

Programa AUDIT. ANECA

# Plan de Acciones de Mejora

Universidad de Extremadura |

Facultad de Educación y Psicología

Badajoz. 15 de noviembre de 2023

Aprobado por la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro y por la Junta de Facultad de la Facultad de Educación y Psicología en las sesiones celebradas el 15 de noviembre de 2023.

## Índice

<b>1. Introducción</b> .....	3
<b>2. Acciones de mejora relacionadas con “oportunidades de mejora”</b> .....	5
Acción 1. Revisión y actualización de procesos y procedimientos de Rectorado y Servicios Centrales .....	5
Acción 2. Conversión de protocolos de evaluación externa en procesos del SAIC.....	8
Acción 3. Actualización de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia .....	10
Acción 4. Actualización del procedimiento de auditorías internas (PR/SO100) .....	11
Acción 5. Revisión y actualización de la documentación del SAIC de la FEyP .....	12
Acción 6. Revisión y actualización del contenido de la página web de la FEyP .....	17
Acción 7. Informe sobre la relación entre los indicadores de la UTEC y los procesos del SAIC .....	20
Acción 8. Reunión con los responsables de la Oficina de Orientación Laboral.....	21
Acción 9. Apertura del acceso a los indicadores de satisfacción con la titulación .....	22
Acción 10. Solicitud de actualización de la información sobre PDI y PTGAS en el nuevo portal web.....	23
Acción 11. Revisión y actualización del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” .....	24
Acción 12. Creación de un plan de mejoras integral .....	26
Acción 13. Aprobación de la actualización de la Carta de Servicios de la FEyP .....	28
Acción 14. Reunión con el Gerente para valorar el desarrollo de acciones de formación .....	29
Acción 15. Organización de un programa de formación en materia de calidad .....	31
<b>3. Nivel de resolución y aprovechamiento de “oportunidades de mejora”</b> .....	32
3.1 Cronograma de acciones realizadas.....	32
3.2 Relación entre acciones de mejora y “oportunidades de mejora” .....	34
<b>4. Anexos</b> .....	35
Anexo 1. Certificado de aprobación del PAM por la Junta de Facultad .....	36
Anexo 2. Certificado de aprobación del PAM por la Comisión de Calidad del Centro.....	37
Anexo 3. Solicitud de autorización para modificar la estructura de la web .....	38
Anexo 4. Tabla de registro del plan integral para la revisión documental del SAIC. ....	39
Anexo 5. Correo electrónico para resolver la acción 2.2, relacionada con la publicación de un resumen del CV del profesorado en la web. ....	40
Anexo 6. Breve manual de instrucciones para resolver la acción 2.2, relacionada con la publicación de un resumen del CV del profesorado en la web.....	41
Anexo 7. Solicitud formal de la Vicerrectora de Calidad y Estrategia para la actualización de información sobre PDI y PTGAS.....	42
Anexo 8. Tabla de registro del plan de mejora integral de la FEyP.....	44
Anexo 9. Envío de la Carta de Servicios de la FEyP a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad. ....	45

## 1. Introducción

Este documento es fruto de la reflexión y del trabajo de los miembros de la Facultad de Educación y Psicología de la Universidad de Extremadura (profesores, personal de administración y servicios y representantes de los estudiantes); del equipo de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEQ) de la universidad de Extremadura (UEX) y del equipo del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEX. Para la formulación de determinadas acciones se ha contado también con la participación de otros órganos de la UEX.

El documento se encuentra estructurado en tres grandes partes (además de la introducción):

1. Acciones de mejora.
2. Nivel de resolución y aprovechamiento de “oportunidades de mejora”.
3. Anexos con evidencias de ejecución.

Las acciones de mejora se encuentran estructuradas en los siguientes campos:

- Número y título de la acción.
- Oportunidad de mejora con la que la acción está relacionada.
- Análisis realizado para dar respuesta a la oportunidad de mejora.
- Acción de mejora.
- Responsable de la realización de la acción de mejora.
- Plazo de ejecución de la acción de mejora.
- Recursos necesarios para la ejecución de la acción de mejora.
- Desarrollo de la acción (actividades llevadas a cabo).
- Nivel de ejecución de la acción (no iniciada, en proceso de ejecución o ya ejecutada).
- Resultados alcanzados.
- Evidencias de ejecución (en el caso de acciones ya ejecutadas).
- Observaciones.

Todas las acciones propuestas se presentan en una secuencia numérica única; y están ordenadas de acuerdo con el orden en que se citaron las “oportunidades de mejora” en el informe de auditoría externa.

Por su carácter, las acciones incluidas en este documento son de dos tipos:

- Acciones dedicadas a resolver los problemas puestos de manifiesto por los auditores en los distintos momentos del proceso.
- Acciones preventivas. Orientadas a prevenir la repetición de los problemas en el futuro.

El apartado dedicado al nivel de resolución de aprovechamiento de “oportunidades de mejora” está organizado en dos partes:

1. Un cronograma de realización de las acciones de mejora propuestas.
2. Una tabla de relación entre acciones de mejora y “oportunidades de mejora”.

El documento se completa con una serie de anexos finales que recogen evidencias y datos de las acciones llevadas a cabo que no han podido ser incluidos con enlaces en el propio texto.

Desde la visita de auditoría realizada el 6 de octubre, se ha trabajado fundamentalmente en el análisis y diseño de las acciones necesarias para abordar las recomendaciones y sugerencias identificadas durante la auditoría. Aunque algunas de estas acciones, que requieren de un mayor tiempo de análisis, diseño y coordinación, aún no se han completado, es oportuno destacar que su ejecución está coherentemente planificada según el cronograma detallado más adelante. No obstante, se ha logrado completar con éxito las tareas de menor envergadura durante este período. Esto incluye la corrección de erratas identificadas en la página web de la FEyP, como se detallará en secciones posteriores. Además, el proceso de revisión no solo se ha centrado en las cuestiones señaladas por el equipo auditor, sino que también ha revelado otros pequeños errores en la página web del Centro, los cuales han sido abordados de manera proactiva.

Es preciso destacar la implicación y el esfuerzo de todas las personas que han participado directamente en la ejecución de las acciones incluidas en este documento.

El Plan de Acciones de Mejora fue aprobado por la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro y por la Junta de Facultad en las respectivas sesiones de ambos órganos celebradas el 15 de noviembre de 2023 (véase anexos 1 y 2).

## 2. Acciones de mejora relacionadas con “oportunidades de mejora”

Algunas de las acciones de mejora incluidas en este apartado son acciones ya ejecutadas a fecha de remisión del Plan de Acciones de Mejora. Cuando la acción de mejora ya está ejecutada, o se encuentra en proceso de ejecución, se describe su desarrollo y se incluyen evidencias de su realización. Algunas de ellas son acciones que se iniciaron tras la visita de Auditoría Externa realizada el 6 de octubre (véase cronograma del apartado 3.1).

### Acción 1. Revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado y los Servicios Centrales

**Oportunidad de mejora / Observación al SAIC**

- **OM1.** Revisar y actualizar los procesos y procedimientos del SAIC vinculados al Rectorado/Servicios en la temporalidad establecida. Algunos datan de 2014 o 2015, sea el caso del proceso de gestión de la orientación profesional (P/CL006), gestión del servicio de prevención (P/SO001), gestión de información y atención administrativa (P/SO002), etc. Asimismo, actualizar las referencias a la normativa universitaria que ha sido modificada en los diferentes procesos y procedimientos, incorporando aquellas que procedan: Ley Orgánica del Sistema Universitario (2023), Real Decreto 822/2021, Real Decreto 640/2021, etc.
- **OM3.** En el proceso de formación del PAS (P/CL005), apartado 5.6, se indica que “a final de año se elabora un informe/memoria” (P/CL005\_D017), si bien se ha comprobado que la temporalidad no siempre es anual. A su vez, en el diagrama de flujo se indica indistintamente anual y plurianual, con lo que no queda clara su periodicidad. Sería oportuno proceder a su ajuste en los distintos apartados del proceso para guardar coherencia.
- **OM5.** En el alcance del procedimiento de extinción (PR/CL001) se alude al proceso de garantía de calidad de los programas formativos. A su vez, en la descripción (apartado 5.4) se hace referencia al procedimiento de difusión de información de titulaciones. No obstante, ninguno de ellos se recoge en el mapa de procesos. Actualizar la información que corresponda en la documentación del SAIC.

**Análisis** El equipo directivo del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, en su reunión de 26 de octubre de 2023, verificó que algunos procesos y procedimientos del SAIC vinculados con el Rectorado o los Servicios Centrales de la Universidad presentaban los problemas señalados.

Por lo que respecta al análisis de la fecha de actualización, el análisis de los procesos y procedimientos permite apreciar que existen diferentes fechas de actualización, tal como se aprecia en la siguiente tabla<sup>1</sup>:

Fecha de actualización	Número de procesos
2014	1
2015	8
2020	10
2021	6
2022	4

De acuerdo con los datos de la tabla anterior, se advierte que 9 procesos tienen fecha anterior a 2015, mientras que 20 han sido revisados después de 2020. Es necesario, por tanto, revisar y actualizar los procesos anteriores a 2015, aunque, debido a los

<sup>1</sup> En esta tabla no se encuentra incluido el Servicio de Bibliotecas

recientes cambios en el contexto legislativo, también resulta adecuado analizar los procesos actualizados a partir de 2020, con el objeto de reflejar los cambios derivados de las nuevas disposiciones.

Por lo que respecta a los órganos de los que dependen los procesos, se advierte que, independientemente de los procesos relacionados con servicios específicos (como el Servicio de Bibliotecas o el Servicio de Actividades Físicas y Deportivas), la mayoría de los procesos están relacionados con cinco órganos del Rectorado:

Órgano responsable	Número de procesos
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	10
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	6
Vicerrectorado de Planificación académica	5
Vicerrectorado de Profesorado	5
Gerencia	3

En este entorno institucional, los distintos Vicerrectorados y la Gerencia son responsables del mantenimiento de sus procesos, pero corresponde al Vicerrectorado de Calidad y Estrategia la promoción y el impulso de acciones encaminadas a la actualización de estos.

En el caso específico del Proceso de Formación del PAS (P/CL005) aunque la oportunidad de mejora sugerida por los auditores solamente exige una pequeña modificación de carácter puntual (ajuste de la temporalidad de la elaboración de los informes o memorias), su revisión se ha incluido en esta acción, con el fin de hacer un análisis en profundidad.

Por lo que respecta al procedimiento de extinción de las enseñanzas (PR/CL001), en la reunión de los auditores con el equipo directivo del Vicerrectorado, celebrada en la visita de auditoría realizada a finales del mes de octubre de 2023, se puso de manifiesto que los dos procesos a los que se alude en el *Proceso de extinción de enseñanzas (PR/CL001)* (subrayados en el texto del párrafo anterior) realmente son dos procesos existentes en todos los centros de la UEx: el *Proceso para el desarrollo de las enseñanzas (P/CL009)* y el *Proceso de publicación de información sobre las titulaciones (P/ES006)*.

**Acción de mejora** **Diseño y ejecución de un Plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Universidad de Extremadura vinculados a los órganos del Rectorado y a los Servicios Centrales de la Universidad.**

Esta acción de mejora se desarrollará en varias fases que deben abarcar los pasos a seguir desde el diseño y aprobación del Plan hasta su ejecución completa. El plan debe contemplar:

1. La revisión sistemática de todos los procesos y procedimientos del Rectorado y los Servicios Centrales, con el fin de identificar cuáles necesitan una actualización, así como el nivel de la modificación.
2. La clasificación de los procesos y procedimiento en tres categorías: 1) aquellos que no necesitan ninguna modificación; 2) aquellos que necesitan una modificación menor (actualización de la normativa, corrección de errores puntuales o actuaciones de carácter similar); y 3) aquellos que necesitan una modificación mayor.
3. Las fases de trabajo para abordar las modificaciones identificadas, señalando, en todo caso, los agentes implicados y los plazos de actuación.

Esta acción conlleva, en algunos casos, la necesidad de revisar las normativas vinculadas a determinados procesos/procedimientos.

