

PROGRAMA AUDIT (ANECA)

## Plan de Acciones de Mejora.

(EN RESPUESTA AL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO DE LA UEX)

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 18/05/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA: 10/06/22

Universidad de Extremadura  
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo  
Cáceres, 10 de junio de 2022

---

Auditor jefe: Jacinto Fernández Lombardo

Auditor: Carlos Arias Martín

## ÍNDICE

1. No conformidad menor.....	4
1.1. Texto de la no conformidad menor 1.....	4
1.2. Análisis de la/s causa/s.....	4
1.3. Acción/es a desarrollar.....	5
2. Observaciones Generales.....	6
2.1. Observaciones Generales 1 (OBS1).....	6
2.1.1. Análisis de la/s causa/s.....	6
2.1.2. Acción/es a desarrollar.....	11
2.2. Observaciones Generales 2 (OBS2).....	12
2.2.1. Análisis de la/s causa/s.....	12
2.2.2. Acción/es a desarrollar.....	13
2.3. Observaciones Generales 3 (OBS3).....	13
2.3.1. Análisis de la/s causa/s.....	13
2.3.2. Acción/es a desarrollar.....	14
2.4. Observaciones Generales 4 (OBS4).....	15
2.4.1. Análisis de la/s causa/s.....	15
2.4.2. Acción/es a desarrollar.....	16
2.5. Observaciones Generales 5 (OBS5).....	16
2.5.1. Análisis de la/s causa/s.....	17
2.5.2. Acción/es a desarrollar.....	17
2.6. Observaciones Generales 6 (OBS6).....	17
2.6.1. Análisis de la/s causa/s.....	17
2.6.2. Acción/es a desarrollar.....	17
3. Oportunidades de Mejora.....	18
3.1. Oportunidad de Mejora 1 (OM1).....	18
3.1.1. Análisis de la/s causa/s.....	18
3.1.2. Acción/es a desarrollar.....	18
3.2. Oportunidad de Mejora 2 (OM2).....	18
3.2.1. Análisis de la/s causa/s.....	19
3.2.2. Acción/es a desarrollar.....	19
3.3. Oportunidad de Mejora 3 (OM3).....	19

3.3.1. Análisis de la/s causa/s.....	19
3.3.2. Acción/es a desarrollar.....	20
3.4. Oportunidad de Mejora 4 (OM4) .....	21
3.4.1. Análisis de la/s causa/s.....	21
3.4.2. Acción/es a desarrollar.....	21
3.5. Oportunidad de Mejora 5 (OM5) .....	21
3.5.1. Análisis de la/s causa/s.....	22
3.5.2. Acción/es a desarrollar.....	22
3.6. Oportunidad de Mejora 6 (OM6) .....	22
3.6.1. Análisis de la/s causa/s.....	22
3.6.2. Acción/es a desarrollar.....	22
3.7. Oportunidad de Mejora 7 (OM7) .....	23
3.7.1. Análisis de la/s causa/s.....	23
3.7.2. Acción/es a desarrollar.....	23
3.8. Oportunidad de Mejora 8 (OM8) .....	24
3.8.1. Análisis de la/s causa/s.....	24
3.8.2. Acción/es a desarrollar.....	24
3.9. Oportunidad de Mejora 9 (OM9) .....	25
3.9.1. Análisis de la/s causa/s.....	25
3.9.2. Acción/es a desarrollar.....	25
3.10. Oportunidad de Mejora 10 (OM10) .....	25
3.10.1. Análisis de la/s causa/s.....	25
3.10.2. Acción/es a desarrollar.....	26
3.11. Oportunidad de Mejora 11 (OM11) .....	26
3.11.1. Análisis de la/s causa/s.....	26
3.11.2. Acción/es a desarrollar.....	27
3.12. Oportunidad de Mejora 12 (OM12) .....	27
3.12.1. Análisis de la/s causa/s.....	27
3.12.2. Acción/es a desarrollar.....	27
3.13. Oportunidad de Mejora 13 (OM13) .....	28
3.13.1. Análisis de la/s causa/s.....	28
3.13.2. Acción/es a desarrollar.....	28
4. Cronograma de aplicación.....	29

## 1. No conformidad menor

### 1.1. Texto de la no conformidad menor 1

<i>Nº No Conf</i>	<b>nc1</b>
<i>Subcriterio AUDIT</i>	<b>6.3</b>
<i>Justificación</i>	<p><i>El procedimiento para la elaboración de las Memorias de calidad del Centro y de las Titulaciones (PR/SO005_FEFYT), aprobado el 27/07/2021, establece para la Memoria de calidad de las titulaciones que la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) prepara y envía anualmente a los Centros las estadísticas e indicadores siguientes: resultados de la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (PR/SO002), resultados de las encuestas de satisfacción con las titulaciones (PE/SO004), resultados del estudio de inserción laboral (PR/SO001), indicadores del Observatorio de Indicadores relativos a la demanda, al proceso y a los resultados académicos de la titulación (PR/SO003). Asimismo, el Vicerrectorado de Calidad remite el modelo de informe para elaborar la memoria anual, en la que deberá figurar, al menos, la siguiente información: (1) datos identificativos de la titulación, (2) datos de la Comisión de calidad del título y de sus reuniones, (3) análisis de los indicadores, (4) análisis de la satisfacción de los grupos de interés, (5) análisis del cumplimiento del plan de acciones del curso anterior, (6) identificación de debilidades o áreas de mejora, (7) diseño del plan de acciones de mejora.</i></p> <p><i>En contra de lo establecido en el mencionado procedimiento PR/SO005, en relación con los Informes Anuales del curso académico 2020-21 de los cinco títulos que imparte la Facultad (ADE, FICO, Turismo, MU Dirección Turística, MU Investigación en Ciencias Sociales), estos no presentan resultados de satisfacción del profesorado ni del PAS. En este último Máster, si bien se ofrece un resultado de satisfacción del alumnado, tampoco ofrece datos de alumnos egresados.</i></p>

### 1.2. Análisis de la/s causa/s

La estructura del SAIC de la UEx es mixto, razón por la cual se reparte el reporte y análisis de los indicadores de las titulaciones entre las memorias de las titulaciones, y las memorias e informes de la Universidad. Por ello, las memorias de las titulaciones siguen el formato preestablecido y aprobado por el Consejo de Gobierno (CdG) de la UEx, que es quién aprueba los indicadores a tener en cuenta en el seguimiento de los indicadores que son comunes a todas las titulaciones, como es el caso de los resultados de satisfacción del profesorado y del PAS.

Así, la UEx ha establecido que para evitar la duplicidad de trabajo y publicación de contenidos relativos al seguimiento y evaluación establecidos en los diferentes procesos/procedimientos, estos sean recogidos de forma que se facilite el acceso a toda la información relativa a los mismos. Ya que, aunque anteriormente los informes de las titulaciones incluían más información, generaban una carga de trabajado demasiado abultada a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (en adelante CCT).

