

**ACTA NÚMERO 1/2025 DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE  
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE 25 DE JUNIO DE 2025**

## ASISTENTES

D.ª Asunción Merino Hernando, Decana de la Facultad  
D. Iker Martínez Fernández, Vicedecano de Metodología y Calidad  
D. José Giovanni Higuera Rubio (Coordinador del Grado en Filosofía)  
D.ª Sara Sama Acedo (Coordinadora Grado en Antropología Social y Cultural) (on-line)  
D. Ignacio Iturralde Blanco (Coordinador de Microtítulos) (on-line)  
D.ª Claudia Picazo Jaque (Coordinadora del Máster en Filosofía Teórica y Práctica)  
D. Raúl Sánchez Molina (Coordinador del Máster en Investigación Antropológica y sus Aplicaciones)  
D. José Antonio Ávila Blanco (Representante de Estudiantes) (on-line)  
D. Juan Manuel Ruiz Moreno (Representante de Estudiantes) (on-line)  
D.ª Susana Virtud Jiménez (Representante PAS de entre representantes en Junta de Facultad)  
D. Valentín Martínez Pérez (Representante PAS con competencias en gestión de calidad)  
D.ª Ana Martínez Guerras (Representante de la Oficina de Calidad)  
D. Sergio Martín Luna (Vicedecano de Estudiantes, Centros Asociados y Relaciones con la Sociedad)  
D.ª Laura Herrero Olivera (Vicedecana de Investigación y Doctorado)  
D.ª Sonia E. García Rodríguez (Vicedecana de Ordenación Académica)

## SECRETARIA

D.ª Agata Bak (Secretaria Adjunta de la Facultad)

## EXCUSAN ASISTENCIA

----

En Madrid, siendo las 13:10 horas del día de 25 de junio de 2025, se reúne la Comisión de Aseguramiento de la Calidad en la Sala 06 de Filosofía y por medios telemáticos, con el siguiente Orden del Día:

**01. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la reunión de 11 de diciembre de 2024.**

Se aprueba el acta por unanimidad.

**02. Información sobre la implantación del SAIC de la Facultad de Filosofía.**

El Vicedecano de Metodología y Calidad informa sobre la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) en la Facultad de Filosofía. Hasta la fecha, de los 21 procesos que contempla el plan, se han aprobado 3 y en la sesión presente se presentan 5 procesos más. El vicedecano hace constar en el acta su gratitud hacia D.ª Ana Martínez Guerras, Representante de la Oficina de Calidad y D. Valentín Martínez Pérez, Representante PAS con competencias en gestión de calidad, por el apoyo en el diseño de procesos, trabajo que consistió no meramente en reproducción de procesos ya existentes en otras instancias, sino también en su interpretación y mejora.

Se presentan en la sesión cinco procesos para poder llevarlos a la Junta de la Facultad:

- SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación docente;
- SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones;
- SAIC10-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés;
- SAIC10-P05-C3-v01. Proceso para la revisión de calificaciones
- SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de Filosofía.

D.<sup>a</sup> Ana María Martínez comenta que muchos procesos tienen que volver a pasar por la comisión por diversas razones, incluidas las formales, como por ejemplo, el uso de tiempo verbal inadecuado. Relata también problemas con la redacción e implementación de procesos en otras facultades. Comenta que la Facultad de Educación será la primera en auditarse. Recalca que lo más importante es tener evidencia de la implementación de los procesos.

Agrega Ana Martínez que es importante dónde y cómo se almacenan las evidencias; también los indicadores. Se mencionan los espacios a los que se puede acceder. El Vicedecano de Metodología y Calidad subraya que el mismo hecho de ordenar estos espacios, identificar las evidencias y procesos nos ayuda mucho a avanzar, no solo de cara a la auditoria sino por su aporte.

Acerca de la creación de la Comisión de Trabajo Fin de Grado, sus funciones y relación, se ve que ésta podría tener en principio bastantes funciones y hay que determinarlas. Insiste en que las comisiones han de ser subcomisiones de la Comisión de Grado. Desde el Vicedecanato de Calidad se van a desarrollar los procesos pertinentes para presentar la propuesta en las comisiones y en la Junta de la Facultad en diciembre.

### **03. Información sobre procesos de Renovación de la Acreditación o Seguimiento de Grados y Másteres de la Facultad.**

De cara al próximo MONITOR se ha de tener en cuenta lo aprendido en el MONITOR del 2021: Todas asignaturas que están en el plan de estudios aprobado han de estar activas, esté o no el docente. Igualmente ha de hacerse el ajuste de las guías conforme al plan de estudios, pues ha de ser coherente: en este sentido se plantea hacer un ajuste de las Guías de la Asignatura conforme las fichas de ANECA y levantar un Modifica. Tras una revisión exhaustiva del Grado en Filosofía se van a Modificar 6 asignaturas.

Hay 2 asignaturas que no estaban activas y se eliminarán.

Otra observación de ANECA es actualizar la web y no poner las asignaturas que no se ofertan. Se comenta que ANECA hizo la misma observación en muchos grados y que puede tardar debido a que hay muchas universidades que solicitan el MODIFICA. Se pedirán 2 asignaturas nuevas. La decana insiste en que las asignaturas desactivadas visibles en la página son de interés de la ANECA que va revisando las asignaturas una por una, para ver si siguen ofertándose.

D. José Giovanni Higuera, Coordinador de Grado en Filosofía, trae el ejemplo de la asignatura de Teoría de argumentación, que aparecía en la web pero no tiene guía. Menciona que esta se desactivó en un Consejo de Departamento, sin eliminarla. Por eso mismo, quiere activarla para dotarla de contenido de argumentación e inteligencia artificial. Pregunta por el proceso de activación.

D.<sup>a</sup> Ana María Martínez dice que ante el hecho de que nunca se hizo formalmente esta desactivación, ha de ofertarse sin más. Incide Sonia E. Rodríguez, en que hay que tener en cuenta cómo está la asignatura ahora y qué se puede ofertar de acuerdo con el plan de estudios. D.<sup>a</sup> Susana Virtud recuerda también que la matrícula empieza el 3 de julio y que esto debe estar en la oferta para ese momento.

D.<sup>a</sup> Sara Sama Acedo, Coordinadora del Grado en Antropología Social y Cultural, detalla cómo se preparan para el próximo MONITOR:

- Se están preparando las demostraciones de las asignaturas;
- Se plantean las acciones de mejora de las tasas del Grado de Antropología.
- Está al día la evidencia documental (las actas) de los trabajos de la Comisión de Grado en Antropología.

D.<sup>a</sup> Ana Martínez Guerras recuerda que puede someterse al MONITOR antes de octubre cuando toca y que hay disponibilidad por su parte de revisar todo en julio.

#### **04. Aprobación, si procede, de varios procesos del SAIC de la Facultad de Filosofía.**

Se aprueban los siguientes procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Facultad de Filosofía:

- SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación docente;
- SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones;
- SAIC10-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés;

- SAIC10-P05-C3-v01. Proceso para la revisión de calificaciones;
- SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias; laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de Filosofía.

#### **05. Ruegos y preguntas.**

D. Valentín Martínez Pérez, Representante PAS con competencias en gestión de calidad, expresa su agradecimiento hacia el personal de la Facultad, al PAS, al equipo decanal, en especial al Vicedecano de Metodología y Calidad, D. Iker Martínez Fernández, y a la representante de la Oficina de Calidad, Ana Martínez Guerras.

Sin más asuntos que tratar, se cierra la sesión a las 14 horas y 20 minutos.

En Madrid, a 25 de junio de 2025.

V.ºB.º  
LA DECANA DE LA FACULTAD,

LA SECRETARIA ADJUNTA,

Asunción Merino Hernando.

Agata Bak.

# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Filosofía.

SAIC10-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030  
uned.es

UNED

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA (SAIC10)**

**SAIC10-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Filosofía.**



- 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.**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	26/06/2025	Primera versión.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía. Negociado de Acreditación y Calidad de la Facultad de Filosofía.	Oficina de Calidad de la UNED Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Filosofía	Junta de la Facultad de Filosofía
Fecha: 26/02/2025	Fecha: 25/06/2025	Fecha: 26/06/2025

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

El objeto del presente proceso es describir el modo en que la Facultad de Filosofía revisa y analiza los indicadores de percepción de los diferentes grupos de interés (GI), obtenidos a través de los cuestionarios diseñados por la Oficina de Calidad y gestionados por la Oficina de Estadística y Datos de la Universidad, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas y mejorar la calidad de las enseñanzas impartidas.

## **2. REFERENCIAS / NORMATIVA**

- [El Real Decreto 822/2021](#), de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.
- Normas y criterios generales de reconocimiento y transferencia de créditos para los grados.
- Otra normativa de carácter general sobre el aseguramiento de la calidad de los estudios universitarios.

## **3. DEFINICIONES**

**Cuestionario:** conjunto articulado y coherente de preguntas concretas que serán respondidas por determinados grupos de interés de una organización y que permite recoger información sobre su grado de satisfacción.

**Grupo de interés:** todas aquellas personas, grupos o instituciones que tienen interés en la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Los grupos de interés pueden ser internos a la Facultad de Filosofía, o externos a ella. Por ejemplo, estudiantes, egresados y egresadas, personal docente e investigador, profesorado tutor, personal técnico, de gestión y de administración y servicios, otras administraciones públicas, los Centros Asociados, los aliados, empleadores y la sociedad, en general.

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

La Oficina de Calidad de la UNED diseña y actualiza los cuestionarios, en colaboración con el o la representante del GI al que vaya dirigido. Una vez diseñados y/o actualizados, se remiten al titular de la Coordinación de Calidad de la UNED y/o al responsable del área académica del cuestionario, para su estudio y visto bueno.

Todos los cursos académicos se publica [el cronograma de aplicación y los modelos de cuestionarios](#) en la página web de la Oficina de Calidad, en coherencia con el calendario académico.

En los periodos establecidos, la Oficina de Estadística y Datos (OED) de la UNED carga todos los cuestionarios en el correspondiente módulo del Portal Estadístico de la UNED, determina la población a la que van dirigidos y las fechas de apertura y cierre, y actualiza el mensaje del correo electrónico que reciben los diferentes GI, en el que se informa del enlace de

acceso, el plazo en que estará abierto el cuestionario y la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Tiempo antes del cierre de los cuestionarios, se envía un correo electrónico recordatorio a aquellos destinatarios que no hubieran cumplimentado los mismos. Cerrado el plazo de apertura del cuestionario, se procesa toda la información obtenida y la OED procede al tratamiento estadístico y posterior visualización de los resultados de satisfacción en el Portal Estadístico.

