

	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SAIC UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 2022 y 2023

Elaborado por: Vicerrectorado de Calidad y Estrategia Dirección de Estrategia Fecha 11/03/2024	Revisado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad Fecha 14/03/2024	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad Fecha 14/03/2024
Firma Antonia Ciudad Sánchez Directora de Estrategia	Firma María Mercedes Macías García Secretaria	Firma María Mercedes Macías García Secretaria

Página 1 de 22

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	1/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SAIC DE LA UEX	3
2.1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS	3
2.1.1. P/ES001: PROCESO DE DEFINICIÓN Y POLÍTICAS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	3
2.1.2. P/ES002: PROCESO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO	4
2.1.3. P/ES003: PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DEL PAS	5
2.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLAVE	5
2.2.1. P/CL001: PROCESO DE DISEÑO Y APROBACIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO OFICIALES	5
2.2.2. P/CL002: PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	6
2.2.3. P/CL003: PROCESO DE GESTIÓN DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES	6
2.2.4. P/CL004: PROCESO DE FORMACIÓN DEL PDI	7
2.2.5. P/CL005: PROCESO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	8
2.2.6. P/CL006: PROCESO DE GESTIÓN DE LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL	8
2.2.7. P/CL008: PROCESO DE FORMACIÓN PERMANENTE	9
2.2.8. PR/CL001: PROCEDIMIENTO DE EXTINCIÓN DE ENSEÑANZAS	9
2.2.9. PR/CL401: PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	10
2.2.10. PR/CL402: PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ACCESO PARA MAYORES DE 25, DE 40 Y DE 45 AÑOS	10
2.2.11. PR/CL403: PROCEDIMIENTO DE PREINSCRIPCIÓN PARA EL ACCESO A LOS ESTUDIOS DE GRADO	11
2.2.12. PR/CL_PD101: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN DE PLANES DOCENTES	11
2.2.13. PR/CL_RC_102: PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	11
2.2.14. PR/CL_ARC_103: PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE ALZADA SOBRE RESOLUCIONES DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	12
2.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE	12
2.3.1. P/SO001: PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN.	12
2.3.2. P/SO002: PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	13
2.3.3. SBAD-CA-001: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS	13
2.3.4. P/SO004: PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	14
2.3.5. M/P_SAFUEX_01: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	15
2.3.6. PR/SO100: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	16
2.3.7. PR/SO001: PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	17
2.3.8. PR/SO002: PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON LA ACTIVIDAD DOCENTE	17
2.3.9. PR/SO003: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL OBSERVATORIO DE INDICADORES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	18
2.3.10. PR/SO004: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	18
2.3.11. PR/SO101: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS	19
2.3.12. PR/SO102: PROCEDIMIENTO DE PETICIÓN DE DATOS	19
2.3.13. PR/SO103: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SOLICITUD Y PAGO DE QUINQUENIOS DOCENTES	20
3.- VALORACIÓN GLOBAL Y PROPUESTA DE MEJORA	21

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	2/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

1.- INTRODUCCIÓN

Los procesos y procedimientos constituyen elementos esenciales de gestión en el marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX). Dependiendo del nivel institucional en el que se desarrollan, es posible diferenciar dos tipos: los de carácter transversal, vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la UEX; y los de carácter específico, integrados en el SAIC de cada uno de los Centros en estrecha relación con los anteriores. Todos ellos, transversales y específicos, están sujetos a un seguimiento anual, realizado por los órganos responsables de su diseño, en colaboración con el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad.

En lo que respecta al seguimiento de los procesos y procedimientos específicos de los Centros, toda la información está recogida en la Memoria Anual de cada Centro, que aparece publicada en su página web.

Este documento constituye una evidencia del seguimiento de los procesos y procedimientos transversales de la UEX, correspondiente al periodo 2022-2023. En la actualidad, el SAIC de la UEX está integrado por 30 procesos y procedimientos transversales: 3 procesos estratégicos, 14 de carácter clave y 13 de soporte. En la estructura del documento todos ellos han sido abordados con el mismo enfoque: primero, se definen los objetivos del proceso/procedimiento y se aportan datos sobre la última actualización (fecha y modificaciones realizadas) y, finalmente, se indica cuál es el órgano responsable del seguimiento, se especifican los indicadores analizados y se facilita el acceso a los registros del análisis.

En cuanto a los registros existentes, parte de la información derivada del análisis de seguimiento ha sido plasmada y publicada en los correspondientes Informes Anuales de Política y Objetivos de Calidad de la Universidad de Extremadura, aprobados en Consejo de Gobierno. Dichos informes cuentan con sus indicadores de seguimiento, un resumen de las actuaciones realizadas, análisis y reflexión, así como posibles propuestas de mejora. Otra parte de la información aparece recogida en los Informes Anuales del Rector al Claustro de la Universidad de Extremadura. El resto puede consultarse en otros registros adicionales, tales como los Informes anuales elaborados por los distintos Servicios o Unidades implicados, las actas de diferentes Comisiones o el Observatorio de Indicadores, elaborado y actualizado periódicamente por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

2.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SAIC DE LA UEX

A continuación, se presentarán los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura. Para cada uno de ellos se proporciona, de forma sintetizada, información en relación al análisis de seguimiento realizado y el acceso a los registros con los resultados de dicho análisis.

2.1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

2.1.1. P/ES001: PROCESO DE DEFINICIÓN Y POLÍTICAS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

Objetivo: Definir cómo la Universidad de Extremadura ordena sus políticas del Personal Docente e Investigador incluyendo los procesos de selección, todo ello de acuerdo con la legislación vigente, con las normas presupuestarias anuales aprobadas por el Consejo de Gobierno de

Página 3 de 22

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	3/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

la Universidad, las normas y los procedimientos internos de la Universidad de Extremadura y de la Junta de Extremadura, y las necesidades docentes.

Actualización: 07/03/2022 (5ª edición).

Modificaciones: Redefinición y descripción del proceso.

Responsables: Vicerrectorados con competencias en Profesorado, Planificación y Calidad.

Indicadores:

1. Normativas desarrolladas que afectan a las condiciones de trabajo.
2. Profesorado que ha mejorado su categoría profesional.
3. Evolución de la Oferta Pública de Empleo, respecto al número de plazas ofertadas.
4. Evolución del número de plazas ofertadas en concursos de PDI Laboral temporal.
5. Evaluación de la calidad del PDI en materia de docencia (DOCENTIA).
6. Inversión y oferta de formación del PDI.

Registro: [Informes anuales sobre política y objetivos de calidad.](#)

Acciones relacionadas con el objetivo 3 sobre calidad del Personal Docente e Investigador y Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios.

[Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Regulación de las condiciones laborales del Personal Docente e Investigador, oferta de empleo y situación numérica actual de la plantilla del Personal Docente e Investigador.

2.1.2. P/ES002: PROCESO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

Objetivo: Regular el modo en que la Universidad de Extremadura elabora, aprueba y revisa su Programa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado, así como el modo en que se lleva a cabo dicha evaluación en las diferentes modalidades contempladas en el programa. En el proceso se especifica también cómo se rinden cuentas a los grupos de interés y también cómo el profesorado puede reclamar los resultados.

Actualización: 19/10/2020 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo formato de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Inclusión de la fecha de aprobación del Programa de evaluación por el Consejo de Gobierno.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Indicadores:

1. Porcentaje de profesores evaluados sobre el total a evaluar en la modalidad obligatoria y de capacitación del profesorado novel.
2. Resultados de la evaluación según porcentaje de profesorado que alcanza cada nivel/tramo de evaluación.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	4/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

3. Nivel de satisfacción de los evaluados con el proceso (plazos, comunicación, documentación, etc.) y con el nivel o tramo alcanzado en la evaluación.
4. Nivel de satisfacción de los evaluadores con el proceso.
5. Duración del proceso desde su inicio hasta la comunicación de los resultados finales.

Registro: [Informes anuales de seguimiento del programa.](#)

2.1.3. P/ES003: PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DEL PAS

Objetivo: Definir el modo en que la Universidad de Extremadura ordena sus políticas del Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios incluyendo los procesos de captación y selección y de evaluación y reconocimiento.

Actualización: 01/06/2021 (5ª edición).

Modificaciones: Adaptación a las normativas vigentes y a los formatos establecidos en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Responsables: Gerencia.

