

MANUAL DE PROCESOS DEL SAIC DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

Aprobado en Consejo de Facultad de 1 de julio de 2026

#SOMOS2030
uned.es

UNED

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

1. OBJETO Y ALCANCE

2. REFERENCIAS/NORMATIVA

3. DEFINICIONES

4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

7. RESPONSABLES DEL PROCESO

8. FLUJOGRAMA

Tabla de versiones y ediciones.

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	
01	Junio de 2026	<u>Edición 1.ª: Diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Filología</u> Primera versión del proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria	
Elaboración: Vicedecanato de Calidad y Estudiantes de la Facultad de Filología. Negociado de Calidad y Acreditación de la Facultad de Filología. Fecha: 8 de junio de 2026		Revisión: Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Filología. Fecha: 18 de junio de 2026	Aprobación: Consejo de Facultad Fecha: 1 de julio de 2026

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

1. OBJETO Y ALCANCE

Este proceso tiene por objeto definir cómo se identifican las necesidades, se diseñan, planifican, ejecutan y mejoran:

- los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la enseñanza/aprendizaje de nuestro estudiantado,
- las infraestructuras puestas a disposición del desarrollo de los programas formativos, así como,
- los servicios que se prestan a toda la comunidad universitaria,

con la finalidad de satisfacer permanentemente sus necesidades y expectativas con criterios de calidad, seguridad, igualdad, inclusión, publicidad y conformidad con la legalidad y teniendo siempre presentes los principios de prevención de riesgos y eficiencia medioambiental.

El alcance de este proceso comprende todos los títulos oficiales, así como los másteres de formación permanente, las microcredenciales y los títulos propios de la UNED.

2. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Normativa general en materia de contratación en el ámbito del sector público, fundamentada en criterios de racionalización, la previsión, la eficiencia, la sostenibilidad y en una adecuada selección de los proveedores, a través del perfil del contratante, y dando publicidad al proceso de contratación en el portal de transparencia.
- Normativa general en materia de prevención y gestión sostenible de residuos, protección medioambiental, economía circular y, en general, responsabilidad ambiental.
- Normativa general en materia de igualdad de oportunidades, accesibilidad, no discriminación, participación, inclusión, eticidad y objetividad y buen gobierno.
- Normativa general universitaria y sus desarrollos reglamentarios con especial referencia a aquella que afecta a las universidades de carácter público.
- Normativa propia de la UNED en desarrollo de las normas generales que reglamentan el alcance de este proceso.

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

3. DEFINICIONES

Para la adquisición, gestión y mejora, tanto de los recursos como de los servicios prestados, la UNED tiene implantadas una serie de políticas que aseguran en todo momento la calidad y el rendimiento adecuado.

- Política Ambiental de la UNED: aprobada en el Consejo de Gobierno del 9 de marzo de 2021, según la cual la UNED está comprometida con el medio natural y fomenta los valores y principios de sostenibilidad recogidos en la Agenda 2030 y en el Pacto Verde Europeo. Asimismo, ha adquirido unos compromisos ambientales contenidos en sus Planes Estratégicos y en su Política de Gestión de la Energía.
- Política de Gestión de la Energía de la UNED: aprobada en el Consejo de Gobierno del 30 de abril de 2019, según la cual la UNED se compromete a llevar a cabo el desempeño del servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio que figura en sus Estatutos, con el máximo respeto hacia el medio ambiente y, en concreto, a obtener la máxima eficiencia energética. En marzo de 2022, el Sistema de Gestión de la Energía de las instalaciones de los edificios de la Sede Central de la UNED de Madrid ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de ISO:50001:2018.
- Plan de Gestión de Residuos de la UNED: aprobado en el Consejo de Gobierno del 12 de julio de 2022, y redactado por el Área de Energía y Sostenibilidad de la OTOM. Más información sobre las políticas de protección del Medio Ambiente en la UNED.

Recursos materiales

Los recursos materiales son todos los bienes físicos que la UNED utiliza para llevar a cabo su actividad académica e investigadora.