Para mejorar la participación de los diferentes GI se llevan a cabo diferentes acciones centralizadas a nivel UNED: se publican en el Boletín Interno de Coordinación Informativa (BICI) las fechas de apertura y cierre de los cuestionarios, se divulga en la web de la Oficina de Calidad, se comunica a través de la plataforma de cursos virtuales, se publican carteles informativos en los centros asociados y se informa en las tutorías. En el caso del estudiantado de grado, por acuerdo de la Comisión de Ordenación Académica (COA), se da la posibilidad de obtener créditos ECTS por la realización de cuestionarios relativos a la evaluación de la actividad docente.

Los GI de la Facultad, destinatarios de esta información, proceden al estudio de los indicadores de percepción una vez estén disponibles en el Portal Estadístico. En concreto, los equipos docentes de las asignaturas valoran los resultados para identificar fortalezas y áreas de mejora, mientras que la coordinación de los títulos oficiales revisa y analiza los indicadores de percepción que aparecen reflejados en el Informe de seguimiento y plan de mejoras de la titulación según establece el Proceso para el aseguramiento de la calidad de las titulaciones de la Facultad (SAIC10-P02-C2). De este modo, se posibilita la detección de las necesidades y expectativas de los diferentes GI y se verifica el grado de consecución de los objetivos propuestos, lo que permite elaborar las acciones de mejora necesarias para garantizar la calidad y la mejora continua de las titulaciones impartidas.

Asimismo, la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la facultad analiza los resultados de satisfacción obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora

Los indicadores de seguimiento a utilizar para la medición y análisis de la eficacia del proceso son:

- Porcentaje de estudiantes de la Facultad de Filosofía que participan en los cuestionarios de evaluación de la actividad docente (grado, máster oficial).
- Porcentaje de estudiantes de la Facultad de Filosofía que participan en los cuestionarios de evaluación de la actividad tutorial (grado).
- Porcentaje de egresados de la Facultad de Filosofía que participan en los cuestionarios de evaluación de la titulación (grado, máster oficial).
- Porcentaje de PDI de la Facultad de Filosofía que participa en los cuestionarios de valoración de la titulación impartida (grado, máster oficial).
- Porcentaje de PDI que realiza una autoevaluación (puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora) de las asignaturas impartidas en las titulaciones de la Facultad de Filosofía.
- Porcentaje de profesorado tutor que participa en los cuestionarios de valoración de las asignaturas de los grados impartidos por la Facultad de Filosofía.

## **5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**

Los grupos de interés implicados en este proceso participan a través de sus representantes en los distintos órganos de gobierno y representación de la Facultad de Filosofía, de sus Departamentos y de su Junta de Facultad.

Se citan principalmente:

- Estudiantes
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
- Profesorado tutor
- Personal Docente e Investigador
- Egresados

**6. EVIDENCIAS/ARCHIVO**

<b>Identificación de las evidencias</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable (custodia y archivo)</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Actas de la CAC de la UNED	Documento digital (repositorio documental)	Coordinación de Calidad de la UNED y Secretaría General	Permanentemente actualizado
Actas de la CAC de la Facultad de Filosofía	Documento digital (repositorio documental)	Coordinación de Calidad de la Facultad y Secretaría de la Facultad	Permanentemente actualizado
Cronograma de aplicación de cuestionarios	Documento digital ( <a href="#">web Oficina de Calidad</a> )	Oficina de Calidad de la UNED	Permanentemente actualizado
Concesión ECTS por cuestionarios de actividad docente	Documento digital ( <a href="#">web Oficina de Calidad</a> )	Oficina de Calidad de la UNED	Permanentemente actualizado
Cuestionarios aplicados a los diferentes GI	Documento digital ( <a href="#">Portal Estadístico</a> )	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanentemente actualizado
Publicación de indicadores de percepción	Documento digital ( <a href="#">Portal Estadístico</a> )	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanentemente actualizado
Informes de seguimiento y planes de mejora de las titulaciones de la Facultad de Filosofía	Documento digital ( <a href="#">Portal Estadístico</a> )	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanentemente actualizado
Texto del proceso	Documento digital ( <a href="#">web Facultad Filosofía</a> )	Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía	Permanentemente actualizado

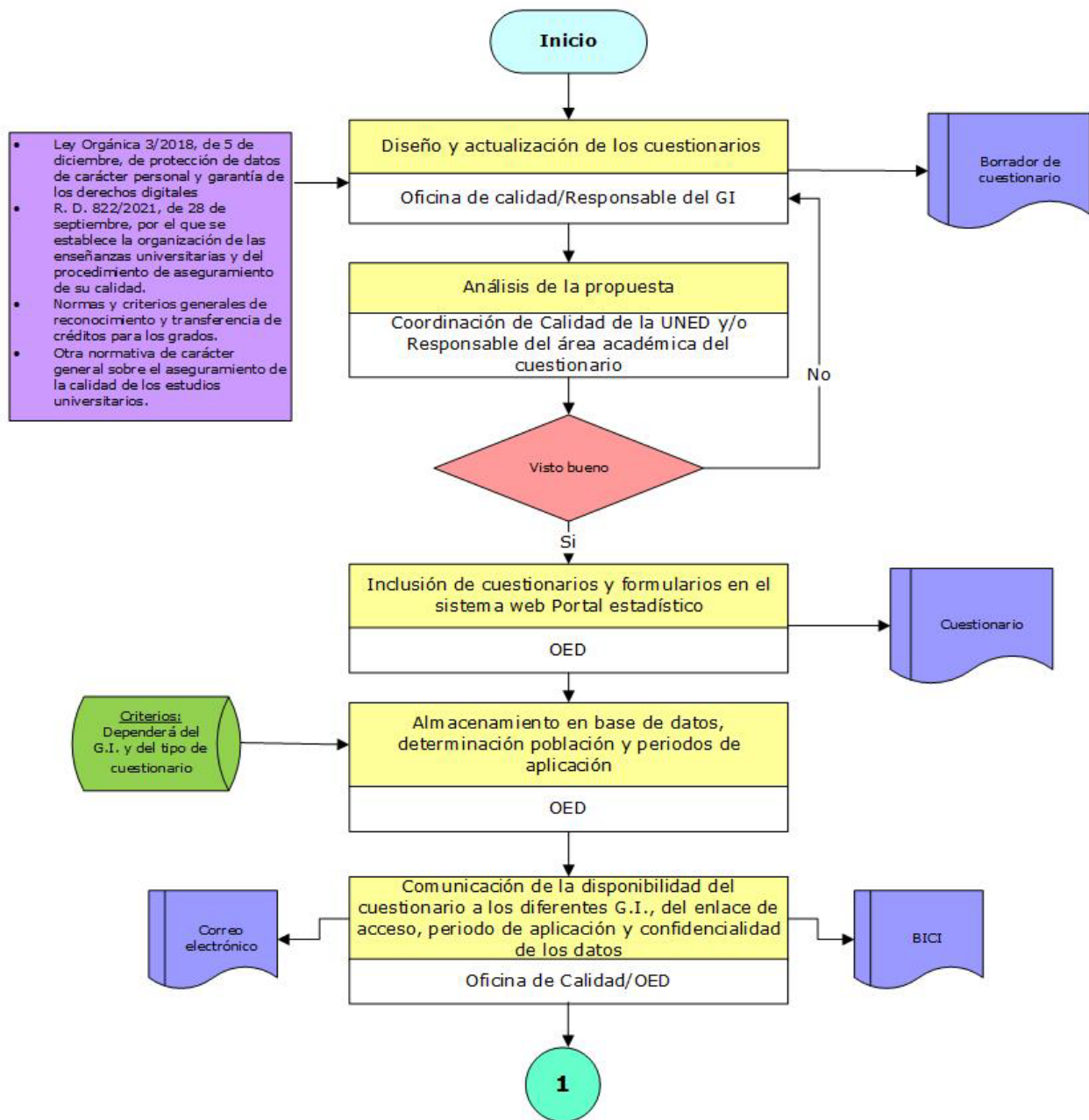
## 7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Oficina de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña y actualiza los cuestionarios aplicados a los Grupos de interés.</li> <li>• Publica el cronograma y los modelos de cuestionarios en su página web, considerando el calendario académico.</li> <li>• Hace la campaña de divulgación de cuestionario en el BICI y otros medios.</li> <li>• Colabora en la revisión del proceso.</li> </ul>
Oficina de Estadística y Datos de la UNED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene la aplicación de cuestionarios en el módulo del Portal Estadístico de la UNED.</li> <li>• Carga los cuestionarios.</li> <li>• Realiza las listas de distribución de los grupos de interés encuestados.</li> <li>• Envía email y recordatorios a los destinatarios.</li> <li>• Realiza el tratamiento estadístico de los datos y publica los resultados en el Portal Estadístico.</li> <li>• Propone e incorpora mejoras en el Portal estadístico en base a las expectativas de los diferentes GI.</li> <li>• Revisa y mejora el proceso.</li> </ul>
Equipos docentes de las asignaturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoran los resultados para identificar fortalezas y áreas de mejora.</li> </ul>
Coordinación de las titulaciones de la Facultad de Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y analiza los indicadores de percepción dentro del Informe de seguimiento y Plan de mejoras de la titulación.</li> <li>• Detecta necesidades y expectativas de los grupos de interés, verificando si se han alcanzado los objetivos propuestos.</li> <li>• Hace la campaña de divulgación de cuestionarios a los estudiantes y equipos docentes de la titulación.</li> </ul>
Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los resultados de satisfacción obtenidos de los cuestionarios y los considera para futuras mejoras en la enseñanza.</li> </ul>