- Indicadores:**
1. Plazo de ejecución de la Oferta de Empleo Público.
 2. Grado de cumplimiento del Esquema de procesos de selección/cobertura de puestos de trabajo marcado en el II Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo del personal funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura.
 3. Grado de cumplimiento de los plazos para desarrollar cada convocatoria, como máximo 9 meses según la normativa vigente, y grado de cumplimiento a su vez de los plazos para cada uno de los trámites de estas.
 4. Grado de cumplimiento de los trabajos previos para cada convocatoria.
 5. Número de reclamaciones y recursos interpuestos a los resultados de los procesos selectivos.
 6. Número de plazas vacantes tras los procesos selectivos, teniendo en cuenta el número de plazas disponibles inicialmente y el número de solicitudes presentadas.
 7. Gestión de la bolsa de trabajo para la contratación temporal.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios.

2.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLAVE

2.2.1. P/CL001: PROCESO DE DISEÑO Y APROBACIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO OFICIALES

Objetivo: Regular el modo en que se elaboran y aprueban las propuestas de planes de estudios oficiales de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con la legislación vigente, a los

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	5/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

procedimientos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y de la Universidad de Extremadura y a las necesidades de formación del alumnado y de la sociedad en general.

Actualización: 01/06/2021 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación del documento al nuevo modelo de procesos / procedimientos.

Responsables: Vicerrectorado con competencias en materia de planificación académica.

- Indicadores:
1. Número de títulos propuestos por los Centros.
 2. Porcentaje de propuestas aprobadas en Consejo de Gobierno.
 3. Número de títulos sometidos a verificación.
 4. Porcentaje de títulos verificados.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Planificación Académica.

2.2.2. P/CL002: PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

Objetivo: Establecer el modo en el que la Universidad de Extremadura, a través de los órganos competentes (Vicerrectorado con competencias en estudiantes y la Sección de Información y Atención al Alumnado), revisa, actualiza y mejora los procedimientos relativos a la captación de estudiantes.

Actualización: Mayo de 2017 (4ª edición).

Modificaciones: Revisión y actualización general.

Responsables: Vicerrectorado con competencias en estudiantes y Jefatura de Sección del SIAA.

Indicadores: 1. Cumplimiento de las actividades previstas.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

2.2.3. P/CL003: PROCESO DE GESTIÓN DE MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

Objetivo: Establecer la sistemática aplicable en la gestión y revisión de los Programas de Movilidad de los estudiantes de la Universidad de Extremadura, así como la temporalización de los procesos.

Actualización: 04/12/2015 (3ª edición).

Modificaciones: Actualización y adecuación a las nuevas regulaciones y normativas de los diferentes Programas de Movilidad.

Responsables: Comisión de Movilidad de la Universidad.

Indicadores: 1. Número de estudiantes enviados.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	6/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

2. Número de estudiantes recibidos.
3. Número de plazas ofertadas / cubiertas.
4. Número de acuerdos.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Informes anuales de las Comisiones de los Centros encargadas de coordinar los programas de movilidad.

[Memorias anuales del Secretariado de Relaciones Internacionales.](#)

[Observatorio de indicadores.](#)

OBIN_DU-016 Estudiantes entrantes a través de programas de movilidad.

OBIN_DU-009 Estudiantes salientes a través de programas de movilidad.

2.2.4. P/CL004: PROCESO DE FORMACIÓN DEL PDI

Objetivo: Establecer el modo en que la Universidad de Extremadura diseña, revisa, actualiza y mejora las acciones relacionadas con la formación de su Personal Docente e Investigador y contribuir así a garantizar la calidad de los programas formativos.

Actualización: 01/06/2021 (3ª edición).

Modificaciones: Adaptación del proceso a la estructura organizativa actual y al nuevo modelo de procesos / procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Actualización de las definiciones.

Responsables: Dirección del Servicio de Orientación y Formación Docente.

- Indicadores:
1. Número de talleres y horas formativas ofertadas, según tipología de acción formativa.
 2. Porcentaje de talleres (y de horas) finalmente impartidos.
 3. Número de estudiantes inscritos, matriculados y aptos.
 4. Grado general de satisfacción con los cursos de profesores, coordinadores y estudiantes.

Registro: [Memorias anuales de actividades el Servicio de Orientación y Formación Docente.](#)

[Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Planificación Académica.

[Informes anuales sobre política y objetivos de calidad.](#)

Acciones relacionadas con el objetivo sobre calidad del Personal Docente e Investigador y Persona Técnico de Gestión, Administración y Servicios.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	7/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Acciones relacionadas con la regulación de las condiciones laborales, oferta de empleo y situación numérica actual de la plantilla del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Extremadura.

2.2.5. P/CL005: PROCESO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Objetivo: Definir el modo en que la Universidad de Extremadura diseña, lleva a cabo y evalúa la formación de su Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios.

Actualización: 01/06/2021 (3ª edición).

Modificaciones: Actualización del proceso y adaptación a las normativas vigentes y al formato establecido en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Responsables: Gerencia. Jefatura de la sección de formación del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios.

Indicadores:

1. Encuesta de satisfacción al alumnado sobre el profesorado y determinados aspectos generales de los cursos (horario, contenidos, utilidad, objetivos, acciones formativas, calendario).
2. Ejecución del presupuesto.
3. Número de solicitudes registradas, criterios de selección.
4. Número de cursos realizados durante el año.
5. Incidencias.
6. Valoración global de la sección.

Registro: [Informes anuales sobre política y objetivos de calidad.](#)

Apartado de Acciones relacionadas con el objetivo 3 sobre calidad del Personal Docente e Investigador y Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios.

[Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios.

2.2.6. P/CL006: PROCESO DE GESTIÓN DE LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

Objetivo: Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y la revisión de la orientación profesional a los estudiantes proporcionada por la Universidad de Extremadura.

Actualización: 15/07/2014 (2ª edición).

Modificaciones: Revisión y actualización general.

Responsables: Vicerrectorado con competencias en estudiantes y empleo.

Indicadores:

1. Número de actividades de orientación programadas.
2. Número de actividades de orientación desarrolladas.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	8/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

3. Número de asistentes, por actividad.
4. Satisfacción media de los usuarios, por actividad.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Estudiantes, empleo y movilidad.

2.2.7. P/CL008: PROCESO DE FORMACIÓN PERMANENTE

Objetivo: Desarrollar la forma en que se realiza la propuesta, gestión y control de calidad de la Formación Permanente en la Universidad de Extremadura de acuerdo con la Normativa reguladora de los cursos de Formación Permanente.

Actualización: 01/06/2021 (3ª edición).

Modificaciones: Adaptación del documento a la normativa vigente.

Adaptación al nuevo modelo de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Responsables: Vicerrectorado con competencias en planificación académica.

- Indicadores:**
1. Oferta de cursos.
 2. Número de estudiantes.
 3. Número de docentes de los cursos.
 4. Número de directores de los cursos.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Planificación Académica.

2.2.8. PR/CL001: PROCEDIMIENTO DE EXTINCIÓN DE ENSEÑANZAS

Objetivo: Describir el modo en que la Universidad de Extremadura lleva a cabo la extinción o supresión de enseñanzas debido a la falta de cumplimiento de los requisitos definidos, que podrán venir marcados bien por la legislación vigente, por las demandas sociales, por la Comunidad Autónoma o por los órganos de gobierno de la propia Universidad competentes en la materia. También se describe el modo en que se aprueban los criterios de extinción y supresión de enseñanzas.

Actualización: 01/06/2021 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación del documento a la normativa vigente y al nuevo modelo de procesos / procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Responsables: Vicerrectorados con competencias en planificación académica y calidad.

- Indicadores:**
1. Número de titulaciones a extinguir.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	9/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Planificación Académica.

2.2.9. PR/CL401: PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Objetivo: Organización y posterior realización de las pruebas o exámenes para la selección de alumnos que, reuniendo los requisitos legales para ello, aspiran a iniciar estudios en la Universidad.

Actualización: Julio 2015 (2ª edición).

Modificaciones: Cambio de códigos de procedimientos y de documentos.

Responsables: Jefatura de la Sección de Acceso de la Universidad de Extremadura.

Indicadores: 1. Cumplimiento de las actividades marcadas.

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

[Observatorio de indicadores.](#)

OBIN_DU-011 Personas presentadas en pruebas de acceso a la Universidad.

OBIN_DU-012 Personas aprobadas en pruebas de acceso a la Universidad.

OBIN_DU-004 Nota mínima de acceso.

OBIN_DU-005 Nota media de acceso.

OBIN_DU-006 Nota media de acceso del percentil 80.

[Actas de las reuniones de coordinación](#) de las distintas materias.

2.2.10. PR/CL402: PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ACCESO PARA MAYORES DE 25, DE 40 Y DE 45 AÑOS

Objetivo: Organización de las pruebas de acceso a la Universidad para aquellas personas mayores de 25 y 45 años, así como también el acceso mediante acreditación de experiencia profesional o laboral para mayores de 40 años.

