



**D.^a ELENA MACULAN, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

C E R T I F I C A: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día veintisiete de junio de dos mil veinticinco, fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

10. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación

10.09 El Consejo de Gobierno aprueba el proceso para el mantenimiento y actualización del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento (SAICUP01-C10-v01), según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a treinta de junio de dos mil veinticinco.

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UNED

SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y actualización del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED
27/06/2025

#SOMOS2030
uned.es

UNED

**SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU
y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento**

- 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**

ANEXOS:

Tabla de control de versiones y ediciones de los procesos del SAICU

Catálogo de indicadores

Mapa de procesos del SAICU

Tabla de versiones y ediciones.

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	25/03/2025	Primera versión del proceso

Elaboración: Oficina de Calidad Fecha: 25/05/2025	Revisión: Coordinadora de Calidad de la UNED Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UNED Fecha: 16/06/2025	Aprobación: Consejo de Gobierno de la UNED Fecha: 27/06/2025 Enlace al Acuerdo del Consejo de Gobierno
--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU
y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento**

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Universidad y sus centros diseñan, aprueban, mantienen, revisan y actualizan periódicamente el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC), garantizando con ello la mejora continua del Sistema y el seguimiento de sus resultados, lo que posibilita su evaluación interna y/o externa, con carácter periódico.

Este proceso es la entrada del 'SAICU-P02-C10. Proceso para las auditorías internas'. Para su correcta ejecución, se describe en él cómo se organiza la documentación de los procesos del SAIC de la UNED (SAICU) y/o sus centros, así como el catálogo de indicadores de medición y seguimiento.

2. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
- Programa AUDIT de la ANECA.
- 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.
- RD 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Manual del SAICU de la UNED.

3. DEFINICIONES

Proceso: Conjunto de actividades repetitivas y sistemáticas interrelacionadas entre sí, que consumen recursos, y que transforman elementos de entrada (requerimientos del cliente, normativas, información, etc.) en salidas (productos o servicios) que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Un proceso, en otras palabras, es un desarrollo ordenado y secuencial de una serie de actividades que, a partir de unas entradas, van añadiendo valor para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, en nuestro caso, mayoritariamente, el estudiantado.

Indicadores: Datos o conjunto de datos relevantes que permiten ver cómo se encuentra una organización y/o actividad, en relación con algún aspecto de la realidad que interesa conocer, y medir objetivamente la evolución de actividades y resultados (rendimiento y/o percepción) de cualquier tipo de organización y/o actividad.

**SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU
y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento**

Versión SAICU: parte del código asociado a cada ficha de los procesos del SAIC, que identifica una revisión profunda, o primera redacción, del contenido de un proceso y que necesariamente debe aprobarse por el máximo órgano de toma de decisiones del nivel organizativo del que se trate.

Edición SAICU: parte del código asociado a cada ficha de los procesos del SAIC, que identifica una pequeña mejora y/o modificación no sustancial del contenido de un proceso y que conlleva la información del cambio en la comisión de aseguramiento de calidad del nivel organizativo del que se trate.

Certificación de la implantación del SAIC: es el resultado de la participación de un centro de la UNED en el programa AUDIT de la ANECA y se alcanza después de someterse a un proceso de auditoría externa de implantación del SAIC por parte de la propia Aneca en la que se comprueba si el SAIC está adecuadamente implantado y si sirve al propósito de mejora de la organización y de las titulaciones que imparte.

Acreditación institucional del centro: una vez obtenida la certificación de la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de un centro y la renovación de la acreditación del 50% de los títulos que se imparten en él, el Consejo de Universidades, a través de la ANECA, podrá proceder a la Acreditación Institucional del centro como una alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales de Grado y Máster Universitario. La publicación del Real Decreto 640/2021, refuerza el papel de la acreditación institucional, ampliando la misma a los programas de Doctorado.