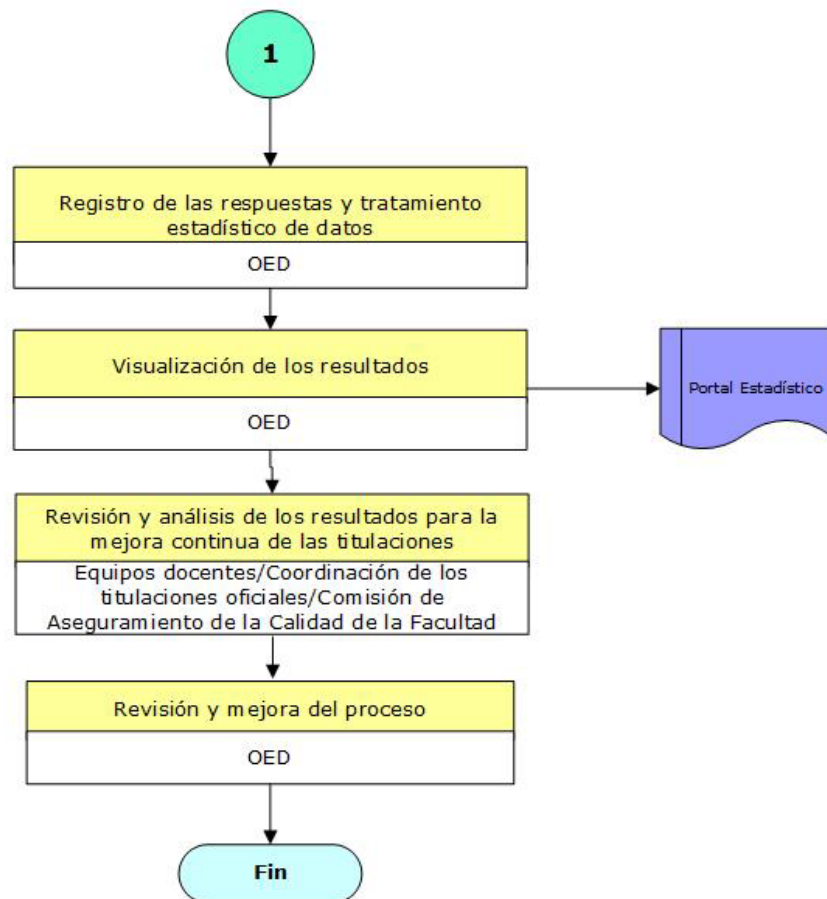
**SAIC10-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Filosofía.**

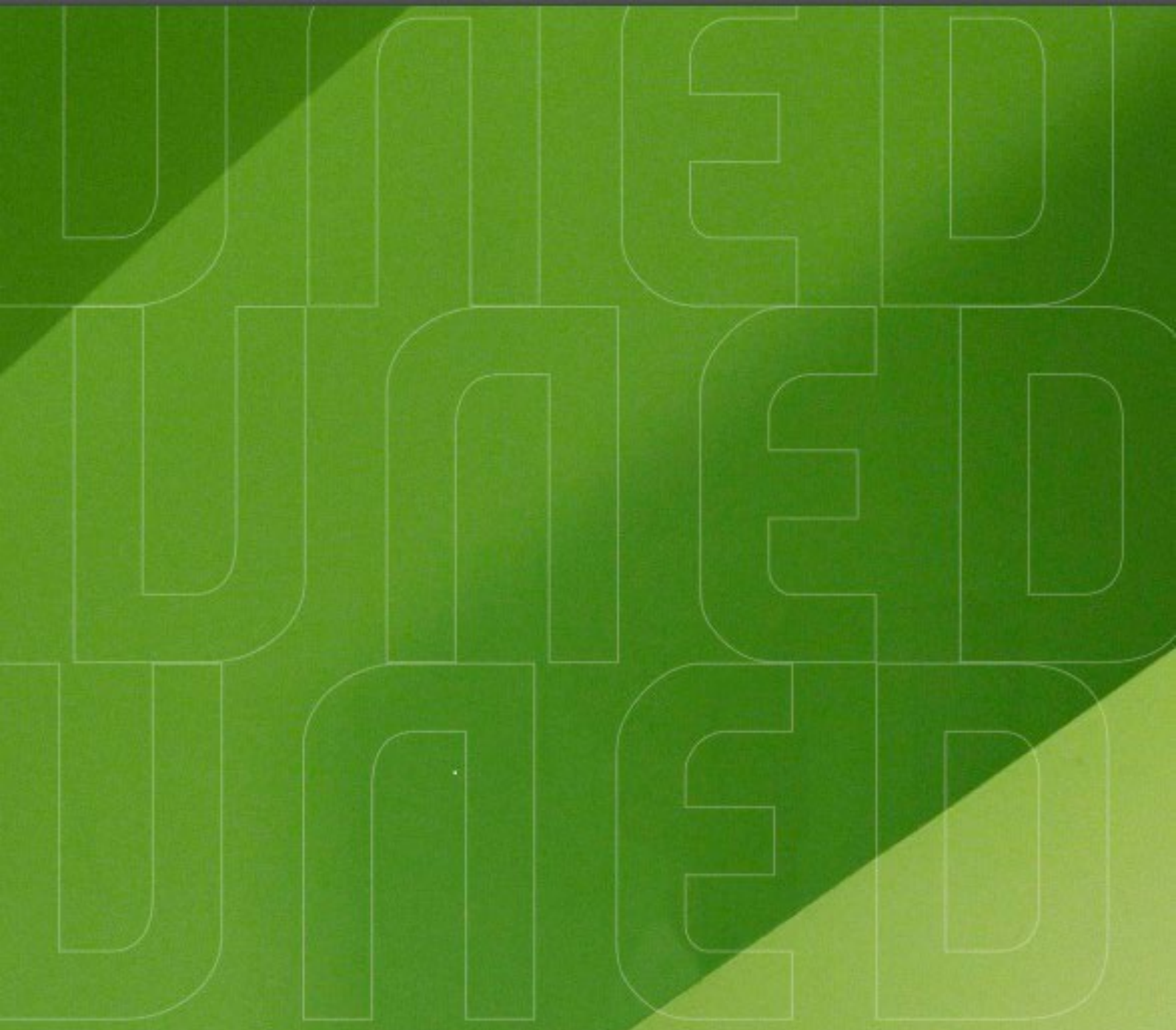
**8. FLUJOGRAMA**

**F-SAIC10-P03-C9. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés**



F-SAIC10-P03-C9. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés





**#SOMOS2030**  
**uned.es**



# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Filosofía.

SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de Filosofía.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030  
uned.es

UNED

**SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias  
laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de  
Filosofía**

- 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.**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	26/06/2025	Primera versión.

<b>Elaboración:</b> Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía  Negociado de Acreditación y Calidad de la Facultad de Filosofía  Fecha: 11/03/2025	<b>Revisión:</b> Oficina de Calidad de la UNED  Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Filosofía  Fecha: 25/06/2025	<b>Aprobación:</b> Junta de la Facultad de Filosofía    Fecha: 26/06/2025
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

**SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias  
laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de  
Filosofía**

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

Este proceso tiene por objeto el análisis y seguimiento de la empleabilidad y las trayectorias laborales de los egresados y egresadas de la Facultad de Filosofía. Para ello, el COIE recopila, analiza y difunde información clave que contribuye a la actualización y mejora de las titulaciones.

## **2. REFERENCIAS / NORMATIVA**

### [Normativa](#)

Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad

Reglamento del COIE

## **3. DEFINICIONES**

**Egresado/a:** persona que ha completado un programa educativo.

**Empleabilidad:** según la Organización Internacional del Trabajo, la empleabilidad es la aptitud de la persona para encontrar y conservar un trabajo, para progresar en el trabajo y para adaptarse al cambio a lo largo de la vida profesional.

**Trayectoria laboral:** distintas etapas por las que pasa el estudiantado, desde su situación previa al inicio de los estudios universitarios, durante el transcurso en la Universidad y al finalizar su formación o al insertarse o transitar por el circuito laboral.

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

El Centro de Orientación y Empleo (COIE), a través del Observatorio de Empleabilidad y Empleo (OEE), analiza la empleabilidad y las trayectorias laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de Filosofía.

### **Recogida de Información**

Anualmente, el OEE aplica encuestas telemáticas a todos los titulados de grado y máster de la Facultad a los tres años del egreso. El objetivo es recoger información sobre:

- El rendimiento laboral de los estudios realizados en la Facultad de Filosofía.
- Las trayectorias laborales de sus egresados y egresadas.

### **Elaboración del Informe de Trayectorias Laborables**

A partir de los datos recopilados, se elabora periódicamente el informe de trayectorias laborales en cada titulación, en el que se analiza:

**SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias  
laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de  
Filosofía**

- La situación laboral cuando iniciaron y finalizaron la titulación.
- La situación laboral a los tres años del fin de la titulación.
- Los cambios en las posiciones laborales entre el inicio y el fin de la titulación y a los tres años del egreso.
- El ajuste vertical y horizontal entre cualificación y empleo a los tres años del egreso.

### **Uso y actualización de la Información**

El informe de trayectorias laborales se distribuye previa solicitud entre los responsables de los títulos de la Facultad de Filosofía y es analizado por la coordinación de las titulaciones con el fin de identificar y, en su caso, implementar acciones de mejora. Esta información se refleja en los informes de seguimiento y en los planes de mejora de cada titulación de acuerdo con lo establecido en el apartado 4 del Proceso para el Aseguramiento de la Calidad de las Titulaciones de la Facultad (SAIC10-P02-C2).

Asimismo, la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad revisa los informes de trayectorias laborales, garantizando que los resultados se integren de manera efectiva en los planes de mejora de cada titulación.

El OEE periódicamente revisa y actualiza este proceso para su adecuación a las necesidades y a la estrategia universitaria de cada momento. Las versiones actualizadas del proceso se publican, conforme al Proceso de Información Pública y Rendición de Cuentas del SAIC10.

Los indicadores de medida del proceso son, por curso académico, los siguientes:

- Porcentaje de informes de trayectorias laborales solicitados respecto al total de títulos oficiales de la Facultad de Filosofía.
- Porcentaje de egresados y egresadas sobre los que se ofrece información respecto al total de egresados y egresadas de la Facultad de Filosofía.

### **5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**

Los grupos de interés implicados en este proceso son, en el ámbito de la Facultad de Filosofía, los siguientes:

- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Estudiantes.
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).
- El profesorado tutor.

Algunos de estos grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de este proceso, bien como sujetos encuestados o bien través de sus representantes específicos en los órganos de gobierno de la Facultad y en la Comisión Aseguramiento de Calidad de la Facultad de Filosofía.

**SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias  
laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de  
Filosofía**

**6. EVIDENCIAS/ARCHIVO**

<b>Identificación de las evidencias</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable (custodia y archivo)</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Encuestas de seguimiento de las trayectorias laborales (grado)	Documento digital ( <a href="#">enlace</a> )	Observatorio de Empleabilidad y Empleo de la UNED (OEE)	6 años
Encuestas de seguimiento de las trayectorias laborales (máster)	Documento digital ( <a href="#">enlace</a> )	Observatorio de Empleabilidad y Empleo de la UNED (OEE)	6 años
Informes de las trayectorias laborales de los titulados de la Facultad de Filosofía segmentados por titulación	Documento digital (repositorio documental)	Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía Negociado de Acreditación de la Calidad de la Facultad de Filosofía	6 años
Informes globales con los datos más relevantes de empleabilidad de grados y másteres.	Documento digital ( <a href="#">enlace</a> )	Observatorio de Empleabilidad y Empleo de la UNED (OEE)	6 años
Informes de seguimiento y planes de mejora de las titulaciones de la Facultad de Filosofía	Documentos digitales (Portal estadístico y repositorio documental)	Oficina de Estadística y Datos de la UNED (OED) Negociado de Calidad de la facultad de Filosofía	6 años

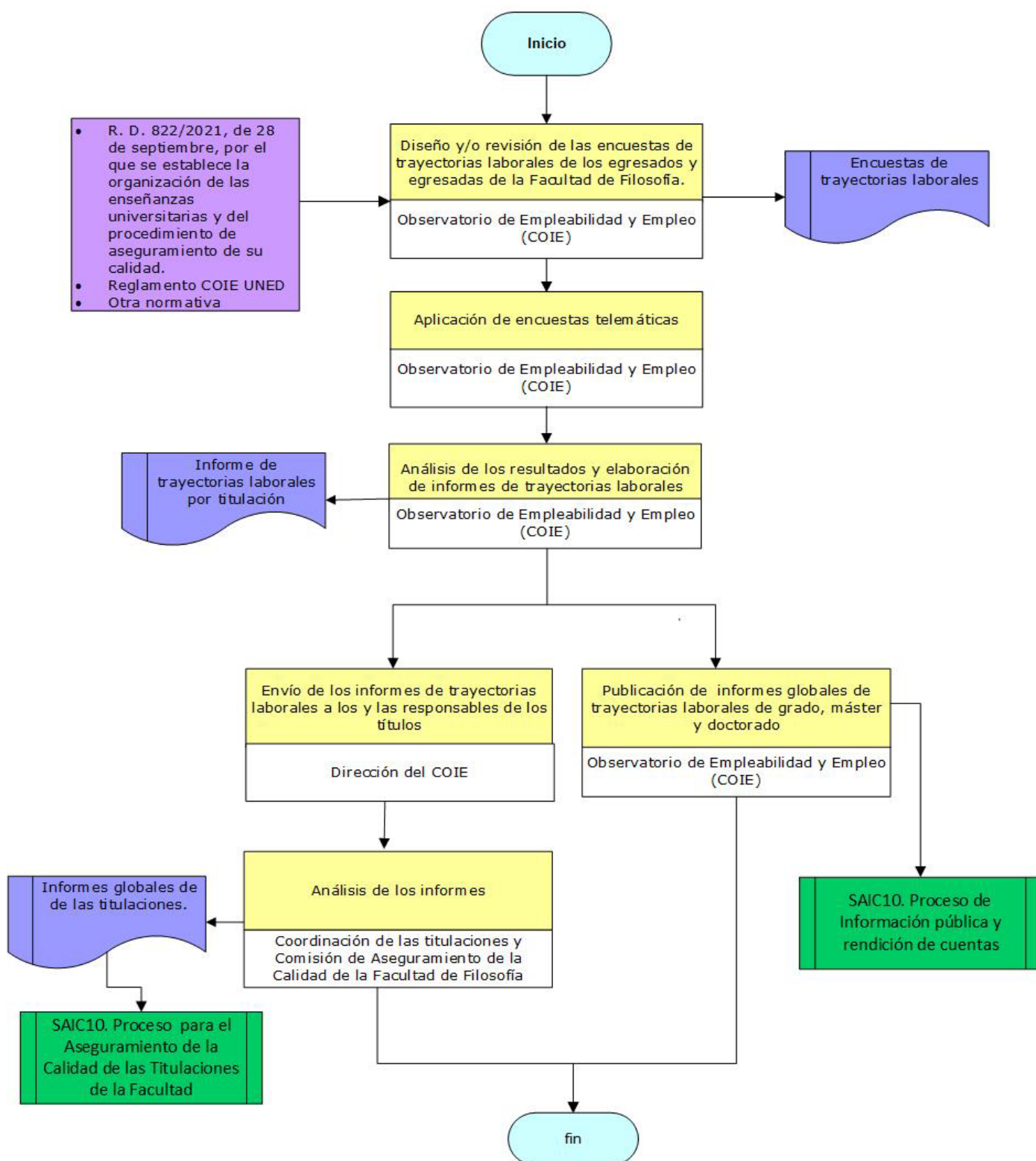
**7. RESPONSABLES DEL PROCESO**

<b>Unidad/Órgano</b>	<b>Responsabilidades</b>
Centro de Orientación y Empleo (COIE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remite a los y a las responsables de los títulos los informes de trayectorias laborales.</li> <li>• Publica los informes globales de trayectorias laborales de grado y máster en la web del OEE.</li> </ul>
Observatorio de Empleabilidad y Empleo de la UNED (OEE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña, aplica y analiza los datos extraídos de los cuestionarios de trayectorias laborales (a los tres años del egreso).</li> <li>• Analiza los datos demográficos procedentes de los cuestionarios de egresados y egresadas en el momento del egreso.</li> <li>• Elabora los informes de trayectorias laborales globales y por titulación.</li> <li>• Revisa y actualiza el proceso y los indicadores de seguimiento</li> </ul>
Coordinación de las titulaciones oficiales de la Facultad de Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los informes de trayectorias laborales.</li> <li>• Establece acciones de mejora.</li> </ul>
Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita y revisa los informes de trayectorias laborales de los títulos oficiales de la Facultad de Filosofía comprobando que los resultados sean completos y que se presentan de forma clara y comprensible.</li> <li>• Almacena y custodia los informes de trayectorias laborales.</li> </ul>
Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Filosofía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los informes de trayectorias laborales y asegura su integración efectiva en los planes de mejora de cada titulación.</li> </ul>

**SAIC10-P04-C9-v01. Proceso de seguimiento de las trayectorias laborales de los egresados y las egresadas de la Facultad de Filosofía**

**8. FLUJOGRAMA**

**F-SAIC10-P04-C9. Proceso de seguimiento de las trayectorias laborales de los egresados y egresadas de la Facultad de Filosofía**





**#SOMOS2030**  
**uned.es**



# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Filosofía.

SAIC10-P05-C3-v01. Proceso para la revisión de calificaciones.

**Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED**

#SOMOS2030  
uned.es

UNED

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE la  
FACULTAD DE FILOSOFÍA (SAIC10)**

**SAIC10-P05-C3-v01. Proceso para la revisión de calificaciones de la  
Facultad de Filosofía**



- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. REFERENCIAS NORMATIVAS**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN 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.**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	26/06//2025	Primera versión.

<b>Elaboración:</b> Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía Negociado de Acreditación y Calidad de la Facultad de Filosofía Fecha: 27/05//2025	<b>Revisión:</b> Oficina de Calidad de la UNED Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad de Filosofía Fecha: 25/06/2025	<b>Aprobación:</b> Junta de la Facultad de Filosofía Fecha: 26/06/2025
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

El proceso de revisión de exámenes tiene como finalidad garantizar el derecho del alumnado de la UNED a la revisión de la calificación obtenida en cada una de las pruebas finales de los estudios de Grado y Máster, así como en los Microtítulos.

Este derecho se encuentra contemplado en los Estatutos de la UNED y en los Reglamentos de régimen interior de los Departamentos. Su ejercicio debe realizarse con responsabilidad por parte de los estudiantes y garantizarse por parte de los equipos docentes de manera transparente y en cumplimiento con los criterios de calidad del Espacio Europeo de Educación Superior.

Se excluye de este proceso las quejas o aclaraciones del alumnado dirigidas al equipo docente que corrige la prueba.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- [Estatutos de la UNED](#)
- [Normativa para la revisión de pruebas finales de la UNED](#)
- [Reglamento de Régimen Interior de la Facultad de Filosofía](#)
- [Reglamentos de Régimen Interior de los Departamentos de la Facultad de Filosofía](#)

## **3. DEFINICIONES**

A los efectos de este proceso, se entiende por:

**Queja o aclaración:** Actuación del estudiantado en la que se solicita explicación adicional al equipo docente que corrige la prueba sobre las preguntas o desarrollo de la misma.

**Revisión:** Actuación del estudiantado dirigida al profesor concreto que ha corregido la prueba final en la que se solicita que se revise la calificación obtenida.

**Reclamación:** Actuación del estudiantado dirigida a la Comisión de Reclamaciones contra la resolución del equipo docente responsable de su calificación o revisión.

**Recurso de alzada:** Actuación dirigida al Rectorado contra las resoluciones de inadmisión o de reclamación.

## **4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO**

La gestión del proceso de revisión de calificaciones se realiza a través de una aplicación informática elaborada por la UNED, accesible desde el apartado "Mis calificaciones" de la secretaría virtual. Esta aplicación tiene como objetivo estandarizar la gestión de las solicitudes de primera revisión y permitir al estudiantado comprobar el estado de las mismas en cualquier momento.

**SAIC10-P01-v01. Proceso para la elaboración y revisión de la  
política y objetivos de calidad de la Facultad de Filosofía**

1ª solicitud de revisión:

El proceso se inicia con la solicitud por parte del estudiante al profesor responsable de la corrección de su examen, cuyo nombre figura junto a la calificación obtenida en el momento de publicación de las notas. Esta solicitud está motivada conforme a los criterios académicos de corrección establecidos por el equipo docente, publicados en la guía de la asignatura y en el curso virtual. Se trata de criterios que el alumnado conoce antes de realizar las pruebas presenciales. La motivación se basa en las contestaciones recogidas en la prueba final y en las razones que justificarían otra calificación. Por su parte, si el profesor considera que la solicitud no debe ser admitida, se le notifica al alumno la decisión acompañada de una motivación clara y comprensible.

La revisión solo puede solicitarse en asignaturas en las que el solicitante haya realizado la prueba presencial y a partir del día siguiente a la fecha de publicación de la calificación de la asignatura. La aplicación de revisión notifica al profesorado la existencia de solicitudes cuando concluye el plazo de reclamación para que pueda resolverlas en el plazo establecido. Una vez recibida la solicitud, el profesor encargado de resolverla la analiza y responde al estudiante. Cuando el profesor sube la resolución a la aplicación, el estudiante recibe una notificación en su cuenta *@alumno.uned.es*.

Este sistema garantiza la trazabilidad de las actuaciones del profesorado y de los departamentos, permitiendo su revisión, evaluación y, en su caso, auditoría conforme a los criterios de *calidad del SAIC*.

2ª solicitud de revisión: Constitución de la Comisión de Reclamaciones del  
Departamento:

Si el estudiante no está de acuerdo con la respuesta ofrecida por el profesor, puede presentar una segunda solicitud de revisión, en este caso, una reclamación ante la Comisión de Reclamaciones del Departamento responsable de la asignatura.

Esta segunda revisión, al igual que la primera, debe estar motivada con base en criterios académicos. Si carece de motivación, no se admite a trámite. Los departamentos, de acuerdo con sus Reglamentos de régimen interior, constituyen las Comisiones de Reclamaciones, integradas por la representación del estudiantado y por los profesores del ámbito de conocimiento de las asignaturas afectadas, excluidos los profesores responsables de la calificación y de la primera revisión.