<b>Responsable</b>	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. Dirección de Calidad para Programas de Centros y Títulos.
<b>Plazo</b>	Noviembre de 2023 / diciembre de 2024.
<b>Recursos</b>	Recursos propios de los órganos implicados.
<b>Desarrollo</b>	Se ha llevado a cabo la primera parte de la acción: el diseño del Plan de revisión y actualización de los procesos y procedimientos del SAIC.
<b>Nivel de ejecución</b>	Acción en proceso de ejecución.
<b>Resultados</b>	Actualización de todos los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx vinculados al Rectorado y los Servicios Centrales de la UEx.
<b>Evidencias de ejecución</b>	
<b>Observaciones</b>	Esta acción de mejora es complementaria de las siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• AM2. Diseño de un plan de conversión de los protocolos en procesos del SAIC-UEx.</li><li>• AM4. Actualización del procedimiento de auditorías internas (PR/SO100).</li></ul>

## Acción 2. Conversión de protocolos de evaluación externa en procesos del SAIC

**Oportunidad de mejora / Observación al SAIC** OM2. Incluir de manera explícita en el SAIC y sus procesos/procedimientos la referencia a los protocolos de apoyo a los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de títulos (Ciclo VSMA) existentes en la UEX y velar por el cumplimiento con las distintas directrices recogidas en el criterio 2 del programa AUDIT. Por ejemplo, en el proceso de Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales (P/CL001) debería hacerse referencia y remitir al protocolo de apoyo UEX a las actividades de evaluación externa para la verificación de títulos oficiales, al tiempo que debería comprobarse que dicho protocolo da respuesta a las diferentes directrices del criterio “garantía de calidad de los programas formativos”.

**Análisis** Se ha comprobado que existen 7 protocolos de apoyo para la aplicación de los distintos programas de ANECA en la Universidad de Extremadura. Con carácter general, se trata de los siguientes:

Programa ANECA	Protocolo de apoyo UEx a las actividades de evaluación externa para:
Verifica	Verificación de títulos oficiales
Monitor	Seguimiento de títulos oficiales
Acredita	Acreditación de títulos oficiales
SIC	Programas de Sellos Internacionales de Calidad
AUDIT	Seguimiento del SAIC
DOCENTIA	Seguimiento DOCENTIA-UEx
Acreditación Institucional	Acreditación institucional

Todos los documentos contienen un gráfico explicativo y un breve texto con las directrices de aplicación. Tras la elaboración de estos documentos han aparecido disposiciones legislativas, tales como el RD 640/2021 y el RD 822/2021, que regulan aspectos determinados relacionados con la acreditación, el seguimiento y los sistemas de calidad universitaria, los cuales obligan a modificar ligeramente su contenido.

Por otro lado, la relevancia de la materia tratada en estos “protocolos” hace que sea necesario valorar la posibilidad de convertirlos en procesos del Vicerrectorado de Calidad e integrarlos en el SAIC.

**Acción de mejora** Diseño y ejecución de un plan de conversión de los protocolos de actividades de evaluación externa de los Programas de ANECA en procesos específicos del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

El plan debe contener plazos de ejecución bien definidos y una valoración detallada de los procesos que es preciso elaborar en lugar de los protocolos. Asimismo, el plan debe contemplar la vinculación de los nuevos procesos con otros procesos del SAIC y el cumplimiento de las directrices de los programas de ANECA, particularmente, el programa AUDIT.

**Responsable** Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. Dirección de Calidad para Programas de Centros y títulos.

**Plazo** Noviembre de 2023 / diciembre de 2024.

**Recursos** Recursos propios del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.

**Desarrollo** Se ha llevado a cabo el diseño del Plan de conversión de los protocolos en procesos clave del Vicerrectorado de Calidad.

**Nivel de ejecución** Acción en proceso de ejecución.

**Resultados** Actualización del mapa de procesos de la UEx con la introducción de nuevos procesos.

**Evidencias de ejecución** Plan de conversión de los protocolos en procesos clave del Vicerrectorado de Calidad.

[https://unexes-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jlbonal\\_unex\\_es/ESHQPQU1GEFGtm7xOBs2o-4Bjkw8QyYx12MsH2T1-UmjA?e=ilsUMy](https://unexes-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/jlbonal_unex_es/ESHQPQU1GEFGtm7xOBs2o-4Bjkw8QyYx12MsH2T1-UmjA?e=ilsUMy)

**Observaciones** Esta acción de mejora es complementaria de las siguientes:

- AM1. Diseño de un plan de revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado/Servicios Centrales.  
Esta revisión se aprovechará para incluir referencias a los protocolos del marco VSMA en aquellos casos en que sea conveniente.

### Acción 3. Actualización de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia para dar más visibilidad en el SAIC a los protocolos

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<p>OM2. Incluir de manera explícita en el SAIC y sus procesos/procedimientos la referencia a los protocolos de apoyo a los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de títulos (Ciclo VSMA) existentes en la UEX y velar por el cumplimiento con las distintas directrices recogidas en el criterio 2 del programa AUDIT. Por ejemplo, en el proceso de Diseño y aprobación de los planes de estudio oficiales (P/CL001) debería hacerse referencia y remitir al protocolo de apoyo UEX a las actividades de evaluación externa para la verificación de títulos oficiales, al tiempo que debería comprobarse que dicho protocolo da respuesta a las diferentes directrices del criterio “garantía de calidad de los programas formativos”.</p> <p><b>* Se trata de la misma oportunidad de mejora incluida en la acción anterior.</b></p>
<b>Análisis</b>	<p>Tras el cambio del equipo directivo del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia en febrero de 2023, se inició un proceso de revisión y actualización de la página web del Vicerrectorado. En este contexto, se pretende introducir nuevas modificaciones con el fin de presentar de forma más explícita en el marco del SAIC de la UEx los protocolos de apoyo a las actividades de evaluación externa de los programas de ANECA (Verifica, Monitor, Acredita, SIC, Audit, DOCENTIA y Acreditación Institucional), con el fin de poner de manifiesto la relación entre los procesos y procedimientos del SAIC con dichos protocolos.</p>
<b>Acción de mejora</b>	<p><b>Actualización de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia para dar más visibilidad en el SAIC a los protocolos de apoyo a las actividades de evaluación externa de los programas de ANECA.</b></p> <p>Esta acción tiene un carácter transitorio, ya que está prevista la conversión de los protocolos en procesos que estén completamente integrados en el SAIC. Por otro lado, está previsto el cambio integral del portal web de la UEx.</p>
<b>Responsable</b>	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. Dirección de Calidad para programas Institucionales. / Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. Técnico de apoyo.
<b>Plazo</b>	Noviembre de 2023.
<b>Recursos</b>	Recursos propios del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.
<b>Desarrollo</b>	Se ha llevado a cabo la modificación indicada.
<b>Nivel de ejecución</b>	Acción ejecutada.
<b>Resultados</b>	Actualización de la página web del SAIC.
<b>Evidencias de ejecución</b>	Solicitud de autorización para modificar la estructura de la web (v. anexo 3). La modificación podrá ser apreciada en la siguiente dirección: <a href="https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal">https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal</a>
<b>Observaciones</b>	<p>Esta acción de mejora es complementaria de la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AM2. Diseño de un plan de conversión de protocolos de evaluación externa en procesos del SAIC.</li> </ul>

#### Acción 4. Actualización del procedimiento de auditorías internas (PR/SO100)

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<b>OM4.</b> Especificar en el procedimiento de auditorías internas (P/SO100) su periodicidad y alcance. En el histórico del proceso, 2ª Edición, se indica “Supresión del carácter anual en la programación de las auditorías internas”. Sin embargo, en el diagrama de flujo de la edición vigente se habla del plan anual de auditoría. Asimismo, en el alcance se recoge que es de aplicación a los procesos y procedimientos del SAIC de los centros y servicios de la UEX. Sería oportuno incluir también la referencia al rectorado.
<b>Análisis</b>	Tras la realización de la visita de auditoría al Centro a finales del mes de octubre de 2023, el equipo de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura, teniendo en cuenta los comentarios realizados por los auditores en las sesiones de trabajo, inició un trabajo de revisión sistemática de todos los procesos dependientes directamente de la Unidad, entre los cuales se encuentra el proceso señalado en la oportunidad de mejora número 4.
<b>Acción de mejora</b>	<b>Actualización del <i>Procedimiento de Auditorías Internas (PR/SO100)</i>. En la actualización del procedimiento se tendrán en cuenta las observaciones realizadas.</b>
<b>Responsable</b>	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
<b>Plazo</b>	Noviembre de 2023.
<b>Recursos</b>	Recursos propios de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
<b>Desarrollo</b>	Se ha actualizado el procedimiento PR/SO100 de acuerdo con las observaciones realizadas.
<b>Nivel de ejecución</b>	Acción ejecutada (actualización pendiente de aprobación).
<b>Resultados</b>	Procedimiento de Auditorías Internas (PR/SO100) actualizado.
<b>Evidencias de ejecución</b>	<a href="https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos">https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos</a>
<b>Observaciones</b>	Esta acción de mejora es complementaria de la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AM1. Diseño de un plan de revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado / Servicios Centrales.</li> </ul>

## Acción 5. Revisión y actualización de la documentación del SAIC de la FEyP

**Oportunidad de mejora / Observación al SAIC** OM6. Explicitar de manera más concreta en el Manual de Calidad o en los distintos procesos y procedimientos la sistemática de rendición de cuentas, identificando, por ejemplo, los documentos/información que se va a utilizar para la rendición de cuentas, quién se encarga, cuáles son los grupos de interés a los que se va a rendir cuentas, y cuándo (Directrices 1.7, 2.6, 3.5, 4.7, 5.6,...).

OM7. Revisar y ajustar los indicadores establecidos en los procesos y procedimientos y los recogidos en las diferentes fuentes de datos. Por ejemplo, se ha detectado que en el proceso se establecen indicadores que no siempre coinciden con los recogidos en la pestaña “indicadores” de la web, con el catálogo de indicadores del centro y/o los del OBIN. Asimismo, con los que luego se analizan en los informes vinculados a los procesos del SAIC. Debe existir coherencia entre los indicadores de los procesos/procedimientos y los que se recogen en el resto de fuentes y están destinados a comprobar el funcionamiento, el seguimiento y los resultados de estos.

OM11. En la próxima revisión y mejora del SAIC y su documentación:

- Revisar y actualizar la denominación del Centro, Facultad de Educación y Psicología, pues en algunos documentos sigue haciéndose referencia a la Facultad de Educación.
- Designar de una única manera a los mismos órganos, responsables, comisiones..., para que no lleve a confusión. Por ejemplo, debe actualizarse la denominación de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Facultad en las diferentes fuentes de información del SAIC (Manual de Calidad, procesos/procedimientos, página web, etc.), pues aparece nombrada como Comisión de Garantía de Calidad de Centro, Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro, etc.
- Actualizar el mapa de procesos y ajustar la denominación y codificación de los procesos y procedimientos para guardar coherencia. Por ejemplo, el PR/CL001\_FEyP se denomina en la ficha del procedimiento “Desarrollo de los trabajos fin de estudios” mientras que el mapa se recoge como “Gestión y exposición del TFG/TFM” (CL500), apareciendo además con codificaciones distintas. Asimismo, se recomienda eliminar del mapa aquellos que no forman parte del SAIC del Centro, sea el caso del denominado “Mantenimiento de la página web” (P/SO500).
- Corregir en el proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios (P/SO005), apartado de seguimiento (9.1), la referencia al proceso de gestión de reclamaciones, pues debe aludir al proceso de gestión de recursos materiales y servicios. Del mismo modo, en el procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado (PR/SO007) actualizar, en el apartado 12, la alusión al proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios (P/SO005), pues debe referirse a la evaluación docente del profesorado.
- Ajustar el alcance del procedimiento para la elaboración de los informes anuales de calidad del Centro y de las titulaciones (PR/SO005) de forma que recoja los informes de calidad a nivel de Centro. Asimismo, actualizar la propuesta del modelo de informe en el apartado 5.1.3, que incluye indicadores como la satisfacción de los usuarios, o el modelo de informe

anual de calidad del Centro (5.2.2), que recoge los elementos identificativos de la Facultad y estos no se consideran en el citado informe.

- Revisar que tanto en la tabla de unidades implicadas y tareas, así como en el diagrama de flujo de la ficha de cada proceso/procedimiento, se recoja la información relevante explicitada en la descripción.
- Corregir en el procedimiento de evaluación de la actividad del profesorado (PR/SO007) la acción 3 del listado de comprobación “La Comisión de Evaluación de la Docencia del Centro ha elaborado el informe de cargo académico del Centro”. Según el apartado 5.2 del citado procedimiento el informe lo elabora la persona responsable del decanato del Centro, mientras que la comisión de evaluación de la docencia se encarga de su aprobación.
- Actualizar la descripción del apartado 5.2.1 del procedimiento para el control de documentación y registro (PR/SO008) donde se indica que “La Hoja de Control de Registros de la FEyP podrá ser consultada por los responsables de calidad de la UEx y por agentes autorizados para la realización de auditorías o actividades de control a través del repositorio SIGEAA”. La citada evidencia está disponible en la web de centro, junto al resto de la documentación del sistema, por lo que se entiende que es de acceso público y puede ser consultada por los distintos grupos de interés.
- Valorar la incorporación al SAIC de un documento donde se indiquen los roles o permisos para el acceso al repositorio SIGEAA o bien incluir este contenido en el procedimiento para el control de la documentación (PR/SO008).
- Incluir en el sistema las encuestas de satisfacción realizadas por las titulaciones a través de los delegados y delegadas, sea el caso de las aplicadas en el Grado en Psicología.