La **cartera de recursos disponibles para el proceso de enseñanza/aprendizaje del estudiantado** es muy amplia. Destacamos los siguientes:

Plataformas tecnológicas: que permiten impartir docencia en la modalidad semipresencial o a distancia. En la actualidad, la UNED dispone de dos plataformas que permiten dar formación, gestionar y compartir documentos, crear y participar en comunidades temáticas, así como realizar proyectos online: plataforma e-Learning “aLF” y plataforma Ágora.

AVIP.- (Herramienta audiovisual sobre tecnología IP): es una plataforma audiovisual sobre tecnología IP que proporciona “presencialidad virtual”, es decir, desde cualquier centro asociado a la UNED o aula, se puede acceder a las actividades presenciales de cualquier otro como si se estuviera allí (aulas AVIP). Además, desde cualquier punto con conexión a

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

internet, los/as usuarios/as pueden acceder a los servicios tanto en directo (tutoría en línea) como en diferido (Cadena Campus). Por último, cuenta con un buscador único de contenidos digitales (repositorio de contenidos digitales).

CanalUNED: es un repositorio abierto de contenidos audiovisuales que la UNED ofrece no sólo a la comunidad universitaria sino a la sociedad, en general. Entre sus contenidos se cuenta con programas de TV, programas de radio, noticias institucionales, y todo tipo de actos académicos, formativos e institucionales organizados y desarrollados en el ámbito de la UNED (seminarios, cursos, conferencias y actos). Dispone de casi 25.000 videos y 20.000 audios. Con cerca de 5.000.000 de reproducciones de sus contenidos.

Aplicaciones para dispositivos móviles: aulas-UNED, UNED-Calificaciones, UNESD-Play, UNED-Avisos son algunas de ellas.

La valija virtual: recurso informático para la realización de las pruebas presenciales. Esta aplicación ofrece al tribunal de pruebas presenciales un control eficaz del desarrollo de las sesiones de examen. Mediante la valija es posible gestionar la entrada y la salida de los/las estudiantes, la impresión de los exámenes a realizar por cada estudiante, la recogida de los mismos, el registro de las incidencias que se puedan producir y la concesión de exámenes de reserva, así como generar automáticamente las actas al término de la semana de examen.

Servicios administrativos, técnicos y de apoyo

Consideramos un servicio como el resultado de llevar a cabo una actividad universitaria dirigida a nuestros grupos de interés.

La **cartera de servicios de la UNED al estudiantado** es muy amplia. Podemos destacar los siguientes servicios:

La red de Centros Asociados a la UNED constituye un elemento clave del modelo de la UNED, ya que a través de ellos los/las estudiantes tienen acceso a aulas informáticas, sesiones de tutoría presenciales y a través de videoconferencia (tutorías de centro y/o grupos de tutoría intercentro), aulas AVIP, bibliotecas, laboratorios, librerías y salas de exámenes. Esta red se completa con los Centros de la UNED en el extranjero.

La Biblioteca Central de la UNED que además da servicio de apoyo y coordinación a la Red de Bibliotecas de los Centros Asociados.

La Librería virtual que facilita la adquisición a través de Internet de todos los materiales recomendados en cada una de las asignaturas.

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

La Editorial UNED tiene como finalidad el diseño, producción, difusión y comercialización de las publicaciones científicas, técnicas, literarias, artísticas, didácticas y culturales que se editen, en cualquier soporte, en la Universidad.

El CAE (Centro de Atención al Estudiante) gestiona la información práctica para el estudiantado: normas de carácter general para el acceso a los estudios universitarios, preinscripción, traslado de expediente, matrícula, becas, convalidaciones, exámenes, compulsas o cotejos de documentación, etc. Además, proporciona información relacionada con la representación de estudiantes, de cómo examinarse y un menú de contactos con los servicios de la UNED. El CAE está relacionado con el proceso SAIC04-P01-C3. Proceso para la información, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.

El CTU (Centro de Tecnología de la UNED) da soporte a la infraestructura informática de la UNED y mantiene la red de videoconferencia de la Universidad. Se encarga de la producción de contenidos multimedia, gestión y mantenimiento de cursos virtuales y es el responsable del desarrollo y mantenimiento de las plataformas que dan soporte a los cursos virtuales. El CTU está relacionado con el proceso SAIC04-P01-C9. Proceso de Información pública de la facultad de Filología.

