



PLAN DE ACCIONES DE MEJORA. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL
SAIC IMPLANTADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA.
(28/10/2022)



PROGRAMA AUDIT (ANECA)

Plan de Acciones de Mejora.

(EN RESPUESTA AL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN
EL CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA DE LA UEX)

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME DEFINITIVO (v1): 03/10/2022
FECHA DE EMISIÓN DEL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA: 28/10/2022

Universidad de Extremadura
Centro Universitario De Plasencia
Plasencia, 28 de octubre de 2022

Nombre del auditor jefe: Jacinto Fernández Lombardo
Nombre del auditor: Carlos Arias Martín

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



ÍNDICE

	Pág.
1. Observaciones	4
1.1. Observación 1 (OBS1).....	4
1.1.1. Análisis de la/s causa/s.....	4
1.1.2. Acción/es de mejora previstas	4
1.2. Observación 2 (OBS2).....	5
1.2.1. Análisis de la/s causa/s.....	5
1.2.2. Acción/es de mejora previstas	5
1.3. Observación 3 (OBS3).....	6
1.3.1. Análisis de la/s causa/s.....	6
1.3.2. Acción/es de mejora previstas	7
2. Oportunidades de Mejora (OM)	9
2.1. Oportunidad de Mejora 1 (OM1)	9
2.1.1. Análisis de la/s causa/s.....	9
2.1.2. Acción/es de mejora previstas	9
2.2. Oportunidad de Mejora 2 (OM2).....	12
2.2.1. Análisis de la/s causa/s.....	11
2.2.2. Acción/es de mejora previstas	11
2.3. Oportunidad de Mejora 3 (OM3)	12
2.3.1. Análisis de la/s causa/s.....	12
2.3.2. Acción/es de mejora previstas	13
2.4. Oportunidad de Mejora 4 (OM4)	13
2.4.1. Análisis de la/s causa/s.....	14
2.4.2. Acción/es de mejora previstas	14
2.5. Oportunidad de Mejora 5 (OM5)	15
2.5.1. Análisis de la/s causa/s.....	15
2.5.2. Acción/es de mejora previstas	15
2.6. Oportunidad de Mejora 6 (OM6)	17
2.6.1. Análisis de la/s causa/s.....	17

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Observaciones		Página	2/19
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





**PLAN DE ACCIONES DE MEJORA. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL
SAIC IMPLANTADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA.
(28/10/2022)**



2.6.2. Acción/es de mejora previstas.....	17
2.7. Oportunidad de Mejora 7 (OM7).....	18
2.7.1. Análisis de la/s causa/s.....	18
2.7.2. Acción/es de mejora previstas.....	18

Nota: para la realización de este plan de acciones de mejora se ha tomado como modelo la información y apartados propuestos en el Modelo de Plan Acciones Mejora_v02_Enero 20 (ANEXO IV, de la *Guía Certificación AUDIT. Doc. 05*, versión 02).

En el citado modelo, se indica que “la IES también podrá hacer uso de un formato propio, cuando disponga de él.” Hemos optado, por ello, por un sistema de fichas individuales, en lugar de la tabla horizontal propuesta, por criterios estéticos y de operatividad.

Este plan de acciones de mejora ha sido aprobado en Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro Universitario de Plasencia el 25/10/2022 (Firmado por Raquel Mayordomo Acevedo, Responsable del SAIC y secretaria de la CACC) y en Junta de Centro, el 28/10/2022 (Firmado por Leticia Martín Cordero, Secretaria Académica del CUP).

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



1. Observaciones

1.1. Observación 1 (OBS1)

OBS1	<i>El procedimiento PR/SO008_CUP Control de Documentación y Registro establece en el anexo 1: Estructura del Manual de Calidad y de los Procesos y Procedimientos que la estructura de tales procesos y procedimientos debe incluir en el apartado de "Seguimiento y evaluación" el indicador o indicadores que sirvan para evaluar el proceso. En contra de lo establecido, los procesos y procedimientos siguientes no incluyen indicadores en el mencionado apartado de seguimiento y evaluación que permitan evaluar el proceso: P/ES004_CUP, P/ES005_CUP.</i>
-------------	--

1.1.1. Análisis de la/s causa/s

En los dos procesos mencionados por los auditores en su informe, falta, efectivamente, reflejar los indicadores en el apartado de "Seguimiento y evaluación". Sin embargo, como consecuencia del proceso de auditoría interna realizada en el centro en el mes de febrero de 2022, se llevó a cabo la elaboración de un documento llamado Catálogo de Indicadores (P/ES005_CUP_D003), en el que quedan reflejadas estas variables de ayuda al seguimiento y evaluación en todos y cada uno de los procesos y procedimientos del SAIC. Es cierto que no se habían incluido todavía en el documento raíz de los dos procesos mencionados.