Actualmente, los indicadores que se mencionan en la no conformidad son publicados por el SAIC de la UEx, y facilitados a las CCT, de forma que se analizan para tomar decisiones cuando se detectan

alteraciones notables en alguno de estos indicadores, pero no se incluyen en la memoria con el fin de reducir la burocracia, y de conseguir una memoria que sea útil para aquella persona que necesite consultarla. Sirva de ejemplo, la detección de una baja valoración de la titulación en el Grado en Finanzas y Contabilidad, que ha desencadenado en la modificación del título que se está llevando a cabo ahora mismo, con intención de que la modificación del título se ponga en funcionamiento en el curso 2023/2024, para mejorar la satisfacción de nuestros estudiantes. Además, se ha mejorado la estabilidad del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad, para atender mejor a los requerimientos específicos de este título.

### **1.3. Acción/es a desarrollar**

**Acción 1.** Una vez evaluada la situación, hemos considerado, que no procede modificar las memorias ya aprobadas del curso 20/21, y a su vez en la Comisión del SAIC del centro hemos decidido, que la información correspondiente a los indicadores de Satisfacción de los grupos de interés con la Titulación, que facilita nos la UTEC de cada uno de los títulos impartidos en el Centro, sea analizada e incluida en el modelo de Informe Anual de Calidad de cada titulación de ahora en adelante.

#### **Evidencia:**

Acta Junta de centro donde se aprueben este plan de acciones de mejora, y el acta de la Junta de centro donde se aprueben las memorias del curso 2021/2022.

#### **Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Decano del Centro y Responsable del SAIC

#### **Plazo de ejecución**

Junio y diciembre 2022

Evidencia web del centro una vez ratificadas las actas correspondientes.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

## 2. Observaciones Generales

### 2.1. Observaciones Generales 1 (OBS1)

<b>OBS1</b>	<p><i>El documento “Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura”, aprobado por la Comisión de Aseguramiento de Calidad UEX el 27/01/2021, señala que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El SAIC de la UEx tiene naturaleza mixta y los procesos y procedimientos están estructurados en dos bloques: (1) Procesos/procedimientos Rectorado-Servicios, que son comunes a toda la UEx; (2) Procesos/procedimientos propios de los Centros.</i></li> <li>• <i>El órgano responsable de revisar el funcionamiento del SAIC de la UEx y de garantizar los planes de mejora continua es la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UEx. Este órgano revisa y aprueba el Informe anual de cumplimiento de los objetivos de calidad de la UEx.</i></li> </ul> <p><i>La Memoria de la UEx (“Informe sobre política y objetivos de calidad de la UEX 2021”, aprobado el 08/03/2022) recopila la información relativa al grado de consecución de los objetivos de calidad en el año 2021, así como el plan de mejoras a partir del análisis de los indicadores establecidos. Esta memoria se centra en los resultados correspondientes a cada uno de los objetivos de calidad. Como fuente de información, se utiliza el Observatorio de Indicadores elaborado por la UTEC, así como los datos recogidos en el Informe anual a Claustro del Rector, y los proporcionados por otros servicios universitarios implicados en la definición de los objetivos. El Informe anual al Claustro (2021) recoge las actuaciones desarrolladas en las diferentes áreas de gestión de la UEx.</i></p> <p><i>Por tanto, se observa que la Memoria anual de la UEx no recoge el análisis y resultados de todos los procesos/procedimientos del SAIC de la UEx. En este sentido, se advierte de que todos los procesos/procedimientos incluidos en el mapa de procesos del SAIC deben tener un seguimiento periódico (incluyendo los 26 procesos/procedimientos del Rectorado-Servicios, al igual que se viene realizando a nivel de Centro con sus 13 procesos/procedimientos), con objeto de evidenciar claramente el seguimiento y revisión de las actuaciones, registros e indicadores incluidos en cada uno de los procesos/procedimientos y su plasmación en las Memorias anuales que correspondan (nivel de Título, de Centro o de Universidad).</i></p>
-------------	--

#### 2.1.1. Análisis de la/s causa/s

La estructura del SAIC de la UEx tiene como objeto definir las herramientas que se utilizan en la Universidad para el Aseguramiento de Calidad, estableciendo la Política y Objetivos de Calidad de la UEx y todo lo necesario para que el SAIC alcance las finalidades deseadas. Por ello, el Consejo de Gobierno (CdG) de la UEx aprueba los indicadores a tener en cuenta en el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, que, como no puede ser de otro modo, están estrechamente relacionados con los diferentes procesos y procedimientos establecidos en su SAIC.

Tras el informe emitido por el equipo auditor, el equipo del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, ha hecho un análisis de los indicadores establecidos en cada uno de los procesos y procedimientos del

Rectorado-Servicios. De dicho análisis los indicadores de seguimiento para cada uno de esos procesos/procedimientos se encuentran en:

#### **1. P/ES001.- Planificación y definición políticas PDI**

En el apartado 4 correspondiente al objetivo 3 de los informes anuales correspondientes a 2019, 2020 y 2021, se recogen los resultados, el seguimiento, la reflexión sobre los mismos y propuestas de mejora respecto a los indicadores de este proceso:

<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/estructura/politica-y-objetivos-de-calidad>

#### **2. P/ES002.- Evaluación del PDI**

Los resultados de los indicadores y reflexión de los mismos se recogen en los informes de seguimiento del programa de evaluación docente de la UEx (DOCENTIA-UEx). Se encuentran disponibles en la página web del servicio responsable de evaluación y seguimiento del proceso (Unidad Técnica de Calidad)

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/docentia-uex/informes-de-seguimiento-del-programa>

#### **3. P/ES003.- Planificación y definición políticas PAS**

Se recoge en el capítulo 3 dedicado al personal de administración y Servicios y en los informes anuales del Rector a Claustro un resumen de los resultados del seguimiento y evaluación del proceso. Toda la información relativa a los indicadores establecidos en el proceso se encuentra en la página web del servicio responsable (Gerencia).

<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/gerencia/documentos>

#### **4. P/CL001.- Diseño y aprobación de los programas formativos**

Los resultados de los indicadores de seguimiento y evaluación del procedimiento están recogidos en el apartado "Titulaciones" del capítulo 5 *Planificación Académica* del informe anual del Rector a Claustro. (página 46)

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec\\_gral/organos\\_colegiados/claustro](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec_gral/organos_colegiados/claustro)

#### **5. P/CL002.- Captación de estudiantes**

Este proceso está actualmente en revisión por parte de la Comisión de Mejora del SAIC. La persona responsable de su seguimiento y evaluación es el jefe de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA).

