

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

# SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SAIC UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 2024

Elaborado por: Vicerrectorado de Calidad y Estrategia  Fecha: 30/06/2025	Revisado por: Vicerrectorado de Calidad y Estrategia  Fecha: 03/07/2025	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad  Fecha: 09/07/2025
Firma María Mercedes Macías García  Vicerrectora	Firma José Luis Bonal Zazo  Dirección de Calidad para centros y títulos	Firma María Mercedes Macías García  Secretaria

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DEL SAIC DE LA UEX.....	3
2.1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS .....	3
2.1.1. P/ES001: Proceso de Planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador.....	4
2.1.2. P/ES002: Proceso para la Evaluación de la actividad docente del profesorado.....	5
2.1.3. P/ES003: Proceso de Planificación y definición de políticas del PAS .....	7
2.1.4. P/ES007: Proceso de Elaboración, aprobación y seguimiento del plan estratégico de la UEx.....	8
2.1.5. P/ES008: Proceso de Renovación de la Acreditación Institucional.....	9
2.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLAVE .....	11
2.2.1. P/CL001: Proceso de Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales .....	12
2.2.2. P/CL002: Proceso de Captación de estudiantes.....	13
2.2.3. P/CL003: Proceso de Gestión de movilidad de estudiantes .....	14
2.2.4. P/CL004: Proceso de Formación del PDI .....	15
2.2.5. P/CL005: Proceso de Formación del PAS .....	16
2.2.6. P/CL006: Proceso de Gestión de la orientación profesional.....	17
2.2.7. P/CL008: Proceso de Formación permanente .....	18
2.2.8. PR/CL001: Procedimiento de Extinción de enseñanzas.....	19
2.2.9. PR/CL401: Procedimiento de Pruebas de acceso a la UEx.....	20
2.2.10. PR/CL402: Procedimiento de Pruebas de acceso para mayores de 25 de 40 y de 45 años.....	21
2.2.11. PR/CL403: Procedimiento de Preinscripción para el acceso a los estudios de Grado .....	21
2.2.12. PR/CL_PD_101: Procedimiento de Elaboración, validación y publicación de planes docentes.....	22
2.2.13. PR/CL_RC_102: Procedimiento de Reconocimiento de créditos.....	23
2.2.14. PR/CL_ARC_103: Procedimiento de Recursos de alzada sobre reconocimiento de créditos .....	24
2.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE.....	25
2.3.1. P/SO001: Proceso de Gestión del servicio de prevención .....	26
2.3.2. P/SO002: Proceso de Gestión de información y atención administrativa .....	28
2.3.3. SBAD-CA-001: Mapa de procesos del servicio de bibliotecas.....	29
2.3.4. P/SO004: Proceso de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones .....	30
2.3.5. M/P_SAFUEX_01: Mapa de procesos del servicio de Actividad física y deportes de la UEx.....	32
2.3.6. PR/SO001: Procedimiento para la Realización del estudio de inserción laboral.....	33
2.3.7. PR/SO002: Procedimiento de Encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad docente.....	34
2.3.8. PR/SO003: Procedimiento de Elaboración y publicación del observatorio de indicadores .....	36
2.3.9. PR/SO004: Procedimiento de Evaluación de la satisfacción con los títulos oficiales de la UEx .....	37
2.3.10. PR/SO100: Procedimiento de Auditorías internas .....	38
2.3.11. PR/SO101: Procedimiento de Evaluación de satisfacción de usuarios de servicios .....	39
2.3.12. PR/SO102: Procedimiento de Petición de datos.....	41
2.3.13. PR/SO103: Procedimiento de Gestión de la solicitud y pago de quinquenios docentes .....	42
2.4. PROTOCOLOS .....	42
3.- VALORACIÓN Y PLAN DE MEJORAS .....	50
3.1.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS ANTERIOR .....	50
3.1.1. Revisión y actualización de Procesos y procedimientos .....	50
3.1.2. Transformación de Protocolos en procesos y procedimientos.....	52
3.1.3. Mapa de procesos y procedimientos .....	53
3.1.4. Página web del Vicerrectorado.....	54
3.2.- PLAN DE MEJORAS.....	56

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

## 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 los de carácter específico, integrados en el SAIC de cada uno de los centros (y de los servicios que disponen de ellos) y que guardan una estrecha relación con los transversales. Todos ellos, transversales y específicos, están sujetos a un seguimiento anual, realizado por los órganos responsables de su diseño, con el soporte del Vicerrectorado con competencias en calidad. En lo que respecta al seguimiento de los procesos y procedimientos específicos de los centros o de los servicios, toda la información está recogida en las correspondientes Memorias o Informes anuales de calidad del centro publicados en sus páginas web institucionales.

El documento que aquí se presenta constituye una evidencia del seguimiento de los procesos, procedimientos y protocolos transversales de la UEx correspondiente al año 2024. En el caso de procesos y procedimientos con indicadores cuya temporalidad es el curso académico, se hace referencia al curso 2023/24, con datos disponibles en 2024.

## 2.- PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DEL SAIC DE LA UEX

En la actualidad, el SAIC de la UEx está integrado por 32 procesos y procedimientos transversales: 5 procesos estratégicos, 14 de carácter clave y 13 de soporte. Así mismo y como complemento, se cuenta con 7 protocolos que facilitan la puesta en marcha de distintas actuaciones así como su seguimiento, revisión y actualización.

A continuación, se presentan los procesos, procedimientos y protocolos del SAIC de la UEx. Para ello se ha establecido la siguiente estructura: en primer lugar, se definen los objetivos del proceso / procedimiento / protocolo y se aportan datos sobre su última actualización (fecha y modificaciones realizadas). A continuación se indica cuál es el órgano responsable del seguimiento, se especifican los indicadores analizados, se facilita el acceso a las evidencias o fuentes documentales del análisis y finalmente se realiza una reflexión sobre su desarrollo, que puede dar lugar a propuestas de acciones de mejora.

Las fuentes de información utilizadas son fundamentalmente los Informes anuales del Rector al Claustro de la UEx, los Informes anuales elaborados por los distintos servicios o unidades implicados, las actas de diferentes Comisiones o directamente el órgano de gestión implicado.

### 2.1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

Actualmente, el SAIC de la UEx cuenta con 5 procesos estratégicos, 2 de ellos de nueva creación en 2024:

- P/ES001: Proceso de definición y políticas del personal docente e investigador.
- P/ES002: Proceso para la evaluación de la actividad docente del profesorado.
- P/ES003: Proceso de planificación y definición de políticas del PAS.
- Nuevos procesos:
  - o P/ES007: Proceso de elaboración, aprobación y seguimiento del Plan estratégico de la UEx.
  - o P/ES008: Proceso de renovación de la Acreditación Institucional.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 2.1.1. P/ES001: Proceso de Planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador

**Objetivo:** Definir cómo la UEx ordena sus políticas del Personal Docente e Investigador (PDI) incluyendo los procesos de selección, todo ello de acuerdo con la legislación vigente, a las normas presupuestarias anuales aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Universidad, las normas y los procedimientos internos de la UEx y de la Junta de Extremadura, y las necesidades docentes.

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

**Modificaciones:** Redefinición y descripción del proceso.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Vicerrectorado de Planificación Académica.

Vicerrectorado de Profesorado.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es001-planificacion-y-definicion-de-politicas-del-pdi/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es001-planificacion-y-definicion-de-politicas-del-pdi/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Normativas desarrolladas que afectan a las condiciones de trabajo (1)	1
2. Profesorado que ha mejorado su categoría profesional (1)	Acceso a figuras: 23: Profesorado Catedrático de Universidad. 15: Profesorado Titular de Universidad. 49: Profesorado Ayudante Doctor
3. Evolución de la Oferta Pública de Empleo, respecto al número de plazas ofertadas (1)	80 plazas de nuevo ingreso 20 plazas de promoción interna
4. Evolución del número de plazas ofertadas en concursos de PDI laboral temporal (2)	92 plazas Profesorado Ayudante Doctor 28 plazas Profesorado Asociado a ciencias de la salud
5. Evaluación de la calidad del PDI en materia de docencia (DOCENTIA) (3)	8,0 sobre 10
6. Inversión y oferta de formación del PDI (4)	120 cursos ofertados 86 cursos impartidos (71,7%) 1.627 horas de formación 87.117€ de inversión

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- Fuentes:
- (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.
  - (2) Datos proporcionados por el Vicerrectorado de Profesorado.
  - (3) Informes de seguimiento anuales del programa DOCENTIA UEx.
  - (4) Memorias anuales de actividades el Servicio de Orientación y Formación Docente.

Reflexión: La planificación y definición de políticas del PDI hace referencia a las directrices que desde la institución guían la gestión del PDI y abarca aspectos diversos tales como la selección, la formación, la evaluación o la promoción. Su objetivo general no es otro que asegurar la calidad de la labor académica.

A lo largo de 2024 se desarrollaron dos normativas: la **Normativa para el reparto y asignación de la docencia en la Universidad de Extremadura** y la **Normativa de Planificación de la Dedicación Académica (PDA) del PDI de la Universidad de Extremadura**. El resto de las normativas propias son de plena aplicación según la legislación vigente. Así mismo, la evolución de la valoración de los estudiantes sobre la calidad de la oferta formativa sigue siendo positiva, situándose en la actualidad en 8,0 puntos sobre 10,0.

A partir de los indicadores analizados se puede afirmar que la planificación y definición de políticas del PDI funciona adecuadamente en nuestra Universidad a pesar de la complejidad que entraña la adaptación a la cambiante legislación que enmarca a las universidades españolas.

Así mismo el documento que recoge este proceso se encuentra actualizado.

### 2.1.2. P/ES002: Proceso para la Evaluación de la actividad docente del profesorado

Objetivo: Regular el modo en que la UEX 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 (5ª edición).

Modificaciones: Adaptación al nuevo formato de procesos y procedimientos del SAIC de la UEX. Inclusión de la fecha de aprobación del Programa de evaluación por el Consejo de Gobierno.

Responsables: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).  
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es002-evaluacion-del-pdi/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es002-evaluacion-del-pdi/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
--------------------	-------

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

1. Porcentaje de profesores evaluados sobre el total a evaluar en la modalidad obligatoria y de capacitación del profesorado novel (1).	97,75% novel 95,83% obligatoria 96,51% novel + obligatoria
2. Resultados de la evaluación según porcentaje de profesorado que alcanza cada nivel/tramo de evaluación (2).	71,74% Destacado 13,77% Bueno 07,25% Bueno 02,17% Desfavorable 05,07% Pendiente
3. Nivel de satisfacción de los evaluados con el proceso (plazos, comunicación, documentación, etc.) y con el nivel o tramo alcanzado en la evaluación (1).	7,05 sobre 10.
4. Nivel de satisfacción de los evaluadores con el proceso (1).	9,14 sobre 10.
5. Duración del proceso desde su inicio hasta la comunicación de los resultados finales (1).	144 días.

Fuente: (1) Datos proporcionados por la UTEC.

(2) Informes anuales de seguimiento del programa DOCENTIA UEx.

Reflexión: La evaluación del profesorado de la UEx se rige según el programa DOCENTIA UEx. Este programa, acreditado por ANECA, viene funcionando de forma ininterrumpida a partir del año 2008. Desde entonces se vienen realizando informes de seguimiento anuales que son revisados por ANECA en los correspondientes informes de valoración. De forma paralela, es precisa la renovación de la acreditación del propio sello cada 6 años a través de los correspondientes informes de acreditación remitidos a ANECA.

Como se desprende de los indicadores presentados, el grado de participación del PDI en el proceso es muy elevado y la satisfacción de las personas participantes, tanto evaluadas como evaluadoras es, así mismo, alta. La duración del proceso es adecuada a las distintas fases que deben transcurrir y garantizan su transparencia y la posibilidad de que todas las personas implicadas tengan asegurados sus derechos desde el punto de vista administrativo.

Por todo ello, puede afirmarse que la evaluación de la actividad docente del profesorado funciona adecuadamente en nuestra Universidad.

Así mismo, el documento que recoge el proceso se encuentra actualizado. No obstante, en 2024 se han iniciado los trabajos para seguir avanzando en la adaptación del proceso de evaluación del PDI a los requisitos de la sede electrónica, siguiendo así el eje estratégico de la transformación digital de la administración de la UEx. **Como consecuencia de la implantación de la sede electrónica, es posible que el proceso se vea afectado y deba modificarse.**

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 2.1.3. P/ES003: Proceso de Planificación y definición de políticas del PAS

**Objetivo:** Definir el modo en que la UEx ordena sus políticas del Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) 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 SAIC de la UEx.

**Responsables:** Gerencia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es003-planificacion-y-definicion-de-politicas-del-pas/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es003-planificacion-y-definicion-de-politicas-del-pas/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Plazo de ejecución de la Oferta de Empleo Público (1).	3 años
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 UEx (1).	100%
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 (1).	No aplicable
4. Grado de cumplimiento de los trabajos previos para cada convocatoria (1).	100%
5. Número de reclamaciones y recursos interpuestos a los resultados de los procesos selectivos (1).	26 reclamaciones 0 recursos
6. Número de plazas vacantes tras los procesos selectivos, teniendo en cuenta el número de plazas disponibles inicialmente y el número de solicitudes presentadas (1).	0 plazas vacantes
7. Gestión de la bolsa de trabajo para la contratación temporal (1).	Adecuada

**Fuente:** (1) Datos proporcionados por la Gerencia.

**Reflexión:** La planificación y definición de políticas del PTGAS es responsabilidad de la Gerencia en la Universidad de Extremadura. Durante el año 2024 se ha continuado con la adecuación de las Estructuras Orgánicas de la Gerencia, en cumplimiento del mandato incluido en la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo de 2023 (BOE del 23 de marzo) del Sistema Universitario, lo que ha conllevado la actualización de la Relación de Puestos de Trabajo correspondientes.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Así mismo, durante el año 2024, una vez superada la fase de estabilización de puestos de trabajo que supuso la irrupción de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre (BOE de 29 de diciembre), de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, se ha procedido a la tramitación de las convocatorias incluidas en las Ofertas de Empleo Público de los años 2022 y 2023, que suponen un total de 30 plazas.

En cuanto a los indicadores presentados, es preciso realizar algunas matizaciones. La Oferta de Empleo Público cuenta con un plazo de 3 años para su ejecución. En estos momentos, el Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo del personal funcionario es el III, que ha sustituido al II mencionado. Finalmente, la normativa vigente ya no aplica 9 meses para desarrollar cada convocatoria.