La solicitud se realiza a través de la sede electrónica, utilizando el formulario correspondiente. La secretaría administrativa de la Facultad es la encargada de acceder al registro GEYSER, remitirla a la Comisión de Reclamaciones del Departamento correspondiente para su tramitación, y notificar la resolución adoptada. El estudiantado dispone de toda la información sobre el procedimiento en el apartado [Estudiantes](#) del portal web de la Facultad.

La Comisión de Reclamaciones puede resolver favorable o desfavorablemente, lo que se comunica de manera motivada al estudiante para su conocimiento y se le informa de su

**SAIC10-P01-v01. Proceso para la elaboración y revisión de la  
política y objetivos de calidad de la Facultad de Filosofía**

derecho a interponer recurso de alzada ante el Rector o la Rectora de la Universidad en el caso de que no esté de acuerdo con la misma.

Seguimiento y rendición de cuentas

Cada curso académico, los directores de los departamentos encargados de la docencia elevan a los responsables de los títulos la información cuantitativa sobre las reclamaciones recibidas, determinando el porcentaje de resoluciones favorables y/o desfavorables con el fin de que la Comisión Coordinadora del título pueda realizar sus funciones de seguimiento y supervisión de la implantación y desarrollo del título, así como proponer mejoras en el procedimiento.

Además, las actividades desarrolladas por los Departamentos en el ámbito de la revisión de pruebas finales son monitoreadas y evaluadas periódicamente por la ANECA, para asegurar que cumplen con los criterios académicos establecidos y publicados previamente (SAIC10-P01-C2-v01. Proceso para el desarrollo del ciclo de vida de las titulaciones de la Facultad de Filosofía).

## 5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

El proceso de revisión de calificaciones implica a los siguientes grupos de interés:

- Estudiantado
- Personal Docente e Investigador
- Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios

## 6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Evidencias	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Solicitud primera revisión	Documento digital (aplicación de revisión exámenes)	Aplicación informática de revisión de calificaciones	6 años
Copia del examen	Documento digital	Aplicación informática de revisión de calificaciones	6 años
Notificación de la resolución al estudiante (1ª revisión)	Documento digital (aplicación de revisión exámenes)	Aplicación informática de revisión de calificaciones	6 años
Solicitud segunda revisión	Documento digital	Secretaría administrativa del departamento- Comisión de reclamaciones	6 años
Informes del equipo docente	Documento digital	Comisión de reclamaciones	6 años
Resolución de la Comisión de	Documento digital	Comisión de reclamaciones	6 años

**SAIC10-P01-v01. Proceso para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de la Facultad de Filosofía**

Evidencias	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
reclamaciones			
Notificación de la resolución al estudiante (2ª revisión)	Documento digital	Comisión de reclamaciones	6 años
Acta de la Comisión de Reclamaciones del departamento	Documento digital	Secretaría administrativa del departamento Comisión de reclamaciones	6 años
Manual del Usuario - Estudiante Solicitud de Revisiones de Calificaciones	Documento digital	CTU	Permanente
Texto del proceso	Documento digital	Coordinación de Calidad de la Facultad	Permanente

**7. RESPONSABLES DEL PROCESO**

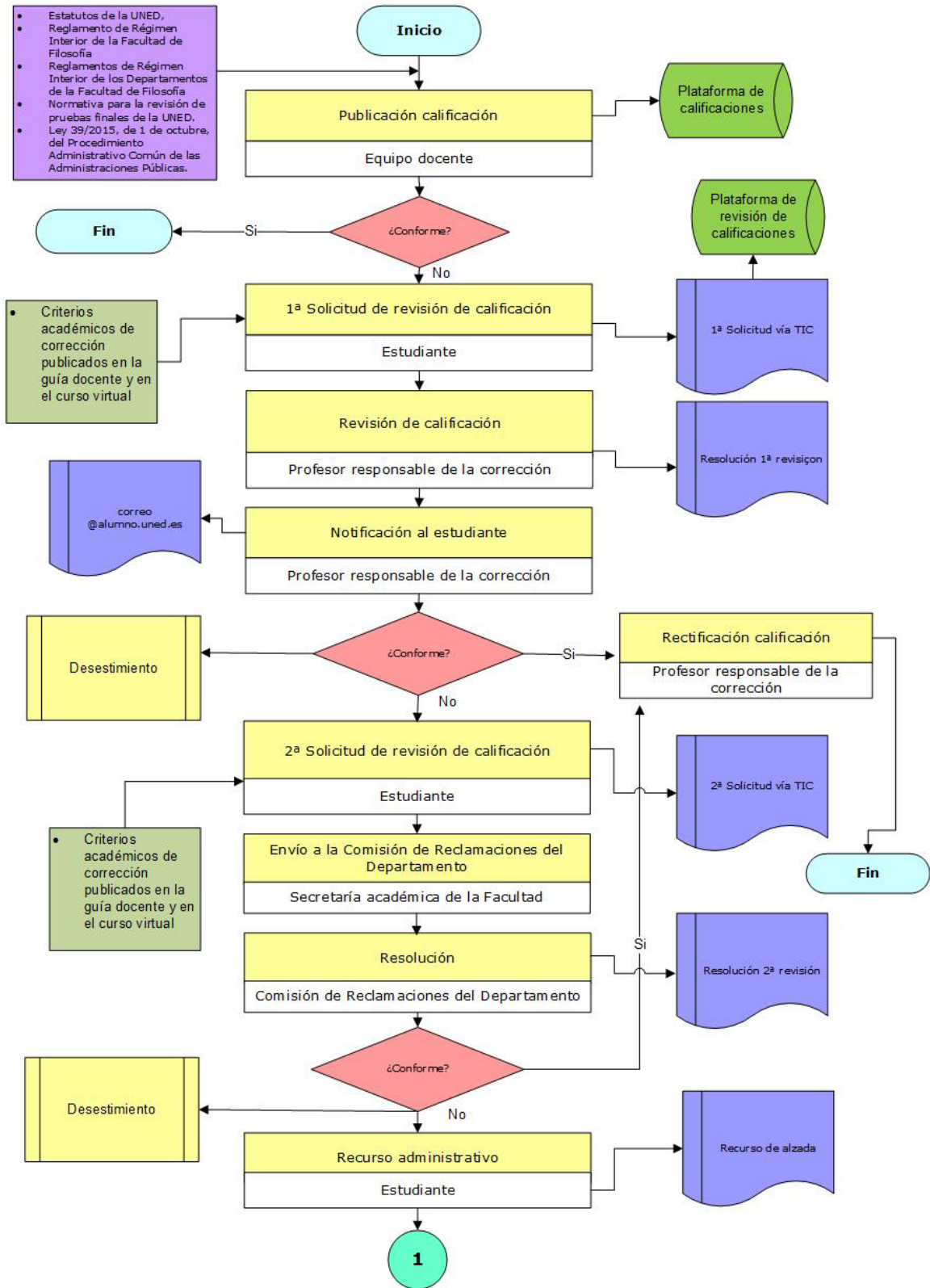
Unidad/Órgano	Responsabilidades
Profesor/a encargado/a de la corrección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resuelve la primera solicitud de revisión a través de la aplicación informática de revisión de exámenes.</li> <li>En su caso, elabora informe para la segunda revisión.</li> </ul>
Equipo docente de la asignatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece los criterios académicos de corrección.</li> </ul>
Comisión de Reclamaciones del Departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resuelve las solicitudes de segunda revisión.</li> <li>Notifica al interesado el resultado de la segunda revisión</li> <li>Custodia el examen objeto de revisión.</li> <li>Custodia los informes del equipo docente y la documentación emitida por la Comisión de Reclamaciones.</li> </ul>
Secretaría administrativa de la Facultad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe las solicitudes presentadas por el estudiante a través de la sede electrónica (segunda solicitud de revisión).</li> <li>Remite a la Comisión de Reclamaciones de cada departamento la solicitud para su tramitación y resolución.</li> <li>Notifica la resolución al alumnado.</li> </ul>
Director/a del Departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite a los responsables de los títulos la información cuantitativa sobre las reclamaciones.</li> </ul>
Comisión coordinadora de cada título	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y supervisión de las reclamaciones recibidas en cada departamento con docencia e impacto en el desarrollo del título.</li> </ul>
Rector/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resuelve el recurso de alzada contra la resolución de la Comisión de Reclamaciones del departamento.</li> </ul>



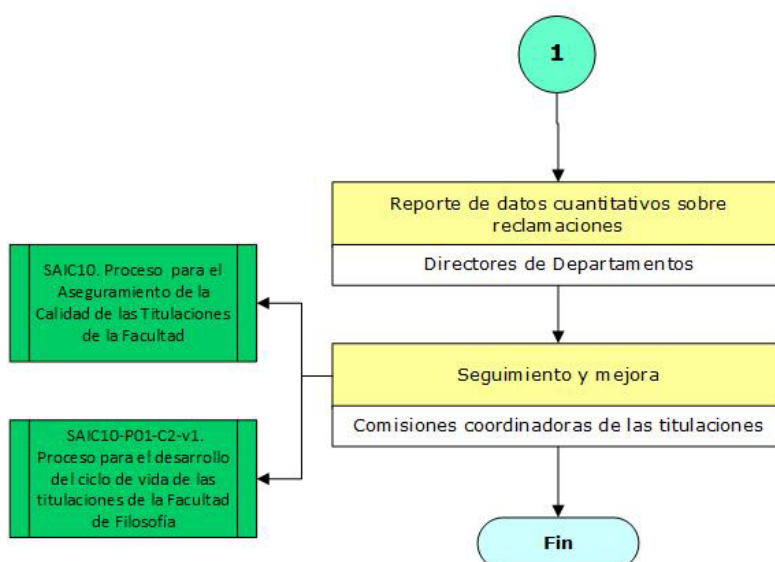
## **8. FLUJOGRAMA**

**SAIC10-P01-v01. Proceso para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de la Facultad de Filosofía**

**F-SAIC10-P05-C3-v01. Proceso para la revisión de calificaciones**



**F-SAIC10-P05-C3-v01. Proceso para la revisión de calificaciones**





**#SOMOS2030**  
**uned.es**



# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Filosofía.

SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación docente.

**Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED**

#SOMOS2030  
uned.es

UNED

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA  
FACULTAD DE FILOSOFÍA (SAIC10)**

**SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación  
docente de la Facultad de Filosofía**



- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN 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.**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	26/06/2025	Primera versión.

<b>Elaboración:</b> Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía Negociado de Acreditación y Calidad de la Facultad de Filosofía Fecha: 11/04/2025	<b>Revisión:</b> Oficina de Calidad de la UNED Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad de Filosofía Fecha: 25/06/2025	<b>Aprobación:</b> Junta de la Facultad de Filosofía Fecha: 26/06/2025
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El proceso de planificación y coordinación docente de la Facultad de Filosofía está alineado con la necesidad expresada en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) de establecer una coordinación para la implantación y el seguimiento de los títulos oficiales, en coherencia con las Memorias de Verificación aprobadas por la ANECA y el Consejo de Universidades.