Actualización: Julio 2015 (2ª edición).

Responsables: Jefatura de la Sección de Acceso de la Universidad de Extremadura.

Modificaciones: Actualización de la normativa vigente y recodificación del procedimiento.

Indicadores: 1. Cumplimiento de las actividades marcadas.

Registro: [Observatorio de indicadores.](#)

OBIN_DU-011 Personas presentadas en pruebas de acceso a la Universidad.

OBIN_DU-012 Personas aprobadas en pruebas de acceso a la Universidad.

OBIN_DU-004 Nota mínima de acceso.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	10/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

OBIN_DU-005 Nota media de acceso.

OBIN_DU-006 Nota media de acceso del percentil 80.

2.2.11. PR/CL403: PROCEDIMIENTO DE PREINSCRIPCIÓN PARA EL ACCESO A LOS ESTUDIOS DE GRADO

Objetivo: Descripción del proceso seguido para la asignación de plazas ofertadas por la Universidad y solicitadas por los estudiantes en las distintas titulaciones de Grado que se imparten en la Universidad de Extremadura.

Actualización: Julio 2015 (2ª edición).

Modificaciones: Actualización a la normativa vigente y actualización de los códigos.

Responsables: Jefatura de la Sección de Acceso de la Universidad de Extremadura.

Indicadores: 1. Cumplimiento de las actividades marcadas.

Registro: [Guía de acceso.](#)

[Observatorio de indicadores.](#)

OBIN_DU-001 Personas preinscritas en primera opción sobre la oferta total de plazas.

2.2.12. PR/CL_PD101: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN DE PLANES DOCENTES

Objetivo: Regular el modo en que se elaboran y aprueban las propuestas de planes docentes de las asignaturas de las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con la legislación vigente, las memorias verificadas de los títulos y las normativas de evaluación de la universidad.

Actualización: 30/05/2022 (2ª edición).

Modificaciones: Simplificación del procedimiento de validación para ajustarlo al proceso de automatización de la plantilla del Plan docente. Modificación de los agentes implicados en la validación para resolución de problemas planteados.

Responsables: Vicerrectorado con competencias en la docencia de títulos oficiales.

Indicadores: 1. Total de planes docentes validados.

2. Indicadores de los Centros según su P/CL009 Desarrollo de las enseñanzas.

Registro: Actas de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de los [Centros](#).

2.2.13. PR/CL_RC_102: PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

Objetivo: Regular el modo en que se solicitan y resuelven los reconocimientos de créditos aplicables a estudiantes en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con la legislación vigente y las normativas de reconocimiento de créditos de la Universidad.

Actualización: 14/07/2022 (2ª edición).

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	11/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Modificaciones: Simplificación del procedimiento.

Responsables: Vicerrectorado responsable de la docencia de títulos oficiales.

Indicadores: 1. Número total de ECTS solicitados para reconocimientos, por curso académico
2. Porcentaje de ECTS reconocidos, por curso académico
3. Porcentaje de solicitudes de reconocimiento por experiencia laboral o profesional, sobre el total de solicitudes, por curso académico

Registro: Actas de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de los [Centros](#).

[Buscador de reconocimientos \(convalidaciones/adaptaciones\) automáticos por titulación.](#)

2.2.14. PR/CL_ARC_103: PROCEDIMIENTO DE RECURSOS DE ALZADA SOBRE RESOLUCIONES DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

Objetivo: Regular el modo en que se solicitan y resuelven los recursos de alzada ante el Rector sobre resoluciones desfavorables de reconocimientos de créditos aplicables a estudiantes en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con la legislación vigente y las normativas de reconocimiento de créditos de la Universidad.

Actualización: 14/07/2022 (2ª edición).

Modificación: Adaptación al nuevo Real Decreto 822/2021.

Responsables: Vicerrectorado en materia de estudiantes.

Indicadores: 1. Número de recursos de alzada de reconocimientos de créditos presentados anualmente.

Registro: Actas de la Comisión de Recursos de Alzada para reconocimiento de créditos. Estas actas no son públicas por contener datos de carácter personal. Su custodia corresponde al Vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes.

En 2022 se presentaron 19 recursos de alzada.

En 2023 se presentaron 25 recursos de alzada.

Las resoluciones rectorales a estos recursos de alzada obran en poder del Gabinete Jurídico de la Universidad de Extremadura.

2.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE

2.3.1. P/SO001: PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN.

Objetivo: Establecer las actuaciones para la gestión del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Extremadura.

Actualización: 16/07/2015 (2ª edición).

Modificación: Recodificación del proceso y revisión de indicadores y documentos.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	12/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Responsables: Dirección del Servicio de Prevención de la Universidad de Extremadura.

- Indicadores:
1. Número de acciones formativas impartidas al año.
 2. Número de reconocimientos realizados al año.
 3. Porcentaje de cartas enviadas en plazo.
 4. Porcentaje de vacunas administradas en plazo.
 5. Porcentaje de personal profesionalmente expuesto a radiaciones ionizantes de la Universidad de Extremadura a las que se les ha realizado seguimiento médico obligatorio por norma legal.
 6. Número de actividades de información y sensibilización en materia preventiva.
 7. Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.
 8. Porcentaje de incidentes / accidentes / enfermedades profesionales investigados.
 9. Porcentaje de procesos de asesoramiento en prevención de riesgos psicosociales iniciados antes de cinco días siguiendo el protocolo de acoso de la Universidad de Extremadura.

Registro: [Memorias Anuales del Servicio de Prevención.](#)

2.3.2. P/SO002: PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo: Establecer el modo en que se desarrollan las funciones de diseño, elaboración y mantenimiento de la información vía web de la Universidad de Extremadura, la elaboración y edición de la guía de acceso y publicaciones relativas a información y difusión de la Universidad y la organización, participación y desarrollo de actividades informativas, de orientación y captación en Jornadas, ferias e instituciones de Educación Secundaria y sesiones informativas en el campus.

Actualización: 04/12/2015 (3ª edición).

Modificación: Actualización de la estructura del proceso.

Responsables: Jefatura de la Sección del Servicio de Información y Atención al Alumnado.

Indicadores: 1. Cumplimiento de las actividades marcadas.

Registro: [Memorias de actividades del Servicio.](#)

[Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

2.3.3. SBAD-CA-001: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

Objetivo: En realidad se trata de varios procesos específicos que responden al Plan estratégico del Servicio de Bibliotecas, en concreto:

Procesos estratégicos:

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	13/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

PBE01 Proceso de Dirección, Planificación, Evaluación y Mejora.

PBE02 Proceso de Nuevos desarrollos tecnológicos y Servicios digitales.

PBE03 Proceso de Proyección de la Biblioteca y relación con la sociedad.

Procesos clave:

PBC01 Proceso de Gestión de la colección.

PBC02 Servicios básicos.

PBC03 Servicios especializados.

Procesos soporte:

PBS01 Gestión económica y administrativa.

SubPBS01_01 Recepción y pago de facturas.

SubPBS01_02 Gestión de solicitudes del personal en bibliotecas centrales.

SubPBS01_03 Cobros préstamos interbibliotecarios.

SubPBS01_04 Procedimiento para la incorporación de becarios de colaboración.

PBS02 Mantenimiento de espacios, equipos e instalaciones.

PBS03 Procedimiento para la apertura extraordinaria de bibliotecas en fin de semana durante los períodos de exámenes.

Actualización: Noviembre de 2015 (2ª edición).

Modificaciones: Revisión de los registros y evidencias.

Modificación del flujograma.

Responsables: Dirección del Servicio de Bibliotecas.

Indicadores: 1. Cumplimiento de fechas y periodicidad.

2. Nivel de participación del personal.

3. Porcentaje de acciones realizadas.

4. Porcentaje de mejora respecto a ejercicios anteriores.

Registro: Apartado de Planificación, cifras y [calidad](#) de la página web del Servicio.

[Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Extensión Universitaria.

2.3.4. P/SO004: PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Objetivo: Establecer la sistemática a seguir en la gestión de las quejas, sugerencias o felicitaciones que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que la Universidad de Extremadura presta.

Actualización: 19/10/2020 (3ª edición).

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	14/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

- Modificaciones: Adaptación al nuevo modelo de procesos/procedimientos.
 Actualización según la norma general de protección de datos.
 Supresión de los términos "sugerencias y felicitaciones" en la denominación de la Comisión de Quejas.
 Definición de la intervención de la Comisión de Quejas.
- Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
- Indicadores: 1. Número total de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas.
 2. Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por tipo de usuario.
 3. Número y evolución de quejas, sugerencias y felicitaciones según motivo o temática.
 4. Número y evolución de quejas, sugerencias y felicitaciones según órganos, unidades o servicios afectados.
- Registro: [Informes anuales del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.](#)

2.3.5. M/P_SAFUEX_01: MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Objetivo: Documento que recoge los procesos y procedimientos del Servicio, en concreto:

Procesos estratégicos

P/ESAF01 Posicionamiento y explotación de los servicios deportivos.