A la vista de lo expuesto, es posible afirmar que la planificación y definición de políticas del PTGAS en la UEx funciona adecuadamente en el contexto del complejo marco que impone la legislación vigente.

Así mismo, el documento que recoge el proceso que lo desarrolla se encuentra actualizado. Sin embargo, **convendría actualizar los indicadores del proceso ya que algunos de ellos ya no son de aplicación al haber evolucionado las normativas de referencia.**

#### 2.1.4. P/ES007: Proceso de Elaboración, aprobación y seguimiento del plan estratégico de la UEx

**Objetivo:** Este proceso tiene dos objetivos bien diferenciados. Primero, elaborar el plan estratégico de la UEx y aprobar su desarrollo. Segundo, llevar a cabo el seguimiento anual de las diferentes acciones estratégicas durante el periodo de vigencia del plan.

**Actualización:** 29/10/2024 (1ª edición).

**Modificaciones:** Se trata de una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_unex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-unex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es007-proceso-de-elaboracion-aprobacion-y-seguimiento-del-plan-estrategico-de-la-universidad-de-extremadura/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_unex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-unex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es007-proceso-de-elaboracion-aprobacion-y-seguimiento-del-plan-estrategico-de-la-universidad-de-extremadura/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Porcentaje de ejes estratégicos definidos (con objetivos y acciones) (1).	100%
2. Porcentaje de acciones estratégicas con indicadores definidos por cada eje estratégico (1).	100%
3. Número de sugerencias de la comunidad universitaria recogidas por el canal habilitado en el período de audiencia e información pública (2).	13
4. Porcentaje de indicadores analizados anualmente por cada eje estratégico.	No aplicable

**Fuente:** (1) [Documento del plan estratégico 2024-2026.](#)

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

(2) Acta de Consejo de Gobierno de 19/12/2024.

Reflexión: El plan estratégico de la UEx vigente (2024 – 2026), se aprobó el día 18/12/2024 en Consejo de Gobierno, tras su paso por consulta pública y Claustro. Cuenta con 11 ejes estratégicos, que definen a su vez una serie de objetivos, que por su parte establecen un conjunto de acciones y estas definen los correspondientes indicadores para facilitar el seguimiento de su desarrollo. Todo ello queda recogido en el documento y a fecha de la redacción de este informe, los ejes, objetivos y acciones están completamente definidos.

En el proceso se prevé una rendición de cuentas anual ante la comunidad universitaria mediante el correspondiente informe que se elaborará una vez transcurrido al menos un año desde la implantación del plan estratégico, por ello aún no está disponible.

Dada la complejidad de un plan estratégico institucional y sus implicaciones, desde el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia se consideró necesario definir un proceso que permitiera establecer unos pasos claros y escalables en el tiempo para su elaboración, participación de la comunidad universitaria y aprobación final. El documento que recoge el proceso es por tanto, de reciente creación y además, previo a la aprobación del plan estratégico.

#### 2.1.5. P/ES008: Proceso de Renovación de la Acreditación Institucional

Objetivo: Regular el modo en que se desarrolla el proceso de renovación de la Acreditación Institucional de los centros de la UEx.

Actualización: 29/10/2024 (1ª edición).

Modificaciones: Se trata de una primera edición.

Responsables: Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es008-proceso-de-renovacion-de-la-acreditacion-institucional/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-es008-proceso-de-renovacion-de-la-acreditacion-institucional/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Promedio de satisfacción con el desarrollo del proceso (1)	No aplicable
2. Número de centros que renuevan la acreditación institucional en el plazo establecido (2).	100%

Fuente: (1) Datos proporcionados por la Dirección de Calidad para Centros y Títulos.

(2) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

Reflexión: La Acreditación Institucional de Centros Universitarios (AICU) es un programa de ANECA que se ocupa de la certificación del sistema de calidad de los centros y además, de la acreditación del conjunto de titulaciones oficiales que se imparten en los mismos.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

En la UEx, a principios de 2024 se contaba con 17 Acreditaciones Institucionales iniciales (de los 20 centros con los que cuenta la UEx, 18 propios y 2 adscritos):

- Centro Universitario de Mérida.
- Centro Universitario de Plasencia.
- Escuela de Ingenierías Agrarias.
- Escuela de Ingenierías Industriales.
- Escuela Politécnica.
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Facultad de Ciencias del Deporte.
- Facultad de Derecho.
- Facultad de Educación y Psicología.
- Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.
- Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.
- Facultad de Formación del Profesorado.
- Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.
- Facultad de Veterinaria.
- Centro Universitario Santa Ana (centro adscrito).

A lo largo del año 2024 se procedió a la renovación de la Acreditación Institucional de 5 de estos centros:

- Centro Universitario de Plasencia.
- Escuela de Ingenierías Agrarias.
- Facultad de Ciencias del Deporte.
- Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.
- Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.

Así mismo, durante 2024 se desarrolló el proceso de renovación de la Acreditación Institucional de la Facultad de Formación del Profesorado si bien finalizó en enero de 2025.

La evolución de la UEx a lo largo de los últimos años en cuanto al estado del programa AICU en sus distintas fases se muestra en la figura 1.

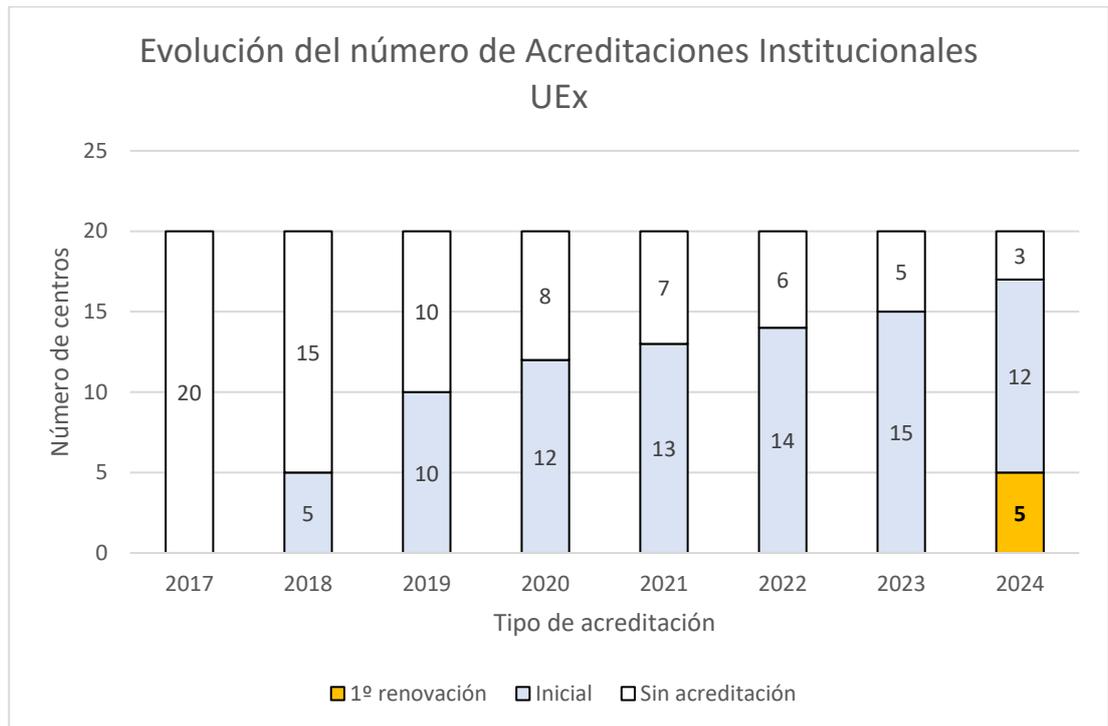


Figura 1. Evolución del número de Acreditaciones Institucionales en la UEx.

La renovación de la acreditación institucional es una gestión compleja, que se realiza por primera vez en la universidad española en el año 2024, y que cuenta con unas guías publicadas por ANECA que a su vez, fueron actualizadas durante el transcurso del año 2024.

Con el objetivo de establecer unos pasos claros en esta gestión, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia consideró necesario crear un proceso estratégico transversal que pudiera servir de ayuda a las renovaciones de acreditación institucional que se prevén para próximos años y que se aprobó en octubre de 2024. Se ha establecido un cuestionario de satisfacción para los centros implicados que se realizará tras el transcurso del proceso en un año concreto.

El documento recoge el proceso y está completamente actualizado, ya que es fruto de la experiencia adquirida en esta gestión.

## 2.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CLAVE

Actualmente, el SAIC de la UEx cuenta con 7 procesos y 7 procedimientos clave:

- P/CL001: Proceso de diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales.
- P/CL002: Proceso de captación de estudiantes.
- P/CL003: Proceso de gestión de movilidad de estudiantes.
- P/CL004: Proceso de formación del PDI.
- P/CL005: Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios.
- P/CL006: Proceso de gestión de la orientación profesional.
- P/CL008: Proceso de formación permanente.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- PR/CL001: Procedimiento de extinción de enseñanzas.
- PR/CL401: Procedimiento de pruebas de acceso a la Universidad de Extremadura.
- PR/CL402: Procedimiento de pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años.
- PR/CL403: Procedimiento de preinscripción para el acceso a los estudios de grado.
- PR/CL\_PD\_101: Procedimiento de elaboración de elaboración, validación y publicación de planes docentes.
- PR/CL\_RC\_102: Procedimiento de reconocimiento de créditos.
- PR/CL\_ARC\_103: Procedimiento de recursos de alzada sobre resoluciones de reconocimiento de créditos.

### 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 UEx, de acuerdo con la legislación vigente, a los procedimientos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y de la UEx 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 de Planificación Académica.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl001-diseno-y-aprobacion-de-los-planes-de-estudio-oficiales/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl001-diseno-y-aprobacion-de-los-planes-de-estudio-oficiales/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de títulos propuestos por los Centros (1).	4
2. Porcentaje de propuestas aprobadas en Consejo de Gobierno (2).	100%
3. Número de títulos sometidos a verificación (2).	4
4. Porcentaje de títulos verificados (2).	100%

**Fuente:** (1) Actas de la Comisión de Planificación Académica.

(2) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** La propuesta de planes docentes de nueva creación en la universidad española implica a varios agentes que forman parte, tanto de la estructura de las universidades como de fuera de ellas.

En la UEx, las distintas fases por las que la propuesta inicial debe ir discuriendo garantizan que pueda llegar a buen término, ya que se analiza desde distintas perspectivas que la van enriqueciendo con las aportaciones recibidas. Algunas de esas fases son externas a la UEx y no es posible controlar su duración.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

En el curso 2024/25 se ofertaron 4 nuevos títulos de Máster Oficial:

- Máster Universitario en Atención Temprana.
- Máster Universitario en Protección Radiológica Ambiental.
- Máster Universitario en Psicología General Sanitaria.
- Máster Universitario en Química Sanitaria.

El diseño y aprobación de nuevas titulaciones ha transcurrido adecuadamente en la UEx a lo largo del año 2024 bajo la supervisión del Vicerrectorado de Planificación Académica y ANECA ha verificado la totalidad de las nuevas titulaciones propuestas. El único inconveniente es la duración total de estas gestiones, que en ocasiones se prolongan más de lo deseado.

El documento que recoge el proceso desarrollado se encuentra actualizado. No obstante, se está a la espera de un nuevo decreto de la Junta de Extremadura en relación con la *implantación, modificación, supresión de enseñanzas universitarias oficiales y renovación de su acreditación* que requerirá, con toda probabilidad, de la **revisión y actualización del proceso como consecuencia de ese cambio legislativo**.

### 2.2.2. P/CL002: Proceso de Captación de estudiantes

**Objetivo:** Establecer el modo en el que la UEx, 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:** Sección de Información y Atención al Alumnado (SIAA).

Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl002-captacion-de-estudiantes/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl002-captacion-de-estudiantes/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Cumplimiento de las actividades previstas (1).	100%

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** El Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad junto al SIAA realizan anualmente una serie de actuaciones con el objetivo de atraer posibles futuros estudiantes a las titulaciones oficiales de la UEx. Estas actividades son diversas e implican a toda la comunidad universitaria. Esta variedad deriva en la necesidad de una compleja coordinación.

En este marco, es posible afirmar que la captación de estudiantes funciona adecuadamente en nuestra Universidad y está muy bien valorada por las personas, que de uno u otro modo, se ven implicadas en el proceso.

	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Sin embargo, el documento que recoge el desarrollo del procedimiento **data de 2017 y sería aconsejable que fuera actualizado y simplificado**. Así mismo, sería conveniente redefinir indicadores que faciliten el seguimiento del desarrollo del procedimiento.

### 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 UEx, 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.

Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl003-gestion-de-movilidad-de-estudiantes/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl003-gestion-de-movilidad-de-estudiantes/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de estudiantes enviados (1).	549
2. Número de estudiantes recibidos (1).	375
3. Número de plazas ofertadas / cubiertas (2).	1.765 plazas ofertadas 924 plazas cubiertas (52,35%)
4. Número de acuerdos (1).	1.765

**Fuente:** (1) Memorias anuales del Secretariado de Relaciones Internacionales.

(2) Datos proporcionados por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

**Reflexión:** Anualmente se desplazan estudiantes entre universidades en el marco de los programas de movilidad de los que la UEx forma parte. De acuerdo con los indicadores presentados, la UEx envía más estudiantes de los que recibe.

El Secretariado de Relaciones Internacionales elabora anualmente una memoria en la que incluye los datos más destacados relacionados con su gestión. Los indicadores presentados corresponden a la memoria del curso 2023/24 publicada en el año 2024. La gestión de esta movilidad es ciertamente compleja ya que cada universidad de destino precisa de sus correspondientes acuerdos y cuenta con sus particularidades específicas.

Es preciso remarcar que la obtención de indicadores está sujeta al momento en que los datos son extraídos ya que fluctúan constantemente. No obstante, aunque no sea posible establecer un dato exacto, los indicadores obtenidos permiten analizar tendencias, detectar situaciones anómalas y realizar un diagnóstico que facilite la toma de decisiones.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Pese a su complejidad, la gestión de la movilidad de estudiantes funciona adecuadamente en nuestra Universidad y todos los órganos implicados se coordinan para ello.

No obstante, el documento que recoge el desarrollo del proceso **data de 2015 y sería recomendable actualizarlo**, con el objetivo de recoger más fielmente la gestión que se lleva a cabo en este sentido.

#### 2.2.4. P/CL004: Proceso de Formación del PDI.

**Objetivo:** Establecer el modo en que la UEx diseña, revisa, actualiza y mejora las acciones relacionadas con la formación de su PDI 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 SAIC de la UEx. Actualización de las definiciones.