1.1.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. Se procede a incluir los indicadores del Catálogo de Indicadores en el apartado Seguimiento y evaluación en los dos procesos en los que faltaban y observados por los auditores: P/ES004_CUP y P/ES005_CUP. Es de señalar, asimismo, que el análisis y los resultados de estos dos procesos, y del resto de procesos, se incluirán en la memoria anual del centro, eliminando con ello cualquier confusión acerca de los mismos.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Responsable del SAIC.

Fecha prevista resolución

Acción resuelta y publicada en la web del CUP.

Evidencias

- 1.-Proceso (P/ES004_CUP): Proceso estratégico para Definir la Política y Objetivos de Calidad del CUP. Enlace al proceso: https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/procesos-y-procedimientos/P_ES004_CUP_7_PoliticayobjetivosdecalidaddelCUP_2022.report.pdf
- 2.-Proceso (P/ES005_CUP): Proceso estratégico de Análisis de los Resultados. Enlace al proceso:

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/procesos-y-procedimientos/P_ES005_CUP_6_Procesoanalisresultados_2022.report.pdf

1.2. Observación 2 (OBS2)

OBS2	<i>Establecer de manera más concreta en el SAIC la sistemática de rendición de cuentas del Centro, identificando, por ejemplo, los documentos/información que se va a utilizar para la rendición de cuentas, identificando a los grupos de interés diferenciados que se les va a rendir cuentas con tales documentos/información, e identificando claramente cómo y cuándo el órgano responsable debe rendir cuentas a los mismos (Directrices 1.6, 2.6, 3.5, 4.7, 5.6, 6.6, 7.5 AUDIT).</i>
-------------	--

1.2.1. Análisis de la/s causa/s

Desde el Centro Universitario de Plasencia (CUP), existe una continua información a los diferentes grupos de interés, tanto a través de las distintas comisiones que lo hacen funcionar, como a través de la Junta de Centro y desde la página web de este. Las comisiones de Calidad de las titulaciones, así como la Responsable del SAIC, elaboran las Memorias anuales de calidad y la Memoria anual del Centro respectivamente. Estos documentos se crean a partir del análisis de los resultados de los indicadores propuestos por el Vicerrectorado de Calidad y al mismo tiempo tienen su base en los criterios del AUDIT, así como en aquellos criterios e indicadores que la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del Centro (CACC) ha considerado adecuados para reflejar en las diferentes memorias. Todas las memorias son aprobadas en la CACC y en la Junta de Centro, siendo previamente facilitados a los representantes de los diferentes grupos de interés que las conforman (PDI, PAS, estudiantes). Igualmente, y tras su aprobación son publicados en la página web del CUP y se informa de manera general a través del correo electrónico, utilizando las listas de distribución del centro, a todos los grupos de interés (PDI, PAS, estudiantes). Asimismo, en el Proceso de Publicación de la Información sobre las Titulaciones (P/ES006_CUP) publicado en la web del CUP, se especifica la información a publicar. Además, el centro tiene una Comisión Externa de Calidad en cuya composición se cuenta con diferentes empleadores, administraciones públicas y colegios profesionales (como representación de la sociedad en general), que también son informados de los resultados de las memorias. Por último, y no menos importante, desde la Comisión de Difusión, Divulgación y Extensión Universitaria, por medio de las redes sociales, se transmiten a la sociedad los resultados más relevantes de las actividades del Centro.

Pero es cierto que falta una visión global en donde esté recogido cómo se ejecuta dicha sistemática de rendición de cuentas.