P/ESAF02 Planificación de actividades deportivas.

Procesos clave

P/CSAF01 Gestión de actividades de ocio, salud y formación.

P/CSAF02 Gestión de actividades de competición internas.

P/CSAF03 Gestión de actividades de competición externas.

P/CSAF04 Organización de eventos y servicios deportivos puntuales.

P/CSAF05 Gestión económico / administrativa.

SubP/CSAF01 Difusión, promoción y marketing de los servicios deportivos.

SubP/CSAF02 Gestión de pagos y facturación.

Procesos de apoyo

P/ASAF01 Dotación de material, infraestructuras y equipamientos.

P/ASAF02 Gestión del mantenimiento, adecuación y limpieza.

P/ASAF03 Control de la seguridad y prevención de riesgos.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	15/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

P/ASAF04 Gestión del servicio de quejas y sugerencias.

P/ASAF05 Gestión de archivos y protección de datos e imagen.

P/ASAF06 Medición y evaluación de los procesos.

Procedimientos

PR/SAF01 Admisión de usuarios / clientes.

PR/SAF02 Alquiler de Servicios deportivos.

PR/SAF03 Préstamo de material deportivo, taquillas y equipamiento.

PR/SAF04 Liquidación de precios públicos.

Actualización: 23/11/2015 (1ª edición).

Modificaciones: Es la primera edición, no hay modificaciones.

Responsables: Dirección del Servicio de Actividad Física y Deportes.

- Indicadores:
1. Diagnóstico de necesidades.
 2. Mejoras derivadas del análisis de plan estratégico del curso anterior.
 3. Nuevos servicios deportivos ofertados por actividad.
 4. Actuaciones de reformas en instalaciones deportivas.
 5. Número de mejoras derivadas de encuestas de usuarios
 6. Acciones realizadas
 7. Formación de trabajadores.
 8. Formación de usuarios
 9. Número de usuarios
 10. Satisfacción con los servicios deportivos prestados

Registro: [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

Apartado de Extensión Universitaria.

2.3.6. PR/SO100: PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Objetivo: Definir los criterios de organización y realización de auditorías internas de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de los Centros de la Universidad de Extremadura.

Actualización: 13/10/2020 (3ª edición).

Modificaciones: Revisión y actualización del documento y de sus anexos.

Adaptación al nuevo formato de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Incorporación de puesto de auditor/a jefe.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	16/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Responsables: Vicerrectorado con competencias en calidad.

Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

- Indicadores:
1. Porcentaje de auditorías realizadas en plazo sobre las previstas.
 2. Número de no conformidades detectadas en las auditorías cada año.
 3. Número de acciones de mejora diseñadas cada año

Registro: [Informes de las auditorías internas realizadas.](#)

2.3.7. PR/SO001: PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Objetivo: Tareas a realizar por la Universidad de Extremadura para llevar a cabo anualmente el estudio de inserción laboral a través de una encuesta dirigida a sus egresados con el fin de obtener información que sirva de base tanto para la orientación profesional de sus actuales y también futuros estudiantes, como para la mejora y actualización de los programas formativos impartidos, principalmente de sus perfiles de egreso.

Actualización: 19/10/2020 (3ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo formato de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Actualización de la normativa vigente.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Indicadores: 1. Nivel de representatividad de la muestra para las distintas titulaciones.

Registro: [Informes anuales de Inserción Laboral](#) realizados por la Unidad.

2.3.8. PR/SO002: PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON LA ACTIVIDAD DOCENTE.

Objetivo: Definir las pautas que se siguen en la Universidad de Extremadura para la realización de la encuesta de satisfacción del alumnado con la actividad docente de su profesorado.

Actualización: 16/10/2020 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo modelo de procedimiento.

Actualización normativa estatal.

Responsables: Vicerrectorado con competencias en calidad.

Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

- Indicadores:
1. Porcentaje de respuesta del alumnado.
 2. Porcentaje de informes de resultados emitidos sobre el total previsto.
 3. Porcentaje de reclamaciones sobre el total de informes de resultados.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	17/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Registro: [Informes Anuales de las Encuestas de Satisfacción de Estudiantes con la Actividad Docente](#) realizados por la Unidad.

2.3.9. PR/SO003: PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL OBSERVATORIO DE INDICADORES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Objetivo: Describir el método a seguir cada curso académico para la elaboración del Observatorio de Indicadores de la Universidad de Extremadura. Este Observatorio se elabora con el objetivo fundamental de proporcionar a los responsables académicos y a las comisiones de calidad de titulación, información relevante para la toma de decisiones. Al mismo tiempo, debe servir de apoyo a los programas de la Universidad relacionados con la garantía de calidad y contener una información adecuada para la rendición de cuentas a la sociedad.

Actualización: 19/10/2020 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación de la normativa estatal.

Adaptación al nuevo formato de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Indicadores: 1. Indicadores publicados.

Registro: [Documento del Observatorio de Indicadores](#) elaborado por la Unidad.

2.3.10. PR/SO004: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Objetivo: Establecer los mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés con las titulaciones oficiales ofertadas por la Universidad de Extremadura y recabar opiniones que permitan a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones elaborar sus planes de mejoras.

Actualización: 19/10/2020 (3ª edición).

Modificaciones: Actualización del diagrama de flujo.

Adaptación de la temporalidad del procedimiento.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Indicadores:

1. Porcentaje de profesorado de la titulación que participa en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación.
2. Porcentaje de estudiantes que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación.
3. Número de Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación.

Registro: [Informes Anuales de Satisfacción con los títulos oficiales](#) elaborado por la Unidad.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	18/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

2.3.11. PR/SO101: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS

Objetivo: Indicar el método a seguir en el Vicerrectorado competente en materia de Calidad de la Universidad de Extremadura para la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de esta a través de encuestas de opinión. También se indica cómo el servicio evaluado debe utilizar dichos resultados para mejorar su prestación, estableciendo el plan de mejoras correspondiente.

Actualización: 19/10/2020 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo modelo de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Corrección de errores en el texto y en el diagrama de flujo.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Indicadores:

- Número de servicios evaluados completamente al final del año en relación con el número de servicios seleccionados para ser evaluados ese año.
- Número de planes de mejora elaborados en relación con el número de servicios evaluados.
- Nivel de detalle medio de los documentos de alegaciones y propuestas de mejora recibidos.
- Grado de ejecución de las propuestas de mejora al cabo de un año, al cabo de dos años, al cabo de tres años.
- Número de quejas recibidas sobre el funcionamiento de las encuestas.
- Tamaño muestral alcanzado en cada encuesta en relación con el tamaño considerado estadísticamente adecuado.
- Tasa de respuesta a las preguntas de contestación abierta.
- Tasa media de respuestas NS/NC.

Registro: [Informes de los servicios evaluados](#) elaborados por la Unidad.

2.3.12. PR/SO102: PROCEDIMIENTO DE PETICIÓN DE DATOS

Objetivo: Exponer el método a seguir por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad al recibir una petición de datos estadísticos relativos a distintos aspectos de la Universidad de Extremadura, como son los relacionados con las preinscripciones, matriculaciones, egresados, tasas de rendimiento o recursos humanos.

Actualización: 19/10/2020 (4ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo formato de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Modificación de indicadores de seguimiento.

Supresión de apartados y anexos.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	19/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Simplificación del procedimiento.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Indicadores:

- Número total de peticiones en el año
- Número de peticiones desestimadas en el año.
- Media de días laborales transcurridos desde que llega la petición y se envía.
- Número máximo de días laborales transcurridos desde que llega la petición hasta que se envía

Registro: Los datos surgidos del análisis de indicadores forman parte del registro electrónico de la UTEC, de acceso restringido. Los resultados del seguimiento en 2022 y 2023 aparecen recogidos en la siguiente tabla:

INDICADOR	AÑO 2022	AÑO 2023
Número total de peticiones en el año	34	52
Número de peticiones desestimadas en el año	0	1
Media de días laborales transcurridos desde que llega la petición y se envía	1,06	1,06
Número máximo de días laborales transcurridos desde que llega la petición hasta que se envía	27	11

2.3.13. PR/SO103: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SOLICITUD Y PAGO DE QUINQUENIOS DOCENTES

Objetivo: Definir los pasos a seguir para la gestión administrativa de las solicitudes y del pago del complemento retributivo regulado en el Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.