**Responsables:** Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD).  
Vicerrectorado de Planificación Académica.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl004-formacion-del-pdi/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl004-formacion-del-pdi/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de talleres y horas formativas ofertadas, según tipología de acción formativa (1).	120 cursos ofertados
2. Porcentaje de talleres (y de horas) finalmente impartidos (2).	86 cursos impartidos (71,7%)
3. Número de estudiantes inscritos, matriculados y aptos (2).	6137 personas inscritas 2090 personas matriculadas 1684 personas aptas
4. Grado general de satisfacción con los cursos de profesores, coordinadores y estudiantes (2).	4,38 sobre 5: cumplimiento de expectativas 4,62 sobre 5: gestión por parte del SOFD

**Fuente:** (1) Informes anuales del servicio.

(2) Datos proporcionados por el SOFD.

**Reflexión:** El SOFD se creó en nuestra universidad en 2004 con la principal vocación de impulsar acciones de formación, asesoramiento y orientación educativa. Anualmente rinde cuentas

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

de su actividad desde el curso 2004/05 ante la comunidad universitaria mediante la publicación de informes anuales.

El número de actividades realizadas por el Servicio se mantiene estable en los últimos años así como la participación del profesorado.

Como se puede observar en las memorias anuales y en los indicadores presentados, la formación del PDI a través del SOFD funciona adecuadamente en la UEx y cuenta con un buen nivel de satisfacción por parte de las personas usuarias.

Por otro lado, el documento que recoge el proceso se encuentra actualizado.

### 2.2.5. P/CL005: Proceso de Formación del PAS

Objetivo: Definir el modo en que la UEx diseña, lleva a cabo y evalúa la formación de su PTGAS.

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

Modificaciones: Actualización del proceso y adaptación a las normativas vigentes y al formato establecido en el SAIC de la UEx.

Responsables: Sección de Formación del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios.  
Gerencia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl005-formacion-del-pas/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl005-formacion-del-pas/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Encuesta de satisfacción al alumnado sobre el profesorado y determinados aspectos generales de los cursos (horario, contenidos, utilidad, objetivos, acciones formativas, calendario) (1).	8 puntos sobre 10
2. Ejecución del presupuesto (1).	Inicial: 55.000€ Ejecutado: 54.141,34€ (98,43%)
3. Número de solicitudes registradas, criterios de selección (1).	1.774 solicitudes Criterios generales: antigüedad y nº cursos últimos 10 años. Criterios específicos: perfil de acceso
4. Número de cursos realizados durante el año (2).	40
5. Incidencias (1).	Sin incidencias
6. Valoración global de la sección (3).	4,48 sobre 5 (en 2022)

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- Fuente:
- (1) Datos proporcionados por la Sección de Formación del PTGAS.
  - (2) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.
  - (3) Informes de satisfacción de personas usuarias con los servicios de la UEx.

Reflexión: La Sección de Formación del PTGAS es una unidad administrativa cuya misión es gestionar y promover acciones formativas que capaciten y mejoren la gestión universitaria y la prestación de servicios que le son propias. Cada año se publica el correspondiente plan formativo con variedad de cursos y talleres relacionados con el uso de herramientas informáticas, normativas y legislación, estrategias para el trabajo en equipo o herramientas para el bienestar emocional.

Según los datos proporcionados se puede afirmar que la formación del PTGAS funciona adecuadamente y el grado de satisfacción de las personas usuarias con la sección es elevado (en este caso, los últimos datos disponibles corresponden al informe del año 2022 publicado en 2023).

Por otro lado, el documento que recoge el desarrollo de este proceso se encuentra actualizado.

#### 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 UEx.

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

Modificaciones: Revisión y actualización general.

Responsables: Servicio de Prácticas y Empleo (SEPYE).

Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl006-gestion-de-la-orientacion-profesional/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl006-gestion-de-la-orientacion-profesional/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de actividades de orientación programadas (1).	39
2. Número de actividades de orientación desarrolladas (2)	39 (100%)
3. Número de asistentes, por actividad (1).	950
4. Satisfacción media de los usuarios, por actividad (2).	No disponible

- Fuente:
- (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.
  - (2) Datos proporcionados por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Reflexión: El Servicio de Prácticas y Empleo (SEPYE) ofrece un servicio integral que pretende ayudar al estudiantado en su carrera profesional, facilitando la incorporación al mercado laboral y la mejora de la empleabilidad. Proporciona información, asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda de empleo a través de itinerarios o planes personalizados. Además, ofrece talleres de orientación laboral, de competencias o habilidades transversales y de emprendimiento o autoempleo.

En la actualidad, la gestión de la orientación profesional funciona satisfactoriamente en la UEx y se cuenta con una amplia estructura que lo hace posible. Sin embargo, no consta el grado de satisfacción de las personas usuarias por actividad, por lo que se sugiere al servicio la **implementación de encuestas de satisfacción** para el próximo curso con el objetivo de disponer de esta valiosa información.

El documento que recoge la descripción del desarrollo de este proceso **data de 2014, por lo que sería recomendable su revisión y actualización** con el objetivo de que refleje lo más fielmente posible su aplicación real.

#### 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 UEx 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 SAIC de la UEx.

Responsables: Servicio de Formación Permanente.  
Vicerrectorado de Planificación Académica.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl008-formacion-permanente/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-cl008-formacion-permanente/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Oferta de cursos (1).	113
2. Número de estudiantes (1).	2.314
3. Número de docentes de los cursos (1).	481
4. Número de directores de los cursos (2)	58

Fuente: (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.  
(2) Datos proporcionados por el Vicerrectorado de Planificación Académica.

Reflexión: Anualmente se oferta una amplia variedad de acciones formativas enmarcadas en el ámbito de la formación permanente (máster, especialistas, microcredenciales...) que se imparten a

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

lo largo del curso académico. Nuestra Universidad cuenta con un servicio específico que se encarga de su gestión, dada la amplitud de formatos, metodologías o número de horas destinadas estas acciones formativas.

Conviene indicar que la formación permanente cuenta con una normativa específica, la **Normativa reguladora de los estudios propios de la UEx**, actualizada en 2022.

Es posible afirmar que la gestión de este tipo de formación o Títulos propios, es adecuada y funciona correctamente en nuestra Universidad.

Por otro lado, el documento que recoge el proceso está actualizado.

### 2.2.8. PR/CL001: Procedimiento de Extinción de enseñanzas

**Objetivo:** Describir el modo en que la UEx 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 SAIC de la UEx.

**Responsables:** Vicerrectorado de Planificación Académica.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl001-extincion-de-ensenanzas/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl001-extincion-de-ensenanzas/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de titulaciones a extinguir (1).	5

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** La extinción de enseñanzas oficiales implica a numerosos agentes, tanto de la estructura de las universidades como de fuera de ellas y puede responder a distintas motivaciones, como la escasez de demanda, modificaciones muy sustanciales que deben implementarse en las titulaciones existentes o cambios en el propio sistema educativo. Un proceso de extinción abarca varios cursos académicos ya que las personas matriculadas continúan con sus estudios, con cursos y clases que se extinguen progresivamente, y con derecho a evaluación en períodos claramente establecidos.

A pesar de su complejidad, esta gestión se realiza de forma adecuada en la UEx. Durante el curso 2024/25 se inició el proceso de extinción de las siguientes titulaciones:

- Máster Universitario en Cirugía de Mínima Invasión Urológica Avanzada.
- Máster Universitario en Creación de Empresas e Innovación.

	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- Máster Universitario en Dirección TIC.
- Máster Universitario en Investigaciones Históricas.
- Máster Universitario en Simulación en Ciencias e Ingenierías.

Por otro lado, el documento que recoge el proceso se encuentra actualizado. No obstante y al igual que en el caso del proceso de **Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales (P/CL001)**, se está a la espera de un nuevo decreto de la Junta de Extremadura en relación con la *implantación, modificación, supresión de enseñanzas universitarias oficiales y renovación de su acreditación* que requerirá de la **revisión del proceso para adecuarlo al nuevo contexto normativo**.

### 2.2.9. PR/CL401: Procedimiento de Pruebas de acceso a la UEx

**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:** Servicio de Acceso de la Universidad de Extremadura.  
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl401-pruebas-de-acceso-a-la-uex/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl401-pruebas-de-acceso-a-la-uex/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Cumplimiento de las actividades marcadas (1).	100%

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** Las pruebas de acceso a la Universidad suponen una gestión muy compleja que implica a distintos agentes, tanto de dentro de la Universidad como de fuera de la misma. Es necesario contar con una coordinación perfectamente sincronizada para garantizar el éxito de este proceso, que genera gran inquietud en la sociedad por las implicaciones que tiene para las personas que participan en ello.

Las pruebas de acceso a la UEx funcionaron con normalidad en el año 2024 y no ocurrieron incidencias reseñables, pese a su complejidad y adaptaciones a la cambiante legislación en este ámbito.

No obstante, convendría **actualizar el documento que recoge el procedimiento existente, que data del año 2015**, con el objetivo de alcanzar una mayor fidelidad con la realidad de su aplicación y de la legislación vigente. Así mismo, sería conveniente establecer indicadores que facilitaran el análisis del desarrollo del procedimiento.

	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 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: Sección de Acceso de la Universidad de Extremadura.  
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl402-pruebas-de-acceso-para-mayores-de-25-de-40-y-45-anos/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl402-pruebas-de-acceso-para-mayores-de-25-de-40-y-45-anos/)

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

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Cumplimiento de las actividades marcadas (1)	100%

Fuente: (1) Datos proporcionados por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Reflexión: El acceso a la Universidad para las personas mayores de 25, de 40 y de 45 años sigue un mecanismo de acceso a la Universidad diferente del resto de personas, todo ello enmarcado en la legislación vigente.

En el caso de la UEx, las pruebas de acceso para mayores de 25, 40 y 45 años funcionaron adecuadamente durante el año 2024 y no presentaron incidencias reseñables.

No obstante, el documento que recoge este procedimiento debe ser **revisado y actualizado ya que data de 2015** con el objetivo de ajustarse con la mayor fidelidad posible a la realidad de su aplicación ya que en estos años ha habido cambios legislativos muy significativos. Así mismo, convendría establecer indicadores que facilitaran el análisis del desarrollo del procedimiento.

### 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 UEx.

Actualización: Julio 2015 (2ª edición).

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

Responsables: Sección de Acceso de la Universidad de Extremadura.  
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl403-preinscripcion-para-el-acceso-a-estudios-de-grado/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl403-preinscripcion-para-el-acceso-a-estudios-de-grado/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Cumplimiento de las actividades marcadas (1).	100%

Fuente: (1) Datos proporcionados por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Reflexión: Los estudios oficiales de Grado requieren de una preinscripción previa que permite a los estudiantes solicitar su admisión en distintas universidades. Estas solicitudes ayudan a organizar a las personas interesadas según la nota de acceso obtenida en las pruebas de acceso y a gestionar la distribución de plazas en la Universidad, en especial, en los Grados con mayor demanda.

La gestión de la preinscripción para el acceso a los estudios de Grado funciona adecuadamente en la UEx según la legislación vigente.

No obstante, el documento que recoge este procedimiento **data de 2015 y debe ser revisado y actualizado** con el objetivo de ajustarse con la mayor fidelidad posible a la realidad de su aplicación. Así mismo, convendría definir indicadores que permitieran analizar y reflexionar sobre el desarrollo del proceso.

### 2.2.12. PR/CL\_PD\_101: 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 UEx, 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 de Planificación Académica.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl\\_pd\\_101-elaboracion-validacion-y-publicacion-de-planes-docentes/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl_pd_101-elaboracion-validacion-y-publicacion-de-planes-docentes/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Total de planes docentes validados (1).	100%
2. Indicadores de los Centros según su P/CL009 Desarrollo de las enseñanzas (1).	Específicos de cada centro

	SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX		VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Fuente: (1) Memorias anuales de calidad de los Centros elaboradas por sus Comisiones de Calidad.

Reflexión: Los planes docentes de las titulaciones oficiales se revisan y publican anualmente con carácter previo al período de matriculación de los y las estudiantes. La revisión pasa por distintos responsables que los analizan desde su correspondiente perspectiva.

Por otro lado, conviene indicar que el **Proceso para el Desarrollo de las enseñanzas de los centros (P/CL009)** concreta cómo los centros elaboran, validan y publican sus planes docentes. Además, define sus indicadores específicos, por ello no se recogen en este informe pero pueden consultarse en los SAIC de los centros.

Así mismo, es preciso remarcar que en la UEx, la elaboración, validación y publicación de planes docentes funciona adecuadamente, si bien es un proceso complejo que requiere de la coordinación y el trabajo de los distintos agentes implicados en el mismo para llegar al mejor resultado posible. Esta gestión suele venir recogida en las **Memorias anuales de Calidad de los centros** elaboradas por sus correspondientes Comisiones de Calidad según las indicaciones de sus **Procesos para la elaboración de las Memorias / Informes anuales de calidad (PR/SO005)**.

Tras revisar estas memorias, el indicador que hace referencia al total de planes docentes validados se ha localizado en 17 de los 20 centros de la UEx (18 propios y 2 adscritos). En todas las memorias se afirma que el número de planes docentes validados es del 100%. Sería **conveniente que este indicador estuviera presente en todas las Memorias / Informes anuales de calidad de todos los centros**.

Por otro lado, el documento que recoge el procedimiento de elaboración, validación y publicación de planes docentes se encuentra actualizado y refleja la realidad de su aplicación.

### 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 UEx, de acuerdo con la legislación vigente y las normativas de reconocimiento de créditos de la Universidad.

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

Modificaciones: Simplificación del procedimiento.

Responsables: Vicerrectorado de Planificación Académica.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl\\_rc\\_102-reconocimiento-de-creditos/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl_rc_102-reconocimiento-de-creditos/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número total de ECTS solicitados para reconocimientos, por curso académico (1)	68.776

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

2. Porcentaje de ECTS reconocidos, por curso académico (1).	65.090,5 (94,6%)
3. Porcentaje de solicitudes de reconocimiento por experiencia laboral o profesional, sobre el total de solicitudes, por curso académico (1).	0,8%

Fuente: (1) Datos proporcionados por la UTEC.

Reflexión: El reconocimiento de créditos en las titulaciones oficiales de la UEx está regulado por una normativa específica que detalla los tipos de reconocimiento, los márgenes existentes y los requisitos necesarios para su solicitud, se trata de la **Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos**, cuya última actualización es de 2022.