1.2.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Corrección. Identificar de una forma más clara en el Manual de Calidad cuáles son los grupos de interés diferenciados a los que van a rendirse cuentas, así como la sistemática de rendición de cuentas a seguir, identificando:

- a) a los grupos de interés diferenciados
- b) mediante qué documentos/información,
- c) por qué medio,
- d) periodicidad con que se realiza,
- e) órgano/s responsable/s de realizar la rendición de cuentas.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Responsable del SAIC

Fecha prevista resolución

Acción realizada y publicada en la web del CUP.

Evidencias

1.-MC_CUP: Manual de Calidad v08. Enlace al documento: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/manual-de-calidad>

1.3. Observación 3 (OBS3)

<i>OBS3</i>	<i>Integrar de forma más específica en el SAIC el procedimiento seguido por la Universidad y el Centro para el control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte (Directriz 8.1 AUDIT).</i>
-------------	--

1.3.1. Análisis de la/s causa/s

El órgano responsable de revisar el funcionamiento del SAIC-UEx y de garantizar los planes de mejora continua es la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la UEx. Este órgano revisa y aprueba el informe anual de cumplimiento de los Objetivos de Calidad de la UEx.

No obstante, atendiendo esta observación del equipo auditor, se ha puesto a disposición pública en un apartado específico de la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, dentro del apartado correspondiente a la información relativa al SAIC-UEx la documentación relativa al protocolo de seguimiento y actualización de procesos y procedimientos, así como quienes son los responsables del control de documentación de estos.

Anualmente en el informe del rector a claustro, así como en el correspondiente sobre política y objetivos de calidad elaborado por el vicerrectorado se indican aquellos procesos y procedimientos que han sido creados o modificados. No obstante, desde el Vicerrectorado se

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



incluirá en el informe sobre política y objetivos de calidad correspondiente a 2022, un anexo en el que especifique el procedimiento seguido anualmente para el control revisión y mejora del SAIC.

En lo relativo a la sistemática abordada por el Centro Universitario de Plasencia se han seguido las pautas marcadas por la Estructura de Calidad de la UEx, que asigna los procesos de Auditorías Internas y Control de la Documentación y de Registros al criterio 8. En el año 2022 después de la auditoría interna realizada en el CUP en el mes de febrero, se ha generado un Plan de Acciones de Mejora que ha implicado un control, revisión y mejora de todo el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (Plan de Acciones de Mejoras PR/SO100_D008_CUP) del que se realizó un Informe de Seguimiento aprobado por la Junta de Centro el 4 de julio de 2022 y publicado en la web y cuyos cambios en el SAIC quedan reflejados en el documento correspondiente (PR/SO008_CUP: Documento de control de cambios). Además, hay un control continuo y actualizado de la documentación en el repositorio SIGEAA.

1.3.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. Incluir, en la página web de la UEx correspondiente al SAIC, los protocolos de revisión de los procesos y procedimientos y de la descripción documental (evidencias 1 y 2).

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx.

Fecha prevista resolución

Acción realizada y publicada en la web de la UEx.

Evidencias

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

Acción 2.

Corrección. Incluir en el Informe sobre Política y Objetivos de Calidad de la UEx un anexo en el que se especifique la información relativa al control, seguimiento y mejora de los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx.

Fecha prevista resolución

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Enero 2023.

Evidencias

1.-Enlace al informe cuando se apruebe el Informe sobre Política y Objetivos de Calidad de la UEx (en elaboración).

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Observaciones		Página	8/19
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2. Oportunidades de Mejora (OM)

2.1. Oportunidad de Mejora 1 (OM1)

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

2.1.1. Análisis de la/s causa/s

Desde el Centro Universitario de Plasencia se tienen en cuenta numerosas interacciones respecto a los procesos que son gestionados desde la Universidad y que afectan a diferentes aspectos (se exponen algunos ejemplos de estas en la Memoria Anual de Calidad del Centro del año 2020/2021): formación PDI/PAS, captación de estudiantes, movilidad de estudiantes, quejas, felicitaciones y sugerencias etc...

Si bien, toda esta información se tiene en cuenta en término de resultados y son diferentes indicadores los que surgen de tales procesos. En el caso del Centro Universitario de Plasencia se emplean estos indicadores en su Memoria Anual de Calidad (2020-21), donde se realiza un análisis concreto de todos los indicadores en el apartado 3 y en los apartados siguientes se incluye un análisis de los resultados de los procesos y procedimientos del centro (pág. 36 y siguientes), si bien este análisis se ha realizado de manera parcial en algunos procesos debido a una falta de análisis de algunos indicadores. Esta carencia se corrigió parcialmente tras la auditoría interna con la elaboración de un catálogo de indicadores (Evidencia 1) que se incluyó como evidencia D003 del proceso estratégico 5 (P/ES005_CUP_D003). Además, el Centro analiza en el informe de indicadores (Evidencia 2, P/ES005_CUP_D002) todos los indicadores que afectan a la trayectoria del Centro y los compara de manera exhaustiva con los de la UEx.