Actualización: 19/10/2020 (3ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo modelo de procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura.

Reducción del tiempo de conservación de algunos documentos.

Reducción de indicadores de evaluación del procedimiento.

Responsables: Dirección de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Dirección del Servicio de Recursos Humanos.

Indicadores:

- Desfase de cumplimiento de plazos del procedimiento.
- Número de reclamaciones recibidas sobre los informes.

Registro: [Actas de la Comisión para la Asignación de Quinquenios Docentes.](#)

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	20/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

3.- VALORACIÓN GLOBAL Y PROPUESTA DE MEJORA

Los procesos y procedimientos del SAIC general de la UEx establecen las bases de la gestión desarrollada en los Vicerrectorados, Unidades, Oficinas y Servicios de la Institución. Tales procesos y procedimientos constituyen un mapa complejo, en el que están implicados diversos agentes y cuya actualización resulta necesaria por la aparición de nuevas disposiciones legislativas o normativas, los cambios en la gestión, el avance tecnológico o los cambios institucionales.

El pasado 12 de enero de 2024, la Comisión de Calidad de la UEx aprobó el *“Plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UEx, vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad de Extremadura”*. Dicho plan ha sido elaborado por la Dirección de Calidad para programas de Centros y Títulos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. El documento, que se adjunta como [anexo I](#) al presente informe de seguimiento, contiene información sobre los procesos que han sido actualizados recientemente y aquellos cuya actualización es prioritaria.

En este sentido, tras el Informe de Seguimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UEx correspondiente al año 2021, se llevó a cabo la revisión y actualización de 1 proceso estratégico y 3 procedimientos clave, incorporando en ellos diversas modificaciones con el objetivo de adaptarlos a la normativa vigente y de incrementar su eficacia mediante la simplificación y/o automatización de algunos de sus pasos. Con anterioridad, en 2020 y 2021, se incorporaron modificaciones de mejora en otros 16 procesos y procedimientos de carácter estratégico, clave o de soporte. Todos ellos serán revisados de forma general para mantener actualizada la normativa y adaptar el documento al lenguaje inclusivo.

Por otra parte, son 10 los procesos/procedimientos que, pese a ser revisados anualmente, no han sido actualizados con posterioridad a 2017 y, por tanto, precisan de una revisión más exhaustiva; se trata de 6 procesos y procedimientos clave y 4 de soporte. Dos de ellos constituyen en sí mismos el mapa de procesos y procedimientos de sendos Servicios de la UEx: el Servicio de Bibliotecas, con 9 procesos y el Servicio de Actividad Física y Deportiva con 15 procesos y 4 procedimientos. Según el protocolo de seguimiento de procesos y procedimientos de la Universidad de Extremadura, serán los órganos responsables de su diseño y elaboración los que, a propuesta del Vicerrectorado con competencias en calidad, se encarguen próximamente de revisarlos y actualizarlos debidamente.

Precisamente, esta labor de actualización del mapa general de procesos y procedimientos forma parte de uno de los objetivos de este Vicerrectorado: la reorganización y el fortalecimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad de Extremadura. Una de las acciones propuestas en esta línea de actuación es la elaboración de nuevos procesos y procedimientos a partir de la gestión desempeñada a nivel central; algunos, como el *Proceso de Elaboración, Ejecución y Seguimiento del Plan Estratégico de la Universidad de Extremadura* están en fase de diseño. Además, a partir de las recomendaciones realizadas por evaluadores externos en los diferentes programas de evaluación de ANECA, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx se ha propuesto transformar los protocolos que la UEx activa en apoyo a dichos programas de evaluación en nuevos procesos del SAIC o, si procede, la adaptación, con este fin, de procesos ya existentes. Para ello, desde el propio Vicerrectorado se ha diseñado el *“Plan de conversión de los protocolos de evaluación externas de los Programas de ANECA en procesos específicos del*

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	21/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia”, que fue aprobado por la Comisión de Calidad de la UEx en la sesión arriba indicada y que aparece incluido como [anexo II](#) en este informe de seguimiento.

Como queda recogido en el documento, la UEx cuenta en la actualidad con 7 protocolos de apoyo a los programas de evaluación externa de ANECA: 4 relacionados con los títulos oficiales (VERIFICA, MONITOR, ACREDITA y SIC), 2 con los centros (AUDIT y ACREDITACIÓN) y 1 a nivel institucional (DOCENTIA). La transformación de estos protocolos en procesos del SAIC se desarrollará en 6 fases, las 2 primeras ya han sido completadas. Con la tercera aún en desarrollo, el único proceso del SAIC relacionado directamente con tales protocolos es, a priori, el P/CL001.- *Proceso de diseño y aprobación de los planes de estudios oficiales*. No obstante, esta afirmación requiere de un análisis más exhaustivo del mapa de procesos y procedimientos del Sistema. Tras este análisis, el final de la fase de diseño de los nuevos procesos, o la adaptación de los ya existentes, está prevista para el último trimestre de 2024. A partir de este momento, los procesos o procedimientos de nueva creación o cualquier adaptación de los ya existentes, quedarán pendientes de aprobación por el órgano competente.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	22/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

Plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad de Extremadura, vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad

Documento elaborado con el fin de actualizar los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad de Extremadura

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

Aprobado por la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UEx en la sesión celebrada el 12/01/2024

Enero de 2024

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	23/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Contenido

1. Introducción		3
2. Situación actual		4
3. Características generales		8
4. Órganos responsables.....		8
5. Fases del plan de revisión y actualización		10
6. Medios y cronograma de actividades		10

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	24/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



1. Introducción

Los procesos y procedimientos constituyen elementos esenciales de gestión en el marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura.

Dependiendo del nivel institucional en que se desarrollan, es posible diferenciar dos tipos: los de **carácter transversal** y los de **carácter específico**. Los procesos y procedimientos transversales son aquellos vinculados a los órganos del Rectorado y de los Servicios Centrales de la Universidad y repercuten, directa o indirectamente, en todos los centros de la UEx. Los procesos y procedimientos específicos son aquellos definidos en los Centros en el contexto de sus sistemas de calidad.

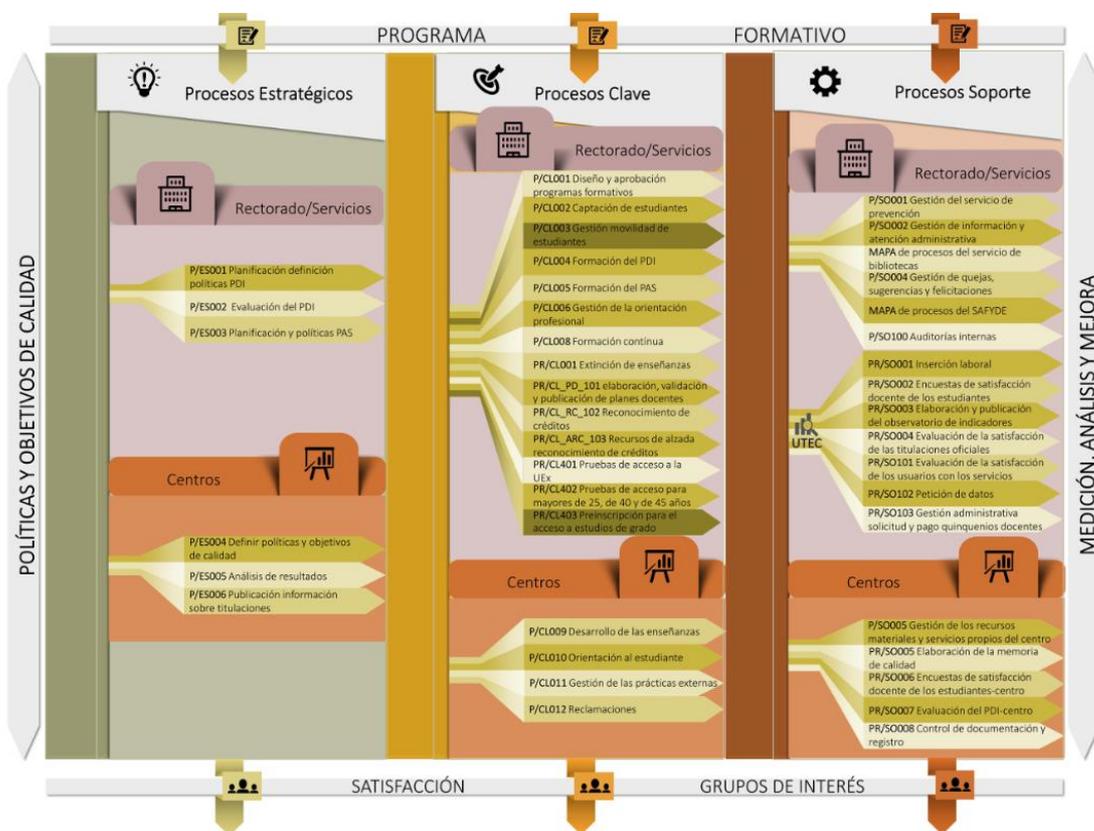


Figura 1. Mapa de procesos de la UEx

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
Observaciones	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Dependiendo de la finalidad y el alcance de la materia de los procesos, se distinguen tres grandes tipos: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte.