El CAU (Centro de Atención al Usuario) es el servicio que centraliza todas las solicitudes de los usuarios en el uso de infraestructuras informáticas y de comunicaciones de la UNED. Atiende incidencias, peticiones y consultas en dos niveles: servicio de soporte remoto y servicio de soporte presencial en la Sede Central.

El CEMAV (Centro de Medios Audiovisuales de la UNED) está encargado del diseño, producción, realización, edición y difusión de los programas de radio (en Radio 3, Radio Exterior de España y Radio 5, de RNE) y de televisión (a través de las cadenas públicas La 2 y TVE Internacional), así como de otras producciones audiovisuales de contenidos científicos, tecnológicos, culturales e institucionales, como apoyo a las tareas docentes e investigadoras del profesorado y las actividades académicas del estudiantado. También se encarga de dar soporte técnico y del mantenimiento del equipamiento audiovisual de las salas y salones de actos de la Sede Central. Por último, dispone de un Servicio de documentación y Mediateca que custodia y ofrece el fondo audiovisual de emisiones radiofónicas, televisivas y videos educativos, y documental sobre TIC audiovisual aplicadas a la educación, con especial atención a la educación a distancia.

La Cadena Campus es un servicio que gestiona los contenidos audiovisuales generados en la Plataforma AVIP.

El Programa de UNED Abierta es un servicio creado para visibilizar y facilitar el acceso a los contenidos educativos en abierto de la UNED, a cualquier persona interesada, independientemente de que sea o no estudiante de la UNED.

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

El COIE (Centro de Orientación, Información y Empleo) ofrece a sus estudiantes, y a la comunidad universitaria, información y orientación académica y profesional, antes, durante y después de sus estudios, desarrollando acciones de formación, inserción y mejora de la empleabilidad, en colaboración, además, con la Red de COIE de los diferentes centros asociados. El COIE está relacionado con los siguientes procesos: SAIC04-P01-C3. Proceso para la información, acceso, admisión y matriculación de estudiantes; el proceso SAIC04-P03-C3. Proceso de acogida, orientación académica y orientación profesional; y el proceso SAIC04-P04-C9. Proceso de seguimiento de las trayectorias laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad.

La Oficina de Prácticas es el servicio responsable de coordinar, gestionar y supervisar las prácticas académicas externas del estudiantado. Asimismo, es el portal de entrada para las empresas, instituciones y universidades colaboradoras, y constituye un punto de encuentro institucional y de colaboración entre los agentes implicados (estudiantado, profesorado docente, profesorado tutor y tutor/a de prácticas de las entidades colaboradoras). La Oficina de Prácticas desarrolla el proceso SAIC04-P06-C3. Proceso de prácticas externas.

La Unidad de movilidad internacional es un servicio de información, difusión, y gestión de proyectos internacionales y de las propuestas y solicitudes de becas y subvenciones en el marco de los diferentes programas de movilidad. Desarrolla el proceso SAIC04-P07-C3. Proceso para la movilidad de estudiantes.

El servicio de Becas y Ayudas ofrece un programa de becas y ayudas que cubren las distintas necesidades de nuestra comunidad universitaria.

La UNED cuenta además con otro importante servicio a los estudiantes: UNIDIS (Centro de Atención a Universitarios con Discapacidad) cuyo objetivo principal es que los/las estudiantes con discapacidad que deseen cursar estudios en esta Universidad puedan gozar de las mismas oportunidades que el resto del alumnado de la UNED.

Por último, la UNED cuenta, además, con otro tipo de servicios a sus estudiantes: el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, instrumento puesto a disposición de los miembros de la comunidad universitaria y de los usuarios para recabar las observaciones y reclamaciones, así como para la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios e incrementar la satisfacción de todos los grupos de interés. Este servicio desarrolla el proceso SAIC04-P08-C3. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Universidad.