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/siaa/acercade>

Los resultados de los indicadores se recogen el informe anual del Rector a Claustro en el apartado *de orientación y difusión* (páginas 11 - 12)

#### **6. P/CL003.- Gestión de movilidad de estudiantes**

En las páginas 20 - 22 del informe anual del Rector a Claustro se especifican los resultados para los indicadores de este proceso.

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec\\_gral/organos\\_colegiados/claustro](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec_gral/organos_colegiados/claustro)

#### **7. P/CL004.- Formación del PDI**

El Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD) es el responsable del seguimiento y evaluación de este proceso. En su página web <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/sofd> se encuentran los informes de resultados.

#### **8. P/CL005.- Formación del PAS**

El Servicio de Formación del PAS (FORPAS), es el encargado del seguimiento y evaluación de este proceso.

Los resultados de los indicadores son recogidos en el informe anual del Rector a Claustro (página 31).

En el apartado 4.5 del informe anual sobre política y objetivos de calidad se recoge el indicador de la inversión económica en formación de PDI y de PAS.

<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/estructura/politica-y-objetivos-de-calidad>

#### **9. P/CL006.- Gestión de la orientación profesional.**

El Servicio de Apoyo a la Iniciativa Emprendedora (SAPIEM) es el responsable del seguimiento y evaluación de este proceso. En su página web <http://www.sapiem.es/> pueden encontrarse toda la información relativa a este proceso.

El informe anual del Rector a Claustro presenta un resumen de los resultados de los indicadores utilizados en este proceso (páginas 13-18).

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec\\_gral/organos\\_colegiados/claustro](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec_gral/organos_colegiados/claustro)

#### **10. P/CL008.- Formación permanente**

El secretariado de formación permanente, dependiente del Vicerrectorado de Planificación Académica, es el responsable del seguimiento y evaluación de este proceso.

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/secretariados/postgrado>

La información respecto a este proceso se puede consultar en el informe anual del Rector a Claustro (páginas 47-51).

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec\\_gral/organos\\_colegiados/claustro](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec_gral/organos_colegiados/claustro)

#### **11. PR/CL001.- Extinción de enseñanzas**

En el informe anual del Rector a Claustro se presentan los resultados relacionados con la evaluación de este procedimiento (página 46).

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec\\_gral/organos\\_colegiados/claustro](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec_gral/organos_colegiados/claustro)

#### **12. PR/CL401.- Pruebas de acceso a la UEx**

Este proceso está actualmente en revisión por parte de la Comisión de Mejora del SAIC. Toda la información relativa a este procedimiento se encuentra en un espacio específico de la web de la UEx [https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicealumn/funciones/car\\_20050411\\_00](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicealumn/funciones/car_20050411_00)

1

Los resultados de evaluación de este procedimiento se pueden consultar en el informe anual del Rector a Claustro (páginas 10-12).



### **13. PR/CL402.- Pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años**

Toda la información relativa a este procedimiento se encuentra en un espacio específico de la web de la UEx

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicalumn/funciones/car\\_20050411\\_001](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicalumn/funciones/car_20050411_001)

### **14. PR/CL403.- Preinscripción para el acceso a estudios de grado**

Este proceso está actualmente en revisión por parte de la Comisión de Mejora del SAIC. Dada la importancia del procedimiento de preinscripción y matrícula, para facilitar la accesibilidad a la información relativa a este procedimiento en la web de la UEx existe una sección específica <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/alumnado/funciones/preinscripciones>

### **15. PR/CL\_PD\_101.- Procedimiento de elaboración, validación y publicación de planes docentes**

El seguimiento de este procedimiento es responsabilidad del Vicerrectorado de Planificación Académica. Además, los centros dentro del proceso PCL\_009 *Desarrollo de las enseñanzas* tienen definida la parte de este procedimiento que les afecta. En este proceso, las comisiones de calidad de los centros son las encargadas de la evaluación del indicador de planes docentes publicados en tiempo y forma.

La normativa actual obliga a que todos los planes docentes estén públicos en la web de los centros antes del periodo de matrícula. En caso de que no se cumpla, debe actuar el servicio de inspección.

En la actualidad este procedimiento está en proceso de modificación por parte de los vicerrectorados con competencias en planificación y en calidad.

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/mapa-de-procesos-1>

### **16. PR/CL\_RC\_102.- Procedimiento de Reconocimiento de Créditos**

En el curso 21-22 se comenzó a aplicar este nuevo procedimiento desde la UEx. Anteriormente era competencia de los centros exclusivamente. Del seguimiento del procedimiento durante el primer semestre, se han detectado mejoras que se están implementando. Por todo ello, el procedimiento está actualmente en fase de revisión y los resultados de la medición de sus indicadores de publicará a partir de finales de curso.

<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicalumn/funciones/reconocimientos-automaticos>

### **17. PR/CL\_ARC\_103.- Procedimiento de Recursos de Alzada sobre resoluciones de Reconocimiento de Créditos (Nuevo 2021)**

Dado que se trata de un procedimiento nuevo, por las características de este y los plazos que conlleva no ha permitido hacer el seguimiento y evaluación correspondiente.

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/mapa-de-procesos-1>

#### **18. P/SO001.- Gestión del Servicio de prevención**

El seguimiento y evaluación de este proceso puede consultarse en la memoria anual de este servicio

[https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/servicio\\_prevencion/documentos](https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/servicio_prevencion/documentos)

#### **19. P/SO002.- Gestión de información y atención administrativa**

Este procedimiento está siendo revisado actualmente por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad y el servicio administrativo correspondiente.

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/siaa/acercade>

Un resumen de la memoria de actividades se refleja en el informe anual del Rector a Claustro (páginas 10-12).

#### **20. Mapa de procesos del servicio de bibliotecas**

Toda la información relativa a este servicio se encuentra disponible en <https://biblioteca.unex.es/informacion-general/calidad>

#### **21. P/SO004.- Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones**

El seguimiento y validación de este proceso se encuentra accesible en

[https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon/Informe\\_buzon\\_20\\_21.pdf](https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon/Informe_buzon_20_21.pdf).

#### **22. Mapa de procesos del SAFYDE**

La responsabilidad de la evaluación y seguimiento del Servicio de Actividad Física y Deportiva (SAFYDE) es propia del servicio. La información relativa puede consultarse en <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/safyde>.

Un resumen de la memoria de actividades se refleja en el informe anual del Rector a Claustro (página 81).

#### **23. PR/SO100.- Auditorías internas**

Los informes relativos a este procedimiento pueden consultarse en <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/auditorias-internas>

#### **24. PR/SO001.- Inserción laboral**

En <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/insercion-laboral> se encuentra el informe relativo a este procedimiento.