Los **procesos estratégicos** son aquellos relacionados con el establecimiento de políticas y grandes líneas de actuación de la Universidad.

Los **procesos clave** son aquellos vinculados con las actividades específicas de la Universidad, que, por su carácter, aportan un valor o resultado final concreto a los usuarios finales de los mismos. En definitiva, son procesos relacionados con las actividades cotidianas específicas de la Universidad.

Los **procesos de soporte** son aquellos de carácter genérico que sirven de ayuda o apoyo al desarrollo de los anteriores. Frecuentemente, son procesos que se pueden desarrollar en cualquier tipo de institución (sea de carácter académico o no).

Uno de los problemas que entraña la gestión por procesos es el mantenimiento de los documentos reguladores de los mismos, debido a las dificultades existentes para mantener actualizado su contenido. Con carácter general, los problemas de actualización derivan de factores de diverso tipo, tales como la aparición de nuevas disposiciones legislativas o normativas, los cambios en la gestión, el avance tecnológico o los cambios institucionales.

Dentro del SAIC de la UEx, la actualización de los procesos y procedimientos de carácter transversal entraña gran complejidad por la diversidad de agentes implicados en su mantenimiento y por la repercusión que tienen en el conjunto de la institución académica.

El objetivo de este documento es establecer un plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad. El plan es fruto de las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora apuntadas por los evaluadores externos participantes en distintas auditorías de Centros de la UEx, quienes han manifestado la necesidad de llevar a cabo este trabajo.

2. Situación actual

En la actualidad, existen 30 procesos y procedimientos incluidos en el SAIC de la UEx que corresponden a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad, los cuales, se distribuyen del siguiente modo:

- 3 procesos estratégicos
- 14 procesos clave
- 13 procesos de soporte

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	26/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Asimismo, en los Centros, existen 12 procesos y procedimientos comunes, si bien es cierto que algunos Centros, en función de sus necesidades, han definido algunos procesos más.

En este documento nos ocuparemos solamente de los procesos y procedimientos correspondientes a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales.

Los tres **procesos estratégicos** de carácter transversal se encuentran bajo la responsabilidad principal de tres órganos: el Vicerrectorado de Profesorado, la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad y la Gerencia. Todos ellos han sido revisados entre 2020 y 2022, por ese motivo, inicialmente solo necesitan ser revisados para actualizar la normativa.

PROCESOS ESTRATÉGICOS			
CÓDIGO	TÍTULO	RESPONSABLE	ÚLTIMA ACTUAL.
P/ES001	Planificación y definición políticas PDI	V. de Profesorado	2022
P/ES002	Evaluación del PDI	UTEC	2020
P/ES003	Planificación y definición políticas PAS	Gerencia	2021

Tabla 1. Relación de procesos estratégicos

Los 14 **procesos y procedimientos clave** se encuentran bajo la responsabilidad de 7 órganos y servicios: 1) Vicerrectorado de Planificación Académica; 2) Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad; 3) Vicerrectorado de Calidad y Estrategia; 4) Gerencia; 5) Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado; 6) Servicio de Información y Atención Administrativa; y 7) Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

A diferencia de los procesos estratégicos, que presentaban uniformidad en cuanto a su actualización, en los procesos clave se advierte mayor diversidad y es posible diferenciar tres situaciones:

1. Procesos y procedimientos que no han sido actualizados desde 2014 o 2015. Por este motivo requieren una revisión detallada y, presumiblemente, necesitarán ser actualizados de forma más profunda.
2. Procesos y procedimientos actualizados entre 2021 y 2022 que requieren una revisión general.
3. Procesos y procedimientos que no necesitan ser actualizados de forma inmediata, aunque sí exigen un seguimiento general.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	27/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

PROCESOS CLAVE			
CÓDIGO	TÍTULO	RESPONSABLE	ÚLTIMA ACTUAL.
P/CL001	Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales	V. de Planificación	2021
P/CL002	Captación de estudiantes	SIAA	2017
P/CL003	Gestión de movilidad de estudiantes	V. Estudiantes	2015
P/CL004	Formación del PDI	V. Planificación	2021
P/CL005	Formación del PAS	Gerencia	2021
P/CL006	Gestión de la orientación profesional	V. Estudiantes	2014
P/CL008	Formación permanente	V. Planificación	2021
PR/CL001	Extinción de enseñanzas	V. Planificación	2021
PR/CL401	Pruebas de acceso a la UEx	Svº de Acceso y gestión de estud. de grado	2015
PR/CL402	Pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años	Svº de Acceso y gestión de estud. de grado	2015
PR/CL403	Preinscripción para el acceso a estudios de grado.	Svº de Acceso y gestión de estud. de grado	2015
PR/CL_PD_101	Procedimiento de elaboración, validación y publicación de planes docentes	V. Calidad	2022
PR/CL_RC_102	Procedimiento de Reconocimiento de Créditos	V. Calidad / V. Planificación	2022
PR/CL_ARC_103	Procedimiento de Recursos de Alzada sobre resoluciones de Reconocimiento de Créditos	V. Calidad / V. Planificación	2022

Tabla 2. Relación de procesos clave

Los 14 **procesos y procedimientos de soporte** corresponden a 5 órganos y servicios: 1) Servicio de Prevención; 2) Servicio de Información y Atención Administrativa; 3) Servicio de Bibliotecas; 4) Servicio de Actividad Física y Deportiva; y 5) Unidad Técnica de Evaluación y Calidad. La problemática es similar a la de los procesos clave, sin bien estos presentan una particularidad: en algunos casos bajo una única denominación se encuentra el conjunto de procesos de todo un servicio (Servicio de Bibliotecas y Servicio de Actividad Física y Deportiva).

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	28/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

PROCESOS SOPORTE			
CÓDIGO	TÍTULO	RESPONSABLE	ÚLTIMA ACTUAL.
P/SO001	Gestión del Servicio de prevención	Servicio de Prevención	2015
P/SO002	Gestión de información y atención administrativa	SIAA	2015
	Mapa de procesos del servicio de bibliotecas ¹	Servicio de Bibliotecas	2015
P/SO004	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	UTEC	2020
	Mapa de procesos del SAFYDE ²	SAFYDE	2015
PR/SO100	Auditorías internas	UTEC	2023 ³
PR/SO001	Inserción laboral	UTEC	2020
PR/SO002	Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes	UTEC	2023 ³
PR/SO003	Elaboración y publicación del observatorio de indicadores	UTEC	2020
PR/SO004	Evaluación de la satisfacción de las titulaciones oficiales	UTEC	2020
PR/SO101	Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios	UTEC	2020
PR/SO102	Procedimiento de petición de datos	UTEC	2020
PR/SO103	Procedimiento para la gestión administrativa de la solicitud y el pago de quinquenios docentes	UTEC	2020

Tabla 3. Relación de procesos de soporte

¹ Contiene 9 procesos

² Contiene 15 procesos y 4 procedimientos

³ Última actualización aprobada en 2020. Actualización en 2023, pendiente de aprobación

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	29/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

3. Características generales

El análisis de los procesos y procedimientos de los órganos del Rectorado y los Servicios Centrales de la Universidad permite apreciar las siguientes características y rasgos generales:

- **10 procesos necesitan una revisión detallada.** Se ha detectado la existencia de 10 procesos que no han sido revisados desde el año 2014 o 2015 y que, en consecuencia, necesitan una revisión detallada.
- **16 procesos necesitan una revisión general.** Se han detectado 16 procesos que requieren una revisión de carácter general, posiblemente consistente en la actualización de la normativa vigente y detalles menores.
- **4 procesos están actualizados y no requieren ningún tipo de revisión.** En algunos casos se trata de procesos que han sido objeto de revisión reciente y están pendientes de aprobación.
- **Existen dos servicios que presentan mapas de procesos específicos.** En concreto, el Servicio de Bibliotecas (que presenta 9 procesos específicos); y el Servicio de Actividad Física y Deportiva (que presenta 15 procesos y 4 procedimientos). Realmente se trata de conjuntos de procesos de un Servicio determinado. En otros casos, como la UTEC, los procesos figuran de forma individual.
- **Nuevos procesos en marcha.** En la actualidad se está trabajando en la definición de nuevos procesos que se integrarán en el SAIC, como el proceso de modificación de planes de estudios, o el proceso de elaboración, ejecución y modificación de plan estratégico de la UEx.
- **Existencia de diferentes formas de codificación.** Se han detectado tres procedimientos clave que presentan una forma de codificación diferente al resto.
- **Integración de los protocolos.** Existen 7 protocolos de apoyo de la UEx a las actividades de evaluación externa que, por su contenido, van a ser analizados con el objetivo de integrarlos en el SAIC como procesos del mismo.