El objeto de este proceso es describir cómo se organiza y coordina la acción docente de la Facultad de Filosofía de una manera sistemática y colaborativa, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos formativos de las titulaciones que en ella se imparten.

## 2. REFERENCIAS/NORMATIVA

### [Normativa](#)

- Estatutos de la UNED
- Reglamento de Régimen Interior de la Facultad de Filosofía
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Comisión de coordinación de título de grado: creación, composición y funciones (aprobado en Consejo de Gobierno de 8 de abril de 2008).
- Comisión de coordinación de título de máster: funciones y composición (aprobado en Consejo de Gobierno de 16 de diciembre de 2008).

## 3. DEFINICIONES

**Guías docentes:** documento oficial que recoge la programación que el profesorado realiza de una asignatura. Su difusión permite dar a conocer a usuarios/as e instituciones las competencias, los contenidos, las actividades formativas, los resultados de aprendizaje, las metodologías docentes y de evaluación de dicha asignatura. Está compuesta por una parte pública (accesible antes de matrícula= y una parte privada (en campus virtual).

**Equipo docente:** conjunto de profesores implicados en una asignatura, con reparto de carga y responsabilidades.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** conjunto de metas globales adoptadas en 2015 por los líderes mundiales con el propósito de erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar la prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda internacional de desarrollo sostenible. Cada objetivo incluye metas específicas a alcanzar en un plazo de 15 años (hasta 2030).

Según ANECA, CRUE y el Ministerio de Universidades, en virtud del RD 822/2021, "los planes de estudios de los títulos oficiales deberán tener como referente los principios y valores democráticos y los ODS".

#### **4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO**

De conformidad con las anteriores referencias normativas, la Facultad de Filosofía ha creado una comisión de coordinación para cada una de sus titulaciones oficiales en las que se garantizan las condiciones para la participación, tanto en los debates como en la toma de decisiones, de representantes de todos los sectores implicados: PDI, PTGAS, profesorado tutor y estudiantado. En el caso de grado en Antropología Social y Cultural, se han establecido además subcomisiones, como la de coordinación horizontal. La Junta de la Facultad regula la composición de estas comisiones, el procedimiento de elección y la duración de su mandato. La coordinación de cada título, cuyas funciones se citan más adelante, es un cargo elegido entre los miembros del PDI permanente por el rectorado a propuesta del decanato de la Facultad de Filosofía.

Corresponde a los Consejos de Departamento elaborar, coordinar y aprobar las guías docentes que describen con carácter general las asignaturas que tienen adscritas, en las que se especifican las competencias, los resultados de aprendizaje, los contenidos, las actividades formativas, las características de la evaluación y la bibliografía, etc. Los coordinadores de los equipos docentes de las asignaturas que se les adscriben revisan y actualizan las guías docentes bajo la supervisión de la coordinación de cada titulación. La coordinación del equipo docente asegura el correcto funcionamiento de la asignatura y, con este objetivo, establece directrices al equipo docente.

Se presta especial atención a que el contenido de las guías docentes se corresponda con lo indicado en la memoria de verificación del título y tratan de incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los Consejos de Departamento también velan por la calidad de la docencia de las asignaturas bajo su responsabilidad.

Toda la información relativa a la planificación docente del Centro es difundida a los diferentes grupos de interés, conforme a lo establecido en el *SAIC10-P01-C9 Proceso de información pública*.

Las comisiones coordinadoras de los grados y de los másteres garantizan la coherencia y la interrelación de las materias de los distintos planes de estudios, así como la coordinación con los departamentos que participan en los títulos. Además, proponen a la Junta de la Facultad el inicio del proceso de creación, modificación o supresión de las asignaturas del plan de estudios ante la ANECA. La coordinación de los títulos velará por la coherencia interna del programa y el cumplimiento de los criterios establecidos por la ANECA para el mantenimiento de la calidad de los mismos.

Con objeto de garantizar la calidad del título, la coordinación de cada título recopila y analiza periódicamente los resultados de la satisfacción de los grupos de interés (estudiantado, equipos docentes, profesorado tutor, para títulos de grado) y los resultados de rendimiento, así como las incidencias que se puedan producir en el desarrollo de las enseñanzas (*ver SAIC10-P02-C9. Proceso para el establecimiento, revisión y mejora de los indicadores de enseñanza/aprendizaje*). Asimismo, recopila y archiva en el repositorio correspondiente la documentación necesaria para rendir cuentas en los procesos de seguimiento y acreditación de la titulación ante la ANECA (*ver SAIC10-P01-C2. Proceso para el desarrollo del ciclo de vida de las titulaciones*).

En la realización de estas funciones, el coordinador cuenta con el apoyo del personal técnico

**SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación  
docente de la Facultad de Filosofía**

de gestión y administración de servicios (PTGAS) de la facultad con competencias en materia de calidad, así como del Vicedecanato de Metodología y Calidad. La Oficina de Calidad de la UNED realiza labores de supervisión y asesoramiento.

La comisión de coordinación de la titulación, a propuesta de la coordinación del título, aprueba periódicamente informes de seguimiento con los que rinde cuentas ante la Comisión de Aseguramiento de la Calidad y la Junta de Facultad. Estos informes, cuyo contenido se detalla en el *SAIC10-P02-C2. Proceso para el aseguramiento de la calidad de las titulaciones*, incorporan planes de mejora para los siguientes cursos académicos de los que deberá, asimismo, rendir cuentas con posterioridad. Los informes se integran en la Memoria anual de la Facultad de Filosofía, que se publica en su página web, de acuerdo con el proceso de información pública del SAICU.

Las comisiones de coordinación se reúnen de manera ordinaria dos veces cada curso académico (en diciembre y junio) y de forma extraordinaria cada vez que la coordinación lo considera necesario. En las reuniones ordinarias, la coordinación expone un informe sobre la situación de la titulación, las incidencias producidas en el proceso de matriculación (en la reunión de diciembre) o durante el desarrollo del curso (en la reunión de junio). De todas las reuniones, tanto ordinarias como extraordinarias, se levanta acta, que se custodia por la secretaría de la titulación correspondiente.

El Vicedecanato de Ordenación Académica armoniza la actuación a las distintas coordinaciones de los títulos y transmite las directrices comunes procedente de la UNED y de los organismos reguladores docentes.

Los indicadores relativos al proceso de planificación y coordinación docente son los siguientes:

- Número de estudiantes matriculados por titulación.
- Ratio estudiante/profesor
- Nº de reuniones de coordinación por titulación/curso académico.
- Porcentaje de guías docentes revisadas/actualizadas antes de su publicación

La responsabilidad de revisar y evaluar este proceso recae, en primera instancia, en la coordinación de cada título, quien realiza el seguimiento del proceso de planificación docente de la titulación durante el curso académico y documenta los resultados en el informe de seguimiento. En segunda instancia, la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad supervisa la aplicación del proceso en su conjunto, y eleva a la Junta de Facultad las propuestas de mejora que considere necesarias para su debate y aprobación.

## **5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**

La Facultad dispone de varios órganos de representación en los que participan los distintos grupos de interés de la comunidad universitaria, particularmente en todas las comisiones del gobierno de la Facultad de Filosofía, de los departamentos y en la Junta de Facultad. Se citan estos grupos

- Estudiantado
- Personal Docente e Investigador
- Profesorado Tutor
- Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios

**SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación docente de la Facultad de Filosofía**

Además de los órganos colegiados citados, los distintos grupos de interés que integran la comunidad universitaria pueden hacer aportaciones sobre los procesos de planificación docente, desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje y evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, así como sobre la estructura y contenidos de las guías docentes a través de las encuestas o haciendo sugerencias de acuerdo con lo descrito en los correspondientes procesos.

## 6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Evidencias	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Actas de la Junta de Facultad	Documento digital (repositorio documental)	Secretaría académica de la Facultad.	6 años
Actas de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad	Documento digital (repositorio documental)	Secretaría de la Facultad. Negociado de Calidad.	6 años
Actas de la Comisión de coordinación del Título	Documento digital (repositorio documental)	Secretaría de la titulación correspondiente (Máster)/Secretaría académica (Grado)	6 años
Guías docentes de las asignaturas	Documento digital	CTU	6 años
Informe de seguimiento y plan de mejoras de la titulación	Documento digital (repositorio documental) Página Web	Coordinación de la titulación. Negociado de Calidad.	6 años
Memorias del curso académico	Documento digital (repositorio digital) Página Web	Secretaría académica de la Facultad.	Permanente
Texto del proceso	Documento digital	Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía.	6 años