#### **25. PR/SO002.- Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes**

Los informes de este procedimiento se pueden consultar en <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-docente>

#### **26. PR/SO003.- Elaboración y publicación del observatorio de indicadores**

Los resultados de este procedimiento pueden consultarse en:

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/idades/utec/funciones/estadisticas-e-indicadores-universitarios>

#### **27. PR/SO004.- Evaluación de la satisfacción de las titulaciones oficiales**

En <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/idades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-general-con-la-titulacion> pueden consultarse los informes relativos a este procedimiento.

#### **28. PR/SO101.- Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios**

Los resultados de este procedimiento pueden consultarse en:

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/idades/utec/funciones/evaluacion-acreditacion-y-mejora-de-los-servicios-de-la-uex>

#### **29. PR/SO102.- Procedimiento de petición de datos**

La información relativa a este procedimiento puede consultarse en:

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/idades/utec/peticiones>

#### **30. PR/SO103.- Procedimiento para la gestión administrativa de la solicitud y el pago de quinquenios docentes**

En el informe anual de seguimiento del programa DOCENTIA-UEx se encuentra la valoración de los resultados del seguimiento de este procedimiento.

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/idades/utec/funciones/docentia-uex/informes-de-seguimiento-del-programa>

Tras la observación planteada por la comisión, se ha concluido que se podría facilitar el acceso a esta información si se incluyera junto a procesos/procedimientos una tabla resumen en la que se especifique lo expuesto anteriormente. También se ha acordado incluir en el informe anual de Política y Objetivos de Calidad de la UEx un anexo que resuma el seguimiento anual de procesos y procedimientos del SAIC-UEx.

### **2.1.2. Acción/es a desarrollar**

**Acción 1:** Incluir en la página web una tabla resumen que indique los indicadores de cada proceso/procedimiento y dónde se pueden encontrar su valoración y seguimiento.

#### **Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx

#### **Evidencia**

Esta iniciativa ha sido presentada y aprobada en Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UEx, el 30 de mayo de 2022.

[https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/archivos/ficheros/documentos-saic\\_uex/Seguimiento%20procesos%20y%20procedimientos%20de%20la%20UEx\\_Aprobado.pdf](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/archivos/ficheros/documentos-saic_uex/Seguimiento%20procesos%20y%20procedimientos%20de%20la%20UEx_Aprobado.pdf)

### Plazo de ejecución

Finalizada

### Acción 2:

Incluir en el informe de política y objetivos de Calidad como anexo la información relativa al seguimiento de los procesos y procedimientos.

### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx

### Plazo de ejecución

Enero 2023

## 2.2. Observaciones Generales 2 (OBS2)

<b>OBS2</b>	<i>Establecer de manera más concreta en el SAIC la sistemática de rendición de cuentas del Centro, identificando, por ejemplo, los documentos/información que se va a utilizar para la rendición de cuentas, identificando a los grupos de interés diferenciados que se les va a rendir cuentas con tales documentos/información, e identificando claramente cómo y cuándo el órgano responsable debe rendir cuentas a los mismos.</i>
-------------	--

### 2.2.1. Análisis de la/s causa/s

En la página 10 del documento descriptivo del SAIC de la UEx, aprobado por la Comisión SAIC-UEx, disponible en:

[https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos/GESTION\\_SAIC\\_UEx\\_aprobado.pdf](https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos/GESTION_SAIC_UEx_aprobado.pdf)

Se indica específicamente:

*“El órgano responsable de revisar el funcionamiento del SAIC\_UEx y de garantizar los planes de mejora continua es la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UEx. Este órgano revisa y aprueba el informe anual de cumplimiento de los objetivos de calidad de la UEx.*

*Las Comisiones de Aseguramiento de Calidad de los Centros son las responsables del funcionamiento de sus SAIC y de garantizar la mejora continua de los mismos. Este órgano elabora las memorias anuales de calidad de los centros en las que incluyen información de todas las Memorias anuales de calidad de las Titulaciones que realizan las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (siguiendo la sistemática establecida en el Procedimiento de elaboración de la Memoria de Calidad: PR/SO005).*

*En dichas memorias, de Universidad, de Centro y de Titulación, se realizan los oportunos análisis de seguimiento del SAIC en cada uno de estos tres niveles y se elaboran los planes de mejora que garantizan que el ciclo de mejora continua se pueda cumplir correctamente. Las memorias serán publicadas en las*

*páginas web del vicerrectorado con competencias en calidad y en la página web de los centros respectivamente”.*

Por tanto, consideramos que el mecanismo de seguimiento está suficientemente descrito.

### 2.2.2. Acción/es a desarrollar

#### Acción 1

Se procederá de la siguiente manera:

La Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro ha revisado el contenido del Procedimiento de elaboración de la Memoria de Calidad: PR/SO005, con el fin de recoger de forma explícita la forma de actuar para el control, revisión y mejora continua del SAIC, así como la documentación que da soporte al funcionamiento del mismo.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Comisiones de Calidad del centro

Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

Junio 2022

Evidencia: web del centro en cuanto esté aprobado.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 2.3. Observaciones Generales 3 (OB3)

**OBS3**

*Integrar de forma más específica en el SAIC el proceso seguido por la Universidad y el Centro para el control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.*

#### 2.3.1. Análisis de la/s causa/s

En la página 10 del documento descriptivo del SAIC de la UEx, aprobado por la Comisión SAIC-UEx, disponible en:

[https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos/GESTION\\_SAIC\\_UEX\\_aprobado.pdf](https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos/GESTION_SAIC_UEX_aprobado.pdf)

Se indica específicamente:

*“El órgano responsable de revisar el funcionamiento del SAIC\_UEx y de garantizar los planes de mejora continua es la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UEx. Este órgano revisa y aprueba el informe anual de cumplimiento de los objetivos de calidad de la UEX.*

*Las Comisiones de Aseguramiento de Calidad de los Centros son las responsables del funcionamiento de sus SAIC y de garantizar la mejora continua de los mismos. Este órgano elabora las memorias anuales de calidad de los centros en las que incluyen información de todas las Memorias anuales de calidad de las Titulaciones que realizan las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (siguiendo la sistemática establecida en el Procedimiento de elaboración de la Memoria de Calidad: PR/SO005).*

*En dichas memorias, de Universidad, de Centro y de Titulación, se realizan los oportunos análisis de seguimiento del SAIC en cada uno de estos tres niveles y se elaboran los planes de mejora que garantizan que el ciclo de mejora continua se pueda cumplir correctamente. Las memorias serán publicadas en las páginas web del vicerrectorado con competencias en calidad y en la página web de los centros respectivamente”.*

No obstante, y teniendo en cuenta las recomendaciones del equipo auditor, se ha creído conveniente que se podría incluir en un apartado específico de la web del vicerrectorado con la información relativa al protocolo de seguimiento y actualización de procesos y procedimientos del SAIC de la UEx, así como quienes son los responsables del control de documentación de los mismos.