OM12. En la elaboración de los próximos informes vinculados al SAIC y sus procesos/procedimientos (calidad de centro, calidad de las titulaciones, cumplimiento de objetivos...) tener en cuenta:

- Incorporar en el análisis del informe anual de calidad del Centro los indicadores relativos a los Trabajos de Fin de Máster, siguiendo lo realizado para los grados, teniendo en cuenta que son indicadores recogidos en el procedimiento para el desarrollo de los Trabajos de Fin de Estudios (PR/CLO01).
- Incluir en el análisis de las titulaciones los datos de satisfacción e inserción laboral que deberían estar disponibles atendiendo a la periodicidad recogida en los correspondientes procesos y procedimientos.

**Análisis** En varios análisis realizados por el equipo directivo de la Facultad de Educación y Psicología a través de distintos medios y reuniones, se verificaron deficiencias en la documentación del SAIC del Centro. En primer lugar, se constató la presencia de deficiencias señaladas en lo que respecta a la sistemática de rendición de cuentas. En segundo lugar, se observaron algunas incongruencias entre los indicadores de los procesos y procedimientos y los presentes en otras fuentes. También se identificó un error de actualización en el enlace que redirige hacia la versión más reciente del catálogo de indicadores en la página web del Centro. Además, se observó la necesidad de revisar y proponer nuevos indicadores que reflejen con precisión las recientes modificaciones en algunos procesos y procedimientos, como el uso de medios digitales en el procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (P/SO006\_FEyP). En tercer lugar, se detectó falta de homogeneidad en la denominación de algunos elementos que la han cambiado

recientemente; por ejemplo, la denominación del Centro, de órganos y responsables, junto con errores tipográficos relacionados con la aparición incorrecta del nombre de un proceso en lugar del apropiado. En cuarto lugar, se constató la necesidad de actualizar las secciones específicas indicadas en cuatro procesos conforme a lo sugerido por el equipo auditor: el alcance y el modelo de informe en el procedimiento para la elaboración de los informes anuales de calidad del Centro y de las titulaciones (PR/SO005), la acción 3 del listado del procedimiento de evaluación de la actividad del profesorado (PR/SO007), la descripción de un apartado del desarrollo del procedimiento para el control de documentación y registro (PR/SO008), y la inclusión de roles o permisos en el acceso al repositorio SIGEAA, además de la inclusión de encuestas de satisfacción aplicadas en el Grado en Psicología en el procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (P/SO006\_FEyP). En quinto lugar, se observó que puede mejorarse la coherencia general de todos los procesos y procedimientos, tanto en las unidades implicadas y tareas como en el diagrama de flujo. En sexto lugar, se verificó la ausencia de indicadores relativos al TFM en el informe anual de calidad, a pesar de su presencia en el análisis web.

**Acción de mejora** La persona responsable del SAIC, en colaboración con distintos agentes que se especifican a continuación, llevará a cabo una serie de actividades:

1. Elaboración de un plan integral para la revisión documental del SAIC. Se llevará a cabo mediante una tabla de registro diseñada específicamente para este propósito (véase el anexo 4). La tabla contendrá, en una columna, la denominación de diversos documentos de calidad, incluyendo los procesos y procedimientos, el Manual de Calidad, el informe anual del Centro y las actas. En las columnas restantes, se incluirán las abreviaturas correspondientes a un total de 12 indicadores de evaluación específicos. Estos indicadores han sido definidos siguiendo las sugerencias proporcionadas por el equipo auditor y teniendo en cuenta las deficiencias previamente identificadas durante el análisis llevado a cabo por el Equipo Decanal, como se describe en la sección anterior. En el caso de que un indicador no sea aplicable en un documento, se ha resaltado la casilla correspondiente en gris, proporcionando una indicación explícita de que dicho indicador no es sujeto de evaluación en ese caso particular.
2. Revisión integral de la documentación del SAIC. La persona responsable del SAIC con la ayuda de la persona Técnico de Calidad de la FEyP, realizará una revisión exhaustiva de toda la documentación asociada al SAIC, prestando especial atención a los procesos y procedimientos. El propósito fundamental del registro en la tabla anteriormente descrita en la actividad 1 será evaluar meticulosamente cada documento de acuerdo con los indicadores establecidos, registrando las modificaciones necesarias en el apartado de observaciones correspondiente. Este enfoque garantizará una visión clara y completa de todas las modificaciones realizadas en un solo archivo, simplificando así el seguimiento de los cambios implementados.
3. Planificación de cambios y modificación de la documentación. La amplia cantidad de documentación existente impide realizar modificaciones de manera integral en un solo momento. Por ende, el proceso de modificación se llevará a cabo de forma gradual. Para llevar a cabo estas modificaciones, la persona responsable del SAIC contará con el apoyo y asesoramiento de diversos compañeros. Por ejemplo, en el caso del proceso de gestión de prácticas (P/CL011), se colaborará con el Vicedecanato de Prácticas, y en el procedimiento del desarrollo de los trabajos fin de estudios (PR/CL001), se

contará con la ayuda del Vicedecanato de Ordenación Académica. En consecuencia, en la tabla 1, se designa como responsables de las modificaciones de los procesos y procedimientos y del Manual de Calidad a la persona responsable del SAIC y al Equipo Decanal. En el ámbito de los informes anuales, la persona responsable del SAIC recibirá el respaldo de las CCT, mientras que para las actas, se requerirá la colaboración de los secretarios de Junta de Facultad y comisiones de calidad. Además, se creará un grupo de mejora compuesto por diversos miembros con conocimientos destacados en evaluación educativa. Este grupo contribuirá significativamente a mejorar la rendición de cuentas y a actualizar los indicadores de los diferentes procesos y procedimientos.

La tabla 1 detalla las fechas estimadas para la modificación de cada aspecto:

**Tabla 1.** Planificación de cambios y responsables de ejecución.

Documento	Fechas para cumplir con los indicadores 3-13	Fechas para cumplir con los indicadores 1 y 2	Responsables
Procesos estratégicos	Marzo 2024	Octubre 2024	Persona responsable del SAIC, Equipo Decanal
Procesos clave	Julio 2024		
Procesos soporte	Septiembre 2024		
Manual de Calidad	Noviembre 2024		
Informe anual del Centro y de las titulaciones	Enero-abril 2024		
Actas	Diciembre 2023		Secretarios Junta de Facultad y comisiones

Como se evidencia, el Manual de Calidad se modificará una vez se hayan aprobado los cambios en los documentos, y el diseño de los nuevos indicadores y prácticas de rendición de cuentas, los cuales afectan a todos los procesos y procedimientos. El cambio en el manual consistirá en incorporar una referencia explícita sobre la rendición de cuentas y los indicadores recién establecidos, para evitar información redundante en distintas fuentes.

En el caso particular de los informes anuales de la FEyP, no se realizarán modificaciones en las versiones anteriores. No obstante, en las posteriores, programadas entre enero y abril de 2024, se incluirá la información adicional requerida, como la incorporación de una tabla con indicadores relativos al TFM en el informe anual de la FEyP, por citar un ejemplo.

En relación al caso particular de las actas de reunión, se enviará un mensaje a todos los secretarios de comisiones y otros organismos vinculados con la calidad (por ejemplo, responsable del mantenimiento de la página web) para garantizar la uniformidad de las denominaciones, dado que no se considera adecuado modificar el contenido de actas ya aprobadas.

4. Análisis y aprobación en sesión de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro. Los borradores de las nuevas versiones de los distintos documentos se remitirán a la citada comisión, conforme a lo establecido en

la Tabla 1. Dentro de esta comisión, se realizará un proceso de análisis y votación para someterlos a aprobación.

5. Análisis y aprobación en la Junta de Facultad. Tras la aprobación por parte de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro, la documentación se remitirá a la Junta de Facultad para su revisión y aprobación definitiva.
6. Registro y publicación. Una vez obtenida la aprobación final, se registrarán los cambios en el historial del documento. Posteriormente, el documento se enviará a la persona responsable del mantenimiento de la página web de la FEyP para su publicación en la misma.

<b>Responsable</b>	Persona responsable del SAIC; Persona Técnico de Calidad; Equipo Decanal; CCT; Secretarios Junta de Facultad y Comisiones; Persona responsable del mantenimiento de la página web del Centro; Grupo de mejora para el diseño de indicadores y las prácticas de rendición de cuentas.
<b>Plazo</b>	Noviembre de 2024.
<b>Recursos</b>	Tabla de registro del plan integral para la revisión documental del SAIC.
<b>Desarrollo</b>	Se ha realizado la actividad 1, correspondiente a la creación de un plan integral para la revisión documental del SAIC.
<b>Nivel de ejecución</b>	En proceso de ejecución.
<b>Resultados</b>	-
<b>Evidencias de ejecución</b>	Anexo 4.
<b>Observaciones</b>	Esta acción de mejora es complementaria de las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AM6. Revisión y actualización del contenido de la web del Centro.</li> <li>• AM11. Revisión y actualización del proceso de política y objetivos de calidad del Centro.</li> </ul>

## Acción 6. Revisión y actualización del contenido de la página web de la FEyP

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<p>OM7. Revisar y ajustar los indicadores establecidos en los procesos y procedimientos y los recogidos en las diferentes fuentes de datos. Por ejemplo, se ha detectado que en el proceso se establecen indicadores que no siempre coinciden con los recogidos en la pestaña “indicadores” de la web, con el catálogo de indicadores del centro y/o los del OBIN. Asimismo, con los que luego se analizan en los informes vinculados a los procesos del SAIC. Debe existir coherencia entre los indicadores de los procesos/procedimientos y los que se recogen en el resto de fuentes y están destinados a comprobar el funcionamiento, el seguimiento y los resultados de estos.</p> <p>OM10. Revisar, actualizar y/o incluir en la página web del Centro los contenidos correspondientes a varias acciones enumeradas (se describen en acciones de mejora para evitar ser repetitivos).</p>
<b>Análisis</b>	<p>La persona responsable del SAIC de la FEyP en colaboración con la persona Técnico de Calidad del Centro verifican que no siempre hay coherencia entre los indicadores establecidos en los procesos y procedimientos y aquellos que figuran en la página web y en los informes de procesos del SAIC. Además, también identifican las erratas señaladas en la página web del Centro, incluyendo otras adicionales que una revisión profunda permite detectar.</p>
<b>Acción de mejora</b>	<p>La persona responsable del SAIC en colaboración con la persona Técnico de Calidad de la FEyP llevará a cabo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y actualización de indicadores. La persona Técnico de Calidad, siguiendo las orientaciones de la persona responsable del SAIC, procederá a identificar los procesos y procedimientos en los que exista algún tipo de inconsistencia entre los indicadores establecidos en la última versión aprobada de cada proceso y aquellos recogidos en otras fuentes. Para ello, elaborará una hoja de registro en formato Excel. Una vez identificados los errores, compartirá la hoja en formato Excel con la persona Responsable del SAIC, quien se comunicará con la persona responsable del mantenimiento de la web de la FEyP para corregir las inconsistencias detectadas. Esta actualización se llevará a cabo mediante el análisis de los indicadores establecidos hasta la fecha. Una vez se realicen modificaciones de los mismos, conforme a lo indicado en la acción de mejora 1, los nuevos indicadores se reflejarán en todas las fuentes de datos pertinentes. Aunque es importante destacar que los indicadores antiguos se mantendrán para su consulta.</li> <li>2. Revisión y corrección de los contenidos de la página web. Debido a que son errores específicos se propone una acción para resolverlo en cada caso:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En los apartados “incidencias” y “reservas de espacio” de la pestaña “instalaciones”, la denominación del Centro actualmente figura como “Facultad de Educación” en lugar de “Facultad de Educación y Psicología”. La persona responsable del SAIC se comunicará con la persona responsable del mantenimiento de la página web para solicitar la actualización de la denominación en el apartado “incidencias” de la pestaña “instalaciones”, a fin de reflejar correctamente “Facultad de Educación y Psicología”. Asimismo, se gestionará la modificación de la obsoleta denominación del Centro en el enlace de “reservas de espacio”. Para ello, la persona responsable del mantenimiento de la web de la FEyP contactará con las personas externas al Centro que gestionan esta sección.</li> </ol> </li> </ol>