La Oficina del Defensor Universitario encargado de velar por el respeto de los derechos y libertades del personal docente e investigador, profesorado tutor, alumnado y personal técnico y de gestión de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

El IUED (Instituto Universitario de Educación a Distancia) tiene el objetivo de la mejora de la calidad de la educación a distancia y el perfeccionamiento de su propia metodología. Además, se encarga de la formación del profesorado y la promoción de actividades de innovación e investigación educativas.

El SPA (Servicio de Psicología Aplicada) de la Facultad de Psicología tiene como objetivo fundamental prestar atención psicológica –preferentemente– al personal de la universidad y a su estudiantado, sin por ello excluir la prestación de servicios a personas ajenas a la institución. Desde esta unidad se abordan todos aquellos aspectos relativos a la evaluación e intervención psicoterapéutica y las relaciones de estos con otros ámbitos de carácter evolutivo y educativo, Jurídico-Forense y psicosocial.

La Oficina de Calidad es el servicio encargado de apoyar el despliegue y ejecución de la política y objetivos de calidad de la UNED y de sus centros, con la finalidad de alcanzar la máxima satisfacción de los grupos de interés, en especial del estudiantado, del personal docente e investigador (PDI) y del personal técnico y de gestión de administración y servicios (PTGAS). Se encarga, entre otras misiones, del diseño y desarrollo de los sistemas de aseguramiento de la calidad para la mejora de las titulaciones, para la mejora de la calidad docente y para la gestión de los centros asociados, alineados con la estrategia universitaria de cada momento y contribuyendo a la difusión de la cultura de calidad en la comunidad universitaria. La Oficina de Calidad está involucrada en el desarrollo de varios de los procesos del SAICU, pero se encarga directamente de los siguientes procesos: SAICU-P01-C1. Proceso para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de la UNED, SAICU-P02-C9. Proceso para el establecimiento, revisión y mejora de los indicadores de enseñanza/aprendizaje, SAICU-P03-C9. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés, SAICU-P01-C10. Proceso de mantenimiento, actualización, gestión y seguimiento de la documentación del SAICU y SAICU-P02-C10. Proceso de auditorías internas del SAICU. Además, colabora especialmente en los procesos para el aseguramiento de la calidad de las titulaciones de la UNED (SAICU-P2-C2, para el aseguramiento de la calidad de los másteres de formación permanente, microtitulaciones y microcredenciales (SAICU-P2-C3) y para el aseguramiento de la calidad del personal académico (SAICU-P1-C4).

La Oficina de Estadística y Datos es el servicio encargado del cálculo y la difusión a través del Portal Estadístico de los datos de percepción y de rendimiento académico (tasas académicas) necesarios para el seguimiento y la mejora del proceso de enseñanza/aprendizaje y para la obtención de los reconocimientos externos de calidad de los servicios, de las titulaciones, de los centros y del personal académico, realizados a través de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA). Interviene directamente en los procesos: SAICU-P02-C9. Proceso para el establecimiento, revisión y

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

mejora de los indicadores de enseñanza/aprendizaje, y SAICU-P03-C9. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés.

4. **DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO**

4.1 **Gestión de los recursos materiales**

El Equipo de Gobierno de la UNED es el responsable de planificar y administrar los recursos materiales necesarios para el adecuado desarrollo de la enseñanza. Entre los recursos materiales están todos los definidos en el apartado 3 de este proceso, así como el resto de los recursos e instalaciones con los que cuenta la Universidad.

Periódicamente, los responsables de la gestión de los recursos e infraestructuras de la facultad de Filología determinan qué recursos deben ser revisados, bien para la mejora, bien para cubrir deficiencias en los recursos y/o las infraestructuras disponibles.

Estos mismos responsables informan, a través de sus representantes, al Equipo de Gobierno de las actuaciones a realizar, basándose en los informes elaborados por los servicios centrales como la OTOM, el servicio de prevención de riesgos, el Centro de Tecnología de la UNED, mantenimiento, etc., así como de las necesidades de recursos identificadas a través de los cauces habituales de participación de los grupos de interés (diferentes comisiones, buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, cuestionarios, etc.). Las mejoras, nuevas adquisiciones o reposiciones de los recursos disponibles se recogen para su tramitación en los planes estratégicos plurianuales.