### **2.3.2. Acción/es a desarrollar**

Acción 1. Incluir en la página web correspondiente al SAIC los protocolos de revisión de los procesos y procedimientos y de la descripción documental

#### **Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

#### **Evidencias:**

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/protocolo-de-seguimiento-de-procesos-y-procedimientos>

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/protocolo-de-control-de-documentacion-y-registro>

#### **Plazo de ejecución**

Resuelto

Acción 2. Revisar los protocolos de revisión de los procesos y procedimientos y de la descripción documental

#### **Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Responsable

#### **Plazo de ejecución**

Julio 2022

Evidencia: web del centro en cuanto esté aprobado.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

## 2.4. Observaciones Generales 4 (OBS4)

OBS4

*Integrar de forma más específica en el SAIC los mecanismos o procesos de apoyo a las actividades de evaluación externa para la verificación, seguimiento, modificación y renovación de la acreditación de los títulos oficiales.*

### 2.4.1. Análisis de la/s causa/s

Dentro de las competencias de los vicerrectorados de Planificación Académica y de Calidad y Estrategia se encuentran:

Las competencias en materia de planificación académica, ordenación de títulos oficiales de Grado, Máster, y Doctorado, así como las acciones orientadas para ello: criterios generales de solicitud de títulos que garanticen su uniformidad en la propuesta emanada de los distintos Centros de esta Universidad, elaboración de las memorias de solicitud, y la tramitación al Consejo de Gobierno y al Consejo de Universidades.

([https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecoor/index\\_\\_html](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecoor/index__html)).

Las acciones derivadas de la participación de la Universidad de Extremadura en programas de evaluación institucional, acreditación y certificación, que incluye la ayuda técnica necesaria para el desarrollo de la evaluación institucional y a la labor de los comités de evaluación interna, los informes sobre las evaluaciones institucionales y el proceso estadístico de las encuestas de evaluación de la docencia. (<https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal>).

De esto se desprende que el vicerrectorado con competencias en planificación es el responsable de los procesos de verificación y modificación, mientras que los de seguimiento y acreditación recae en el vicerrectorado con competencias en calidad.

Todos los procesos de evaluación externa de títulos oficiales están regulados por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, y recogidos por ANECA en sus programas Verifica, Monitor y Acredita. En las guías de ayudas publicadas por la citada Agencia se establecen de forma específica los pasos a seguir, así como la documentación a aportar. Los responsables de los vicerrectorados son los que dan apoyo a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones aclarando dudas y facilitando la información de apoyo necesaria para la elaboración de los documentos exigidos, así como sirve de interlocutor entre ANECA y los Centros.

Añadir procesos/procedimientos en el SAIC, supondría una duplicidad con las guías de ANECA, incumpliendo una de las estrategias establecida por el equipo de gobierno de disminuir la burocratización y hacer del SAIC una herramienta ágil, operativa y practicable. No obstante, para atender a la observación del equipo auditor se ha pensado que podría servir de ayuda incluir, junto a la

información relativa a los programas de evaluación de ANECA en los que participa la UEx, unos resúmenes de los pasos a seguir en la universidad referente a la participación en dichos programas.

Además, desde el centro se va a proponer analizar la situación en la Comisión de mejora del SAIC de la UEx.

#### 2.4.2. Acción/es a desarrollar

Acción 1. Incluir en la web del vicerrectorado de calidad enlaces a los programas de evaluación de ANECA, en el que se incluyan los protocolos de ayuda de la UEx relacionados con los programas de evaluación de títulos.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

#### Evidencia

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/programas-aneca>

#### Plazo de ejecución

Resuelta

Acción 2.

Se procederá de la siguiente manera:

El Responsable del SAIC del Centro propondrá a la comisión de mejora del SAIC de la UEx, la creación, si procede, de un proceso para el seguimiento de las actividades de evaluación externa.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Responsable de Calidad del centro

#### Plazo de ejecución

diciembre 2022

#### 2.5. Observaciones Generales 5 (OBS5)

OBS5	<i>Revisar el proceso para el desarrollo de las enseñanzas (P/CL009_FEFyT). En el apartado 1 Objeto se indica que este proceso permite desarrollar lo establecido en el Proceso para Garantizar la Calidad de los Programas Formativos (PGCP). Este PGCP no existe en el mapa de procesos del SAIC y en la audiencia con representantes del Vicerrectorado de Calidad y UTEC se indica que este proceso es antiguo, que ya no está operativo</i>
------	--



### 2.5.1. Análisis de la/s causa/s

Se agradece a los auditores haber detectado el error que se ha procedido a subsanarlo.

### 2.5.2. Acción/es a desarrollar

Acción 1

Revisión del proceso y realizar las correcciones oportunas del texto para eliminar el proceso que no está operativo.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Responsable de Calidad del centro

#### Plazo de ejecución

Junio de 2022

Evidencia: Web del centro, una vez se ratifique el acta de Junta de Facultad.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 2.6. Observaciones Generales 6 (OBS6)

OBS6

*En la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la FEFT falta por cubrir uno de los dos puestos destinados a estudiantes.*

### 2.6.1. Análisis de la/s causa/s

Se agradece a los auditores haber detectado el error que ha sido subsanado

### 2.6.2. Acción/es a desarrollar

Acción 1

Se ha procedido a incluir como miembro de la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la FEFyT al miembro del sector de estudiantes (subdelegado de Centro) que, por error, no fue incluido. Ya ha sido aprobado por la citada Comisión y en la Junta de Facultad.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Responsable de Calidad del centro

#### Plazo de ejecución

Realizado mayo 2022

Evidencia: Acta de la Junta de Facultad nº 157, pendiente de ratificar.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 3. Oportunidades de Mejora

#### 3.1. Oportunidad de Mejora 1 (OM1)

OM1	<i>Se recomienda tener en cuenta en el SAIC del Centro la interacción de sus procedimientos con otros procesos transversales que se gestionan en la Universidad y que, de alguna manera, los resultados de estos afectan a la gestión de la Facultad desde el punto de vista del proceso de enseñanza-aprendizaje del que el Centro es responsable normativamente, y desde el punto de vista de sistema integrado de gestión de la calidad.</i>
-----	---

##### 3.1.1. Análisis de la/s causa/s

Se han tenido en cuenta tanto los procesos de la UEx como las normativas, sin embargo, en los últimos meses se han aprobado nuevas actualizaciones que no han sido reflejadas en el documento del centro. Es posible que se haya eliminado alguna conexión necesaria.

##### 3.1.2. Acción/es a desarrollar

###### Acción 1

Se están revisando todos los procesos y procedimientos, para buscar y corregir esta situación. En la revisión y actualización se tendrán en cuenta la interacción de sus procedimientos con otros gestionados por la Universidad que puedan afectar a la Facultad en el proceso de enseñanza-aprendizaje y de gestión integrada de la calidad. Para ello, ya hemos decidido que se incluirá en el procedimiento PR/SO006 su relación con el PR/SO002 y la conexión con la UTEC.

##### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Responsable de Calidad del centro

##### Plazo de ejecución

julio 2022

Evidencia: url al apartado de la web del centro una vez aprobados los cambios.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

#### 3.2. Oportunidad de Mejora 2 (OM2)

OM2	<i>Se recomienda enriquecer las Memorias de Titulación con la aportación de otra información sobre actividades y resultados obtenidos por el título, y que pueden dar una visión más real y completa del trabajo desarrollado durante todo el curso académico.</i>
-----	--

### 3.2.1. Análisis de la/s causa/s

Mediante la herramienta que proporciona el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia que posibilita acceder a toda la información disponible a través del servicio Opendata de la UEx, que facilita el análisis y la veracidad de los datos que son incorporados al observatorio de indicadores, cada comisión de calidad de la titulación podrá incluir aquellos aspectos que consideren relevantes y que no se hayan incorporado automáticamente en el informe.

Con carácter anual, previamente a la realización de los informes de las CCT, la UTEC facilita varias tablas (1,2,3 y 4) que reportan la información entre otros aspectos el grado de satisfacción del PDI, PAS y estudiantes con la titulación. Las CCT analizan esos datos e incluyen en el informe aquellos puntos a destacar. Se recomendará a la CCT que en sus informes incluyan como anexos dichas tablas

### 3.2.2. Acción/es a desarrollar

#### Acción 1

Se va a revisar el contenido de las memorias de las titulaciones, para analizar los puntos de mejora de cada una de ellas, con el fin de incluir las particularidades inherentes a cada titulación, de forma que se pretende conseguir que en las memorias de calidad de las titulaciones queden reflejadas también las particularidades de cada titulación. Esta mejora podrá verse recogida en las memorias de las titulaciones del curso 2021/2022.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

Responsable de Calidad del centro

#### Plazo de ejecución

diciembre 2022

Evidencia: url al apartado de la web del centro una vea aprobados los cambios.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 3.3. Oportunidad de Mejora 3 (OM3)

OM3	<i>Se recomienda considerar la periodicidad establecida en el proceso PES004 para la revisión de la política y objetivos de calidad (4 años), con objeto de ajustar la frecuencia a la revisión anual del SAIC o, si fuera posible, a una frecuencia menor, para una mayor eficacia en la gestión del cambio, dada la situación de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad de factores externos que pueden afectar al funcionamiento del Centro y de la Universidad.</i>
-----	---

#### 3.3.1. Análisis de la/s causa/s

La periodicidad establecida en el apartado 2. Alcance, del Proceso para definir la política y objetivos de calidad de la Facultad (P/ES004\_FEFyT), se indica lo siguiente: «Este proceso se aplicará para la definición

inicial de la Política y los Objetivos de Calidad y para las revisiones periódicas que se efectuarán cada cuatro años...». Pero también se indica en el apartado 5. Descripción/Desarrollo, lo siguiente: «El Decano junto con el responsable del SAIC del centro, con una periodicidad de cuatro años o inferior en situaciones de cambio, realizará una revisión de la POCC. Para ello disponen de los informes y memorias que se elaboran en el Proceso de Análisis de resultados (P/ES005\_FEFyT) y Procedimiento para la elaboración de las Memorias de calidad del centro y de las Titulaciones (PR/SO007\_FEFyT). La nueva propuesta de la Política y los Objetivos Anuales de Calidad del Centro (POCC) (P/ES004\_FEFyT\_D003 y P/ES004\_FEFyT\_D004) serán remitidos a la Comisión del SAIC para definirlos y aprobarlos, que quedará reflejada en el acta de la Comisión del SAIC (P/ES004\_FEFyT\_D005) y será remitida a la Junta de Facultad. De nuevo, la Junta de Facultad será la encargada de decidir la aprobación o no de éstos y recogerlo en el acta de la reunión (P/ES004\_FEFyT\_D006)". De la redacción dada en ambos apartados se puede inferir cierta incoherencia.

### 3.3.2. Acción/es a desarrollar

#### Acción 1

Se modificará la redacción del apartado 2. Alcance del proceso para evitar cualquier duda que se pudiera originar. El texto quedará finalmente redactado de la siguiente manera: «Este proceso se aplicará para la definición inicial de la Política y los Objetivos de Calidad y para las revisiones periódicas que se efectuarán cada cuatro años o inferior en situaciones de cambio, como consecuencia del análisis anual que se llevará a cabo. El proceso comenzará con la definición de las personas, Órgano o Unidades involucradas en el establecimiento de la Política y los Objetivos de Calidad y finalizará con la modificación y mejora, si procede". Asimismo, se modificará la redacción del apartado 5. Descripción/Desarrollo, que quedará como sigue: "El Decano junto con el responsable del SAIC del centro, con una periodicidad de cuatro años o inferior en situaciones de cambio, como consecuencia del análisis anual que se llevará a cabo, realizará una revisión de la POCC. Para ello disponen de los informes...".

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

-Decano

-Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

junio 2022

Evidencia: url al apartado de la web del centro una vez aprobados los cambios.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 3.4. Oportunidad de Mejora 4 (OM4)

<b>OM4</b>	<i>Se recomienda revisar la redacción de los objetivos de calidad, con idea de que estos no sean tan genéricos, se ajusten más a la estrategia diferenciadora y real del Centro, y se pueda medir su grado de cumplimiento de forma más precisa (introduciendo una meta anual, por ejemplo).</i>
------------	--

#### 3.4.1. Análisis de la/s causa/s

El equipo de dirección de la Facultad, se plantea los objetivos de forma genérica, y aunque todos los años, en las memorias de calidad se hacen planes específicos, estos no se reflejan en los objetivos del centro.

#### 3.4.2. Acción/es a desarrollar

##### Acción 1

Se modificará la redacción de los objetivos de calidad, al objeto que estén alineados con una estrategia específica del centro, y además, estableceremos la meta de que puedan ser medibles y cuantificables en el tiempo, para así poder conocer el grado de consecución a lo largo del tiempo. En definitiva, los objetivos específicos quedarán reflejados en las memorias de calidad de los títulos y del centro.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

-Decano

-Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

enero 2023

Evidencia: url al apartado de la web del centro una vez aprobados los cambios.

<https://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 3.5. Oportunidad de Mejora 5 (OM5)

<b>OM5</b>	<i>Se recomienda revisar la estructura de los planes de mejora y fichas por acción, con objeto de especificar, además del responsable y plazo de ejecución, otros detalles como la identificación de la fuente/causa de la acción de mejora y la inclusión de indicadores de medición para conocer de forma más precisa su nivel de cumplimiento.</i>
------------	---

### 3.5.1. Análisis de la/s causa/s

En relación a la estructura de los planes de mejora y fichas por acción es necesario indicar, que aunque actualmente se identifica la fuente/causa de la acción de mejora, y existen indicadores de medición, estos solo se publican de forma resumida en las memorias/informes anuales.