2. CV del profesorado. La persona Técnico de Calidad llevará a cabo un análisis del número y el porcentaje de profesores que han registrado su CV antes de que el responsable del Decanato del Centro envíe un correo electrónico recordando la importancia de incluir un breve resumen en la página web y un breve manual de instrucciones para poder hacerlo (elaborado por la persona responsable del SAIC). Posteriormente, se recopilarán nuevamente los datos y, en caso necesario, se enviará otro correo, esta vez personalizado para aquellos interesados que aún no hayan cumplido con el requisito.
3. Información sobre Personal Técnico de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS). La gestión de esta sección es externa al Centro. La persona responsable del mantenimiento de la web del Centro procederá a comunicar a la Vicerrectora de Calidad y Estrategia el problema señalado, solicitando que se adopten las medidas oportunas para que el Centro pueda editar y actualizar la información de esta sección o se proporcione información más detallada desde los Servicios Centrales de la UEx.
4. Información sobre salidas profesionales del Grado en Educación Primaria. Se proporcionará a la persona responsable del mantenimiento de la web el contenido informativo en la página web que describa las salidas profesionales disponibles para los estudiantes del Grado en Educación Primaria (a petición del equipo auditor), así como para otras titulaciones que se ha observado que carecen de esta información.
5. Actualización de la información de la pestaña “actualidad”. Se solicitará a la persona responsable del mantenimiento de la web del Centro que incorpore un enlace a la sección de noticias generales de la UEX en la pestaña “actualidad”.
6. Versión vigente del Manual de Calidad. Se solicita a la persona responsable del mantenimiento de la web que destaque de manera clara la versión vigente de este documento en la página web, trasladando las versiones anteriores a una carpeta de histórico.
7. Consistencia en la denominación de procesos/procedimientos. Se facilita a la persona responsable del mantenimiento de la web un listado con los procesos y procedimientos que no coinciden exactamente en la web con los de las fichas correspondientes, para que realice las modificaciones necesarias.
8. Corrección de enlaces erróneos en procesos/procedimientos del SAIC o de evidencias específicas. Se envía la última versión del proceso de análisis de los resultados (P/ES005) al responsable del mantenimiento de la web para su inclusión, evitando así la aparición incorrecta de la ficha del proceso de gestión de recursos materiales y servicios (P/SO005). También proporciona el enlace que debe figurar en la pestaña “informe de seguimiento” del procedimiento del desarrollo de los Trabajos Fin de Estudios (PR/CL001).
9. Evitar la publicación de carpetas vacías de evidencias de los procesos y procedimientos del Centro (curso 2023-24). Las carpetas se crearon para albergar la información de este período que ya está iniciado. Cabe destacar que estas carpetas no son de acceso público y se otorgó acceso específico al equipo de auditores externos. No obstante, la persona

Técnico de Calidad las revisará y eliminará en caso de no contener información.

<b>Responsable</b>	Persona responsable del SAIC; Persona Técnico de Calidad; Persona responsable del Decanato; Persona responsable del mantenimiento de la página web del Centro.
<b>Plazo</b>	Mayo 2024.
<b>Recursos</b>	Página web del Centro; breve manual para incluir CV en la página web; contenido informativo acerca de las salidas profesionales de las titulaciones; una hoja de Excel destinada a registrar las inconsistencias entre indicadores de procesos y procedimientos en distintas fuentes; la última versión del proceso de análisis de los resultados (P/ES005); un listado que identifica los procesos y procedimientos que no coinciden exactamente en la web con las fichas correspondientes.
<b>Desarrollo</b>	La actividad 1, centrada en identificar inconsistencias entre indicadores en diversas fuentes, ha sido iniciada. Respecto a la actividad 2, se proponen un total de 9 acciones, de las cuales ya se han completado 6 (acciones 4, 5, 6, 7, 8 y 9). La acción 1 se ha ejecutado parcialmente; la denominación del Centro en los apartados "incidencias" de la pestaña "instalaciones" está corregida, y se ha solicitado el cambio en la sección de "reservas de espacio". La acción 2 ha sido iniciada, y hasta el momento del mensaje del responsable del Decanato de la FEyP, se localizaban en la web 100 resúmenes de CV de profesores. Actualmente, se han subido un total de 110. En relación a la acción 3, se ha enviado un Centro de Atención de Usuario (CAU) al servicio informático correspondiente para indicar la necesidad de editar la información relacionada con el Personal Técnico de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS).
<b>Nivel de ejecución</b>	En proceso de ejecución.
<b>Resultados</b>	Corrección del contenido de diversa información en la web del Centro.
<b>Evidencias de ejecución</b>	Dado el carácter de las modificaciones implementadas, a continuación se presentan algunas evidencias mediante enlaces web para su verificación: Acción 2.1. Enlace al apartado "incidencias" de la pestaña "instalaciones": <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjR1g-uS9z7eDMxDgdZA1m8a-fW33ePnu5i2IEA2u1IYI75w/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjR1g-uS9z7eDMxDgdZA1m8a-fW33ePnu5i2IEA2u1IYI75w/viewform</a> Acción 2.2. Correo electrónico (véase anexo 5 y anexo 6) y enlace al apartado del CV del profesorado: <a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/centro/profesores">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/centro/profesores</a> Acción 2.4. Enlace a las salidas profesionales del Grado en Educación Primaria: <a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/titulaciones/info/salidas_profesionales?id=0617">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/titulaciones/info/salidas_profesionales?id=0617</a> Acción 2.5. Enlace a la información de la pestaña "actualidad": <a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/actualidad/noticias">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/actualidad/noticias</a> Acción 2.6. Enlace a la zona en la que se publica la versión vigente y antiguas del Manual de Calidad: <a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/sgic/manual-de-calidad">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/sgic/manual-de-calidad</a> Acciones 2.7 y 2.8. Enlace a la zona en la que aparecen los procesos y procedimientos y su denominación: <a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/sgic/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-1">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion/sgic/procesos-y-procedimientos/procesos-y-procedimientos-1</a>
<b>Observaciones</b>	Esta acción de mejora es complementaria de la siguiente: AM5. Revisión y actualización de la documentación del SAIC de la FEyP.

## Acción 7. Informe sobre la relación entre los indicadores de la UTEC y los procesos del SAIC

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<p><b>OM8.</b> Incluir los indicadores del proceso de gestión de la orientación profesional (P/CLO06) en el catálogo de indicadores de la UEX y/o del Centro o, en su caso, actualizar el proceso y ajustar la información para que sea coincidente. Del mismo modo, valorar la incorporación de indicadores en el procedimiento de preinscripción para el acceso a los estudios de grado (PR/CL403) teniendo en cuenta que, en el OBIN, se dispone de un bloque denominado “Demanda universitaria” que incluye indicadores relacionados. Lo mismo con los indicadores sobre recursos y servicios. Valorar su inclusión teniendo en cuenta que la UTEC gestiona las reclamaciones y sugerencias y que dichos indicadores podrían aportar información valiosa al Centro sobre el funcionamiento del proceso y sus resultados.</p>
<b>Análisis</b>	<p>Los indicadores elaborados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la UEx (<i>Observatorio de Indicadores -OBIN-</i>) son relevantes por la consistencia de las fuentes de datos utilizadas y por el rigor aplicado en su cálculo. Por ese motivo, de acuerdo con la oportunidad de mejora señalada por los auditores, es conveniente aprovechar al máximo ese recurso en todos los procesos del Sistema de Calidad de la UEx. Teniendo en cuenta la acción de mejora 1 (<i>Diseño de un plan de revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado / Servicios Centrales</i>) resulta conveniente valorar la oportunidad de aprovechar ese trabajo de revisión para incorporar a los procesos y procedimientos del SAIC los indicadores de la UTEC que sean pertinentes.</p>
<b>Acción de mejora</b>	<p><b>Elaboración de un informe sobre la relación existente entre los indicadores de la UTEC y los procesos del SAIC general de la UEx para determinar qué indicadores de la UTEC se pueden incorporar a los procesos del SAIC.</b></p> <p>Esta acción entraña la necesidad de llevar a cabo una revisión sistemática de los indicadores de la UTEC y, de forma paralela, un análisis de los procesos y procedimientos generales vinculados con el Rectorado y los Servicios Centrales, para identificar las relaciones existentes entre ellos.</p> <p>El informe debe ser presentado a la Comisión de Calidad de la UEx.</p>
<b>Responsable</b>	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia / Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
<b>Plazo</b>	Julio de 2024.
<b>Recursos</b>	Recursos propios del Vicerrectorado y de la Unidad Técnica.
<b>Desarrollo</b>	
<b>Nivel de ejecución</b>	Pendiente de ejecución.
<b>Resultados</b>	Informe sobre la relación entre los indicadores de la UTEC y los procesos del SAIC.
<b>Evidencias de ejecución</b>	
<b>Observaciones</b>	

## Acción 8. Reunión con los responsables de la Oficina de Orientación Laboral

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<p><b>OM9.</b> Recoger en la página web de la Universidad lo establecido en los procesos o procedimientos del SAIC que son responsabilidad del Rectorado/Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La memoria/informe de las actuaciones de orientación profesional (P/CL006_D008), siguiendo con lo establecido en el proceso.</li> <li>• Los indicadores de satisfacción general del estudiantado con la titulación. En la página web de la UTEC, a excepción del último curso, las bases de datos son de acceso restringido y los informes no contienen todos los resultados. Según se indicó, las bases de datos contienen opiniones no susceptibles de publicación. Una opción es dejar la información de las opiniones para el trabajo interno de las comisiones y publicar los indicadores de carácter cuantitativo para su conocimiento por los distintos grupos de interés.</li> </ul>
<b>Análisis</b>	<p><i>En esta acción solamente se atiende la primera parte de la oportunidad de mejora señalada. La segunda parte será atendida en la siguiente acción.</i></p> <p>El <i>Proceso de Gestión de la Orientación Profesional (P/CL006)</i> data del año 2014, por ese motivo debe ser un proceso revisado en profundidad para ser actualizado. En este trabajo de actualización se llevará a cabo una revisión de las evidencias generadas con el fin de determinar cuáles deben ser publicadas en la página web, entre las cuáles se encuentra el documento referido (P/CL006_D008).</p>
<b>Acción de mejora</b>	<p><b>Celebración de una reunión entre representantes del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia y representantes de la Oficina de Orientación Laboral, con el fin de determinar la forma de revisión del proceso y confirmar la publicación de las evidencias requeridas en el mismo.</b></p>
<b>Responsable</b>	Vicerrectorado de Calidad y Estrategia / Oficina de Orientación Laboral.
<b>Plazo</b>	Marzo de 2024.
<b>Recursos</b>	Recursos propios del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia y de la Oficina de Orientación laboral.
<b>Desarrollo</b>	Esta acción debe desarrollarse en el marco de la acción de mejora 1.
<b>Nivel de ejecución</b>	Acción pendiente de ejecución.
<b>Resultados</b>	Actualización del <i>Proceso de Gestión de la Orientación Profesional (P/CL006)</i> .
<b>Evidencias de ejecución</b>	
<b>Observaciones</b>	<p>Esta acción de mejora es complementaria de la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AM1. Diseño de un plan de revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado / Servicios Centrales.</li> </ul>

## Acción 9. Apertura del acceso a los indicadores de satisfacción con la titulación

Oportunidad de mejora / Observación al SAIC	<p><b>OM9.</b> Recoger en la página web de la Universidad lo establecido en los procesos o procedimientos del SAIC que son responsabilidad del Rectorado/Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La memoria/informe de las actuaciones de orientación profesional (P/CL006_D008), siguiendo con lo establecido en el proceso.</li> <li>• Los indicadores de satisfacción general del estudiantado con la titulación. En la página web de la UTEC, a excepción del último curso, las bases de datos son de acceso restringido y los informes no contienen todos los resultados. Según se indicó, las bases de datos contienen opiniones no susceptibles de publicación. Una opción es dejar la información de las opiniones para el trabajo interno de las comisiones y publicar los indicadores de carácter cuantitativo para su conocimiento por los distintos grupos de interés.</li> </ul>
Análisis	<p><i>En esta acción solamente se atiende la segunda parte de la oportunidad de mejora señalada. La primera parte fue atendida en la acción anterior.</i></p> <p>Hasta el curso 2020-21 el acceso a los ficheros colgados en la web de la UTEC requería contraseña, con motivo de salvaguardar la información confidencial que pudieran contener, por incluir todos los comentarios recogidos en las encuestas realizadas a los usuarios. Desde el curso 2021-22 se ha optado por una forma de proceder distinta, omitiendo en los ficheros publicados en la web la información confidencial o los comentarios inapropiados y mostrando, exclusivamente, los resultados cuantitativos recogidos a través de la encuesta.</p>
Acción de mejora	<p><b>Apertura del acceso a los indicadores de satisfacción general del estudiantado con la titulación publicados en la página web de la UTEC.</b></p> <p>La información publicada en la web de la UTEC será accesible y pública para todos los usuarios, así mismo, la UTEC trasladará a cada centro, en exclusividad, todos aquellos comentarios que expresen las opiniones o sugerencias de las distintas personas entrevistadas, ya sean estudiantes, profesores o personal de administración, para el trabajo interno de las comisiones de calidad.</p>
Responsable	Directora de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.
Plazo	Noviembre de 2023.
Recursos	Recursos propios de la Unidad Técnicas de Evaluación y Calidad. Se requieren los siguientes recursos humanos: Gestores de Calidad de la UTEC y Técnico en Estadística de la UTEC.
Desarrollo	Los datos de satisfacción con la titulación publicados en la web ya son de libre acceso.
Nivel de ejecución	Acción ejecutada.
Resultados	Apertura de los datos de satisfacción con la titulación publicados en la web.
Evidencias de ejecución	<a href="https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-general-con-la-titulacion">https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/encuestas-satisfaccion-general-con-la-titulacion</a>
Observaciones	Los datos que se trasladarán a los centros, correspondientes al último curso académico, ya están disponibles para el envío, si bien se remitirán con la información necesaria para la elaboración de los informes anuales de calidad de las titulaciones en el momento correspondiente.