Siguiendo la normativa sobre contratación en el ámbito público y la gestión presupuestaria, se gestiona la adquisición de los recursos necesarios para su disposición en la fecha indicada. Posteriormente, los responsables comprueban su adecuación, en consonancia con la estrategia de la UNED y las necesidades diagnosticadas, así como con los objetivos previstos en cada período.

Tanto las necesidades diagnosticadas como las mejoras ejecutadas se reflejarán en las Memorias Anuales de gestión de la facultad de Filología.

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

4.2 Gestión de los servicios

Los responsables de los servicios identificados en el punto 3 de este proceso, así como de la gestión de otro tipo de servicios generales de la facultad de Filología, actúan de la misma manera como se ha definido la gestión y mejora de los recursos en el punto anterior.

Primero, se identifican las necesidades de nuevos servicios o la mejora de los ya prestados por sus responsables, en base a informes internos, datos de satisfacción o demandas cursadas por los grupos de interés en las comisiones u órganos colegiados en los que participen. Posteriormente, se estudian y planifican las mejoras y se ejecutan conforme a la legalidad vigente y a la estrategia, en cada caso. Por último, se hace una valoración que se recoge en la Memoria Anual elaborada por los responsables de la facultad.

La prestación de cualquier servicio por la facultad de Filología seguirá los criterios de accesibilidad, publicidad, legalidad y utilidad adaptados a las necesidades de nuestros grupos de interés.

Los **indicadores del proceso** son:

a.- De rendimiento:

- Indicadores propios de cada proceso del SAIC de la facultad que recoja la gestión de un recurso y/o la prestación de un servicio.

b.- De satisfacción:

- Satisfacción global de estudiantes de grado con los recursos materiales (desagregado por UNED, por centros, por departamentos y titulaciones).
- Satisfacción global de estudiantes de máster con los recursos materiales (desagregado por UNED, por centros, por departamentos y titulaciones).
- Satisfacción del PDI de grado con los recursos materiales (equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, espacios experimentales, biblioteca, etc.).
- Satisfacción del PDI de máster con los recursos materiales (equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, espacios experimentales, biblioteca, etc.).

5. GRUPOS DE INTERÉS (GI) IMPLICADOS

Los grupos de interés implicados en este proceso son el personal docente e investigador, el profesorado tutor, el personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) de la facultad de Filología y de los Centros Asociados, el estudiantado, los proveedores de recursos, otras instituciones y organismos con

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

convenios con la UNED, y la sociedad en general. Todos los GI participan en diferente medida en el diseño y desarrollo de este proceso, como se detalla en el correspondiente flujograma, a través de sus representantes en las comisiones implicadas en el desarrollo, seguimiento y mejora del contenido este proceso de la UNED.

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Identificación de las evidencias de la Universidad	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Memoria anual de la facultad de Filología	Digital	Secretaría Académica	Permanente
informes periódicos de los responsables de los procesos de la facultad	Digital	Responsables de la gestión	Permanente
Pliegos de licitación	Digital	Gerencia	Permanente
Contratos de suministros y servicios homologados	Digital	Gerencia	Permanente
Convenios de prestación de servicios con otras instituciones/organismos celebrados por la facultad	Digital	Secretaría General	Permanente
Portal Estadístico (datos de satisfacción)	Aplicación web	Gerencia	Permanente
Texto del proceso	Digital	Oficina de Calidad	Permanente

7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Consejo de Facultad	- Aprueba el texto del proceso. - Aprueba las mejoras/adquisiciones necesarias en los recursos y servicios prestados por la facultad
Secretaría Académica	Custodia las Memorias Anuales de la facultad