Se trata de una de las gestiones que implica mayor carga de trabajo a las Comisiones de Calidad de los Centros (y a las Comisiones de Calidad de Titulaciones Intercentro). En consecuencia, se prevé un reconocimiento automático de créditos basado en los reconocimientos históricos, si bien para ello es necesaria su aprobación en distintos órganos colegiados, incluyendo el Consejo de Gobierno de la Universidad.

Según las opiniones recabadas, el reconocimiento de créditos es una gestión que funciona adecuadamente en la UEx por parte de las Comisiones y de las secretarías de los centros. No obstante, la obtención de los indicadores definidos es una tarea muy compleja. Tras la realización de las recientes acreditaciones institucionales, se ha detectado cierta heterogeneidad en la mecanización de los reconocimientos de créditos entre los distintos centros en la aplicación informática disponible. Sería conveniente realizar una **formación específica en materia de reconocimiento de créditos para las secretarías de los centros** con el objetivo de homogeneizar la recogida de datos.

Por otro lado, algunos centros recogen datos referentes a los reconocimientos de créditos realizados en sus **Memorias / Informes anuales de calidad** (concretamente, 4 de los 20 centros). La elaboración de estas Memorias viene definida en el **Proceso de Elaboración de Memorias / Informes de Calidad de Centro (P/SO005)**. Una posible solución para disponer de estos indicadores podría ser que los **datos referentes a los reconocimientos de créditos se incorporaran a todas las memorias anuales de calidad de los centros** si se considera que estos indicadores globales aportan información relevante sobre el desarrollo del proceso.

El documento que recoge el reconocimiento de créditos se encuentra actualizado. No obstante, conviene tener en cuenta que se está procediendo a revisar la Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos, lo que podría provocar la **actualización de este proceso como consecuencia del cambio normativo**.

#### 2.2.14. PR/CL\_ARC\_103: Procedimiento de Recursos de alzada sobre 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 UEx, de acuerdo con la legislación vigente y las normativas de reconocimiento de créditos de la Universidad.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

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

Modificación: Adaptación al nuevo Real Decreto 822/2021.

Responsables: Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl\\_arc\\_103-recursos-de-alzada-sobre-resoluciones-de-reconocimiento-de-creditos/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-cl_arc_103-recursos-de-alzada-sobre-resoluciones-de-reconocimiento-de-creditos/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de recursos de alzada de reconocimientos de créditos presentados anualmente (1).	24

Fuente: (1) 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 de Estudiantes, Empleo y Movilidad. Las resoluciones rectorales a estos recursos de alzada obran en poder del Gabinete Jurídico de la UEx.

Reflexión: Cuando una persona solicitante no está de acuerdo con la resolución que ha hecho el centro sobre su solicitud de reconocimiento de créditos, está previsto que se pueda presentar una reclamación, que se resuelve en primera instancia en el propio centro. En caso de persistir el desacuerdo, es posible elevar un recurso de alzada ante el Rector.

La gestión de los recursos de alzada sobre los reconocimientos de créditos funciona adecuadamente en nuestra Universidad, si bien, al implicar a diferentes órganos, los sucesivos pasos que recorre este recurso pueden extenderse en el tiempo más de lo deseado.

El procedimiento que recoge esta gestión se encuentra actualizado.

### 2.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE

Actualmente, el SAIC de la UEx cuenta con 5 procesos y 8 procedimientos de soporte, dos de ellos actualizados en el año 2024:

- P/SO001: Proceso de gestión del servicio de prevención.
- P/SO002: Proceso de gestión de información y atención al alumnado.
- SBAD\_CA\_001: Mapa de procesos del servicio de bibliotecas.
- P/SO004: Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- M/P\_SAFUEX\_01: Mapa de procesos del servicio de actividad física y deportes de la Universidad de Extremadura.
- PR/SO001: Procedimiento para la realización del estudio de inserción laboral de los titulados universitarios de la Universidad de Extremadura.
- PR/SO003: Procedimiento de elaboración y publicación del observatorio de indicadores de la Universidad de Extremadura.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- PR/SO004: Procedimiento de evaluación de la satisfacción con los títulos de la Universidad de Extremadura.
- PR/SO101: Procedimiento de evaluación de la satisfacción de usuarios de servicios.
- PR/SO102: Procedimiento de petición de datos.
- PR/SO103: Procedimiento de gestión de gestión administrativa de la solicitud y pago de quinquenios docentes.
- Procesos actualizados en 2024:
  - o PR/SO002: Procedimiento de encuestas de satisfacción de estudiantes con la actividad docente.
  - o PR/SO100: Procedimiento de auditorías internas.

### 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. En realidad, este proceso se compone de varios procesos específicos:

PR000: Manual de la prevención de riesgos laborales en la UEx.

PR200: Procedimiento para la elaboración, revisión y aprobación de procedimientos e instrucciones de prevención de riesgos laborales.

PR401: Procedimiento para la asignación y comunicación de funciones y responsabilidades en prevención de riesgos laborales en la UEx.

PR402: Procedimiento de integración de la prevención en la adquisición de bienes y servicios.

PR403: Procedimiento para la integración de la prevención de riesgos laborales en la gestión de personal y en el resto de las actividades.

PR501: Procedimiento para determinar los accesos a la información preventiva por los delegados de prevención.

PR502: Procedimiento para establecer los mecanismos de consulta en materia de prevención de riesgos laborales.

PR600: Procedimiento para determinar la Estrategia de evaluación de riesgos laborales.

PR601: Procedimiento para determinar las metodologías de evaluación de riesgos, los mecanismos de consulta a los representantes de los trabajadores, el contenido de la documentación y la forma de revisión de la evaluación.

PR700: Procedimiento para planificar la actividad preventiva derivada de la evaluación de riesgos laborales.

PR701: Procedimiento de mantenimiento preventivo en edificios e instalaciones de la UEx.

PR800: Procedimiento para la actualización y difusión de la normativa de prevención de riesgos laborales.

PR801: Procedimiento para el control de la documentación del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.

PR802: Procedimiento para la gestión y uso de equipos de protección individual.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

PR900: Procedimiento para la elaboración, revisión y aprobación de procedimientos e instrucciones de prevención de riesgos laborales.

PR901: Procedimiento para la comunicación interna entre el servicio de prevención y otras unidades de la UEx.

PR902: Procedimiento para la comunicación entre el Servicio de Prevención de la UEx y las entidades exteriores.

PR1000: Procedimiento para la formación e información de todos los empleados públicos en función de la evaluación de riesgos, investigación de accidentes y otras actividades preventivas.

PR1001: Procedimiento para la formación para delegados de prevención, miembros de los comités de seguridad y salud y unidades que tengan responsabilidades en materia de PRL.

PR1002: Procedimiento de formación para la actualización de los miembros de los servicios de prevención.

PR1100: Procedimiento para las actuaciones preventivas necesarias ante la incorporación de nuevos empleados públicos o cambio de empleados públicos a puestos de trabajo existentes.

PR1101: Procedimiento para las actuaciones preventivas necesarias ante cambios en la ubicación de puestos de trabajo.

PR1102: Procedimiento para las actuaciones preventivas necesarias ante el cambio de procedimientos de trabajo.

PR1103: Procedimiento para promover la mejora de seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado luz o que esté en periodo de lactancia natural.

PR1200: Procedimiento para la implantación del plan de actuación ante emergencias en la UEx.

PR1300: Procedimiento para la notificación de accidentes de trabajo en la UEx.

PR1301: Procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes en la UEx.

PR1400: Procedimiento para determinar cómo se realizará la vigilancia de la salud en la UEx, incluyendo cuando se contrate con un servicio de prevención ajeno.

PR1401: Protocolo de vigilancia de la exposición de trabajadores a formaldehído.

PR1500: Procedimiento para la revisión periódica por la Dirección del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.

PR1501: Procedimiento para la realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Prevención de riesgos laborales.

PR1600: Procedimiento para la coordinación de actividades empresariales.

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

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

Responsables: Servicio de Prevención de la Universidad de Extremadura.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Gerencia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-so001-gestion-del-servicio-de-prevencion/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-so001-gestion-del-servicio-de-prevencion/)

Indicadores: Cada uno de los procesos específicos cuenta con su propio conjunto de indicadores.

Fuente: Memorias Anuales del Servicio de Prevención.

Reflexión: El Servicio de Prevención se encarga de velar por la salud y la seguridad de los trabajadores de la Universidad. Para ello implementa distintas actuaciones como acciones formativas relacionadas con la prevención de riesgos laborales, píldoras informativas, exámenes de salud de las personas trabajadoras, resolución de incidencias sanitarias o gestión de accidentes de trabajo, entre otras.

El Servicio de Prevención de la UEx funciona adecuadamente y cuenta con una larga trayectoria y dilatada experiencia.

En relación con este proceso, en primer lugar, el documento precisa ser **revisado y actualizado ya que data de 2015**. En segundo lugar, nos encontramos ante un proceso general que consta de un grupo de procesos específicos de un servicio concreto, por lo que en un futuro, podría formar parte del SAIC de ese servicio. En este sentido, el SAIC del Servicio de Prevención tendría la misma entidad que el SAIC de un centro, por lo que no sería necesario que se indicara entre los procesos del SAIC de la UEx ya que no tiene carácter transversal.

### 2.3.2. P/SO002: Proceso de Gestión de información y atención al alumnado

Objetivo: Establecer el modo en que se desarrollan las funciones de diseño, elaboración y mantenimiento de la información vía web de la UEx, 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: Sección de Información y Atención al Alumnado (SIAA).

Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-so002-gestion-de-informacion-y-atencion-administrativa/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-so002-gestion-de-informacion-y-atencion-administrativa/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Cumplimiento de las actividades marcadas (1).	100%

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Fuente: (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

Reflexión: La gestión de información y atención al alumnado es uno de los servicios clave de la UEx. Además de atención personalizada, ofrece un conjunto de servicios y actividades que implican a toda la comunidad universitaria, por lo que es preciso que todas las actuaciones estén perfectamente coordinadas ya que son muy diversas.

En la UEx, la gestión de información y atención al alumnado funciona adecuadamente y obtiene un elevado grado de satisfacción con el servicio (9,09 puntos sobre 10 según el último informe de satisfacción disponible, 2024/25). Esta gestión se ve complementada en los centros con el **Proceso de Orientación al Estudiante (P/CL010)** de sus correspondientes SAIC.

No obstante, convendría **revisar y actualizar el documento que recoge el desarrollo del proceso ya que data del año 2015**, con el objetivo de ajustarse más fielmente a la realidad de su aplicación. Así mismo, sería conveniente establecer indicadores que facilitaran el análisis del desarrollo del proceso.

### 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:

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 (actualizado en 2023).

SubPBS01\_04 Procedimiento para la incorporación de becarios de colaboración (actualizado en 2022).

PBS02 Mantenimiento de espacios, equipos e instalaciones.

PBS03 Procedimiento para la apertura extraordinaria de bibliotecas en fin de semana durante los períodos de exámenes (actualizado en 2017).

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Actualización: Noviembre de 2015 (2ª edición).

Modificaciones: Revisión de los registros y evidencias. Modificación del flujograma.

Responsables: Servicio de Bibliotecas.

Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/sbad-ca-001-mapa-de-procesos-del-servicio-de-bibliotecas/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/sbad-ca-001-mapa-de-procesos-del-servicio-de-bibliotecas/)

Indicadores: Cada uno de los subprocesos cuenta con su propio conjunto de indicadores.

Fuente: [Catálogo de indicadores \(histórico\) de la Biblioteca Universitaria de la UEx.](#)

Reflexión: El Servicio de Bibliotecas de la UEx es un sistema complejo, perfectamente integrado en la estructura universitaria, que ofrece distintos servicios adaptados a las necesidades de los usuarios de la Universidad: acciones formativas, elaboración de manuales y documentos guía, análisis de datos y posicionamiento en *rankings*, entre otros muchos. Se trata de un Servicio que se encuentra en proceso de transformación permanente debido a los cambios tecnológicos y sociales que experimenta la gestión de la información, de las bibliotecas y de los datos en la actualidad. Rinde cuentas de su actividad mediante la elaboración y publicación de memorias anuales desde el año 2005.

A la vista de los [Informes anuales del Servicio](#) y de su Catálogo histórico de indicadores, puede afirmarse que el servicio funciona adecuadamente en nuestra Universidad y es muy bien valorado por las personas usuarias. En concreto, en el último [informe de satisfacción de personas usuarias con el Servicio](#) (correspondiente al curso 2023/24), el servicio fue puntuado con 8,81 puntos sobre 10.

En relación con este proceso, en primer lugar, **el documento precisa ser revisado y actualizado ya que data de 2015**. Sería recomendable analizar y estudiar su actual estructura, de modo que pueda valorarse la simplificación del número de procesos asociados al mapa actual. En segundo lugar, nos encontramos ante un sistema que consta de un grupo de procesos específicos de un servicio concreto, por lo que podría formar parte del SAIC de ese servicio en un futuro. En este sentido, el SAIC del Servicio de Bibliotecas tendría la misma entidad que el SAIC de un centro, por lo que no sería necesario que se indicara entre los procesos del SAIC de la UEx ya que no tiene carácter transversal.

#### 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 UEx.

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

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.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Responsables: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-so004-gestion-de-quejas-sugerencias-y-felicitaciones/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/p-so004-gestion-de-quejas-sugerencias-y-felicitaciones/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR					
1. Número total de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas (1).	192					
2. Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por tipo de usuario (1).		Alum	PDI	PTGAS	Otros	TOTAL
	Quejas	58	12	6	36	112
	Sugerencias	16	4	2	6	28
	Felicitaciones	6	10	5	4	25
	Consultas	14	0	0	13	27
	TOTAL	94	26	13	59	192
3. Número y evolución de quejas, sugerencias y felicitaciones según motivo o temática (1).	Temáticas preferentes: Infraestructuras, atención al público y trámites administrativos.					
4. Número y evolución de quejas, sugerencias y felicitaciones según órganos, unidades o servicios afectados (1).	Órganos preferentes: Servicios, centros.					

Fuente: (1) Informes anuales del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Reflexión: El buzón electrónico de quejas, sugerencias y felicitaciones es un mecanismo que permite a estudiantes, personal de la Universidad y ciudadanía en general exponer sus inquietudes en relación con la actividad académica, servicios prestados o cualquier otro aspecto que se considere oportuno.