## Acción 10. Solicitud de actualización de la información sobre PDI y PTGAS en el nuevo portal web

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<p><b>OM10.</b></p> <p>Revisar, actualizar y/o incluir en la página web del Centro los contenidos correspondientes [<i>Se citan solamente los enunciados relacionados con esta acción</i>]:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que se pretende ofrecer de cada profesor/a en el apartado de “Profesores”, donde buena parte de los currículums vitae aparecen como no disponibles.</li> <li>• La información sobre el personal técnico de gestión y de administración y servicios (PTGAS) vinculado al centro, en la pestaña “PAS”, especificando, al menos, el puesto de trabajo y en su caso el perfil.</li> </ul>
<b>Análisis</b>	<p>La gestión de la información publicada en las páginas web de los Centros es compartida entre los propios Centros y diferentes Servicios Centrales de la Universidad, si bien, en última instancia, la gestión integral de la web es competencia del Vicerrectorado de Transformación Digital. En este entorno, parte de la información sobre el profesorado puede ser editada directamente por los propios docentes. Por lo que respecta a la información sobre el personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la pestaña “PAS”, esa información es controlada directamente por los servicios centrales de la Universidad, sin que el propio personal o los Centros tengan capacidad para modificar la información o añadir datos nuevos.</p> <p>Cabe señalar, por otra parte, que en la actualidad se está desarrollando un nuevo portal web para la Universidad, que estará disponible a medio plazo.</p>
<b>Acción de mejora</b>	<p><b>Solicitud formal de la Vicerrectora de Calidad y Estrategia al Vicerrector de Transformación Digital de la actualización de la información sobre PDI y PTGAS de los Centros en el nuevo portal web.</b></p> <p>La solicitud se transmitirá por el cauce formal de comunicación interna existente en la Universidad (<i>Centro de Atención al Usuario</i>) previa reunión de la Vicerrectora de Calidad y Estrategia y el Vicerrector de Transformación Digital con el objeto de analizar posibles soluciones para resolver el problema. Asimismo, teniendo en cuenta la transformación del sitio web de la UEx, se solicitará que las modificaciones se incorporen ya en el nuevo portal</p>
<b>Responsable</b>	Vicerrectora de Calidad y Estrategia.
<b>Plazo</b>	Junio de 2024.
<b>Recursos</b>	Recursos propios del Vicerrectorado de Transformación Digital.
<b>Desarrollo</b>	Ya se ha mantenido la reunión entre la Vicerrectora de Calidad y Estrategia y el Vicerrector de Transformación para tratar las posibles soluciones a este problema y se ha tramitado formalmente la solicitud de modificación
<b>Nivel de ejecución</b>	Acción en proceso de ejecución
<b>Resultados</b>	Actualización y mejora de información de las secciones “Profesores” y “PAS” de la página web.
<b>Evidencias de ejecución</b>	Solicitud formal de la Vicerrectora de Calidad y Estrategia para la actualización de información sobre PDI y PTGAS (V. anexo 7)
<b>Observaciones</b>	

### Acción 11. Revisión y actualización del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004)

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	<p>OM11. En la próxima revisión y mejora del SAIC y su documentación<sup>2</sup>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el alcance del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004), pues recoge la descripción del proceso, difiriendo notablemente del resto de procesos y procedimientos. En caso contrario, revisar el alcance de los demás procesos y homogeneizar.</li> <li>2. Especificar si existe diferencia entre los objetivos de calidad y los objetivos específicos de calidad, o bien, unificar su denominación en los diferentes documentos del SAIC para que no conlleve a error.</li> <li>3. Establecer indicadores asociados a los objetivos de calidad que permitan hacer un seguimiento de su consecución.</li> <li>4. Especificar en el proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004) quien elabora, revisa y aprueba la política de calidad, pues no siempre quedan claras las responsabilidades.</li> <li>5. Aclarar en el proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004) la periodicidad de la elaboración y publicación de los informes sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad (D005) y cumplir con esta.</li> </ol>
<b>Análisis</b>	<p>La persona responsable del SAIC verifica la necesidad de modificar el proceso de política y objetivos de calidad del Centro para abordar las oportunidades de mejora señaladas y cualquier otra cuestión que pueda afectar el desarrollo del proceso.</p>
<b>Acción de mejora</b>	<p>La persona responsable del SAIC llevará a cabo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión integral del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004), prestando especial atención a las secciones identificadas en las oportunidades como susceptibles de mejora.</li> <li>2. Identificación de las áreas y aspectos específicos del proceso que pueden ser mejorados, enumerándolos.</li> <li>3. Implementación de modificaciones necesarias en el proceso, asegurando que sean coherentes con las oportunidades de mejora identificadas. Para realizar esta tarea, la persona responsable del SAIC se apoyará en el Equipo Decanal.</li> <li>4. Análisis y aprobación de los documentos en sesión de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro. Los borradores de las nuevas versiones de los distintos documentos se remitirán a la citada comisión, presentando de forma clara y fundamentada las mejoras propuestas, destacando la necesidad de su implementación. Dentro de esta comisión, se realizará un proceso de análisis y votación para someterlo a aprobación.</li> <li>5. Análisis y aprobación en la Junta de Facultad. Tras la aprobación por parte de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro, la documentación se remitirá a la Junta de Facultad para su revisión y aprobación definitiva.</li> <li>6. Registro y publicación. Una vez obtenida la aprobación final, se registrarán los cambios en el historial del documento. Posteriormente, el documento se</li> </ol>

<sup>2</sup> La oportunidad de mejora número 11 era tan extensa que se ha abordado mediante dos acciones de mejora: 5 y 11.

enviará a la persona responsable del mantenimiento de la página web de la FEyP para su publicación en la misma.

<b>Responsable</b>	Persona responsable del SAIC; Equipo Decanal; Persona responsable del mantenimiento de la página web del Centro.
<b>Plazo</b>	Marzo 2024.
<b>Recursos</b>	Documento proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004); página web.
<b>Desarrollo</b>	Hasta el momento, no se ha llevado a cabo ninguna actividad; el inicio está programado para el mes de diciembre.
<b>Nivel de ejecución</b>	No iniciado.
<b>Resultados</b>	-
<b>Evidencias de ejecución</b>	-
<b>Observaciones</b>	Esta acción de mejora es complementaria de la siguiente: AM5. Revisión y actualización de la documentación del SAIC de la FEyP.

## Acción 12. Creación de un plan de mejoras integral

**Oportunidad de mejora / Observación al SAIC** OM13. Disponer de un plan de mejoras integral como documento independiente de la memoria de calidad y de los informes anuales de titulaciones para que sea más fácil su manejo y actualización periódica. Dicho plan debería incluir información completa sobre la fuente u origen de la acción de mejora, las tareas asociadas, su priorización, así como la inclusión de indicadores, entre otras. Esta herramienta facilitaría a los responsables de Centro y titulaciones el seguimiento de la consecución de acciones y su grado de cumplimiento.

**Análisis** La persona responsable del SAIC verifica que el sistema de seguimiento utilizado hasta este momento para analizar el cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por las CCT en los informes anuales de la titulación requiere ser mejorado. Además, no facilita la coordinación entre los coordinadores de las CCT y la persona responsable del SAIC en cuanto a la consecución de dichas acciones de mejora. Por lo tanto, resulta necesario encontrar una nueva herramienta que satisfaga estas necesidades.

**Acción de mejora** La persona responsable del SAIC seguirá los siguientes pasos:

1. Elaboración de un plan de mejoras integral. Para ello, se diseñará un documento en formato Excel con la intención de ser compartida a través de la plataforma de almacenamiento en la nube "One Drive". En cada hoja del documento, correspondiente a un curso académico, se incluirá una tabla que contendrá los siguientes apartados: titulación, acción de mejora, actividades llevadas a cabo, priorización (alta, media, baja), fecha de realización, nivel de ejecución (no iniciada, en proceso de ejecución o ya ejecuta) y observaciones (véase el anexo 8).
2. Distribución de la herramienta a los coordinadores de la CCT. La herramienta se compartirá a través de One Drive con todos los coordinadores de las Comisiones de Calidad de Titulaciones (CCT) para que puedan completar el plan de mejoras integral de las respectivas titulaciones que coordinan.
3. Implementación piloto. La herramienta se utilizará por primera vez de manera piloto durante la elaboración del informe anual del curso 2022-23, que se llevará a cabo entre enero y abril de 2024. Esto permitirá probar su funcionalidad y eficacia.
4. Integración definitiva para el seguimiento y la cumplimentación de acciones. Una vez superada con éxito la prueba piloto, se reflexionará acerca de la posibilidad de actualizar la tabla y, posteriormente, se considerará la integración definitiva de la herramienta en el proceso de elaboración de los informes anuales de calidad de las titulaciones y del Centro. Las nuevas acciones de mejora que aparezcan en los informes anuales de las titulaciones y del Centro serán registradas en la herramienta por los coordinadores de las CCT y la persona responsable del SAIC, respectivamente. Este proceso de registro se llevará a cabo a lo largo del año académico. Si, por ejemplo, una acción está prevista para que se realice en abril, una vez realizada, la persona responsable cumplimentará los detalles sobre cómo se ha abordado esta acción. Si una acción no se lleva a cabo según lo previsto o en la fecha indicada, se proporcionarán explicaciones detalladas en el apartado de observaciones.

**Responsable** Persona responsable del SAIC; Coordinadores de las CCT.

<b>Plazo</b>	Abril 2024
<b>Recursos</b>	Documento en formato Excel compartido en One Drive; informes anuales de calidad de las titulaciones y del Centro.
<b>Desarrollo</b>	Las acciones 1 y 2 ya se han completado. A partir de enero, podremos implementar la acción 3.
<b>Nivel de ejecución</b>	En proceso de ejecución.
<b>Resultados</b>	Tabla de registro del plan de mejoras integral.
<b>Evidencias de ejecución</b>	Anexo 8.
<b>Observaciones</b>	-

### Acción 13. Aprobación de la actualización de la Carta de Servicios de la FEyP

<b>Oportunidad de mejora / Observación al SAIC</b>	OM14. Avanzar en la aprobación de la actualización de la carta de servicios de la Facultad en la que se ha estado trabajando. La que está disponible en la web data de 2013 y contiene información obsoleta, entre ella, la referencia a la Facultad de Educación y no a la Facultad de Educación y Psicología.
<b>Análisis</b>	La persona responsable del SAIC y la persona responsable de la Administración del Centro, en una reunión informal posterior a la auditoría, constatan que la nueva versión de la carta de servicios ha sido elaborada hace algún tiempo, sin embargo, su actualización aún no ha sido aprobada.
<b>Acción de mejora</b>	Se llevarán a cabo las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envío de la Carta de Servicios a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTECE) para su aprobación. La persona responsable de la Administración del Centro asumirá la responsabilidad de reactivar el proceso de aprobación de la Carta de Servicios con el órgano pertinente (UTECE). Para ello, enviará un correo electrónico solicitando la aprobación de la carta (véase anexo 9).</li> <li>2. Publicación y difusión. Tras la aprobación de la nueva versión de la Carta de Servicios, la persona responsable de la Administración del Centro la remitirá a la persona responsable del mantenimiento de la web de la FEyP para su publicación inmediata. Esto garantizará un acceso fácil y rápido a esta información actualizada para todos los usuarios. La persona responsable de la Administración del Centro, en colaboración con el personal de Secretaría, revisará bianualmente la Carta de Servicios. El objetivo es asegurar su actualización para que refleje con precisión los servicios ofrecidos por la Facultad. Esta revisión periódica no solo cumple con los estándares de transparencia, sino que también contribuye de manera significativa a la mejora continua de la calidad de los servicios.</li> </ol>
<b>Responsable</b>	Persona responsable de la Administración del Centro; Personal de Secretaría del Centro; Persona responsable del mantenimiento de la web.
<b>Plazo</b>	Enero de 2024.
<b>Recursos</b>	Carta de Servicios actualizada; página web.
<b>Desarrollo</b>	Se ha completado la actividad 1.
<b>Nivel de ejecución</b>	En proceso de ejecución.
<b>Resultados</b>	-
<b>Evidencias de ejecución</b>	Anexo 9.
<b>Observaciones</b>	-

## Acción 14. Reunión con el Gerente para valorar el desarrollo de acciones de formación dirigidas al PTGAS de nueva incorporación

**Oportunidad de mejora / Observación al SAIC** OM15. Valorar el desarrollo de acciones (impartición de cursos de formación, por ejemplo) dirigidas al PTGAS de nueva incorporación por parte de la UEX. Según se comentó en la audiencia del PAS, resulta complejo formar ad hoc a las nuevas compañeras y compañeros, que en muchos casos vienen sin los conocimientos previos del trabajo a realizar en el servicio. Esta situación se complica cuando se ha trasladado mediante concurso la mayor parte de las personas del servicio y debe combinarse formación con actividades diarias del servicio.