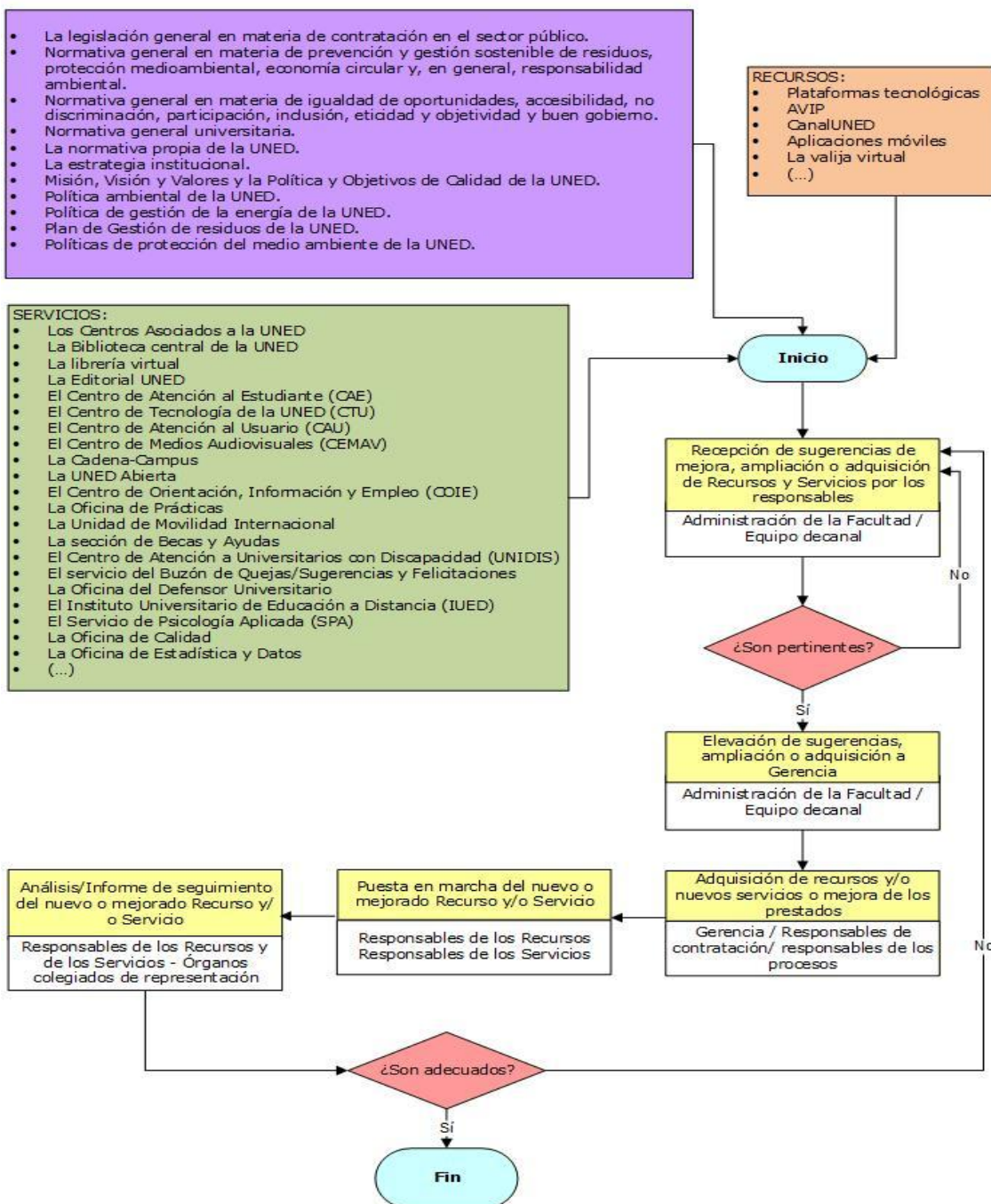
SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Administrador/a - Responsables de los recursos y servicios de la facultad	• Identifican deficiencias y mejoras • Trasladan a los órganos de gobierno esas mejoras para su resolución • Identifican indicadores de seguimiento
Vicedecanato en materia de calidad	• Revisa y mejora el seguimiento del proceso
Negociado de Acreditación y Calidad	• Actualiza y hace el seguimiento del proceso y de la documentación

8. FLUJOGRAMA

SAIC04-P02-C5-v01. Proceso de gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria

F-SAIC04-P02-C5. Proceso para la gestión y mejora de los recursos y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria





#SOMOS2030
uned.es