### 3.5.2. Acción/es a desarrollar

#### Acción 1

Se va a analizar la aplicación actual, y en caso de sea necesario, el informático del centro creará una nueva aplicación para ello, mediante la cual se conseguirá mantener un listado de acciones, indicando el origen, la fecha de alta y personas implicadas. El indicador o indicadores de medición se mantendrá pendiente y semanalmente, los viernes que no hay clases, se revisarán los temas que se encuentren pendientes para no quedarlos sin ejecutar. Si mensualmente se detectara algún retraso, se enviará de forma automática un email al responsable para que analice las causas y se adopten soluciones para llevarlas a cabo. Una vez finalizada la tarea, se marcará como realizada y se anotará para incluirla en el informe o memoria pertinente.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

- Responsable Informático del Centro
- Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

julio 2023

Evidencia: una vez aprobado url de la web del centro, dentro de las memorias e informes anuales.

### 3.6. Oportunidad de Mejora 6 (OM6)

<b>OM6</b>	<i>Se recomienda que las distintas acciones de mejora identificadas durante la ejecución cíclica del SAIC se recopilen en un único Plan de Mejora del Centro, de manera que los responsables de la Facultad puedan supervisar el seguimiento del mismo en cualquier momento y de una manera global.</i>
------------	---

#### 3.6.1. Análisis de la/s causa/s

Actualmente los planes de mejora se incorporan en las diferentes memorias de los responsables, y estos datos a su vez se recogen en la memoria anual del centro.

#### 3.6.2. Acción/es a desarrollar

##### Acción 1

Se van a revisar los procesos pertinentes para incluir una nueva evidencia que sea el Plan de Mejora del Centro Anual, de forma que cada año se genere un único documento que recoja

todas las acciones de mejora detectadas. Este se publicará en la web del centro en un apartado específico para ello.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

- Decano
- Responsable de Calidad

**Plazo de ejecución**

Noviembre 2023

Evidencia: nueva url de la web del centro, una vez realizado.

**3.7. Oportunidad de Mejora 7 (OM7)**

OM7	<i>Se recomienda establecer mecanismos más eficaces de revisión de la información y documentos publicados en la web del Centro, con objeto de eliminar documentos obsoletos y comprobar que se encuentra publicada y actualizada la información necesaria.</i>
-----	--

**3.7.1. Análisis de la/s causa/s**

Los documentos nuevos se van incorporando en la web del centro y, normalmente se deja también la versión anterior, lo que puede causar alguna confusión como han detectado los auditores

**3.7.2. Acción/es a desarrollar**

**Acción 1**

Cada vez que se incluya un nuevo documento se revisará el anterior para evitar enlaces rotos. Del historial, salvo las actas que están publicadas todas, del resto de documentos se mantendrá la versión vigente y la anterior. Además, tanto la página web del Centro como el repositorio de documentos SIGEAA se mantendrá la documentación, según se recoge en los procedimientos y procesos pertinentes. Estos serán revisados anualmente por el responsable de Calidad, el editor de la página web y por el Gestor de Calidad. Se continuará realizando un gran esfuerzo por mejorar la página web del centro, con el objetivo de que la información sea lo más clara y uniforme posible para los diferentes grupos de interés de la comunidad universitaria.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

- Responsable de Calidad
- Gestor de Calidad
- Editor de la página web

### Plazo de ejecución

Julio 2023

Evidencia: url de la web del centro y SIGEAAA.

### 3.8. Oportunidad de Mejora 8 (OM8)

<b>OM8</b>	<i>Se recomienda seguir avanzando en la realización de actuaciones para conseguir un mayor conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.</i>
------------	--

#### 3.8.1. Análisis de la/s causa/s

Aunque actualmente trabajamos con los diferentes grupos de interés del centro con acciones concretas para cada uno de ellos, continuaremos mejorando este tipo de actuaciones. Con grupos, como los egresados y empresarios, no podemos recogerlo formalmente en el SAIC del centro, debido a que son grupos de interés externos al centro y, en ocasiones, la LOPD nos limita la difusión de la información. Gracias al apoyo de los estudiantes, de los Grupos de investigación y las relaciones de estos con los empresarios y asociaciones empresariales y al uso de las redes sociales nuestros egresados mantienen contacto con el centro.

#### 3.8.2. Acción/es a desarrollar

Acción 1

Se procederá a crear un responsable de comunicación de la información del SAIC del centro para mejorar la consecución de esta tarea.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

-Equipo decanal

-Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

Julio 2023

Evidencia: url de la web del centro, una vez ratificada el acta de aprobación por Junta de Facultad.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>



### 3.9. Oportunidad de Mejora 9 (OM9)

<b>OM9</b>	<i>Se recomienda revisar las funciones de la Comisión del SAIC y de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones que se encuentran incluidas en el Manual de Calidad, en las Memorias anuales y en la Web, con objeto de homogeneizar su redacción, así como para buscar la coherencia entre tales funciones y las responsabilidades que se asignan en los diferentes procesos/procedimientos del SAIC a estas comisiones.</i>
------------	---

#### 3.9.1. Análisis de la/s causa/s

Cuando se ha realizado la actualización de toda la documentación del SAIC del centro se ha intentado adaptar el contenido a cada documento y plataforma, con el fin de hacer una segmentación de la información según el canal objetivo.

#### 3.9.2. Acción/es a desarrollar

##### Acción 1

Se procederá a revisar la redacción de las funciones de la comisión del SAIC y las de las comisiones de calidad de las titulaciones, al objeto de homogeneizar su redacción, coherencia entre tales funciones y responsabilidades asignadas en los diferentes procesos/procedimientos del SAIC a estas comisiones.

##### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

-Responsable de Calidad

##### Plazo de ejecución

Septiembre 2023

Evidencia: url de la web del centro una vez realizado y ratificada el acta de aprobación de modificación de los documentos pertinentes. <https://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 3.10. Oportunidad de Mejora 10 (OM10)

<b>OM10</b>	<i>Se recomienda adoptar mecanismos para conseguir acuerdos consensuados de manera más rápida en las Comisiones Intercentros, con objeto de evitar la paralización o el retraso de actuaciones relevantes para el funcionamiento de un Centro implicado.</i>
-------------	--

#### 3.10.1. Análisis de la/s causa/s

La introducción de la Comisiones Intercentros, tiene como objetivo homogeneizar los títulos y su formación dentro de la Universidad, esto ocasiona más lentitud pero garantiza que, por ejemplo, el alumno de Grado en Administración y Dirección de Empresas de cualquier centro de la Universidad de Extremadura tenga la misma formación, independientemente del Centro en el que haya estudiado, eliminándose incongruencias o diferencias entre unos centros y otros.