Repositorio documental aLF: espacio digital compartido, creado por la Oficina de Calidad en la plataforma virtual aLF, al que solo tienen acceso determinadas personas autorizadas, para archivar, recuperar y tener constancia de la trazabilidad de la documentación del SAIC de la UNED y de sus centros.

Mapa de procesos: es la representación gráfica de los procesos identificados, de su secuenciación y de sus interacciones. El mapa de procesos permite visibilizar fácilmente la ordenación de procesos y los suele agrupar: bien en base a su contenido, que pueden clasificarse en procesos estratégicos, procesos operativos, clave o de prestación de servicios, y procesos de soporte o apoyo técnico. O bien en base a su jerarquía, que agrupa procesos en macroprocesos, procesos y subprocesos.

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

La UNED ha establecido los mecanismos para garantizar el mantenimiento y la actualización del SAICU, así como para asegurar la disponibilidad de la documentación que genera para quienes la requieran y durante el tiempo necesario para ello. También ha generado un catálogo de indicadores necesarios para la medición, el seguimiento y la mejora de los procesos.

**SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU
y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento**

La Coordinación de Calidad de la UNED diseña, junto con la Oficina de Calidad y los responsables de los diferentes procesos, el SAIC de la UNED (SAICU). El diseño de los procesos del SAICU es revisado por la Comisión de Calidad de la UNED (CAC-UNED) para garantizar el alineamiento del sistema de calidad con la Política y Objetivos de Calidad de la UNED y la coherencia con la norma aplicable. Finalmente, la versión definitiva de los procesos del SAICU se aprueba en el Consejo de Gobierno.

En ambos órganos colegiados se recogen las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (GI), especialmente, del estudiantado, que posteriormente se analizan como posibles mejoras a establecer en los procesos del SAIC.

El seguimiento y mejora del Sistema se desarrolla por los responsables de los diferentes procesos, a través del análisis de los indicadores propuestos en cada uno de ellos y los resultados alcanzados, incorporando, en su caso, las aportaciones de los diferentes GI y estableciendo, si es necesario, **las acciones de mejora en cada proceso.**

Las mejoras introducidas en los procesos del SAICU se trasladan a la CAC-UNED y al Consejo de Gobierno para su aprobación. La revisión y mejora de los procesos queda registrada en una tabla al principio de cada ficha del proceso, generando nuevas **“versiones”** del proceso. Cuando se producen pequeñas mejoras de los procesos, se informa a la CAC-UNED y se registra y publica como una nueva **“edición”** del proceso.

La Oficina de Calidad lleva a cabo un registro de los procesos aprobados en la UNED, con sus fechas y responsables y las versiones y ediciones (anexo Tabla de control de versiones y ediciones de los procesos) y, siguiendo el ‘SAICU-P05-C9. Proceso de Información pública de la UNED’, los publica en la página web de la UNED. La documentación y/o evidencias asociadas a cada proceso se archivan en el repositorio documental aLF, creado por la Oficina de Calidad para la Universidad y cada uno de sus centros. Este repositorio garantiza el acceso a la documentación a los/as responsables y gestores/as de cada uno de los procesos, así como a los/as auditores/as internos/as (‘SAICU-P02-C10. Proceso de Auditorías internas de los SAIC de los Centros de la UNED’) y externos/as que lo necesiten, asegurando la trazabilidad de la documentación y su mantenimiento permanentemente actualizado, ordenado y accesible para su análisis y mejora.

Globalmente, el SAIC se revisa periódicamente por la Coordinación de Calidad de la UNED, teniendo en cuenta:

- Los resultados de las auditorías internas de los centros.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del resultado a través del análisis de los indicadores de seguimiento y los resultados obtenidos.
- Las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- El estado de las acciones de mejora identificados por los responsables de los procesos.
- Los cambios que pudieran afectar al sistema (normativa) y los cambios en la documentación interna y externa aplicable.
- La revisión de la Política y los Objetivos de Calidad.

**SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU
y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento**

- Cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Las mejoras detectadas se trasladarán a los responsables de los procesos, cuando proceda, para su estudio y desarrollo.