Desde el año 2010, la UTEC publica anualmente informes sobre la gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Los informes anuales y los indicadores presentados corresponden al informe del curso 2023/24, publicado en diciembre de 2024. De estos datos se puede concluir que el buzón funciona adecuadamente en la UEx.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

El proceso se encuentra actualizado en su base fundamental. No obstante, en el año 2024 se han iniciado los trabajos para seguir avanzando en la evolución de este proceso hacia la sede electrónica, siguiendo así el eje estratégico de la transformación digital de la administración de la UEx. Por tanto, sería **conveniente revisar el proceso por si fuera preciso algún tipo de adaptación o actualización como consecuencia de la implantación de la sede electrónica.**

### 2.3.5. M/P\_SAFUEX\_01: Mapa de procesos del servicio de Actividad física y deportes de la UEx

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.

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.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

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

Modificaciones: Es la primera edición, no hay modificaciones.

Responsables: Servicio de Actividad Física y Deportes (SAFYDE).  
Vicerrectorado de Extensión Universitaria.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/m-p\\_safuex\\_01-mapa-de-procesos-del-safyde/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/m-p_safuex_01-mapa-de-procesos-del-safyde/)

Indicadores: Cada uno de los procesos y procedimientos definidos cuenta con su propio conjunto de indicadores.

Fuente: Memorias anuales del servicio.

Reflexión: El Servicio de Actividad Física y Deportes de la UEx (SAFYDE) es un servicio que promueve y gestiona la práctica de la actividad física y el deporte entre la comunidad universitaria fundamentalmente, si bien está abierto al resto de la sociedad.

Este servicio funciona adecuadamente en nuestra Universidad y cuenta con numerosos usuarios que presentan un buen grado de satisfacción, según el último informe de valoración del servicio realizado por la UTEC en 2023 (más del 90% de las personas usuarias mostraba su satisfacción con esta gestión).

En relación con este mapa de procesos, en primer lugar, **el documento precisa ser revisado y actualizado ya que data de 2015**. Así mismo, sería recomendable analizar y estudiar tanto su estructura actual como la simplificación del número de procesos asociados.

En segundo lugar, nos encontramos ante un grupo de procesos específicos que corresponden a un servicio concreto, por lo que podría formar parte en un futuro del SAIC de ese servicio. En este sentido, el SAIC del SAFYDE tendría la misma entidad que el SAIC de un centro, por lo que no sería necesario que se incluyera entre los procesos del SAIC de la UEx ya que no tiene carácter transversal.

Otro análisis interesante a futuro sería la posible categorización del mapa de procesos de la UEx para que contemple la inclusión de actividades de vinculación con el medio y el desarrollo de acciones de extensión universitaria.

### 2.3.6. PR/SO001: Procedimiento para la Realización del estudio de inserción laboral

Objetivo: Tareas a realizar por la UEx 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 SAIC de la UEx. Actualización de la normativa vigente.

Responsables: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so001-insercion-laboral/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so001-insercion-laboral/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR		
		Muestra	Titulados
1. Nivel de representatividad de la muestra para las distintas titulaciones (1).	Hombres	769 (50,29%)	1.529
	Mujeres	1.105 (45,08%)	2.451
	TOTAL	1.874 (47,08%)	3.980

Fuente: (1) Informes anuales de Inserción Laboral.

Reflexión: Los informes de inserción laboral suponen un indicador fundamental que permite valorar la calidad de la formación recibida por las personas egresadas, ya que esta puede incidir directamente en su empleabilidad.

Desde el año 2003 la UEx recoge información de la transición de sus estudiantes desde las aulas hacia el mundo laboral, así como de su grado de satisfacción con los estudios cursados. Los informes de inserción laboral se realizan y publican anualmente por parte de la UTEC.

Desde el año 2008 este análisis abarca a la totalidad de titulaciones oficiales impartidas en la UEx. Los indicadores presentados en este documento proceden del informe publicado en 2024 y hacen referencia las personas tituladas en el curso 2020/21.

En la actualidad, el informe de inserción laboral resulta muy completo y se encuentra desglosado por titulación, rama de conocimiento, centro donde se cursó la titulación o campus. Por todo ello, es posible afirmar que su gestión se realiza adecuadamente desde la UTEC. Además, se trata de un informe de suma utilidad para el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad, así como para el de Planificación Académica.

Por otro lado, el documento que recoge el desarrollo del proceso está actualizado.

### 2.3.7. PR/SO002: Procedimiento de Encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad docente

Objetivo: Definir las pautas que se siguen en la UEx para la realización de la encuesta de satisfacción del alumnado con la actividad docente de su profesorado. Está integrado por distintas acciones relacionadas con las siguientes actividades: generación de los cuestionarios, realización de la encuesta, tratamiento de los datos recogidos en la encuesta, comunicación de los informes de resultados, tramitación y resolución de las reclamaciones y peticiones, y elaboración de un informe sobre el desarrollo de la encuesta

Actualización: 12/01/2024 (5ª edición).

Modificaciones: Revisión del objeto, alcance, normativa de aplicación, definiciones, desarrollo del procedimiento y adaptación al nuevo modelo de realización de la encuesta mediante una

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

aplicación informática. Revisión del diagrama de flujo, indicadores de evaluación y registros generados. Adaptación del texto del procedimiento a lenguaje inclusivo.

Responsables: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

Enlace: [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_unex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-unex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so002-encuestas-de-satisfaccion-de-estudiantes-con-la-actividad-docente/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_unex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-unex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so002-encuestas-de-satisfaccion-de-estudiantes-con-la-actividad-docente/)

Indicadores:

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Porcentaje de respuesta del alumnado (1).	57,6% del alumnado matriculado 95,0% del alumnado presente en el aula
2. Porcentaje de informes de resultados emitidos sobre el total previsto (1).	4.414 informes emitidos sobre un total de 5.304 (83,2%)
3. Porcentaje de reclamaciones sobre el total de informes de resultados (1).	93 reclamaciones (2,1%)

Fuente: (1) Informes Anuales de las Encuestas de Satisfacción de Estudiantes con la Actividad Docente.

Reflexión: La encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad docente es una herramienta básica en la evaluación de la actividad docente del profesorado. En el caso de la UEx resulta de especial relevancia en el programa DOCENTIA UEx, al aportar información de carácter cualitativo sobre el desempeño de la actividad docente. Además, los datos obtenidos de las encuestas resultan datos clave para la obtención de los distintos niveles establecidos en el programa o para tener acceso a determinadas modalidades de evaluación.

Los informes anuales sobre el desarrollo de las encuestas de satisfacción de estudiantes con la actividad docente se llevan elaborando y publicando por parte de la UTEC desde el año 2010. Estamos, por tanto, ante una herramienta ampliamente conocida e interiorizada en la comunidad universitaria.

Los indicadores aportados en este documento proceden del informe del curso 2023/24 publicado en 2024. Es posible afirmar que la encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad docente funciona adecuadamente en nuestra universidad. Sin embargo, en la actualidad, el alcance de esta encuesta de satisfacción son las titulaciones oficiales de Grado y Máster. Sería deseable **incluir también los programas de doctorado** con el objetivo de disponer de una información más amplia sobre la actuación docente.

Por otro lado, conviene recordar que este proceso se ve complementado con una Normativa específica, la **Normativa sobre la Encuesta de Satisfacción del estudiante con la Actividad Docente en la UEx**, cuya última actualización se llevó a cabo en 2017.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

El documento que recoge el desarrollo de estas encuestas ha sido actualizado en el año 2024 con el objetivo de ajustarse más fielmente a los nuevos modelos de realización de encuestas de satisfacción. No obstante, está prevista la actualización de la Normativa vigente, por lo que **es posible que el proceso deba ser revisado por si fuera precisa su actualización como consecuencia del cambio normativo.**

### 2.3.8. PR/SO003: Procedimiento de Elaboración y publicación del observatorio de indicadores

**Objetivo:** Describir el método a seguir cada curso académico para la elaboración del Observatorio de Indicadores de la UEx. 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 SAIC de la UEx.

**Responsables:** Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so003-elaboracion-y-publicacion-del-observatorio-de-indicadores/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so003-elaboracion-y-publicacion-del-observatorio-de-indicadores/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Indicadores publicados (1).	62

**Fuente:** (1) Documento del Observatorio de Indicadores.

**Reflexión:** El observatorio de indicadores de la UEx, elaborado por la UTEC, recoge una colección de datos de los que se puede extraer información sobre el funcionamiento de nuestra Universidad y facilita de forma muy notoria la toma de decisiones tras su análisis. En la UEx este observatorio se actualiza y publica anualmente desde el año 2008 y mantiene información histórica de los indicadores a lo largo de todos estos años. Los indicadores se agrupan en distintas categorías (oferta universitaria, demanda universitaria, proceso académico, resultados académicos, satisfacción de usuarios, inserción laboral, recursos humanos y recursos de investigación).

La gestión del Observatorio por parte de la UTEC funciona adecuadamente y da como resultado una herramienta de extraordinaria importancia para la gestión general de la Universidad y para la toma de decisiones. Así mismo, contribuye en gran medida a la transparencia de la institución.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

El documento que recoge el desarrollo del proceso se encuentra, así mismo, actualizado.

### 2.3.9. PR/SO004: Procedimiento de Evaluación de la satisfacción con los títulos oficiales de la UEx

**Objetivo:** Establecer los mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés con las titulaciones oficiales ofertadas por la UEx 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:** Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so004-evaluacion-de-la-satisfaccion-con-las-titulaciones-oficiales/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so004-evaluacion-de-la-satisfaccion-con-las-titulaciones-oficiales/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Porcentaje de profesorado de la titulación que participa en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (1).	No aplicable
2. Porcentaje de estudiantes que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (1).	24,5%
3. Número de Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (1).	No aplicable

**Fuente:** (1) Informes Anuales de Satisfacción de Estudiantes con los títulos oficiales.

**Reflexión:** El informe de satisfacción de estudiantes con los títulos oficiales de la UEx viene realizándose anualmente por parte de la UTEC desde el curso 2012/13. Se trata de un informe anual para el estudiantado pero bienal para el PDI y el PTGAS.

Para poder llevar a cabo este análisis, todos los años se realiza una encuesta telefónica dirigida a estudiantes egresados de la UEx según los datos personales disponibles en la Universidad. Una vez recabados los datos, se registran, se analizan y se extrae la información que permite confeccionar el informe anual.

Los datos presentados en este documento corresponden al informe del curso 2023/24, curso en el que, por su alternancia, no se realizaron encuestas al PDI ni al PTGAS.

La representatividad de las personas egresadas que participan en el proceso es adecuada. A partir de los informes anuales y de los indicadores presentados, se puede afirmar que la evaluación de la satisfacción con los títulos oficiales de la UEx se realiza correctamente. Además, se trata de un informe que resulta de gran utilidad para otros Vicerrectorados relacionados con la planificación académica o con los estudiantes, ya que el cuestionario

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

cuenta con preguntas de respuesta abierta que permiten a las personas participantes expresar ideas y realizar sugerencias, además de valorar cuantitativamente su grado de satisfacción.

El documento que recoge el desarrollo de la evaluación de la satisfacción con las titulaciones oficiales de la UEx se encuentra actualizado.

### 2.3.10. PR/SO100: Procedimiento de Auditorías internas

**Objetivo:** Definir los criterios de organización y realización de auditorías internas de los SAIC de los centros de la UEx.

**Actualización:** 12/01/2024 (4ª edición).

**Modificaciones:** Revisión y actualización de los apartados Objeto, Alcance, Normativa, Definiciones, Descripción/Desarrollo del Procedimiento, Unidades Implicadas, Documentos, Diagrama, Seguimiento y Evaluación y Archivo, Anexos. Revisión de la redacción desde una perspectiva de género.

**Responsables:** Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so100-auditorias-internas/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so100-auditorias-internas/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Porcentaje de auditorías realizadas en plazo sobre las previstas (1).	2 (100%)
2. Número de no conformidades detectadas en las auditorías cada año (1).	14
3. Número de acciones de mejora diseñadas cada año (1).	42

**Fuente:** (1) [Informes de auditorías internas](#).

**Reflexión:** Las auditorías internas constituyen una herramienta de gran relevancia en el control del funcionamiento de los SAIC de los centros y en la verificación de su grado de implantación, detección de posibles desviaciones y comprobación de la eficacia del propio sistema.

La UEx realiza auditorías internas desde el año 2015 y publica desde entonces los correspondientes informes, todo ello coordinado por la UTEC. Durante el año 2024 se han realizado auditorías internas en los siguientes centros con motivo de su cercana renovación de acreditación institucional:

- Escuela de Ingenierías Industriales.
- Escuela Politécnica.

Las auditorías internas funcionan adecuadamente en nuestra Universidad y cuentan con muy buena valoración por parte de las personas implicadas en el proceso, tanto centros

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

auditados como personas auditoras ya que resultan de la máxima utilidad por su carácter práctico.

Además, el documento que recoge el procedimiento ha sido actualizado en el año 2024, con el objetivo de reflejar con la mayor fidelidad posible la realidad de la realización de auditorías internas.

### 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 UEx 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 SAIC de la UEx. Corrección de errores en el texto y en el diagrama de flujo.

**Responsables:** Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so101-evaluacion-de-la-satisfaccion-de-los-usuarios-con-los-servicios/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so101-evaluacion-de-la-satisfaccion-de-los-usuarios-con-los-servicios/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número de servicios evaluados completamente al final del año en relación con el número de servicios seleccionados para ser evaluados ese año (1)	4 (100%)
2. Número de planes de mejora elaborados en relación con el número de servicios evaluados (1)	1
3. Nivel de detalle medio de los documentos de alegaciones y propuestas de mejora recibidos (1).	Adecuado
4. Grado de ejecución de las propuestas de mejora al cabo de un año, al cabo de dos años, al cabo de tres años (1).	No aplicable
5. Número de quejas recibidas sobre el funcionamiento de las encuestas (2).	Ninguna
6. Tamaño muestral alcanzado en cada encuesta en relación con el tamaño considerado estadísticamente adecuado (1) a. HCV: Hospital Clínico Veterinario. b. SAS: Sección de Acción Social. c. SBM: Servicio de Becas y Máster oficiales. d. SB: Servicio de Bibliotecas.	11,98% (HCV) 27,35% (SAS) 04,50% (SBM) 15,47% (SB)

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

7. Tasa de respuesta a las preguntas de contestación abierta (1).	57,45% (HCV) 29,03% (SAS) 25,80% (SBM) 16,33% (SB)
8. Tasa media de respuestas NS/NC (1).	--- (HCV) 15,0% (SAS) 01,3% (SBM) --- (SB)

Fuente: (1) Informes de satisfacción de las personas usuarias de los servicios evaluados.

(2) Datos proporcionados por la UTEC.