**Análisis** La gestión de la formación del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios es competencia de la Sección de Formación dependiente de área de Gerencia, desde la cual se organizan planes anuales de formación para este colectivo de la Universidad de Extremadura. Asimismo, existen planes de formación de otras entidades en la que participa la UEX, tales como el Grupo 9 de Universidades, el cual dispone de un campus digital compartido con actividades específicas para la formación del PTGAS (<https://www.uni-g9.net/formacion-del-pas>).

De forma complementaria, los diferentes órganos de la Universidad de Extremadura pueden organizar acciones formativas de carácter puntual relacionadas con su ámbito de actividad (por ejemplo, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia ha organizado en ocasiones cursos sobre auditorías de sistemas de calidad).

**Acción de mejora** **Reunión de la Vicerrectora de Calidad y Estrategia con el Gerente y con el responsable de la Sección de Formación del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios, con el fin de valorar la adopción de medidas encaminadas a favorecer el desarrollo de acciones formativas dirigidas al PTGAS de nueva incorporación.** Entre estas acciones, cabe señalar las siguientes:

1. La inclusión en el Plan de Formación del PAS de medidas orientadas a priorizar la formación específica de PTGAS de nueva incorporación en futuros Planes de Formación del PTGAS.
2. La difusión de información específica entre los administradores de los Centros del contenido de la base sexta de la resolución rectoral 198/2023 por la que se hace pública la convocatoria de cursos de formación para el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura, en la que se establece lo siguiente:

*Si por necesidades de un Servicio fuese necesario que alguna de las personas adscritas al mismo realizara alguno de los cursos de formación, aun cuando no lo hubiera solicitado, el responsable del mismo deberá cursar una solicitud, por escrito, al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos, indicando la persona y el motivo por el cual es necesario que realice el curso. Será este último el encargado de comunicar a la Sección de Formación del PAS su inclusión, o no, en el mismo.*

*Si fuera un grupo de personas de un mismo Servicio las que necesitaran formación específica en una materia determinada, se solicitará de oficio dicha circunstancia a la Sección de Formación para estudiar la posibilidad de realizarlo*

La motivación recogida en el texto citado puede ser usada por los administradores de los Centros para solicitar que se incluya a determinadas personas en acciones de formación, lo cual puede ser empleado para el colectivo del personal de nueva incorporación.

**Responsable** Vicerrectora de Calidad y Estrategia.

<b>Plazo</b>	Diciembre de 2024.
<b>Recursos</b>	Recursos propios de la Gerencia.
<b>Desarrollo</b>	
<b>Nivel de ejecución</b>	Acción pendiente de ejecución
<b>Resultados</b>	Adopción de medidas que favorezcan la participación del PTGAS en las actividades de formación.
<b>Evidencias de ejecución</b>	
<b>Observaciones</b>	

### Acción 15. Organización de un programa de formación en materia de calidad

Oportunidad de mejora / Observación al SAIC	<p><b>Se trata de la misma oportunidad de mejora señalada en la acción anterior.</b></p> <p><b>OM15.</b> Valorar el desarrollo de acciones (impartición de cursos de formación, por ejemplo) dirigidas al PTGAS de nueva incorporación por parte de la UEX. Según se comentó en la audiencia del PAS, resulta complejo formar ad hoc a las nuevas compañeras y compañeros, que en muchos casos vienen sin los conocimientos previos del trabajo a realizar en el servicio. Esta situación se complica cuando se ha trasladado mediante concurso la mayor parte de las personas del servicio y debe combinarse formación con actividades diarias del servicio.</p>
Análisis	Tal como se ha señalado en la acción anterior, los órganos de la Universidad de Extremadura pueden promover la realización de acciones formativas relacionadas con su ámbito de actividad. El Vicerrectorado de Calidad y Estrategia ha organizado diversas actividades formativas de distinto tipo.
Acción de mejora	<b>Organización de un programa de acciones formativas sobre temas de calidad orientado a las personas que se incorporan a los SAIC o a personas que deben enfrentarse a nuevos procesos o herramientas de gestión de calidad, que incluya tanto acciones formativas síncronas como asíncronas.</b>
Responsable	Vicerrectora de Calidad y Estrategia.
Plazo	Noviembre de 2023 / diciembre de 2024.
Recursos	Recursos propios del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia.
Desarrollo	
Nivel de ejecución	Acción pendiente de ejecución
Resultados	Organización de actividades formativas sobre calidad orientadas al personal de nueva incorporación y al conocimiento de nuevos procesos y herramientas de gestión de calidad.
Evidencias de ejecución	
Observaciones	

### 3. Nivel de resolución y aprovechamiento de “oportunidades de mejora”

#### 3.1 Cronograma de acciones realizadas

Nº	ACCIÓN DE MEJORA	2023		2024												
		Nov.	Dic.	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
1	Revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado / Servicios Centrales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
2	Conversión de protocolos de evaluación externa en procesos del SAIC.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
3	Actualización de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia para dar más visibilidad en el SAIC a los protocolos	X														
4	Actualización del procedimiento de auditorías internas (PR/SO100)	X														
5	Revisión y actualización de la documentación del SAIC de la FEyP.															
	A1. Elaboración de un plan integral para la revisión documental del SAIC.	X														
	A2. Revisión integral de la documentación del SAIC.		X	X												
	A3. Planificación de cambios y modificación de la documentación.			X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
	A4. Análisis y aprobación en sesión de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro.							X					X	X		X
	A5. Análisis y aprobación en la Junta de Facultad.							X					X	X		X
	A6. Registro y publicación.							X					X	X		X
6	Revisión y actualización del contenido de la página web de la FEyP.															
	A1. Revisión y actualización de indicadores.	X	X	X	X	X	X	X								
	A2. Revisión y corrección de los contenidos de la página web.	X	X	X	X											
7	Informe sobre la relación entre los indicadores de la UTEC y los procesos del SAIC									X	X					
8	Reunión con los responsables de la Oficina de Orientación Laboral					X										
9	Apertura del acceso a los indicadores de satisfacción con la titulación	X														
10	Solicitud de actualización de la información sobre PDI y PTGAS en el nuevo portal web	X	X	X	X	X	X	X	X							

Nº	ACCIÓN DE MEJORA	2023		2024												
		Nov.	Dic.	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
11	Revisión y actualización del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004).															
	A1. Revisión integral del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004).		X													
	A2. Identificación de las áreas y aspectos específicos del proceso que pueden ser mejorados.			X												
	A3. Implementación de modificaciones necesarias en el proceso.				X											
	A4. Análisis y aprobación de los documentos en sesión de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro.					X										
	A5. Análisis y aprobación en la Junta de Facultad.					X										
	A6. Registro y publicación.					X										
12	Creación de un plan de mejoras integral.															
	A1. Elaboración de un plan de mejoras integral.	X														
	A2. Distribución de la herramienta a los coordinadores de la CCT.	X														
	A3. Implementación piloto.			X	X	X	X									
	A4. Integración definitiva para el seguimiento y la cumplimentación de acciones.						X									
13	Aprobación de la actualización de la Carta de Servicios de la FEyP.															
	A1. Envío de la Carta de Servicios a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) para su aprobación.	X	X													
	A2. Publicación y difusión.			X												
14	Reunión con el Gerente para valorar el desarrollo de acciones de formación dirigidas al PTGAS de nueva incorporación		X													
15	Organización de un programa de formación en materia de calidad		X													
		Se utiliza sombreado en este color <span style="background-color: #d9ead3; border: 1px solid #000; display: inline-block; width: 15px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span> para indicar que esa acción ya está realizada.														

### 3.2 Relación entre acciones de mejora y “oportunidades de mejora”

Acciones de mejora	Oportunidades de mejora														
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Acción 1. Revisión y actualización de procesos y procedimientos vinculados al Rectorado / Servicios Centrales	X		X		X										
Acción 2. Conversión de protocolos de evaluación externa en procesos del SAIC		X													
Acción 3. Actualización de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia para dar más visibilidad en el SAIC a los protocolos		X													
Acción 4. Actualización del procedimiento de auditorías internas (PR/SO100)				X											
Acción 7. Revisión y actualización de la documentación del SAIC de la FEyP.						X	X				X	X			
Acción 6. Revisión y actualización del contenido de la página web de la FEyP.							X			X					
Acción 7. Informe sobre relación entre indicadores de la UTEC y procesos del SAIC								X							
Acción 8. Reunión con los responsables de la Oficina de Inserción Laboral									X						
Acción 9. Apertura del acceso a los indicadores de satisfacción con la titulación									X						
Acción 10. Solicitud de actualización de la información sobre PDI y PTGAS en el nuevo portal web										X					
Acción 11. Revisión y actualización del proceso para “Definir la política y objetivos de calidad” (P/ES004).											X				
Acción 12. Creación de un plan de mejoras integral.													X		
Acción 13. Aprobación de la actualización de la Carta de Servicios de la FEyP.														X	
Acción 14. Reunión con el Gerente para valorar el desarrollo de acciones de formación dirigidas al PTGAS de nueva incorporación															X
Acción 15. Organización de un programa de formación en materia de calidad															X
<b>Número de acciones por cada “oportunidad de mejora” (OM)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## 4. Anexos

Anexo 1. Certificado de aprobación del PAM por la Junta de Facultad



**FACULTAD DE EDUCACIÓN  
Y PSICOLOGÍA**

Campus Universitario  
Avenida de Elvas s/n  
06006 – Badajoz

D<sup>a</sup>. ANA BELÉN BORRACHERO CORTÉS, SECRETARIA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

**CERTIFICA:**

Que, en la sesión ordinaria de Junta de Facultad del día 15 de noviembre de 2023, se acordó por unanimidad aprobar el Plan de Acciones de Mejora de la Facultad de Educación y Psicología.

De conformidad con lo previsto en el art. 19.5 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se ha constatado que la presente certificación se expide con anterioridad a la aprobación del Acta de la citada sesión de la Junta de centro de esta Facultad.

Y para que así conste y surta efectos oportunos, firmo el presente certificado en Badajoz, a 15 de noviembre de 2023.



Anexo 2. Certificado de aprobación del PAM por la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro



D<sup>a</sup>. MARÍA JESÚS FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, SECRETARIA DE LA COMISIÓN DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DEL CENTRO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

**INFORMA:**

Que, en la sesión ordinaria de Junta de Facultad del día 15 de noviembre de 2023, se acordó por unanimidad aprobar el Plan de Acciones de Mejora de la Facultad de Educación y Psicología de la auditoría externa en el marco del Programa AUDIT,

De conformidad con lo previsto en el art. 19.5 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se ha constar que la presente certificación se expide con anterioridad del Acta de la citada sesión de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro.

Y para que así conste y surta efectos oportunos, firmo el presente certificado en Badajoz, a 15 de noviembre de 2023.



Fdo.: María Jesús Fernández Sánchez.

Secretaria de la Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro.