4. Órganos responsables

Como ya se ha puesto de manifiesto, uno de los problemas que presentan los procesos de carácter transversal es la existencia de distintos órganos implicados en su definición, aprobación y ejecución, lo cual exige un mayor trabajo de coordinación. En total, los procesos transversales son

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	30/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

responsabilidad de 14 órganos y servicios diferentes. Aunque algunos de ellos están encargados solamente de un proceso, otros son responsables de un elevado número.

RESPONSABLE	Nº	CÓDIGO	TÍTULO	ÚLTIMA ACTUAL.
Gerencia (2)	2	P/ES003	Planificación y definición políticas PAS	2021
		P/CL005	Formación del PAS	2021
SAFYDE (19)	19		Mapa de procesos del SAFYDE	2015
Svº de Prevención (1)	1	P/SO001	Gestión del Servicio de prevención	2015
SIAA (2)	2	P/SO002	Gestión de información y atención administrativa	2015
		P/CL002	Captación de estudiantes	2017
Svº de Acceso y gestión de estudios de grado (3)	3	PR/CL401	Pruebas de acceso a la UEx	2015
		PR/CL402	Pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años	2015
		PR/CL403	Preinscripción para el acceso a estudios de grado.	2015
Svº de Bibliotecas	9		Mapa de procesos del Svº de Bibliotecas	2015
UTECE	10	P/ES002	Evaluación del PDI	2020
		P/SO004	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	2020
		PR/SO100	Auditorías internas	2023
		PR/SO001	Inserción laboral	2020
		PR/SO002	Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes	2023
		PR/SO003	Elaboración y publicación del observatorio de indicadores	2020
		PR/SO004	Evaluación de la satisfacción de las titulaciones oficiales	2020
		PR/SO101	Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios	2020
		PR/SO102	Procedimiento de petición de datos	2020
PR/SO103	Procedimiento para la gestión administrativa de la solicitud y el pago de quinquenios docentes	2020		
V. Calidad	1	PR/CL_PD_101	Procedimiento de elaboración, validación y publicación de planes docentes	2022
V. de Profesorado	1	P/ES001	Planificación y definición políticas PDI	2022
V. Estudiantes	2	P/CL003	Gestión de movilidad de estudiantes	2015
		P/CL006	Gestión de la orientación profesional	2014
V. Planificación	4	P/CL001	Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales	2021
		P/CL004	Formación del PDI	2021
		P/CL008	Formación permanente	2021
		PR/CL001	Extinción de enseñanzas	2021
V. Planificación / V. Calidad	2	PR/CL_RC_102	Procedimiento de Reconocimiento de Créditos	2022
		PR/CL_ARC_103	Procedimiento de Recursos de Alzada sobre resoluciones de Reconocimiento de Créditos	2022

Tabla 4. Relación de procesos por órganos responsables

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxzOPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
Observaciones	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxzOPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

5. Fases del plan de revisión y actualización

La revisión y actualización de los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad, se llevará a cabo en los pasos que se indican a continuación.

1. **FASE 1.** Diseño del Plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Universidad de Extremadura vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad.
2. **FASE 2.** Aprobación del plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos. El plan debe ser presentado ante la Comisión SAIC del SAIC y aprobado por esta.
3. **FASE 3.** Contacto del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia con los órganos responsables para valorar de forma conjunta el alcance de las modificaciones necesarias y el tiempo estimado de actualización de los procesos y procedimientos que están bajo su responsabilidad.
4. **FASE 4.** Trabajo de actualización de los procesos y procedimientos por los órganos responsables de los mismos en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.
5. **FASE 5.** Desarrollo de nuevos procesos y procedimientos.
6. **FASE 6.** Aprobación de las versiones actualizadas de los procesos y procedimientos. La aprobación se llevará a cabo de forma progresiva, a medida que se van actualizando los procesos y procedimientos de los distintos órganos.
7. **FASE 7.** Actualización de la información publicada en la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, con el fin de ofrecer, de forma más sistemática, información sobre los distintos procesos y procedimientos del SAIC (versiones anteriores, evidencias de aplicación, etc.).

6. Medios y cronograma de actividades

De acuerdo con los compromisos adquiridos, el desarrollo del Plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Universidad de Extremadura vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad, se llevará a cabo con los recursos propios de los agentes implicados, fundamentalmente el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, y se ejecutará entre los meses de noviembre de 2023 y diciembre de 2024.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	32/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_I		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Fases	2023		2024												
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
F1. Diseño del plan de revisión y actualización															
F2. Aprobación del plan de revisión y actualización															
F3. Contacto con órganos responsables															
F4. Actualización de procesos y procedimientos															
F5. Desarrollo de nuevos procesos															
F6. Aprobación de las nuevas versiones															
F7. Actualización de información publicada en la web															

Figura 3 Cronograma de actividades

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	33/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	34/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

Plan de conversión de los protocolos de evaluación externa de los Programas de ANECA en procesos específicos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Documento elaborado con el fin de incluir los protocolos de evaluación externa en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad de Extremadura

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

Aprobado por la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UEx en la sesión celebrada el 12/01/2024

Noviembre de 2023

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	35/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Situación actual.....	3
3. Características de los protocolos	6
4. Fases en el proceso de conversión	8
5. Medios y cronograma de actividades.....	8

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	36/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

1. Introducción

El objetivo de este documento es presentar la metodología y las fases a seguir para llevar a cabo la conversión de los *Protocolos de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa*, existentes en la Universidad de Extremadura, en procesos detallados integrados en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la UEx.

Dicha adaptación se lleva a cabo siguiendo las observaciones y oportunidades de mejora apuntadas por evaluadores externos participantes en distintas auditorías de Centros de la UEx, quienes consideran que dichos protocolos deben incluirse “de manera explícita en el SAIC” de una u otra forma.

Asimismo, la aparición, a partir de 2021, de diferentes disposiciones legislativas de distinto rango, relacionadas con los procedimientos de aseguramiento de la calidad de las enseñanzas universitarias, con la acreditación institucional de los centros, con la modificación de los títulos y con otros aspectos relacionados con el ciclo de vida de las titulaciones, exige, en cualquier caso, una revisión de los documentos citados.

2. Situación actual

En el marco de la legislación vigente, la Universidad de Extremadura (UEx), participa en los distintos programas de evaluación externa de títulos, centros y programas institucionales desarrollados por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA).

Por lo que respecta a la evaluación de **títulos**, la UEx participa en los siguientes programas del marco VSMA:

- **VERIFICA.** Programa orientado a la evaluación de una propuesta de creación de un nuevo título para comprobar que dicha propuesta reúne determinados requisitos legales, técnicos, de contenido, administrativos y académicos para su aprobación o rechazo.
- **MONITOR.** Programa dedicado a la evaluación periódica de la forma en que se desarrolla y evoluciona un título. Esta evaluación debe basarse en datos objetivos obtenidos a medida que se desarrolla el título (demanda, proceso académico, resultados académicos de los estudiantes, satisfacción, inserción laboral, etc.).
- **ACREDITA.** Programa centrado en la evaluación de una titulación previamente verificada con la finalidad de renovar su condición de título oficial.
- **SIC.** Programa de sellos internacionales de calidad concedidos por otras agencias autorizadas basados en criterios de carácter internacional. En la Universidad de Extremadura siete centros disponen del sello EURACE de ingeniería, concedido por agencias autorizadas por *European Network for the Accreditation of Engineering Education (ENAAE)*.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	37/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Es preciso señalar que, aunque no existe un programa propio de ANECA para la **modificación** de los títulos, a los cuatro procesos señalados habría que añadir un proceso más, como es el de modificación de titulaciones.

En cuanto a los programas dedicados a la evaluación de los **centros**, la Universidad de Extremadura participa activamente en dos de ellos:

- **AUDIT.** Programa dedicado a la evaluación de los Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de los Centros a través de auditorías externas, que, si se desarrollan de forma satisfactoria, culminan con la certificación de la implantación de los SAIC.
- **ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL.** Programa destinado a la certificación de la implantación del SAIC de un centro y la renovación conjunta de todos los títulos impartidos en el mismo.