Reflexión: La evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con los distintos servicios de la UEX está sistematizada desde el año 2006 en nuestra Universidad. Desde la UTEC se realizan periódicamente, y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción en servicios, unidades y órganos administrativos. A partir de los resultados obtenidos, la UTEC elabora los correspondientes informes sobre el estado del servicio evaluado. Posteriormente, en los propios servicios se diseñan, planifican y ejecutan los correspondientes planes de acciones de mejora.

Durante el curso 2023/24 se realizó la encuesta de satisfacción a los siguientes servicios:

- Hospital Clínico Veterinario (HCV).
- Sección de Acción Social (SAS).
- Servicio de Becas y Máster oficiales (SBM).
- Servicio de Bibliotecas (SB).

Según los indicadores analizados, es reseñable que tan solo uno de los servicios ha publicado su Plan de Acciones de Mejora. En el caso del seguimiento de las acciones de mejora propuestas al cabo de un año y al cabo de dos años, aún no se ha alcanzado la periodicidad necesaria para poder realizar esta comprobación. En el caso del indicador número 8 la falta de datos se debe al tipo de cuestionario utilizado, que no cuenta con respuestas de ese tipo.

La evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con los distintos servicios funciona adecuadamente en nuestra Universidad y poco a poco se va incrementando la frecuencia con la que cada servicio es evaluado. No obstante **convendría recordar a los servicios evaluados el requisito de presentación de sus Planes de Acciones de Mejora.**

El documento que recoge el procedimiento se encuentra actualizado.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 2.3.12. PR/SO102: Procedimiento de Petición de datos

**Objetivo:** Exponer el método a seguir por la UTEC al recibir una petición de datos estadísticos relativos a distintos aspectos de la UEx, 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 SAIC de la UEx. Modificación de indicadores de seguimiento, supresión de apartados y anexos, simplificación del procedimiento.

**Responsables:** Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC).  
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so102-peticion-de-datos/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so102-peticion-de-datos/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Número total de peticiones en el año (1).	48
2. Número de peticiones desestimadas en el año (1).	Ninguna
3. Media de días laborales transcurridos desde que llega la petición y se envía (1).	1,67
4. Número máximo de días laborales transcurridos desde que llega la petición hasta que se envía (1).	27

**Fuente:** (1) Datos proporcionados por la UTEC.

**Reflexión:** Uno de los servicios que presta la UTEC es la elaboración de datos bajo demanda. En ocasiones, se trata de datos requeridos por distintos órganos de nuestra Universidad. En otros casos, los datos son solicitados por instituciones y organismos oficiales, tales como la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), la Universidad española en cifras, el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades y otros.

La petición de datos a la UTEC funciona adecuadamente por parte de las personas y entidades usuarias. Conviene reseñar que esta gestión supone una carga de trabajo extra para la unidad pero que resulta fundamental en aras de la transparencia y visibilidad de nuestra Universidad.

El documento que recoge el procedimiento se encuentra actualizado.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 2.3.13. PR/SO103: Procedimiento de Gestión 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 SAIC de la UEx. Reducción del tiempo de conservación de algunos documentos. Reducción de indicadores de evaluación del procedimiento.

**Responsables:** Servicio de Recursos Humanos.  
Gerencia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so103-gestion-administrativa-de-la-solicitud-y-el-pago-de-quinquenios-docentes/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/listado-de-procesos-y-procedimientos/pr-so103-gestion-administrativa-de-la-solicitud-y-el-pago-de-quinquenios-docentes/)

**Indicadores:**

INDICADOR (FUENTE)	VALOR
1. Desfase de cumplimiento de plazos del procedimiento (1).	Ningún desfase
2. Número de reclamaciones recibidas sobre los informes (1).	6

**Fuente:** (1) Datos proporcionados por la UTEC.

**Reflexión:** La asignación de quinquenios docentes se lleva a cabo desde el Servicio de Recursos Humanos de nuestra Universidad. Se trata de un proceso muy relacionado con el programa DOCENTIA\_UEx ya que además de verificar la antigüedad requerida, se evalúa la actividad docente de forma previa a su concesión. El análisis de las solicitudes se realiza en la Comisión para la Asignación de Quinquenios Docentes y sus resoluciones garantizan los derechos del PDI en cuanto que disponen de período de alegaciones y la posibilidad de realizar reclamaciones.

La gestión administrativa de la solicitud y pago de quinquenios docentes funciona adecuadamente por parte de las personas y los órganos implicados en la UEx. Todos los plazos de las distintas fases se han venido cumpliendo adecuadamente.

Por su parte, el documento que recoge el procedimiento se encuentra actualizado.

## 2.4. PROTOCOLOS

Actualmente, el SAIC de la UEx cuenta con 8 protocolos complementarios.

De estos protocolos, 7 apoyan las actividades de evaluación externa en relación con los programas de ANECA en los que participa nuestra Universidad. Son los siguientes:

- Relacionados con la evaluación de las titulaciones oficiales:
  - o Protocolo de Verificación de títulos oficiales (programa VERIFICA).

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- Protocolo de Seguimiento de títulos oficiales (programa MONITOR).
- Protocolo de Acreditación de títulos oficiales (programa ACREDITA).
- Protocolo de Sellos internacionales de calidad (programa SIC).
- Relacionados con la evaluación de los centros:
  - Protocolo de Seguimiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad (programa AUDIT).
  - Protocolo de Acreditación institucional de centros universitarios (programa AICU).
- Relacionados con la evaluación de la actividad docente:
  - Protocolo de Seguimiento del programa DOCENTIA\_UEx (programa DOCENTIA).

El último protocolo surge en apoyo al **Seguimiento de los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx** y es, precisamente, el que da lugar a la elaboración del documento que aquí se presenta.

Actualmente, se está procediendo a la transformación e integración de estos protocolos en los correspondientes procesos y procedimientos.

#### 2.4.1. Protocolo para la Verificación de títulos oficiales

**Objetivo:** Dada la complejidad que entraña la creación de un título oficial, este protocolo pretende servir de ayuda y orientación para los centros que se encuentran en este proceso o tienen previsto hacerlo en un futuro próximo.

Se trata de apoyar a los centros en el programa VERIFICA de ANECA.

**Actualización:** 2022 (1ª edición).

**Modificación:** Estamos ante una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Planificación Académica.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura](#).

**Reflexión:** Este protocolo complementa al **Proceso de Diseño y aprobación de planes de estudio (P/CLOO1)** cuya última versión es del año 2021.

Tal y como se comentó en el momento de analizar el proceso mencionado, se está a la espera de un nuevo decreto de la Junta de Extremadura en relación con la *implantación, modificación, supresión de enseñanzas universitarias oficiales y renovación de su acreditación* que requerirá de la revisión del proceso para adecuarlo al nuevo contexto normativo. Dado que es posible que también afecte al protocolo para la verificación de títulos oficiales, ese puede ser un buen momento para realizar la **integración del protocolo en la nueva versión del proceso**.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

#### 2.4.2. Protocolo para el Seguimiento de títulos oficiales

**Objetivo:** En aras de realizar un adecuado seguimiento de las titulaciones oficiales impartidas en centros no acreditados institucionalmente, se establece este protocolo que pretende servir de ayuda y orientación en este sentido.

Su objetivo es apoyar a los centros en el programa MONITOR de ANECA.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Se trata de una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Planificación Académica.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-2/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-2/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** En los centros no acreditados institucionalmente es preciso hacer un seguimiento individual de las titulaciones oficiales siguiendo el programa MONITOR de ANECA. En 2024 fue preciso realizar los siguientes:

- Escuela Internacional de Doctorado:
  - Programa de Doctorado en Ingenierías industriales.
  - Programa de Doctorado en Modelización y experimentación en ciencia y tecnología.
  - Programa de Doctorado en Salud pública y animal.

El seguimiento externo de los títulos oficiales se realiza de forma adecuada en nuestra Universidad según el programa MONITOR de ANECA.

Profundizando un poco más en esta cuestión, deseamos reseñar que en la UEx se realiza anualmente un seguimiento interno de todas nuestras titulaciones oficiales a través de los correspondientes **Informes anuales de calidad de titulación** definidos en el **Proceso de Elaboración de Memorias de Calidad (P/SO005)** del SAIC de los centros.

En los últimos años, se ha tratado de facilitar a los centros esta gestión y se han proporcionado plantillas desde el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia en las que han colaborado estrechamente tanto la UTEC (para la provisión de los datos precisos en los distintos apartados del informe) como la Oficina de Transparencia y Datos Abiertos (para la elaboración automática de las plantillas y la integración de los datos proporcionados por la UTEC).

En esta línea, **sería conveniente que los Informes anuales de calidad de titulación tuvieran en cuenta la diversidad de titulaciones e integran** (con la consiguiente automatización):

- **Títulos oficiales con varios planes docentes** (planes en extinción conviviendo con planes modificados). Se ha detectado que la elaboración de informes distintos para este tipo de titulaciones dificulta la visión de conjunto del título, máxime cuando las modificaciones de estos títulos no son sustanciales.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- **Títulos intercentro conjuntos**, además del título de cada centro. En recientes acreditaciones institucionales, se ha sugerido por parte de los paneles evaluadores de ANECA la conveniencia de elaborar de forma adicional a los informes por centro, un informe conjunto para el caso de las titulaciones intercentro para facilitar una visión más completa del título.
- **Programas de Doctorado**. Los programas de doctorado realizan sus informes anuales de manera manual. Sería conveniente automatizarlos al igual que los títulos de Grado y Máster.

Además de todo ello y en referencia a los centros acreditados institucionalmente, está previsto por parte de ANECA el seguimiento de todas sus titulaciones oficiales de forma conjunta, si bien aún no está definido el mecanismo concreto.

Por todo ello, se considera muy **conveniente la creación de un proceso específico para el seguimiento de las titulaciones oficiales** bien en apoyo al programa MONITOR o bien en apoyo al seguimiento del programa AICU de ANECA.

### 2.4.3. Protocolo para la Acreditación de títulos oficiales

**Objetivo:** En el caso de centros no acreditados institucionalmente, la renovación de la acreditación de sus títulos oficiales se realiza de forma individual. Este protocolo pretende servir de ayuda y orientación en este sentido.

Se trata de apoyar a los centros en el programa ACREDITA de ANECA.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Estamos ante una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-3/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-3/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** Las titulaciones oficiales deben renovar su acreditación de forma periódica. Esta renovación se realiza de forma individual en el caso de los centros no acreditados institucionalmente. Ha sido el caso de los siguientes títulos, todos ellos con evaluación positiva en 2024:

- Facultad de Filosofía y Letras:
  - MU Desarrollo rural
  - MU Enseñanza de español lengua extranjera
  - MU Tecnologías de la información geográfica SIG y teledetección (VIRTUAL)
- Escuela Internacional de Doctorado:
  - PD Ciencia y tecnología de los sistemas agroforestales
  - PD Información y comunicación
- Centro de Cirugía de Mínima Invasión (centro adscrito):

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- Máster Universitario en Endoscopia y cirugía de mínima invasión en pequeños animales.

La acreditación de las titulaciones oficiales funciona adecuadamente en nuestra Universidad ya que se cuenta con una amplia experiencia en este tipo de evaluación. No obstante, sería **conveniente la creación de un proceso específico para la acreditación de las titulaciones oficiales** en apoyo al programa ACREDITA de ANECA e integrar este protocolo en el mismo.

#### 2.4.4. Protocolo para los Sellos Internacionales de Calidad

**Objetivo:** Los centros podrán acceder a la solicitud y obtención de Sellos Internacionales de Calidad según los acuerdos internacionales vigentes para cada titulación oficial.

Su objetivo es apoyar a los centros en el programa SIC de ANECA o en los programas correspondientes de otras agencias de calidad internacionales.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Se trata de una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-4/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-4/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) [Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.](#)

**Reflexión:** Los sellos internacionales de calidad son un reconocimiento a las titulaciones oficiales que cumplen estándares de calidad reconocidos en el ámbito internacional. De este modo, se garantiza que los conocimientos y competencias adquiridos por el alumnado están alineados con las exigencias de su ámbito profesional. Los sellos son otorgados por agencias acreditadas internacionalmente y facilitan la movilidad y el reconocimiento de la formación en otros países.

En estos momentos, la UEx cuenta con 7 SIC EUR ACE (ANECA junto al Instituto de la Ingeniería de España, acreditados por la Accreditation of Engineering Education) y 1 sello EAEVE (acreditado por la European Association of Establishments for Veterinary Education). Son los siguientes:

- EUR ACE
  - Grado en Ingeniería de las Explotaciones Agropecuarias.
  - Grado en Ingeniería de Sonido e Imagen en Telecomunicación.
  - Grado en Ingeniería Eléctrica.
  - Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática.
  - Grado en Ingeniería Forestal y del Medio Natural.
  - Grado en Ingeniería Hortofrutícola y Jardinería.
  - Grado en Ingeniería Mecánica.
- EAEVE
  - Grado en Veterinaria.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

Disponer de este tipo de reconocimientos en nuestra oferta formativa oficial constituye, sin duda alguna, una evidencia de la calidad de estas titulaciones, avalada por instituciones internacionales.

La gestión de estos sellos resulta compleja y no se ha determinado aún su impacto en nuestra Universidad. Así mismo, en estos momentos no está clara la continuidad del sello EUR ACE y nuestros sellos están en un momento de espera, ya que debían ser renovados en el año 2024.

A pesar de estas circunstancias, sería **conveniente la creación de un proceso específico para la acreditación de los títulos que desean obtener y renovar sus sellos internacionales de calidad**. El protocolo quedaría de este modo, integrado en el nuevo proceso.

#### 2.4.5. Protocolo para el Seguimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

**Objetivo:** El protocolo que aquí se presenta está destinado a los centros que deben renovar su SAIC y que no están acreditados institucionalmente así como a los que deben renovar su Acreditación Institucional.

Se trata de apoyar a los centros en los programas AUDIT y AICU de ANECA.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Se trata de una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-5/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-5/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** Los SAIC de los centros pueden evaluarse de dos modos. En el caso de los centros acreditados institucionalmente, esta evaluación se realiza de forma acoplada con la evaluación de todos los títulos impartidos, según el **Proceso de Renovación de la acreditación institucional (P/ES008)**. Es decir, este protocolo ya está integrado en el citado proceso para aquellos centros acreditados institucionalmente y los que tienen previsto renovar su acreditación institucional en los próximos años, concretamente los 17 centros siguientes:

- Centro Universitario de Mérida.
- Centro Universitario de Plasencia.
- Escuela de Ingenierías Agrarias.
- Escuela de Ingenierías Industriales.
- Escuela Politécnica.
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Facultad de Ciencias del Deporte.
- Facultad de Derecho.
- Facultad de Educación y Psicología.
- Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.
- Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

- Facultad de Formación del Profesorado.
- Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.
- Facultad de Veterinaria.
- Centro Universitario Santa Ana (centro adscrito).