### Anexo 3. Solicitud de autorización para modificar la estructura de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia

The screenshot shows a web browser window with the URL `cau.unex.es/plugins/servlet/desk/portal/1/TIC-36008`. The browser's address bar and tabs are visible. The page content includes a breadcrumb trail: `Centro de atención > Servicios TIC > Modificación estru...`. The main heading is `</> Modificación estructura de la WEB Calidad (TIC-36008)`. Under the heading, there is a section titled `Detalles` with the following information:

- `Asunto web institucional`
- `Problema de gestión de contenidos: creación, edición, borrado, ...`
- `Tipo de página web relacionada`
- `Página web de Servicio, Oficina, Vicerrectorado, ...`

The `Descripción` section contains the following text:

Buenos días, necesitaríamos en la estructura de la columna izquierda (Información general, Estructura, Destacados, De interés, etc), necesitaríamos abrir un nuevo apartado llamado "Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la UEX", para modificar la estructura de la página con nuevos apartados.

Adjuntamos imagen de la idea.

Rogamos contacten con el técnico de apoyo Enrique Botejara

Ext 51096

Gracias

Below the description, it states `Solicitud creada` and `Hace 1 hora`. The `Actividad` section shows a user profile for `Maria Mercedes Macias Garcia` with a timestamp of `Hace 1 hora` and a status of `ÚLTIMA`. There is a small image placeholder labeled `image.png`.

Anexo 4. Tabla de registro del plan integral para la revisión documental del SAIC.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	<b>Revisión integral y exhaustiva de la documentación del SAIC</b>																		
2	Período: 23-24																		
3	Actualización: noviembre de 2023																		
4	Documento	1. Rendición de cuentas	2. Nuevos indicadores	3. Incongruencias	4. Homogeneidad en las	5. Errores tipográficos	6. PPSO00	7. PPSO00	8. PPSO008	9. PISO006	10. Coherencia	11. Indicadores relativos al TFM	12. Otros errores	13. Observaciones					
5	PIES004_FEyP: Proceso para definir la política y objetivos de calidad.																		
6	PIES005_FEyP: Proceso de análisis de resultados.																		
7	PIES006_FEyP: Proceso de publicación de información sobre las titulaciones.																		
8	PICL009_FEyP: Proceso para el desarrollo de las enseñanzas.																		
9	PICL010_FEyP: Proceso de orientación al estudiante.																		
10	PICL011_FEyP: Proceso de gestión de prácticas externas.																		
11	PICL012_FEyP: Proceso de gestión de reclamaciones.																		
12	PPICL001_FEyP: Procedimiento del desarrollo de los trabajos fin de estudios.																		
13	PIISO500_FEyP: Proceso para la asignación y cambio de grupo.																		
14	PIISO005_FEyP: Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios.																		
15	PPISO005_FEyP: Procedimiento para la elaboración de los informes anuales de calidad del Centro y de las titulaciones.																		
16	PIISO006_FEyP: Procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.																		
17	PPISO007_FEyP: Procedimiento de evaluación de la actividad docente del																		
18	PPISO008_FEyP: Procedimiento para el control de documentación y registro.																		
19	Manual de Calidad.																		
20	Informe anual de las titulaciones y del centro.																		
21	Actas de sesiones de Junta de Facultad, Comisión de Aseguramiento Interno de																		
22																			
23	<b>Indicadores de evaluación (debe responderse "sí" o "no" en cada caso):</b>																		
24	1. Se incluye cómo, cuándo y a quién se rendirán cuentas.																		
25	2. Se percibe la necesidad de diseñar nuevos indicadores que aporten datos más relevantes.																		
26	3. Hay incongruencias entre los indicadores de los procesos y procedimientos y los presentes en otras fuentes.																		
27	4. Existe homogeneidad en la denominación del centro, de órganos, etc.																		
28	5. Existen errores tipográficos relacionados con la aparición incorrecta del nombre de un proceso en lugar del realmente apropiado.																		
29	6. Es necesario modificar el alcance y el modelo de informe en el procedimiento para la elaboración de los informes anuales de calidad del Centro y de las titulaciones (PPISO005), conforme a lo indicado por el equipo auditor.																		
30	7. Es necesario modificar acción 3 del listado del procedimiento de evaluación de la actividad del profesorado (PPISO007), conforme a lo indicado por el equipo auditor.																		
31	8. Es necesario modificar descripción de un apartado del desarrollo del procedimiento para el control de documentación y registro (PPISO008), y la inclusión de roles o permisos en el acceso al repositorio SIGEAA, conforme al o indicado por el equipo auditor.																		
32	9. Hay que incorporar las encuestas de satisfacción aplicadas en el Grado en Psicología en el procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (PIISO006_FEyP).																		
33	10. El documento tiene coherencia general tanto en las unidades implicadas y tareas como en el diagrama de flujo.																		
34	11. Se observa ausencia de indicadores relativos al TFM en el informe anual de calidad, a pesar de su presencia en el análisis web.																		
35	12. Se identifican otros errores.																		

## Anexo 5. Correo electrónico para resolver la acción 2.2, relacionada con la publicación de un resumen del CV del profesorado en la web.

L pd\_educ-request@listas.unex.es en nombre de Luis Manuel Casas García <dircenteduc@unex.es>  
Para: pd\_educ@listas.unex.es Mar 07/11/2023 9:31

Actualización\_CV\_web.pdf  
563 KB

Estimadas compañeras y estimados compañeros:

Quiero recordaros una petición que os hicimos hace algún tiempo.

Estamos, como sabréis, en un proceso de acreditación con ANECA y entre la información que hay que presentar en la página web de la Facultad es un breve currículum de cada profesor. Par ello necesitamos que incluyáis, como mínimo, los siguientes datos:

- Titulación/es académica/s
- Grado académico
- Categoría Profesional
- Dedicación UEX
- Antigüedad como docente
- Experiencia docente reconocida (quinquenios nacionales).56
- Experiencia investigadora reconocida (sexenios nacionales).
- Líneas de investigación.
- Estancias en otras universidades.
- Experiencia profesional fuera de la universidad:

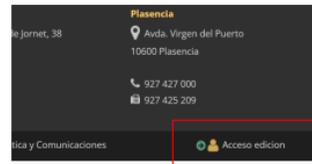
Os adjunto unas instrucciones para que podáis acceder a vuestros datos personales e incluir éstos que os pedimos.

Muchas gracias por vuestra colaboración

Anexo 6. Breve manual de instrucciones para resolver la acción 2.2, relacionada con la publicación de un resumen del CV del profesorado en la web.

**ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL CURRÍCULUM DEL PROFESOR EN LA WEB DEL CENTRO**

Paso 1. Tras acceder a la web de la Facultad de Educación y Psicología (<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/educacion>), hay que iniciar sesión seleccionando la opción "Acceso edición" (ubicada en la parte inferior derecha de la web).



Paso 2. El sistema solicitará que se introduzca el IDUEX y el PinWeb. Los datos para autenticarse pueden introducirse en cualquiera de los dos paneles que aparecen en las siguientes figuras:



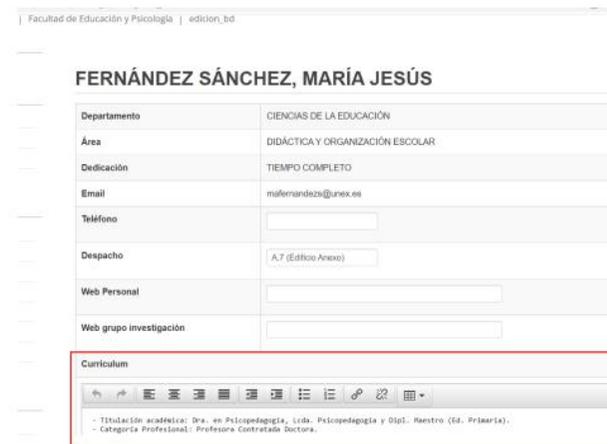
Paso 3. En el apartado "Administración", hay que seleccionar la opción "Editar mis datos".



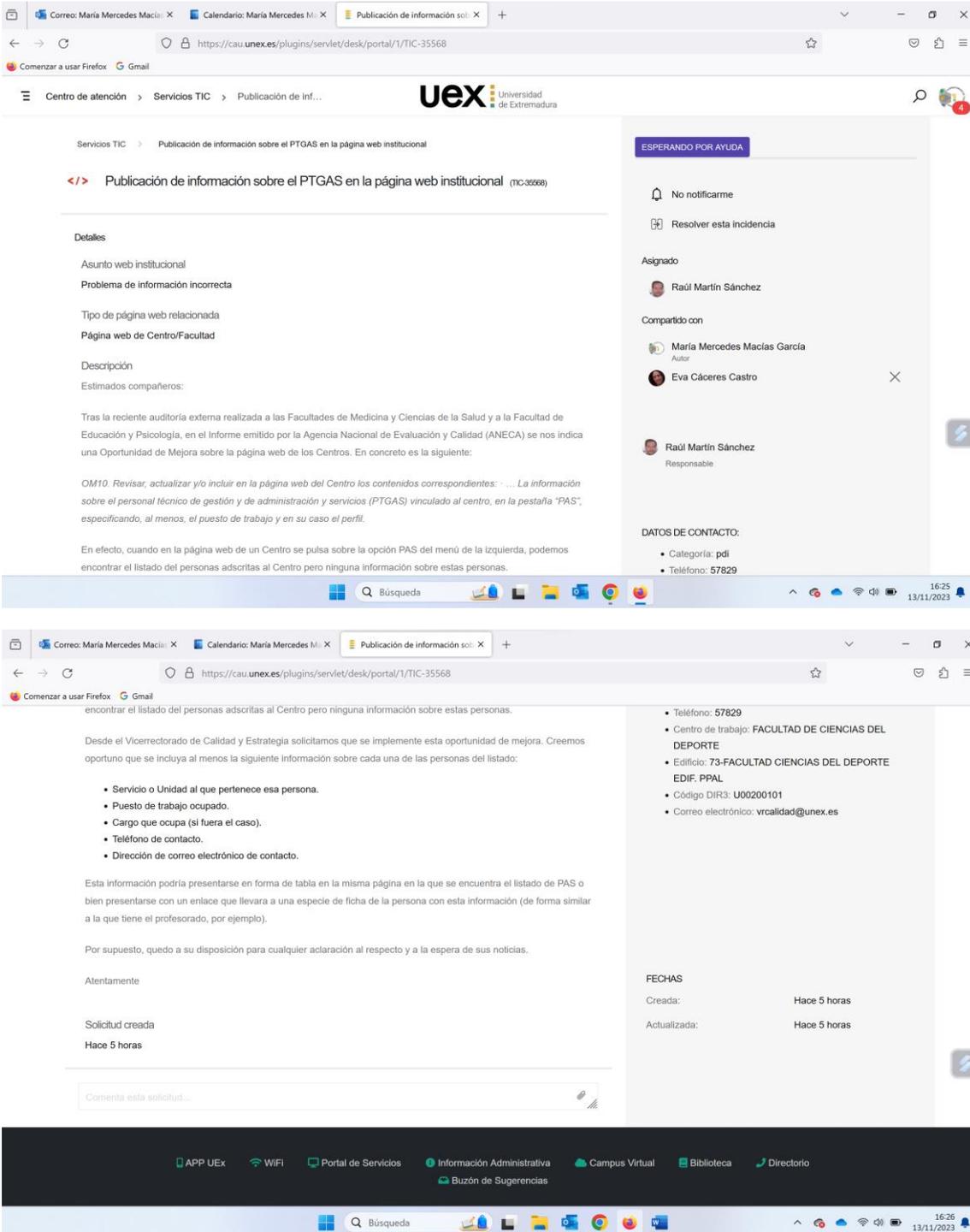
Paso 4. En el nuevo panel de opciones que se despliega, hay que seleccionar "Editar mis datos personales".



Paso 5. En el apartado "currículum" se introduce la información correspondiente en cada caso (en formato tabla o texto).



## Anexo 7. Solicitud formal de la Vicerrectora de Calidad y Estrategia para la actualización de información sobre PDI y PTGAS.



Correo: María Mercedes Macías | Calendario: María Mercedes M... | Publicación de información sob...

https://cau.unex.es/plugins/serviet/desk/portal/1/TIC-35568

Centro de atención > Servicios TIC > Publicación de inf...

**uex** Universidad de Extremadura

Servicios TIC > Publicación de información sobre el PTGAS en la página web institucional

**Publicación de información sobre el PTGAS en la página web institucional** (TC-35568)

**Detalles**

Asunto web institucional  
Problema de información incorrecta

Tipo de página web relacionada  
Página web de Centro/Facultad

Descripción  
Estimados compañeros:

Tras la reciente auditoría externa realizada a las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud y a la Facultad de Educación y Psicología, en el Informe emitido por la Agencia Nacional de Evaluación y Calidad (ANECA) se nos indica una Oportunidad de Mejora sobre la página web de los Centros. En concreto es la siguiente:

*OM10. Revisar, actualizar y/o incluir en la página web del Centro los contenidos correspondientes: "... La información sobre el personal técnico de gestión y de administración y servicios (PTGAS) vinculado al centro, en la pestaña "PAS", especificando, al menos, el puesto de trabajo y en su caso el perfil.*

En efecto, cuando en la página web de un Centro se pulsa sobre la opción PAS del menú de la izquierda, podemos encontrar el listado del personas adscritas al Centro pero ninguna información sobre estas personas.