## 7. RESPONSABLES DEL PROCESO

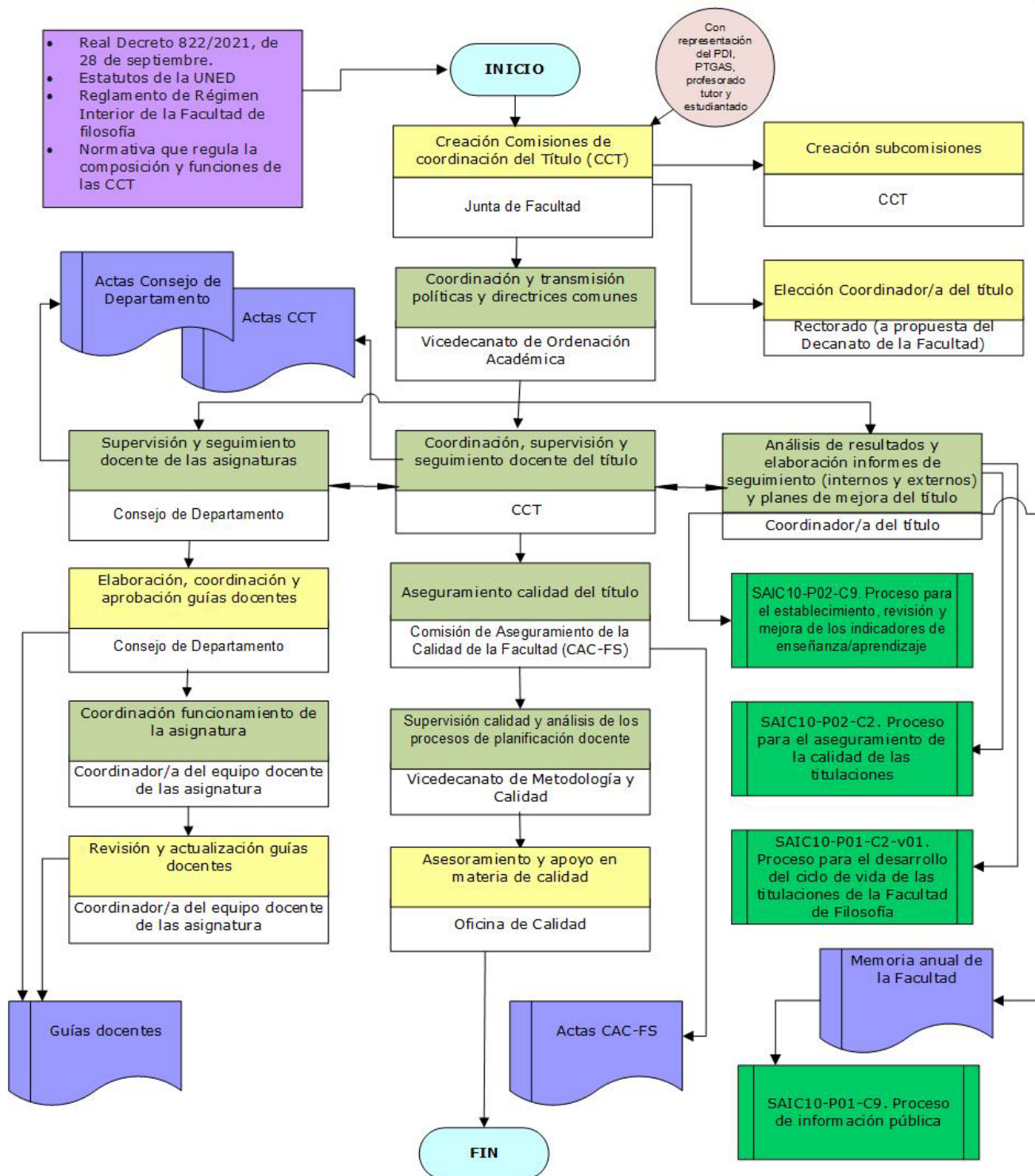
Unidad/Órgano	Responsabilidades
Consejo de departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la calidad de la docencia en sus asignaturas.</li> <li>• Elaborar y aprobar las guías docentes de las asignaturas bajo su responsabilidad, así como los mecanismos de coordinación y planificación docente.</li> </ul>
Coordinador/a del equipo docente de la asignatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar directrices a los equipos docentes para el correcto funcionamiento de las asignaturas que imparten.</li> <li>• Revisar y actualizar las guías docentes.</li> </ul>

Comisión de coordinación del título (CCT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que las guías docentes de las asignaturas de la titulación se ajustan a la memoria de verificación y a sus respectivos anexos.</li> <li>• Asegurar que se aplican los mecanismos de coordinación docente que permitan una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiantado y de planificación temporal del calendario de evaluaciones.</li> <li>• Analizar el desarrollo de la planificación docente, el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, así como la evaluación de los aprendizajes y de las competencias alcanzadas en la titulación.</li> <li>• Aprobar los informes de seguimiento y planes de mejora de las titulaciones y rendir cuentas ante la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC-FS) y la Junta de Facultad.</li> <li>• Garantizar la participación de todos los sectores implicados.</li> <li>• Supervisar el sistema de aseguramiento de calidad de la titulación y coordinar los procesos de acreditación.</li> </ul>
Coordinador/a del título	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la coherencia del título y el cumplimiento de los criterios de calidad (ANECA).</li> <li>• Coordina la elaboración del Informe de seguimiento y plan de mejoras de la titulación.</li> <li>• Realiza reuniones de coordinación.</li> </ul>
Vicedecanato de Ordenación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armonizar la actuación de las coordinaciones de los títulos para favorecer la cohesión y el funcionamiento homogéneo de los mismos.</li> <li>• Transmitir las directrices generales a todas las titulaciones procedentes de la normativa de la UNED y de los organismos reguladores docentes.</li> </ul>
Vicedecanato de Metodología y Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la disponibilidad pública de las guías docentes, apoyado por la coordinación de las titulaciones que imparte la Facultad.</li> <li>• Velar por que se realice en la CAC-FS el adecuado análisis de los procesos de planificación docente, en su sentido más amplio, de las titulaciones oficiales que imparte la Facultad.</li> </ul>
Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad (CAC-FS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los datos sobre planificación docente, el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje y la evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas de todas las titulaciones que imparte la Facultad y, en su caso, las acciones de mejora propuestas, velando por la calidad de la docencia.</li> <li>• Aprobar los informes de seguimiento de las titulaciones y proponer mejoras a la Junta de Facultad.</li> <li>• Supervisar el proceso de planificación y coordinación docente.</li> </ul>
Junta de Facultad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratificar las decisiones adoptadas por la Comisión de Calidad en relación con los informes de seguimiento y planes de mejora de cada una de las titulaciones que se imparten en la Facultad.</li> <li>• Aprobar la Memoria anual de la Facultad.</li> </ul>
Oficina de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y asesorar en materia de calidad.</li> </ul>

## **8. FLUJOGRAMA**

SAIC10-P09-C3-v01. Proceso para la planificación y coordinación docente de la Facultad de Filosofía

**F-SAIC10-P09-C3: Proceso para la planificación y coordinación docente de la Facultad de Filosofía**





**#SOMOS2030**  
**uned.es**



# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Filosofía.

SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030  
uned.es

UNED

**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de  
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

- 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.**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	26/06/2025	Primera versión.

<b>Elaboración:</b> Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía.  Negociado de Acreditación y Calidad de la Facultad de Filosofía.  Fecha:27/03/2025	<b>Revisión:</b> Oficina de Calidad de la UNED.  Comisión de Aseguramiento de Calidad de la facultad de Filosofía.  Fecha:25/06/2025	<b>Aprobación:</b> Junta de Facultad de Filosofía.    Fecha:26/06/2025
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este proceso es describir la sistemática para la gestión y revisión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, relacionadas con la prestación de servicios y la atención ofrecida por los órganos académicos y administrativos de la Facultad de Filosofía, así como por su personal.

## 2. REFERENCIAS / NORMATIVA

- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.](#)
- [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.](#)
- [Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.](#)

## 3. DEFINICIONES

**Felicitación:** manifestación satisfactoria del usuario/a por algún servicio o resultado de este, desarrollado en el seno de la Facultad.

**Interesado:** toda persona, grupo o institución que tiene interés en los servicios ofrecidos: estudiantado, profesorado, personal de apoyo, administraciones públicas, empleadores, proveedores, empresas y sociedad, en general, independientemente, de la consideración amplia recogida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (Artículo 4. Concepto de interesado).

**Queja:** mecanismo activo de participación ciudadana que manifiesta una falta de satisfacción de las expectativas de los usuarios hacia los servicios recibidos o los resultados de estos. Manifestación de insatisfacción del usuario con el servicio y/o el resultado del mismo. Acción de quejarse. Como tal, constituye una oportunidad de mejora para las organizaciones públicas y, en este sentido, debe ser entendida. Siempre son valiosas porque dan información de primera mano sobre cómo es percibida la calidad de los servicios prestados por las administraciones públicas.

**Reclamación:** manifestación de insatisfacción del usuario/a por incumplimiento de los servicios ofrecidos por un organismo o por las unidades administrativas encargadas de los mismos. Las reclamaciones serán tramitadas igual que las quejas.

**Sugerencia:** mecanismo activo de participación ciudadana que recoge propuestas o iniciativas de mejora respecto a la forma de prestación del servicio o al resultado del mismo, y que está encaminada a mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados por la Facultad.

**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de  
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

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

La iniciación de este proceso concierne a todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, en general.

Las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones formuladas conforme a lo previsto en el presente proceso no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora aplicable, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el proceso.

Se entiende que no está incluido en el presente proceso lo relacionado con:

- a) Las solicitudes de revisiones de exámenes presentadas por el estudiantado.
- b) Las quejas y reclamaciones presentadas ante el/la Defensor/a Universitario/a,
- c) Las incidencias que se refieran a los servicios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y/o
- d) Las solicitudes de recursos administrativos.

**Canal de atención de las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

• **Telemático:**

Con el fin de facilitar a los/as interesados/as la comunicación de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en la Sede Electrónica de la UNED existe un acceso al [Buzón de quejas y sugerencias de la UNED](#), formulario específicamente diseñado a tal fin.

La unidad encargada de su gestión es la Sección de Quejas y Sugerencias.

Si alguna queja, reclamación sugerencia o felicitación es recibida por correo electrónico en cualquier unidad de la Universidad, ésta debe comunicar al interesado/a la vía adecuada de petición: el formulario de Buzón de quejas y sugerencias de la UNED.

• **Presencial:**

Solicitud en papel presentada en el Registro General. La solicitud registrada será remitida a la Sección de Quejas y Sugerencias, Centro de Atención al Estudiante, a través del Sistema de registro de la UNED, GEISER.

**Recepción y canalización de las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

Una vez recibida la solicitud, la Sección de Quejas y Sugerencias acusa recibo en las siguientes 24 horas laborables al interesado/a, agradeciéndole su comunicación y participación por esta vía.

Todas las solicitudes se registran en una base de datos con una codificación que permite identificarlas.

Registrada la solicitud, se remite a la unidad y/o persona responsable de su resolución/aclaración/recepción. Cuando la solicitud va asociada a un título universitario, se reenvía además al coordinador/a del citado título para que sea consciente de la petición/información recibida y sea considerada en el informe periódico de seguimiento del título para su consideración y/o mejora.

**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de  
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

El desarrollo que se sigue, en cada caso, es el siguiente:

**Queja o reclamación.** Si la solicitud es una queja o reclamación, la unidad y/o persona responsable de su resolución tiene que analizarla, buscar una solución, si esto fuera posible y, en cualquier caso, remitir una contestación a la Sección de Quejas y Sugerencias para que, en el plazo máximo de 20 días hábiles, ésta pueda contestar al peticionario.

Una vez terminado este proceso, si el interesado/a no estuviera conforme, podrá interponer su queja o reclamación ante el **Defensor Universitario**.

**Sugerencia.** Si la comunicación recibida es una sugerencia, la unidad y/o persona responsable de su recepción analizará su viabilidad y, tanto si es viable como si no, deberá remitir una contestación a la Sección de Quejas y Sugerencias para que ésta pueda contestar en el plazo máximo de 20 días hábiles.

**Felicitación.** En el caso de que la comunicación recibida sea una felicitación, se traslada a la unidad y/o al responsable del servicio implicado para que comunique la misma a la/s persona/s que haya/n sido objeto de la felicitación.

Anualmente, la sección de Quejas y Sugerencias elabora un Informe sobre las quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, que se envía a los responsables de las titulaciones. Estos deben analizar la información recibida y tomar decisiones orientadas a mejorar, asegurándose de que los resultados se reflejen en los informes de seguimiento y planes de mejora de la titulación, conforme al *SAIC10-P02-C2 Proceso para el Aseguramiento de la Calidad de las Titulaciones de la Facultad*.