Para el caso de los centros no acreditados institucionalmente (Facultad de Filosofía y Letras, Escuela Internacional de Doctorado y Centro de Cirugía de Mínima Invasión), sería **conveniente la existencia de un proceso específico de seguimiento de su SAIC** según el programa AUDIT e integrar ahí este protocolo.

Sin embargo, sería interesante para un futuro que este proceso de seguimiento del SAIC no se centrara únicamente en los centros que no están acreditados institucionalmente, sino que fuera más amplio y pudiera aplicarse también a los servicios y unidades que cuentan con su propio SAIC.

Por otro lado, conviene remarcar que el SAIC de los centros cuenta con un **Proceso de Elaboración de Memorias de Calidad (P/SO005)**. En este proceso, se define el **Informe / Memoria anual de calidad del centro** y cómo el centro acomete su elaboración. En este informe debe realizarse el seguimiento del SAIC del centro, con el consiguiente análisis de los indicadores definidos en los procesos y procedimientos así como la correspondiente reflexión y propuesta de acciones de mejora.

No obstante, se ha comprobado que estos informes no son homogéneos en lo referente a este tipo de contenido y **sería aconsejable que se estableciera una plantilla para la elaboración de los informes anuales de calidad de los centros**, de forma similar a la plantilla que se utiliza para la elaboración de los Informes anuales de calidad de las titulaciones, asegurando de este modo la presencia de un análisis y seguimiento del estado de los procesos y procedimientos en todos los centros de la UEx.

#### 2.4.6. Protocolo para la Acreditación Institucional inicial de centros universitarios

**Objetivo:** Los centros universitarios pueden obtener su acreditación institucional inicial en el momento en que cumplan una serie de condiciones. Este protocolo pretende servir de ayuda y orientación en este proceso.

Se trata de apoyar a los centros en el programa AICU inicial de ANECA.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Estamos ante una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_unex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-unex/objeto-6/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_unex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-unex/objeto-6/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** En realidad, la Acreditación Institucional de un Centro Universitario, cuando es por primera vez, no es realmente un proceso, sino un mero trámite administrativo ya que basta con

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

cumplir una serie de requisitos establecidos por ANECA para su obtención que tienen que ver con el programa AUDIT y con el programa ACREDITA.

De los 17 centros acreditados institucionalmente por ANECA, en 2024 han renovado su acreditación inicial un total de 5 centros, por lo que han pasado a una fase diferente en la que se debe aplicar a partir de ahora el **Proceso de Renovación de la acreditación institucional (P/ES008)**.

Para los centros no acreditados institucionalmente (Facultad de Filosofía y Letras, Escuela Internacional de Doctorado y Centro de Cirugía de Mínima Invasión), la existencia de este protocolo supone un buen apoyo en este trámite y no parece necesaria la creación de un proceso específico para ello.

#### 2.4.7. Protocolo para el Seguimiento del programa DOCENTIA\_UEx

**Objetivo:** El programa DOCENTIA\_UEx de nuestra Universidad tiene como objetivo evaluar la labor docente del profesorado. El protocolo que aquí se presenta pretende servir de apoyo y orientación en el seguimiento y renovación de la acreditación del propio programa.

Su objetivo es apoyar al Vicerrectorado en el programa DOCENTIA de ANECA.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Se trata de una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-7/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-7/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) Informes anuales del Rector para el Claustro de la Universidad de Extremadura.

**Reflexión:** El programa DOCENTIA\_UEx cuenta con una larga trayectoria en nuestra Universidad ya que está certificado desde el año 2008 por ANECA.

Este programa debe someterse a un seguimiento anual por parte de ANECA, por lo que cada año se elabora un informe de seguimiento por parte del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia en estrecha colaboración con la UTEC y se remite a ANECA. La agencia evaluadora, por su parte, revisa el informe y emite, a su vez, un informe de valoración en el que se dan recomendaciones y acciones de mejora que deben aplicarse en el programa.

Además de ello, el programa DOCENTIA\_UEx está sujeto a su renovación periódica (cada 6 años) por parte de ANECA, para lo cual se elabora un informe de renovación por parte del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de forma conjunta con la UTEC. La agencia revisa el informe y mediante un panel evaluador emite el correspondiente informe de renovación.

Este protocolo de seguimiento del programa DOCENTIA\_UEx es un apoyo en toda esta gestión. **Sería conveniente la existencia de un proceso específico** para todo ello, integrando así este protocolo en el mismo.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 2.4.8. Protocolo para el Seguimiento de procesos y procedimientos de la UEx

**Objetivo:** Este protocolo describe de forma general los pasos que se realizan desde el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia con objeto de revisar sistemáticamente el conjunto de procesos y procedimientos de la UEx en materia de aseguramiento de la calidad.

**Actualización:** 2022 (1ª edición)

**Modificación:** Estamos ante una primera edición.

**Responsables:** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Enlace:** [https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic\\_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-9/](https://vrcalidad.unex.es/calidad-saic_uex/procesos-procedimientos-y-protocolos-de-la-uex/objeto-9/)

**Indicadores:** No están previstos.

**Fuente:** (1) Informes anuales de seguimiento de procesos y procedimientos de la UEx.

**Reflexión:** El seguimiento anual del desarrollo de los procesos y procedimientos transversales de la UEX forma parte del mantenimiento del SAIC y de la vigilancia y control de su buen estado.

De hecho, este protocolo es el que da lugar al documento que aquí se presenta.

Sería **conveniente contar con un proceso específico en el que se llevara a cabo el seguimiento del SAIC de la UEx**, no únicamente de los procesos y procedimientos y así integrar ahí este protocolo.

## 3.- VALORACIÓN Y PLAN DE MEJORAS

Los procesos, procedimientos y protocolos de apoyo del SAIC 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.

### 3.1.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS ANTERIOR

Durante el año 2024 se realizaron mejoras en torno a cuatro elementos principales del SAIC de la UEx, gran parte de ellas previstas en el Informe de seguimiento correspondiente a los años 2022 y 2023:

- Revisión y actualización de Procesos y procedimientos.
- Transformación e integración de Protocolos en procesos y procedimientos.
- Actualización y reorganización del Mapa de procesos y procedimientos.
- Remodelación de la Página web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

#### 3.1.1. Revisión y actualización de Procesos y procedimientos

El primer conjunto de procesos y procedimientos del SAIC de la UEx se estableció en el año 2008. Desde entonces este grupo de procesos y procedimientos ha ido evolucionando, se han incorporado nuevos

procesos, se han actualizado procesos ya existentes e incluso se han cancelado algunos de ellos. La figura 2 muestra la evolución de la coexistencia de las distintas versiones del conjunto de procesos a lo largo de estos años.

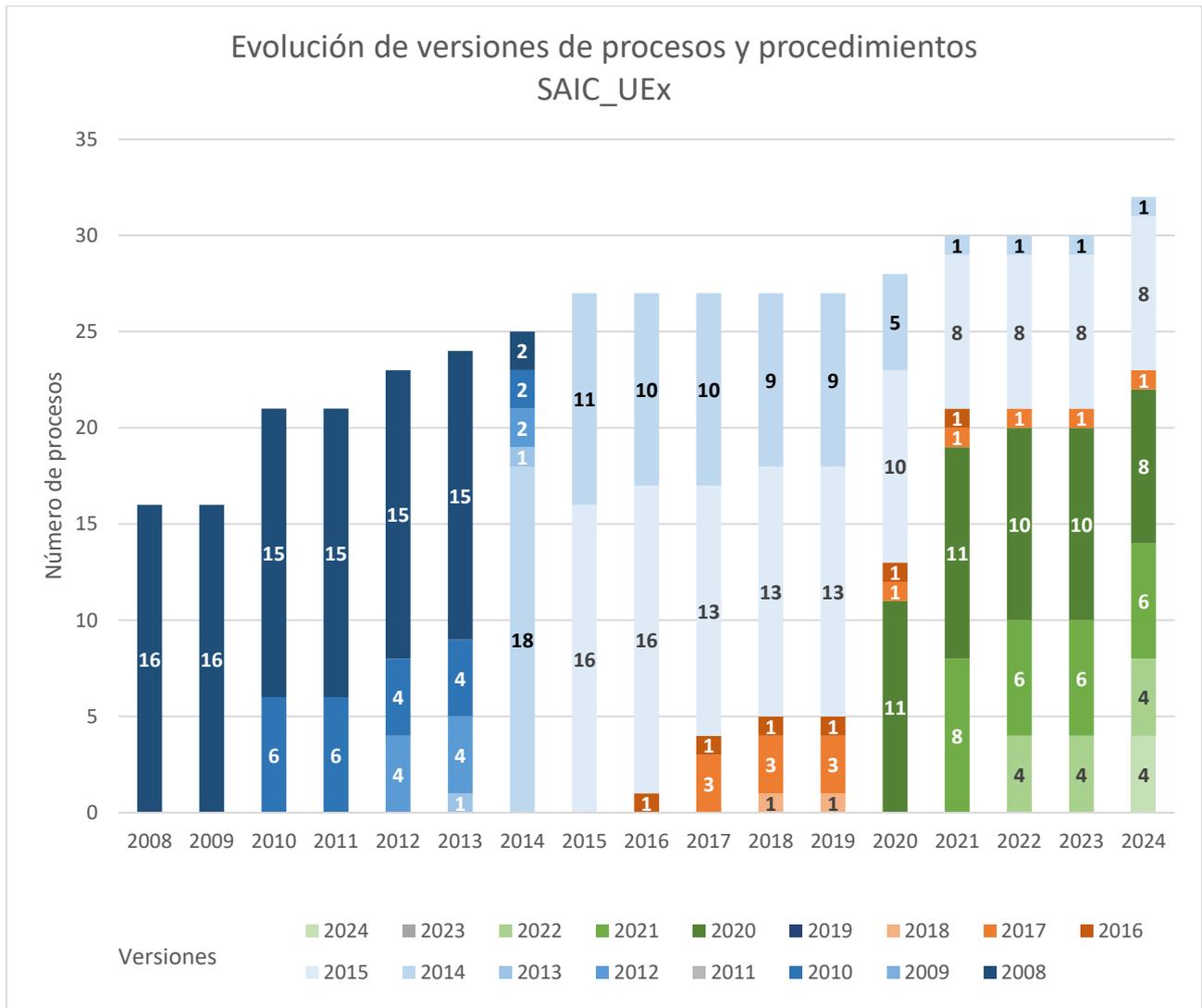


Figura 2. Evolución de la coexistencia de distintas versiones de los procesos y procedimientos del SAIC\_UEx.

Puede observarse que en el año 2024 aún queda un proceso de 2014, ocho de 2015 y uno de 2017. Como se ha comentado en los correspondientes apartados específicos, es preciso **continuar con la actualización de los procesos más antiguos**. Es reseñable el crecimiento y expansión del SAIC de la UEx a lo largo de estos años, que ha pasado de los iniciales 16 procesos y procedimientos a los 32 de 2024.

Precisamente, esta labor de actualización de los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx forma parte de los objetivos de este Vicerrectorado. Por ello, 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**

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

*de Extremadura*”. Dicho plan ha sido elaborado por la Dirección de Calidad para programas de Centros y Títulos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. Como consecuencia de esta línea de actuación se ha procedido a la elaboración de un nuevo proceso y a la actualización de dos procedimientos:

- Nuevo proceso:
  - o Proceso de Elaboración, Ejecución y Seguimiento del Plan Estratégico de la Universidad de Extremadura (P/ES007).
- Procedimientos actualizados:
  - o Procedimiento de Encuestas de Satisfacción de Estudiantes con la Actividad Docente (PR/SO002).
  - o Procedimiento de Auditorías Internas (PR/SO100).

En cuanto al SAIC de los centros y en relación con su **Proceso de Elaboración de Memorias / Informes de Calidad (PR/SO005)**, a lo largo de 2024 el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia ha trabajado en la modificación de la plantilla del **Informe anual de Calidad de Titulación** con el objetivo de que pueda servir de evidencia de seguimiento del título tanto de forma interna como de forma externa ante ANECA en lugar de los tradicionales informes de autoevaluación. En esta modificación, se han incluido, entre otros, los siguientes elementos:

- Desagregación de los indicadores que anteriormente se presentaban de forma conjunta.
- Desagregación de los indicadores por género en aquellos que no lo estaban anteriormente y ha sido posible.
- Incorporación de nuevos indicadores:
  - o OBIN\_RA-006: Tasa de eficiencia.
  - o OBIN\_SU-007: Satisfacción con los recursos.
  - o OBIN\_PA-010: Ratio de estudiantes por docente.
- Inclusión de datos absolutos y relativos en las gráficas así como totales.

Todos estos cambios han provocado una serie de actuaciones previas, tales como generación de los datos necesarios, modificaciones en la programación de las plantillas de informes, pruebas y puesta a punto. El informe de base ahora es mucho más completo y facilitará el trabajo de las Comisiones de Calidad de Titulación.

Así mismo, se ha trabajado en la adaptación de todos estos cambios para las plantillas de las dobles titulaciones. En la actualidad, se está trabajando en plantillas para otros tipos de titulaciones, tales como títulos en los que conviven varios planes de estudio simultáneamente, titulaciones intercentro o programas de doctorado.

### 3.1.2. Transformación e integración de Protocolos en procesos y procedimientos

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 la Dirección de Calidad para Centros y Títulos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia se diseñó el **“Plan de conversión de los protocolos**

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

de evaluación externas de los Programas de ANECA en procesos específicos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia”, que fue aprobado por la Comisión de Calidad de la UEx en la sesión de 12/01/2024.

En este caso, en 2024 se ha creado un proceso y se está trabajando en la creación de otros dos con la idea de que sustituyan a los protocolos correspondientes:

- Nuevo proceso:
  - o Proceso de renovación de la Acreditación Institucional (P/ES008).
- Nuevos procesos en marcha:
  - o Proceso de Modificación de titulaciones oficiales (aprobado en febrero de 2025).
  - o Proceso de Acreditación de titulaciones oficiales.

### 3.1.3. Actualización y reorganización del Mapa de procesos y procedimientos

El mapa de procesos y procedimientos del SAIC de la UEx representa, de forma gráfica el conjunto de procesos y procedimientos en sus dos niveles, transversal y específico de los centros.