Por último, por lo que respecta a la evaluación de programas institucionales, la Universidad de Extremadura participa en el programa de evaluación de la calidad de la docencia mediante el programa DOCENTIA. Como en los casos anteriores, la UEx cuenta con la certificación de ANECA del programa DOCENTIA.

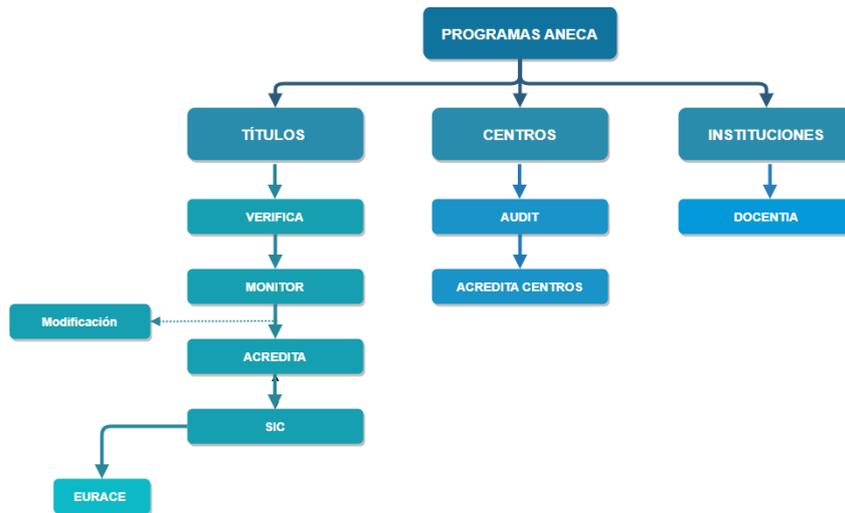


Figura 1. Programas ANECA en la UEx

Es incuestionable la importancia del conjunto de programas de evaluación citados para el correcto desarrollo de los títulos de la Universidad por la repercusión que tienen en su continuidad. La ejecución de dichos programas se lleva a cabo mediante **procesos** de evaluación de distinto alcance y características. En ocasiones la evaluación se realiza solamente mediante la aportación de evidencias documentales y, si procede, la corrección de las mismas (verificación, seguimiento y

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
Observaciones	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

modificación de títulos). En otras ocasiones, la evaluación se hace mediante la entrega de evidencias y la realización de entrevistas con los distintos grupos de interés (acreditación y auditoría). Asimismo, el alcance es diferente, mientras que en unos casos afecta a un título, en otras ocasiones repercute en el conjunto de títulos de un centro, en el sistema de calidad o en determinados ámbitos de la Institución Académica.

En este contexto, resulta relevante la regulación de la forma de llevar a cabo las distintas acciones o tareas que integran los procesos señalados.

Para facilitar la ejecución de los procesos de evaluación externa, la UEx cuenta, en la actualidad, con siete protocolos de apoyo a los mismos, los cuales describen de forma gráfica y textual los principales pasos a seguir para su ejecución, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Programa ANECA	Protocolo
VERIFICA	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para la verificación de títulos oficiales.
MONITOR	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para el seguimiento de títulos oficiales.
ACREDITA	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para la acreditación de títulos oficiales.
SIC	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para el programa Sellos internacionales de Calidad.
AUDIT	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para el seguimiento SAIC.
DOCENTIA	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para el seguimiento DOCENTIA-UEx.
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para Acreditación Institucional

Tabla 1. Relación entre Programas ANECA y protocolos UEx

Como se ha apuntado, en algunos procesos de auditoría externa de centros de la UEx, se ha puesto de manifiesto la conveniencia de incluir de manera explícita en el SAIC y en sus procesos/procedimientos la referencia a los protocolos de apoyo a los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de títulos (ciclo VSMA).

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	39/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

Con el fin de llevar a cabo dicha integración, siguiendo las recomendaciones de evaluadores externos, se plantea el presente *Plan de conversión de los protocolos de evaluación externa de los Programas de ANECA en procesos específicos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia*.

De este modo, el principal objetivo de este documento es presentar la metodología a seguir para convertir los protocolos indicados en procesos del SAIC de la UEx, o para integrarlos directamente en procesos del Sistemas ya existentes. Además, teniendo en cuenta que en la relación de protocolos recogida en la tabla anterior no consta el proceso de modificación de títulos, el cual es esencial en ciclo VSMA, se plantea también analizar la posibilidad de desarrollar un procedimiento específico para ese fin.

3. Características de los protocolos

Los siete protocolos de apoyo a las actividades de evaluación externa existentes en la UEx presentan, las siguientes características:

1. Seis protocolos cuentan con un gráfico inicial que refleja, de forma sintética, los pasos a seguir en el desarrollo del proceso.
2. El *Protocolo de ayuda a la Verificación de títulos oficiales* incluye también la referencia al proceso del SAIC con el que está relacionado (P/CL001 de *Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales*).
3. Seis protocolos cuentan con una breve descripción textual del procedimiento a seguir de acuerdo a las directrices de ANECA.
4. Algunos protocolos incluyen también referencias a documentos externos, tales como guías de ANECA, que resultan relevantes. Por ejemplo, el *protocolo de ayuda a la Acreditación de títulos oficiales*, contiene referencias a la Guía elaborada por ANECA.
5. El *Protocolo UEx de Sellos Internacionales de Calidad (SIC)* presenta una estructura diferente al resto, ya que solo recoge información textual, más detallada que los anteriores, articulada en torno a 5 grandes cuestiones:
 1. ¿Qué títulos pueden solicitar el SIC?
 2. ¿Cuándo se debe solicitar?
 3. ¿Qué documentación hay que presentar?
 4. ¿Cuál puede ser el resultado de la evaluación y cuanto es su validez?
 5. ¿Supone algún coste económico?
6. El *Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para el seguimiento Docencia UEx*, incluye una descripción de la evaluación del Programa Docencia desde el año 20017 hasta el año 2017.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	40/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

7. El Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para Acreditación Institucional contiene solamente referencias a la acreditación institucional inicial de los centros, pero no contiene las pautas relativas a la renovación de la acreditación institucional.
8. La mayoría de los contenidos de los protocolos son anteriores a disposiciones legislativas relevantes, tales como el Real Decreto 640/2021 o el RD 822/2021.



Figura 2. Ejemplo de Protocolo de apoyo a la evaluación externa.

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	41/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX ANEXO_II		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2022_2023	

4. Fases en el proceso de conversión

El proceso de conversión de los protocolos en procesos del SAIC y su integración en el propio sistema, se llevará a cabo en los pasos que se indican a continuación.

- FASE 1.** Diseño de un Plan de conversión de los protocolos en procesos del SAIC (plan recogido en este documento).
- FASE 2.** Aprobación del Plan de conversión. El plan debe ser presentado ante la Comisión de Calidad del SAIC y aprobado por esta.
- FASE 3.** Análisis detallado de los procesos relacionados con los protocolos ya existentes en el SAIC, así como de las normativas vinculadas y los agentes implicados en el proceso de creación o adaptación de los procesos correspondientes. A priori, el único proceso con el cuál existe una vinculación directa es el P/CL001.- Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales, pero es preciso llevar a cabo un análisis exhaustivo del resto de procesos del sistema.
- FASE 4.** Determinación de procesos a desarrollar o modificar. La decisión sobre los procesos que deben ser creados o los procesos existentes que deben ser modificados se basará en el análisis realizado en la fase anterior.
- FASE 5.** Elaboración de los nuevos procesos o adaptación de procesos ya existentes.
- FASE 6.** Aprobación de los nuevos procesos o de los procesos adaptados por la Comisión de Calidad del SAIC.

5. Medios y cronograma de actividades

De acuerdo con los compromisos adquiridos, el desarrollo del Plan de conversión de protocolos en procesos se llevará a cabo con los recursos propios de los agentes implicados, fundamentalmente el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, y se ejecutará entre los meses de noviembre de 2023 y diciembre de 2024.

Fases	2023		2024												
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
F1. Diseño del plan de conversión															
F2. Aprobación del plan de conversión															
F3. Análisis de procesos, normativas y agentes															
F4. Determinación de procesos a desarrollar o adaptar															
F5. Elaboración o adaptación de procesos															
F6. Aprobación de los nuevos procesos															

Figura 3 Cronograma de actividades

Código Seguro De Verificación	0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	42/43
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxzoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA
UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA



Código Seguro De Verificación	0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	19/03/2024 09:10:25
	Antonia Ciudad Sánchez	Firmado	18/03/2024 10:37:19
Observaciones		Página	43/43
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/0wYjRxxoPP6eHA9w21jWng==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