El SAIC de la UNED (SAICU) podrá personalizarse y adaptarse en los centros que quieran contar con su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad y conseguir la certificación de su implantación por la ANECA, como paso previo a la Acreditación Institucional del centro. Para ello, la Coordinación de Calidad del centro, junto al Negociado de Calidad y los/as responsables de los procesos del centro, en su caso, adaptarán cada proceso a su realidad. Para su aprobación, los procesos deben informarse en la Comisión de Aseguramiento de Calidad del centro (CAC-Centro) y presentarse a la Junta/Consejo de dirección del Centro. En ambos órganos podrán atenderse las necesidades y expectativas puestas en común por los diferentes grupos de interés participantes, especialmente, por el estudiantado.

La Coordinación de Calidad del centro revisa y mejora el SAIC conforme a los mismos criterios y actuaciones utilizados en el nivel central de la Universidad.

El Mapa de Procesos del SAICU (ver anexo) recoge los procesos en el nivel de la Sede Central. Cada centro cuenta con su propio Mapa de Procesos adaptado.

Los procesos del SAICU y de sus centros miden su rendimiento a través de los indicadores de seguimiento determinados por sus responsables. Esta información es necesaria para la evaluación y mejora de cada proceso. La Oficina de Calidad y/o el Negociado de Calidad del centro disponen de un catálogo actualizado de todos los indicadores del SAICU y/o de sus centros, por proceso, para su conocimiento, seguimiento y propuesta de mejora.

Anualmente, a través de la Memoria anual de la Universidad, el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad informará en la CAC-UNED de los avances y mejoras llevadas a cabo durante el curso académico en relación con los procesos del SAICU, y la Secretaría General publicarán en la web de la UNED la citada Memoria. A su vez, el Rector rinde cuentas ante el Claustro Universitario de los avances y mejoras del SAICU.

A nivel centro, anualmente, la Coordinación de Calidad del centro, informa en la Junta/Consejo de dirección del Centro de los avances y mejoras llevadas a cabo durante el curso académico en relación con los procesos su SAIC.

Los **indicadores de medida** de este proceso son:

Número de procesos aprobados por el Consejo de Gobierno de la UNED, por curso académico.

Número de procesos aprobados por la Junta/Consejo de dirección del Centro, por curso académico.

SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento

Número de procesos revisados (versiones/ediciones) publicados en la página web del SAICU por la Oficina de Calidad, cada curso académico.

Número de procesos revisados (versiones/ediciones) publicados en la página web del centro, cada curso académico.

5. GRUPOS DE INTERÉS (GI) IMPLICADOS

Los GI implicados en este proceso son el personal docente e investigador, el PTGAS, la dirección de los centros asociados a la UNED, el profesorado tutor y el personal de administración y servicios de los centros asociados a la UNED, y el estudiantado. Los GI participan en la aprobación, el seguimiento y el desarrollo de este proceso, como se detalla en el correspondiente flujograma, a través de sus representantes específicos en el Consejo de Gobierno de la UNED y de sus centros y en la CAC de la UNED y de sus centros.

Para futuros/as estudiantes, egresados/as, empleadores/as, proveedores/as, otros organismos y la sociedad, en general, la participación en el desarrollo del SAICU se lleva a cabo, si procede, a través de los procesos en los que se identifican como grupos de interés implicados.

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Identificación de las evidencias de la Universidad	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Fichas de los procesos UNED	Documento digital (Página web)	Oficina de Calidad	Permanentemente actualizado
Repositorio documental en aLF del SAICU	Repositorio documental	Oficina de Calidad/ responsables procesos	Permanentemente actualizado
Las evidencias de cada proceso UNED	Repositorio documental	Oficina de Calidad/ responsables procesos	Permanentemente actualizado
Catálogo de indicadores de los procesos del SAICU	Repositorio documental	Oficina de Calidad/ responsables procesos	Permanentemente actualizado
Acuerdos Consejo de Gobierno	Documento digital (página web)	Secretaría General	Permanentemente actualizado

SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento

Identificación de las evidencias de la Universidad	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Fichas de los procesos UNED	Documento digital (Página web)	Oficina de Calidad	Permanentemente actualizado
Repositorio documental en aLF del SAICU	Repositorio documental	Oficina de Calidad/ responsables procesos	Permanentemente actualizado
Las evidencias de cada proceso UNED	Repositorio documental	Oficina de Calidad/ responsables procesos	Permanentemente actualizado
Catálogo de indicadores de los procesos del SAICU	Repositorio documental	Oficina de Calidad/ responsables procesos	Permanentemente actualizado
Acuerdos Junta/ Consejo de dirección del centro	Documento digital (repositorio documental)	Secretaría Académica del centro	Permanentemente actualizado
Memoria de la Universidad	Documento digital (página web)	Secretaría General	Permanentemente actualizado
Memoria anual de los centros	Documento digital	Secretaría Académica del centro	Permanentemente actualizado
Texto del proceso	Documento digital (Página web)	Coordinador/a de Calidad de la UNED / Oficina de Calidad	Permanentemente actualizado

7. RESPONSABLES DEL PROCESO

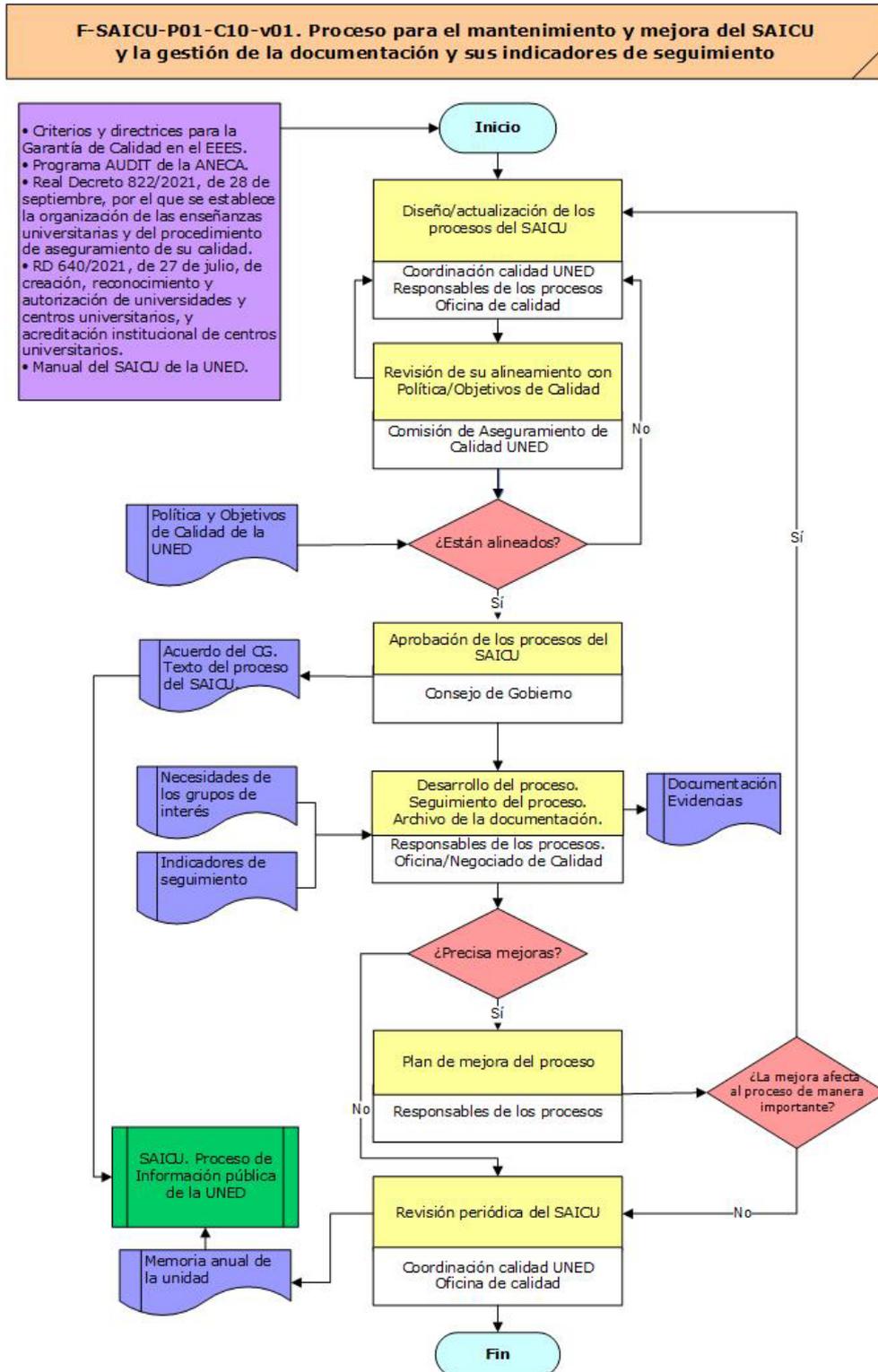
Unidad/Órgano	Responsabilidades
Consejo de Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Aprueba los procesos del SAICU. Informa de las mejoras/balance del SAICU a través de la Memoria anual de la UNED.
Coordinador/a de Calidad UNED	<ul style="list-style-type: none"> Diseña el SAICU de la UNED. Revisa periódicamente el SAICU. Informa de las mejoras/balance del SAICU a la CAC-UNED y al Consejo de Gobierno.
Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UNED (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los procesos del SAICU y su alineamiento con la Política y Objetivos de Calidad de la UNED y la normativa aplicable. Traslada los procesos del SAICU al Consejo de Gobierno para su aprobación.

SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Oficina de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña el SAICU de la UNED. • Realiza un Registro de los procesos aprobados del SAICU. • Actualiza la información del SAICU publicada en la web UNED. • Crea el repositorio documental del SAICU en aLF. • Elabora y actualiza el catálogo de indicadores de medición de seguimiento del SAICU. • Revisa y actualiza el texto de este proceso.
Responsables de los procesos UNED	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñan, evalúan y establecen las acciones de mejora del proceso bajo su responsabilidad. • Realizan el seguimiento de los resultados del proceso. • Analizan los indicadores del proceso. • Archivan la documentación en el repositorio documental aLF y lo mantienen actualizado.
Junta/ Consejo de dirección del centro	<ul style="list-style-type: none"> • Aprueba los procesos del SAIC del centro. • Informa de las mejoras/balance del SAIC a través de la Memoria anual del centro.
Comisión de Aseguramiento de la Calidad del centro	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa e informa los procesos del SAIC del centro y su alineamiento con la Política y Objetivos de Calidad del centro y la normativa aplicable. • Traslada los procesos de su SAIC a la Junta/Consejo de dirección del Centro para su aprobación.
Coordinador/a Calidad del centro	<ul style="list-style-type: none"> • Adapta los procesos y el mapa de procesos del SAICU a la actividad del centro. • Revisa y mejora su SAIC.
Negociado de Calidad del centro	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el Registro de los procesos aprobados del SAIC de su centro. • Actualiza la información del SAIC publicada en la web del centro. • Crea el repositorio documental del SAIC del centro en aLF. • Archiva la documentación en el repositorio documental aLF y lo mantiene actualizado. • Elabora y actualiza el catálogo de indicadores del SAIC del centro. • Revisa y actualiza el texto de este proceso.
Responsables de los procesos del centro	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñan, evalúan y hacen propuestas de mejora del proceso del centro bajo su responsabilidad. • Analizan los indicadores del proceso. • Realizan el seguimiento de los resultados del proceso.

SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento

8. FLUJOGRAMA

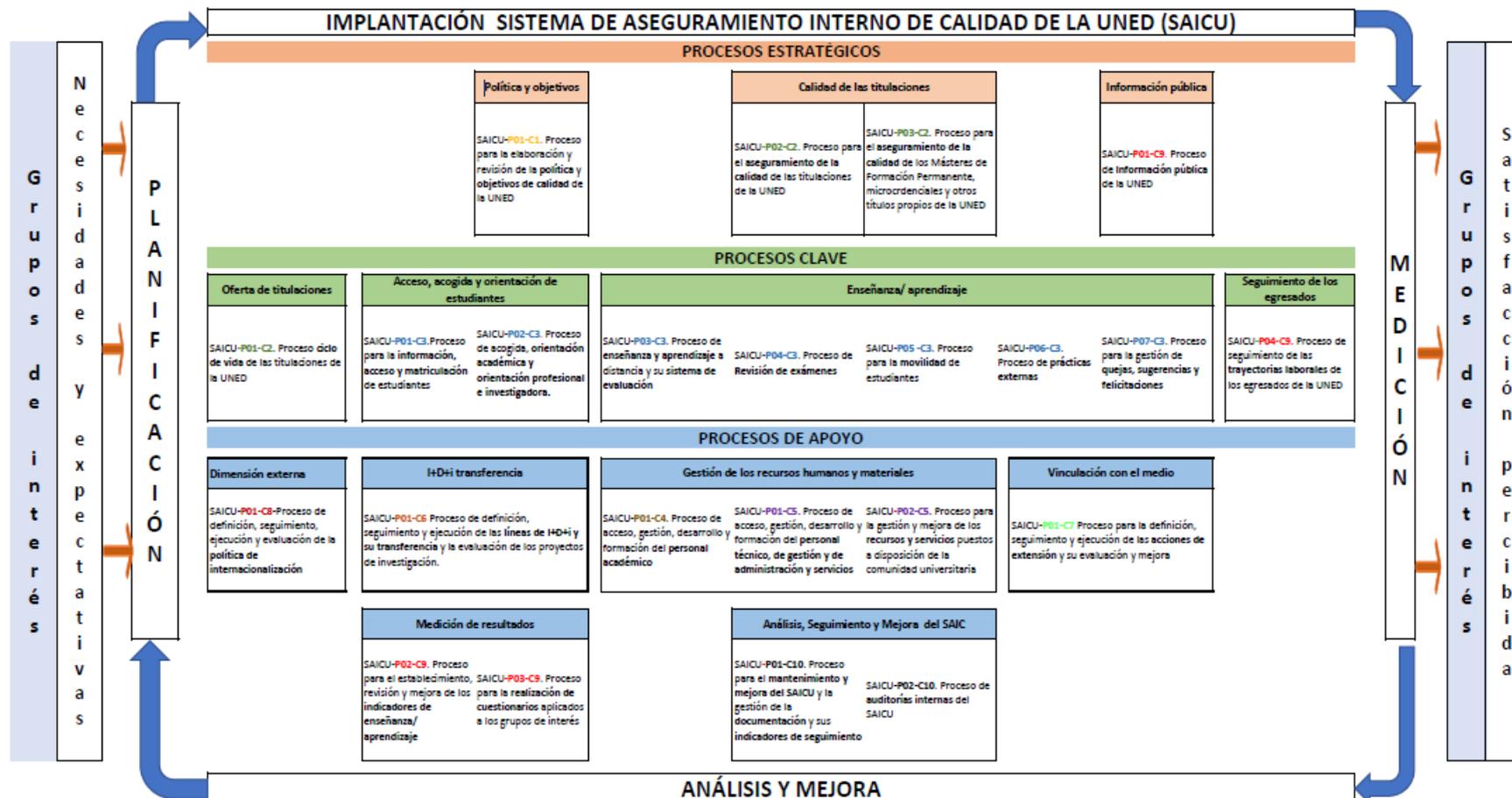


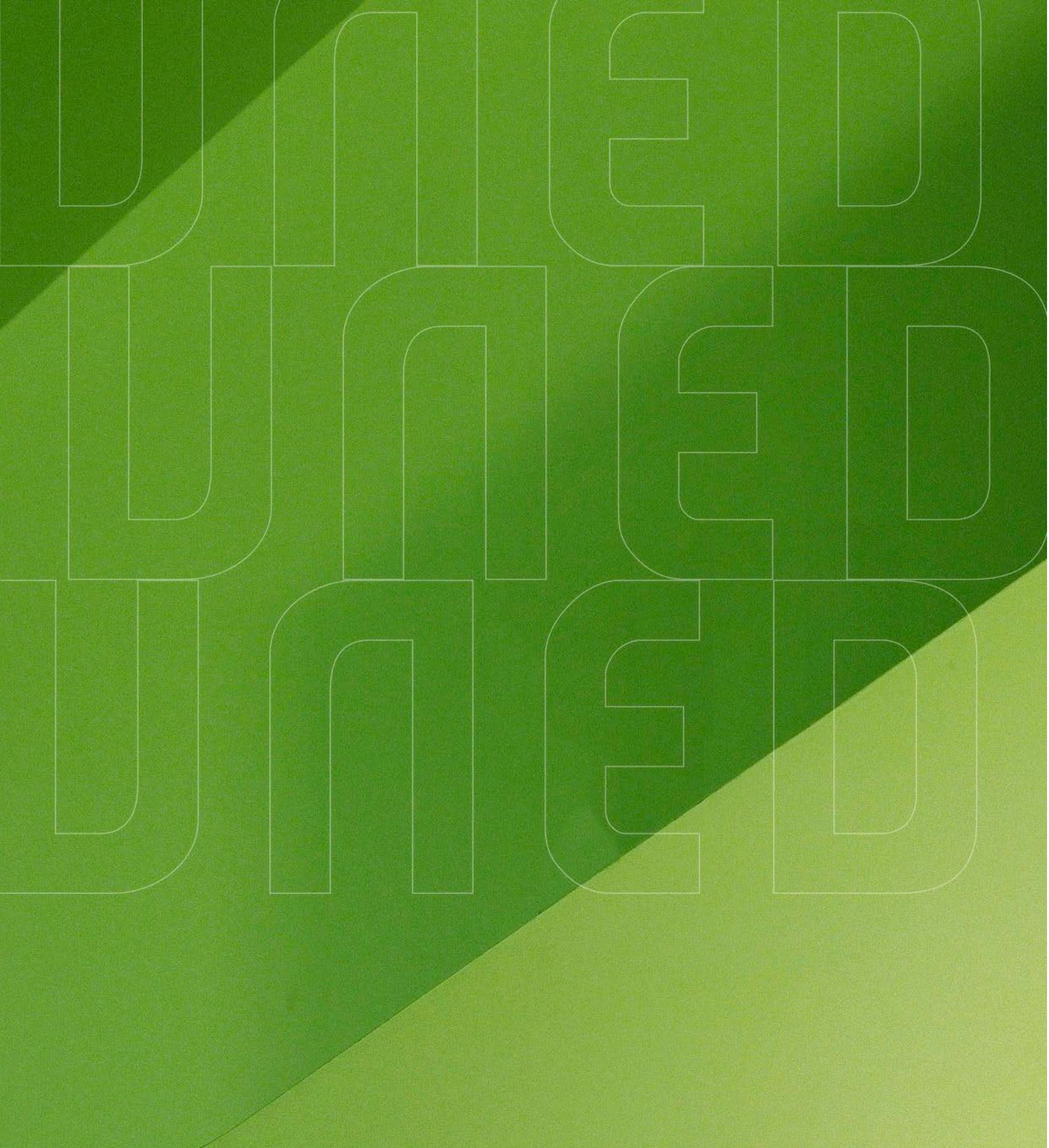
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA UNED (SAICU)



SAICU-P01-C10-v01. Proceso para el mantenimiento y mejora del SAICU y la gestión de la documentación y sus indicadores de seguimiento

ANEXO: MAPA DE PROCESOS DEL SAICU





#SOMOS2030
uned.es