Este mapa ha sido rediseñado y actualizado en 2024. Su nuevo formato y composición fue aprobado en la Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad de la UEx el pasado día 29/10/2024 (figura 3). Su formato editable permite que cada centro personalice el nivel que corresponde a sus propios procesos y procedimientos.

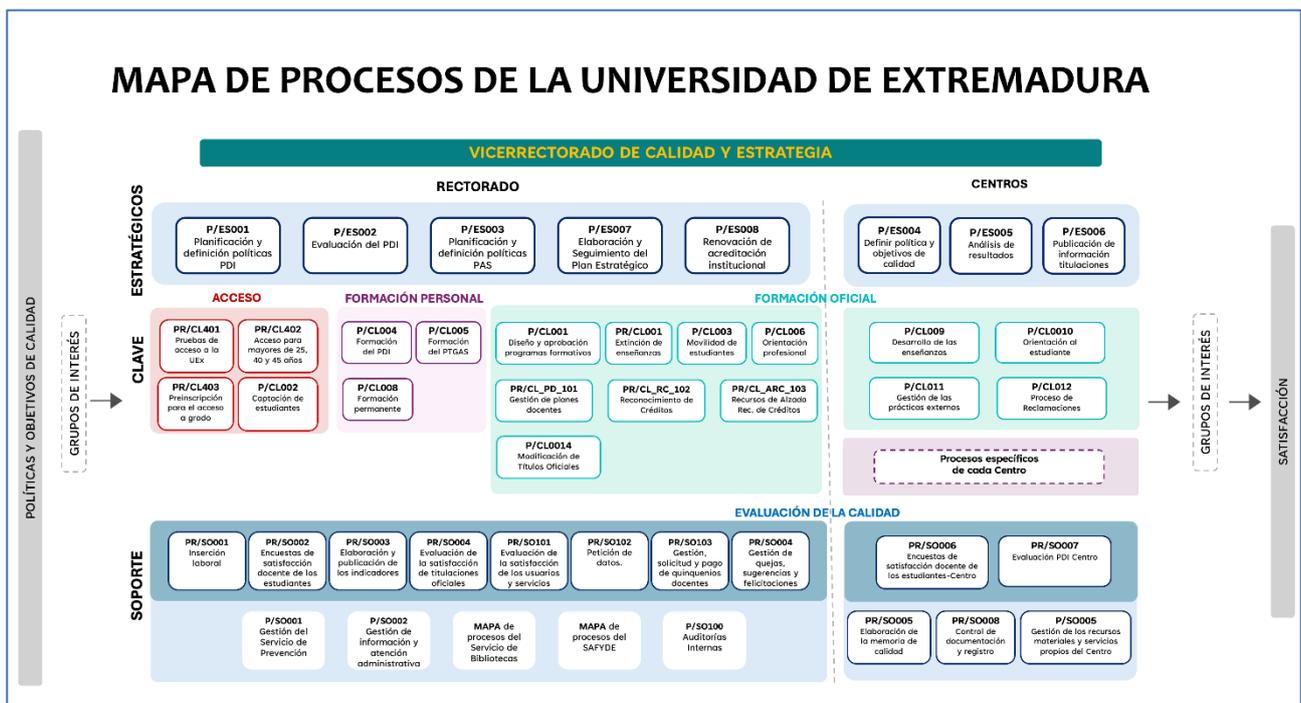


Figura 3. Mapa de procesos y procedimientos del SAIC de la UEx (19/10/2024)

Con el mapa de procesos y procedimientos actualizado, es posible seguir avanzando en esta línea y al tiempo, realizar algunas consideraciones.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

En referencia a la codificación utilizada, puede observarse que:

- Por un lado, existe una codificación uniforme en procesos que se iniciaron en los primeros tiempos del SAIC de la UEx (P/ES001, P/ES002, P/ES003...).
- Además de ello, inicialmente este tipo de codificación se compartía con los centros (P/ES004, P/ES005...). Esta solución que en la primera versión del SAIC resultaba muy clara, no permite una adecuada escalabilidad al ir creando procesos transversales o procesos en los centros.
- Por otro lado, se puede observar una codificación ligeramente distinta en algunos procedimientos (PR/CL\_PO-101, PR/CL\_RC\_102...).
- Y por último, se encuentran procesos sin codificación, habitualmente, procesos que no son transversales a la Universidad sino que son realmente conjuntos de procesos específicos de algunos servicios.

Convendría **recodificar los procesos y procedimientos del SAIC\_UEx** de tal forma que permitan la adecuada escalabilidad en los procesos transversales y en los procesos de los centros y de los servicios sin que se interfieran mutuamente.

Por otro lado, tal y como se ha comentado anteriormente, se ha observado que tres de los procesos existentes constituyen en sí mismos el mapa de procesos y procedimientos de distintos servicios de la UEx:

- Servicio de Prevención, con 1 manual, 1 protocolo y 31 procedimientos.
- Servicio de Bibliotecas, con 9 procesos.
- Servicio de Actividad Física y Deportiva con 15 procesos y 4 procedimientos.

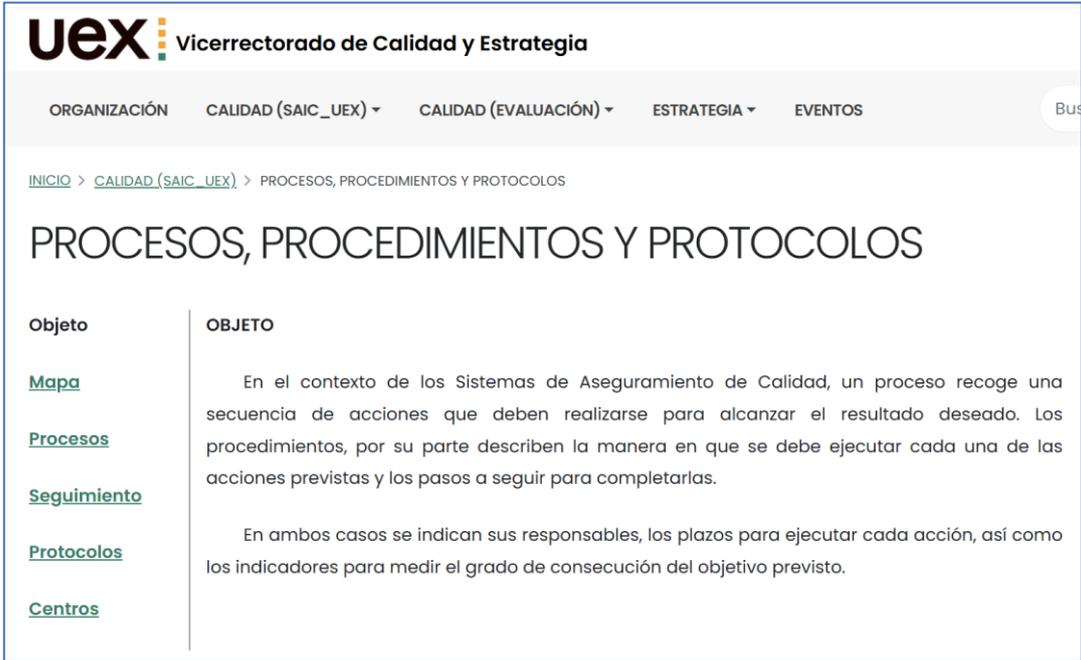
Estos procesos no constituyen procesos transversales, sino específicos de sendos servicios. Deberían ser los órganos responsables de su diseño y elaboración los que, a propuesta del Vicerrectorado con competencias en calidad, se encarguen de revisarlos y actualizarlos debidamente. Esto puede implicar para un futuro, un nuevo grupo de procesos de nivel Servicios, similar al grupo de procesos de nivel Centros en el actual mapa de procesos y procedimientos.

### 3.1.4. Remodelación de la Página web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

La estructura de la página web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia ha sido remodelada en 2024. Se ha dado una mayor entidad al apartado de Procesos y Procedimientos, especificando diferentes opciones para consultar la información disponible (figura 4):

- Objeto:** Motivo de la existencia de los procesos y procedimientos dentro del SAIC de la UEx.
- Mapa:** Mapa de procesos y procedimientos vigente.
- Procesos:** Listado de procesos y procedimientos transversales agrupados por tipo (estratégicos, clave y de soporte).
- Seguimiento:** Informes anuales de seguimiento sobre el estado de ejecución de los procesos y procedimientos en función de los indicadores definidos en cada uno de ellos.
- Protocolos:** Protocolos vigentes, que suponen un complemento de los procesos y procedimientos del SAIC al facilitar la puesta en marcha de distintas actuaciones así como su seguimiento, revisión y actualización.
- Centros:** Enlaces a los correspondientes mapas de procesos y procedimientos de los centros.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	



The screenshot shows the website interface for the Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. The header includes the UEX logo and navigation menus for ORGANIZACIÓN, CALIDAD (SAIC\_UEX), CALIDAD (EVALUACIÓN), ESTRATEGIA, and EVENTOS. The breadcrumb trail is INICIO > CALIDAD (SAIC\_UEX) > PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS. The main heading is 'PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS'. On the left, there is a sidebar with links for 'Objeto', 'Mapa', 'Procesos', 'Seguimiento', 'Protocolos', and 'Centros'. The main content area is titled 'OBJETO' and contains two paragraphs of text describing the purpose and scope of the processes and procedures within the quality assurance system.

Figura 4. Apartado de procesos y procedimientos del SAIC de la UEx en la página web institucional.

Al hilo de esta actualización, sería **conveniente realizar una revisión similar en las páginas web de los centros en relación con la información relativa al aseguramiento de calidad** ya que, actualmente, se ha observado a raíz de las recientes auditorías internas que su contenido es heterogéneo.

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

### 3.2.- PLAN DE MEJORAS

Seguidamente se presenta un resumen con las mejoras a realizar tras el análisis de los distintos procesos y procedimientos del SAIC de la UEx y que se han ido recogiendo en las distintas secciones.

ELEMENTO	ACCIÓN DE MEJORA	UNIDAD RESPONSABLE	ÓRGANO RESPONSABLE	PLAZOS
Mapa	Nueva codificación de los procesos y procedimientos.	Dirección de Calidad de Programas institucionales	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	2026
Procesos UEx	<b>Actualización</b> de los procesos más antiguos: - P/CL003: Gestión de la movilidad de estudiantes (2015).	Secretariado de Relaciones Internacionales	Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad	2025
	- P/SO002: Gestión de información y atención al alumnado (2015). - P/CL002: Captación de estudiantes (2017).	Sección de Información y Atención al Alumnado		
	- P/CL006: Gestión de la orientación profesional (2014).	Servicio de Prácticas y Empleo	Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad	2026
	- PR/CL401: Pruebas de acceso a la UEx (2015). - PR/CL402: Pruebas de acceso para mayores de 24, 40 y 45 años (2015). - PR/CL403: Preinscripción para los estudios de Grado (2015).	Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado		
	<b>Ajuste</b> de procesos en función de nuevas normativas o disposiciones legales: - P/ES003: Planificación y definición de políticas del PAS (2021).	Vicegerencia de Recursos Humanos		
	- PR/CL_RC_102: Reconocimiento de créditos (2022).	Dirección de Planificación Académica	Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad	2026

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

ELEMENTO	ACCIÓN DE MEJORA	UNIDAD RESPONSABLE	ÓRGANO RESPONSABLE	PLAZOS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P/CL001: Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales (2021).</li> <li>- PR/CL001: Extinción de enseñanzas (2021).</li> </ul>	Dirección de Títulos Oficiales	Vicerrectorado de Planificación Académica	2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PR/SO002: Encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad docente (2024).</li> </ul>	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	2025
	<b>Revisión</b> de procesos por implantación en sede electrónica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- P/ES002: Evaluación de la actividad docente del profesorado.</li> <li>- P/SO004: Buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul>			
	<b>Creación</b> de nuevos procesos e integración de protocolos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificación de titulaciones oficiales.</li> </ul>	Dirección de Planificación Académica	Vicerrectorado de Planificación Académica	2025
Protocolos UEx	<b>Integración</b> de protocolos en procesos ya existentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de titulaciones oficiales (en P/CL001: Diseño y aprobación de planes de estudio).</li> </ul>	Dirección de Planificación Académica	Vicerrectorado de Planificación Académica	2026
	<b>Creación</b> de nuevos procesos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditación de titulaciones oficiales.</li> <li>- Seguimiento de titulaciones oficiales.</li> </ul>	Dirección de Calidad para Centros y Títulos	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	2026
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sellos Internacionales de Calidad.</li> <li>- Seguimiento del SAIC de centros y servicios.</li> <li>- Seguimiento del programa DOCENTIA_UEx.</li> </ul>	Dirección de Calidad para Programas institucionales		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de procesos y procedimientos de la UEx.</li> </ul>	Dirección de Estrategia		

	<b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UEX</b>		<b>VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: SAIC_PRO_2024	

ELEMENTO	ACCIÓN DE MEJORA	UNIDAD RESPONSABLE	ÓRGANO RESPONSABLE	PLAZOS
Informe anual título	<b>Reorganización</b> , homogeneización y automatización de estructura y contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe conjunto de titulaciones con planes en distinta fase de implantación.</li> <li>- Informe conjunto de dobles titulaciones.</li> <li>- Informe conjunto de titulaciones intercentro.</li> <li>- Programas de doctorado.</li> </ul>	Dirección de Calidad para Centros y Títulos	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	2025
Memoria / Informe anual centro	<b>Reorganización</b> , homogeneización y automatización de estructura, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de los procesos y procedimientos del SAIC del centro.</li> <li>- indicadores relacionados con la validación de planes docentes.</li> <li>- Indicadores relativos al reconocimiento de créditos.</li> </ul>	Dirección de Calidad para Centros y Títulos	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	2026
Página web centros	<b>Reorganización</b> de la página web de los centros en materia de calidad.	Dirección de Estrategia		
Otros	Recordatorio de realización de encuestas de satisfacción en el <b>Proceso de Gestión de la Orientación Profesional (P/CL006)</b> .	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	2025
	Ampliación del alcance de las <b>Encuestas de Satisfacción de Estudiantes con la Actividad Docente</b> a los Programas de Doctorado.			
	Recordatorio a los servicios encuestados según el <b>Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de usuarios de servicios (PR/SO101)</b> de la necesidad de elaborar los correspondientes Planes de Acciones de Mejora.			
	Formación para las secretarías de los centros en materia de reconocimiento de créditos para la homogeneización de los indicadores establecidos en el <b>Procedimiento de Reconocimiento de créditos (PR/CL_RC_102)</b> .	Dirección de Calidad para Centros y Títulos		