Desde el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia solicitamos que se implemente esta oportunidad de mejora. Creemos oportuno que se incluya al menos la siguiente información sobre cada una de las personas del listado:

- Servicio o Unidad al que pertenece esa persona.
- Puesto de trabajo ocupado.
- Cargo que ocupa (si fuera el caso).
- Teléfono de contacto.
- Dirección de correo electrónico de contacto.

Esta información podría presentarse en forma de tabla en la misma página en la que se encuentra el listado de PAS o bien presentarse con un enlace que llevara a una especie de ficha de la persona con esta información (de forma similar a la que tiene el profesorado, por ejemplo).

Por supuesto, quedo a su disposición para cualquier aclaración al respecto y a la espera de sus noticias.

Atentamente

Solicitud creada  
Hace 5 horas

Comenta esta solicitud...

**ESPERANDO POR AYUDA**

No notificarme

Resolver esta incidencia

Asignado  
Raúl Martín Sánchez

Compartido con  
María Mercedes Macías García (Autor)  
Eva Cáceres Castro

Raúl Martín Sánchez (Responsable)

**DATOS DE CONTACTO:**

- Categoría: pdi
- Teléfono: 57829

• Teléfono: 57829

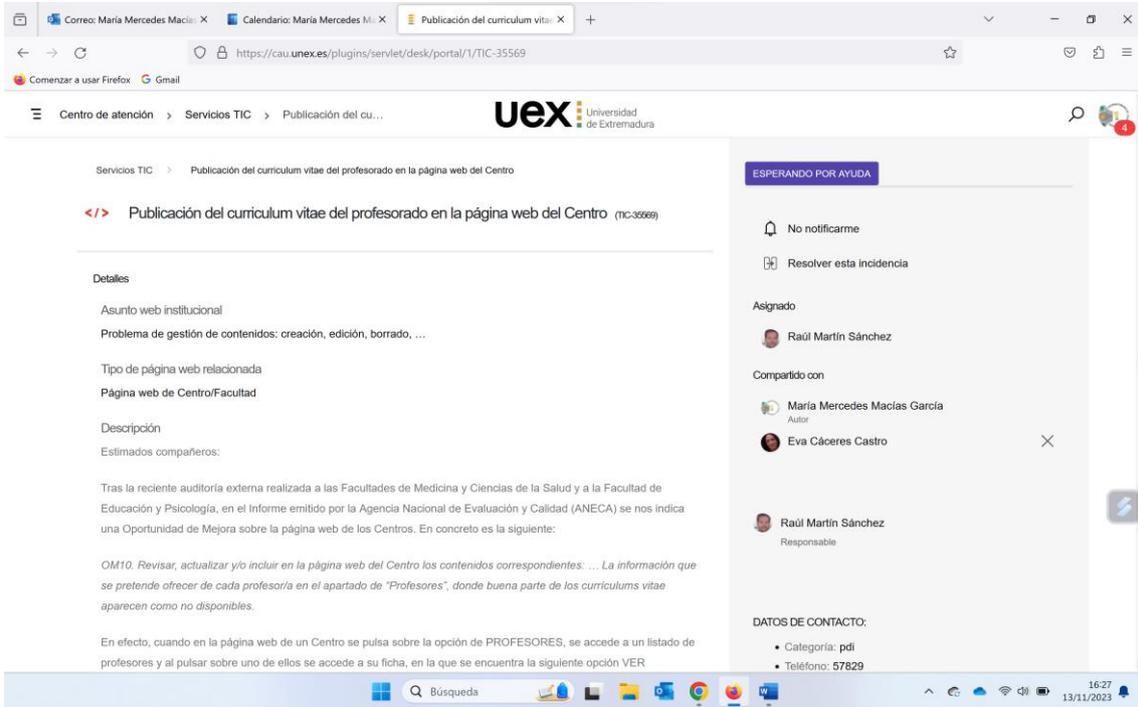
- Centro de trabajo: FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE
- Edificio: 73-FACULTAD CIENCIAS DEL DEPORTE EDIF. PPAL
- Código DIR3: U00200101
- Correo electrónico: vrcalidad@unex.es

**FECHAS**

Creada: Hace 5 horas

Actualizada: Hace 5 horas

APP UEx | WIFI | Portal de Servicios | Información Administrativa | Campus Virtual | Biblioteca | Directorio | Buzón de Sugerencias



Correo: María Mercedes Macías X | Calendario: María Mercedes M. X | Publicación del currículum vitae X

https://cau.unex.es/plugins/servlet/desk/portal/1/TIC-35569

Centro de atención > Servicios TIC > Publicación del cu...

### Publicación del currículum vitae del profesorado en la página web del Centro (TIC-35569)

**Detalles**

Asunto web institucional  
Problema de gestión de contenidos: creación, edición, borrado, ...

Tipo de página web relacionada  
Página web de Centro/Facultad

Descripción  
Estimados compañeros:

Tras la reciente auditoría externa realizada a las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud y a la Facultad de Educación y Psicología, en el Informe emitido por la Agencia Nacional de Evaluación y Calidad (ANECA) se nos indica una Oportunidad de Mejora sobre la página web de los Centros. En concreto es la siguiente:

*OM10. Revisar, actualizar y/o incluir en la página web del Centro los contenidos correspondientes: ... La información que se pretende ofrecer de cada profesor/a en el apartado de "Profesores", donde buena parte de los currículums vitae aparecen como no disponibles.*

En efecto, cuando en la página web de un Centro se pulsa sobre la opción de PROFESORES, se accede a un listado de profesores y al pulsar sobre uno de ellos se accede a su ficha, en la que se encuentra la siguiente opción VER

**ESPERANDO POR AYUDA**

No notificarme

Resolver esta incidencia

Asignado

Raúl Martín Sánchez

Compartido con

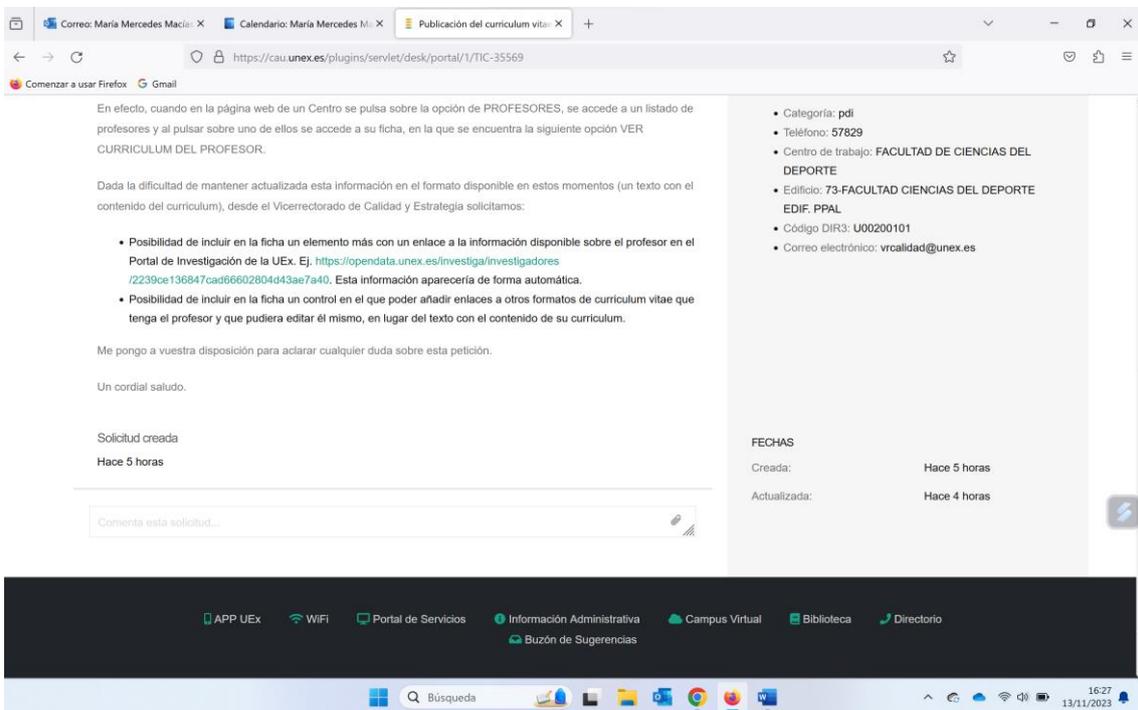
María Mercedes Macías García (Autor)

Eva Cáceres Castro

Raúl Martín Sánchez (Responsable)

**DATOS DE CONTACTO:**

- Categoría: pdi
- Teléfono: 57829



Correo: María Mercedes Macías X | Calendario: María Mercedes M. X | Publicación del currículum vitae X

https://cau.unex.es/plugins/servlet/desk/portal/1/TIC-35569

En efecto, cuando en la página web de un Centro se pulsa sobre la opción de PROFESORES, se accede a un listado de profesores y al pulsar sobre uno de ellos se accede a su ficha, en la que se encuentra la siguiente opción VER CURRÍCULUM DEL PROFESOR.

Dada la dificultad de mantener actualizada esta información en el formato disponible en estos momentos (un texto con el contenido del currículum), desde el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia solicitamos:

- Posibilidad de incluir en la ficha un elemento más con un enlace a la información disponible sobre el profesor en el Portal de Investigación de la UEx. Ej, <https://opendata.unex.es/investiga/investigadores/2239ce136847cad6602804d43ae7a40>. Esta información aparecería de forma automática.
- Posibilidad de incluir en la ficha un control en el que poder añadir enlaces a otros formatos de currículum vitae que tenga el profesor y que pudiera editar él mismo, en lugar del texto con el contenido de su currículum.

Me pongo a vuestra disposición para aclarar cualquier duda sobre esta petición.

Un cordial saludo.

Solicitud creada  
Hace 5 horas

Comenta esta solicitud...

**DATOS DE CONTACTO:**

- Categoría: pdi
- Teléfono: 57829
- Centro de trabajo: FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE
- Edificio: 73-FACULTAD CIENCIAS DEL DEPORTE EDIF. PPAL
- Código DIR3: U00200101
- Correo electrónico: vrcalidad@unex.es

**FECHAS**

Creada: Hace 5 horas

Actualizada: Hace 4 horas

APP UEx | WIFI | Portal de Servicios | Información Administrativa | Campus Virtual | Biblioteca | Directorio | Buzón de Sugerencias

Anexo 8. Tabla de registro del plan de mejora integral de la FEyP.

D24						
A	B	C	D	E	F	G
<b>Plan de Mejora integral de la FEyP</b>						
Periodo: 22-23						
Actualización: noviembre de 2023						
Titulación	Acción de mejora	Actividades llevadas a cabo	Priorización (alta, media, baja)	Fecha de realización	Nivel de ejecución (no iniciada, en proceso de ejecución o ya ejecutada)	Observaciones
Grado en Ed. Infantil	Implementar el calendario para la coordinación vertical y horizontal					
	Finalizar el proceso de elaboración del archivo histórico de reconocimientos de créditos					
	Revisar las agendas del estudiante para mejorar su eficacia					
	Mejorar la implicación del alumnado en la CCTEI					
	Realización de una encuesta entre los egresados con el fin de medir la adecuación de las competencias adquiridas					
	Captación de estudiantes varones y exploración de sus motivaciones hacia la titulación					

Anexo 9. Envío de la Carta de Servicios de la FEyP a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.



**Rosa María Amo Cacho**



Para: Rosa María Villalobos Murillo

Mar 14/11/2023 13:18

CC: María Jesús Fernández Sánchez



FEYP Carta servicios 2023.pdf

790 KB



Buenos días, Rosa

Como te indiqué ayer, te adjunto la Carta de Servicios de la FEyP (Edición 2023), incluida como propuesta de mejoras en el documento remitido anteriormente a esa Unidad, una vez modificada y adaptada a la nueva realidad de la Secretaría con el fin de que, una vez revisada, obtener su aprobación y, en su caso, proceder a su publicación en la web de nuestro Centro.

Contáctame si necesitas alguna aclaración.

Gracias

Un saludo☐



DE EXTREMADURA

**ROSA M<sup>ª</sup> AMO CACHO**

ADMINISTRADORA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA  
Avda. de Elvas s/n 06006 - Badajoz (ESPAÑA)