Desde los vicerrectorados con competencias en planificación académica y en calidad se están revisando los procesos y procedimientos para intentar agilizar y reducir el tiempo que conlleva la necesidad de la actuación de las comisiones intercentro. Se establecen plazos que deben ser asumidos por todos los agentes participantes en los procedimientos para evitar la dilatación en el tiempo. Se destaca el esfuerzo que están realizando las comisiones intercentros en temas de coordinación, tan necesaria e importante para el correcto funcionamiento del sistema.

### 3.10.2. Acción/es a desarrollar

#### Acción 1

Desde el centro se ha trasladado esta situación para que la periodicidad de las reuniones ordinarias y extraordinarias, que sean relevantes para el funcionamiento de la titulación, se hagan en el menor tiempo posible.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

-Comisión de calidad de la titulación de ADE y de MUI.

-Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

Mayo y junio 2023. En mayo y junio se han producido tantas reuniones de las Comisión Intercentro de ADE, como han sido necesarias, para la revisión de los Dobles Grados, y todo aquello que ha sido necesario para el funcionamiento del centro, con un tiempo de respuesta que podemos calificar de extraordinario.

Evidencia: actas, una vez ratificadas

[https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eco/sgic/comisiones-calidad-intercentro/comision-de-calidad-intercentros-del-grado-en-ade/copy\\_of\\_actas](https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eco/sgic/comisiones-calidad-intercentro/comision-de-calidad-intercentros-del-grado-en-ade/copy_of_actas)

### 3.11. Oportunidad de Mejora 11 (OM11)

<b>OM11</b>	<i>Se recomienda potenciar la participación de los grupos de interés externos a la comunidad universitaria en los aspectos más relevantes del SAIC (por ejemplo: política y objetivos de calidad; calidad de los programas formativos; gestión y mejora de los recursos y servicios; medición, análisis y mejora de los resultados; diseño, implantación y mantenimiento del SAIC).</i>
-------------	---

#### 3.11.1. Análisis de la/s causa/s

Hace años que trabajamos de forma activa con los grupos de interés externos: el Decano forma parte del Cluster de Turismo; una profesora tiene un convenio con la asociación de empresarios más numerosa de la región. Con estos realizamos actividades semanales y les pedimos asesoramiento para la mejora de los programas formativos e involucramos a los egresados en charlas. También, organizamos eventos con los senior para conocer su experiencia y recoger

sus consejos. Asimismo, aprovechamos para transmitirles aquellos indicadores del centro que nos preocupan, al objeto de mejorarlos, pero debido a la agenda de estas personas externas al centro, no son recogidos en los documentos formales.

### 3.11.2. Acción/es a desarrollar

#### Acción 1

Se va a proceder a la creación de un comité externo, que nos ayude a potenciar la participación de los grupos de interés externos a la comunidad universitaria, de forma que puedan proporcionar al Centro información y debate en el proyecto formativo, políticas y objetivos de calidad y grado de satisfacción de estos. Les invitaremos a formar parte de forma regulada y formal.

#### Responsable/s ejecución y/o seguimiento:

-Decano.

-Responsable de Calidad

#### Plazo de ejecución

Septiembre 2023.

Evidencia: url de la web del centro una vez realizado y aprobado. <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/centro/junta-de-centro/actas/actas-de-junta-de-facultad>

### 3.12. Oportunidad de Mejora 12 (OM12)

OM12

*Se recomienda establecer mecanismos que permitan revisar la idoneidad de los indicadores del SAIC.*

#### 3.12.1. Análisis de la/s causa/s

Actualmente, el uso de los indicadores del SAIC del centro se revisan según se recoge en el proceso PES005\_FEFyT, son debatidos por las distintas Comisiones del Centro y consecuentemente por la Junta de Facultad. Además, contamos con el asesoramiento del vicerrectorado con competencias en materia de calidad, del observatorio de indicadores de la UEx, del conocimiento del Centro en sus aspectos positivos y negativos, en la realidad de la sociedad más próxima y otros grupos de interés.

#### 3.12.2. Acción/es a desarrollar

##### Acción 1

Se va a proceder a la revisión del Proceso de Análisis de los Resultados, con el fin de aclarar este proceso para que no dé lugar a posibles dudas de cómo se revisan.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

- Decano
- Comisiones de calidad
- Responsable de calidad

**Plazo de ejecución**

Octubre 2023, antes del comienzo de la elaboración de las memorias anuales.  
Evidencia: url de la web del centro, una vez revisado.

**3.13. Oportunidad de Mejora 13 (OM13)**

OM12

*Se recomienda revisar y, en su caso, actualizar la Carta de Servicios del Centro, así como realizar el seguimiento periódico correspondiente.*

**3.13.1. Análisis de la/s causa/s**

Aunque los servicios que se prestan están actualizados en la web del centro, es indudable que el documento es del año 2013.

**3.13.2. Acción/es a desarrollar**

Acción 1

Con el fin de tener un documento propio del Centro, se ha confeccionado una carta de servicios de la Facultad que englobe a la unidad de la secretaría administrativa y a la unidad de los servicios comunes. En este documento se va a recoger los siguientes apartados: misión y funciones de las unidades, participación de los usuarios, derechos y deberes de los usuarios, normas reguladoras de los servicios prestados, compromisos de calidad, indicadores, grado de cumplimiento de los compromisos que conllevará un seguimiento periódico y un histórico de cambios. El documento está en proceso de revisión por los responsables.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

- Responsable de Calidad

**Plazo de ejecución**

Junio 2023.  
Evidencia: url de la web del centro, una vez aprobado.

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/secretaria/carta-de-servicios>



**PLAN DE ACCIONES DE MEJORA. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL  
SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y  
TURISMO  
(10/06/2022)**



#### 4. Cronograma de aplicación

Deficiencia\Mes	Hecho	Junio	Julio	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
No conformidad menor							X	
Observaciones Generales 1 – Acción 1	X							
Observaciones Generales 1 – Acción 2								X
Observaciones Generales 2		X						
Observaciones Generales 3 – Acción 1	X							
Observaciones Generales 3 – Acción 2			X					
Observaciones Generales 4 – Acción 1	X							
Observaciones Generales 4 – Acción 2							X	
Observaciones Generales 5		X						
Observaciones Generales 6	X							
Oportunidad de Mejora 1			X					
Oportunidad de Mejora 2							X	
Oportunidad de Mejora 3		X						
Oportunidad de Mejora 4								X
Oportunidad de Mejora 5			X					
Oportunidad de Mejora 6						X		
Oportunidad de Mejora 7			X					
Oportunidad de Mejora 8			X					
Oportunidad de Mejora 9				X				
Oportunidad de Mejora 10	X							
Oportunidad de Mejora 11				X				
Oportunidad de Mejora 12					X			
Oportunidad de Mejora 13		X						