Los indicadores de seguimiento considerados son:

- Número de solicitudes recibidas (quejas, sugerencias y felicitaciones).
- Número de solicitudes cerradas en plazo, independientemente de que el interesado/a esté o no de acuerdo con la solución aportada.

Estos indicadores se recogen periódicamente y se segmentan por curso académico, por materia y por titulación.

Este proceso se revisa teniendo presente los resultados de los indicadores y, cuando se realice alguna mejora o actualización, se identificará con una nueva versión y las causas que la motivan.

Su desarrollo, seguimiento y revisión, son responsabilidad del Centro de Atención al Estudiante (CAE) a través de la sección de Quejas y Sugerencias.

## **5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**

Los grupos de interés implicados son todos los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, en general.

**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

**6. EVIDENCIAS/ARCHIVO**

<b>Identificación de las evidencias</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable (custodia y archivo)</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
<a href="#"><u>Formulario-web de quejas, sugerencias y felicitaciones</u></a>	Electrónico	Servicio de Transformación Digital	Continuamente disponible
Expedientes de QRSyF dirigidas a la Facultad de Filosofía.	Papel o digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	6 años
Resultados de los indicadores	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	6 años
Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones	Documento digital	Sección de Quejas y Sugerencias de la UNED	6 años
Actas y acuerdos sobre los expedientes de QRSyF	Papel o digital	Responsables de las titulaciones de la Facultad.	6 años
Texto del proceso	Documento digital	Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía.	6 años

**7. RESPONSABLES DEL PROCESO**

<b>Unidad/Órgano</b>	<b>Responsabilidades</b>
Sección de Quejas y Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registra, distribuye, tramita y hace el seguimiento de las QRSyF referidas a la Facultad de Filosofía.</li> <li>Desarrolla, sigue y revisa el proceso.</li> <li>Elabora el Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones y lo envía a los responsables de las titulaciones de la Facultad</li> </ul>
Servicio de Transformación Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene actualizado el formulario web en la Sede Electrónica.</li> </ul>
Responsables de las titulaciones de la Facultad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizan la información recibida y toman decisiones para mejorar.</li> </ul>
Coordinación de Calidad de la Facultad de Filosofía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Velan por el adecuado análisis y resolución de las QRSyF recibidas en la Facultad.</li> </ul>
Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Filosofía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisan el texto del proceso para su aprobación por la Junta de Facultad.</li> </ul>

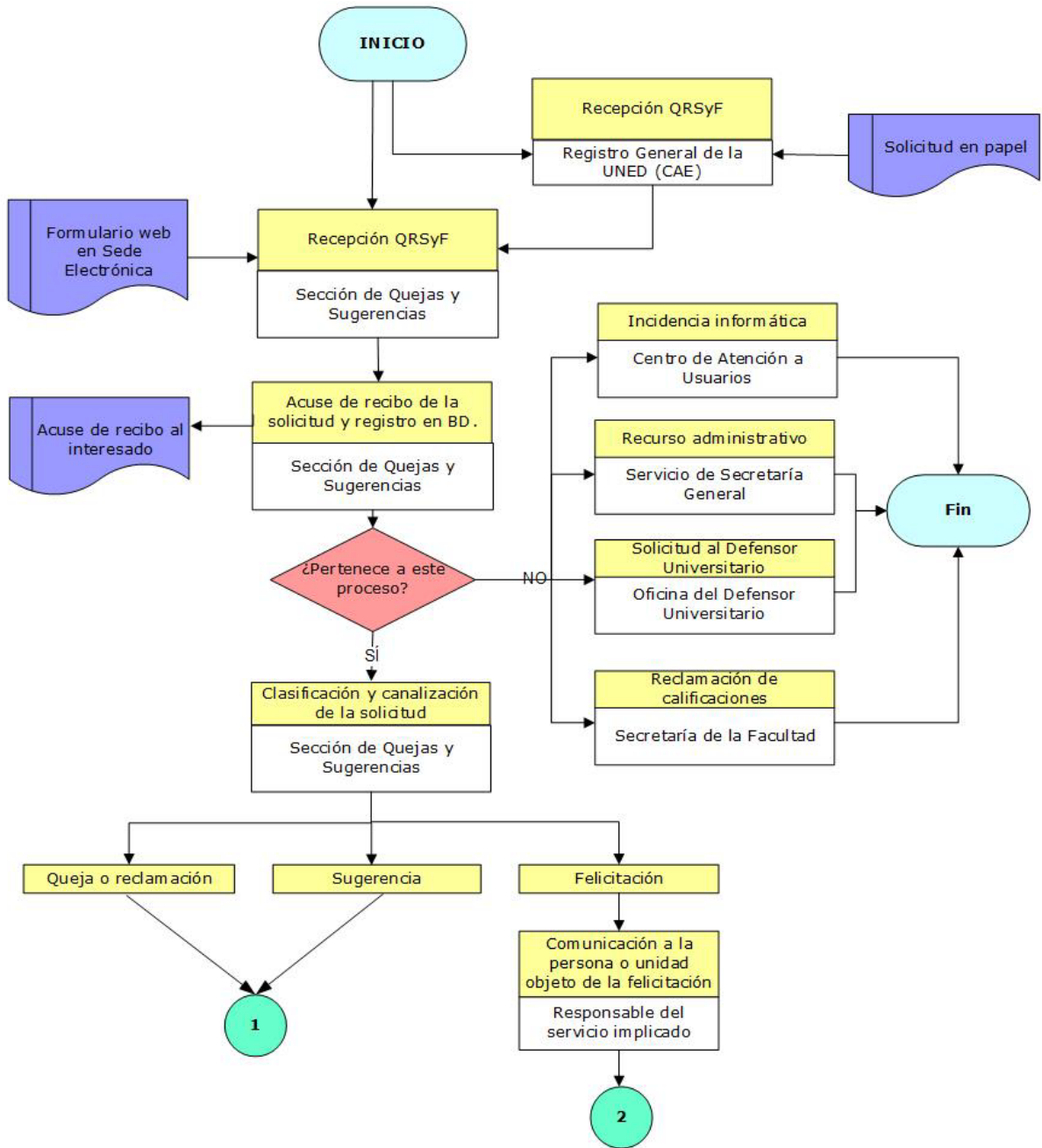
**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de  
quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

<b>Unidad/Órgano</b>	<b>Responsabilidades</b>
Junta de la Facultad de Filosofía.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprueba el texto del proceso.</li></ul>

**SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.**

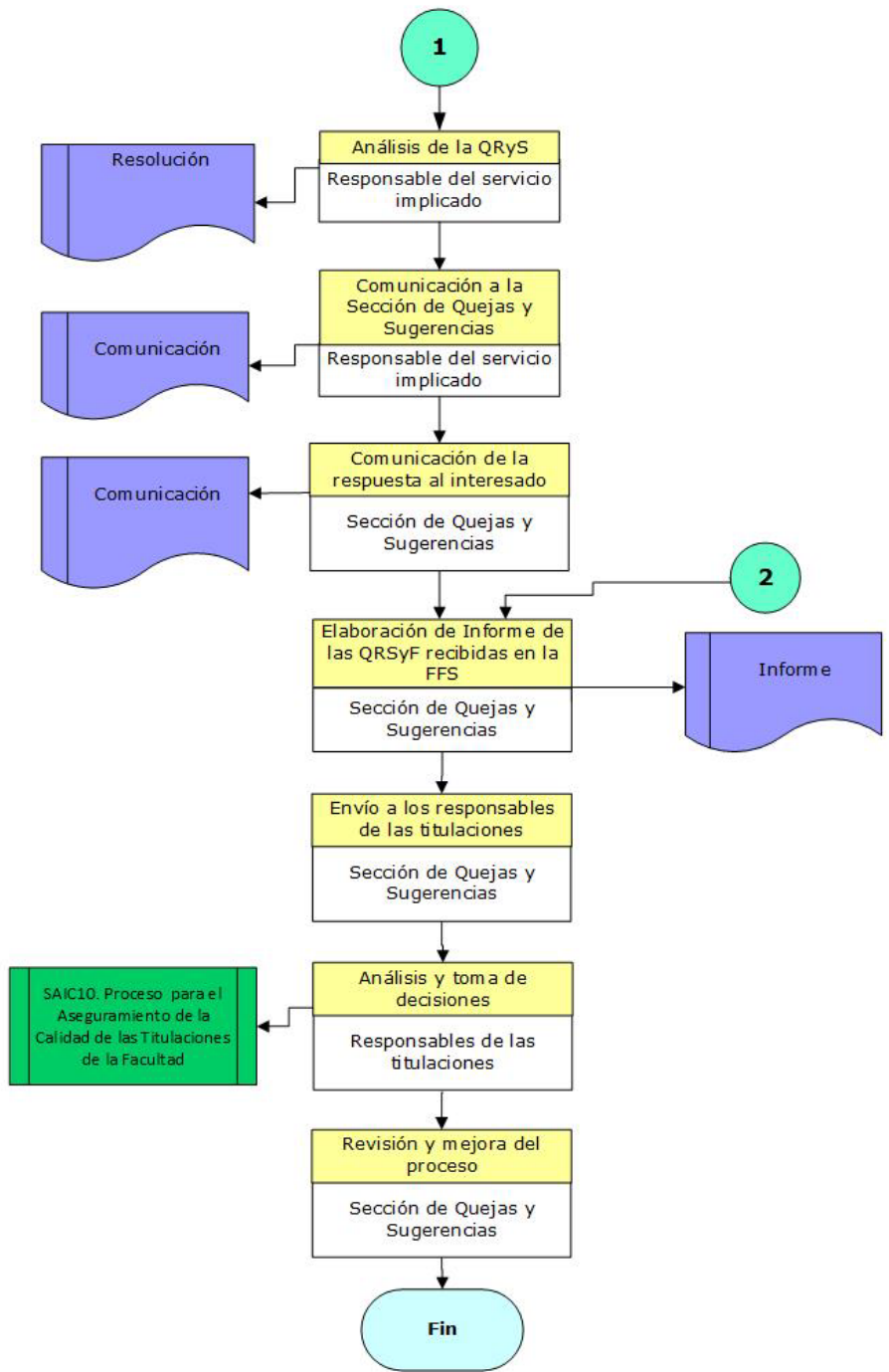
**8. FLUJOGRAMA**

**F-SAIC10-P07-C3. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de Filosofía.**



SAIC10-P07-C3-v01. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

F-SAIC10-P07-C3. Proceso para la gestión y revisión de quejas o reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de Filosofía.





**#SOMOS2030**  
**uned.es**