En todo caso se hace necesario prestar una mayor atención a todo el conjunto de interacciones existentes y se deben contemplar dentro del SAIC del Centro de un modo más completo.

2.1.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección.

Analizar las interacciones de los procesos y procedimientos de la UEx con los del Centro Universitario de Plasencia en las reuniones de revisión del sistema por parte de la dirección, desarrollando para ello los apartados correspondientes en la Memoria Anual de Calidad del Centro (2021-22). Se incluyen como apartados objeto de revisión mínima los siguientes, por considerarlos críticos para el futuro del Centro:

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Página	9/19
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Incluidos en memorias anteriores.

- P/CL003_UEX. Proceso de gestión de movilidad de estudiantes.
- P/CL004. Formación PDI.
- P/CL005. Formación PAS.
- PR/SO001. Inserción laboral.
- PR/SO 100. Auditorías Internas.
- PR/SO002. Encuestas Satisfacción Docente.
- PR/SO004. Evaluación de la satisfacción de las titulaciones oficiales
- PR/SO101.- Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios
- PR/CLPD 101. Planes docentes.
- P/CL002_UEX. Proceso de captación de estudiantes.

Nuevos Procesos y Procedimientos a tener en cuenta en la Memoria 2021-22:

- P/ES002. Evaluación del PDI (que se tendrá en cuenta en el procedimiento para la Evaluación del Profesorado PR/SO007_CUP)
- PR/CLRC 102. Reconocimiento de créditos (Que se tendrá en cuenta en el proceso de Desarrollo de las Enseñanzas P/CL009_CUP).

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

- Responsable SAIC: Encargado de incorporar en la Memoria Anual de Calidad del Centro los informes de los nuevos procesos objeto de interacción entre centro y la UEx.
- Comisión de Aseguramiento de la Calidad del Centro (CACC): Encargada de revisar, analizar y debatir los diferentes aspectos emanados de la interacción.

Fecha prevista resolución

En la fecha de presentación del presente Plan de Mejoras se están elaborando las memorias anuales de calidad del centro y de las titulaciones en las que se han incorporado los nuevos apartados cuya estructura será mantenida en próximas memorias anuales. Se prevé tenerlas terminada antes de final del año 2022.

Evidencias

- 1.- (P/ES005_CUP_D003): Catálogo de Indicadores. https://drive.google.com/file/d/1pA5yyLJ70FbPdEYO_GYyLlztXQ9HZ8YH/view?usp=drivesdk
- 2.- (P/ES005_CUP_D002): Informe de Indicadores. <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/comision-de-garantia-de-calidad-del-centro/indicadores/InformedeIndicadoresdelCUP20212.pdf>
- 3.- PR/SO005_CUP_D002: Memoria Anual de Calidad del Centro 2021-22 (en elaboración).

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.2. Oportunidad de Mejora 2 (OM2)

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

2.2.1. Análisis de la/s causa/s

El informe anual realizado por las diferentes titulaciones se ciñe a un formato preestablecido por la UEx. No obstante, en el caso del CUP se han incluido en las memorias anuales de los títulos algo de información que no es la estrictamente recogida en la estructura (como el análisis de inserción laboral, por ejemplo) si bien es una información que no está concretada para todos los títulos y es cierto que hay datos básicos no reflejados en estas memorias. Así mismo, en la Memoria anual de Calidad del Centro se recogen datos tan trascendentes como: los resultados de las encuestas, quejas, felicitaciones y sugerencias, lo relativo a prácticas externas, los resultados del POE, el informe de indicadores, el informe de movilidad y el de las acciones de igualdad, etc. A pesar de todo, consideramos necesario plantear a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones que incorporen información adicional relativa a estas cuestiones, así como el análisis de las actividades docentes complementarias realizadas. En el SAIC del CUP estas actividades están recogidas en el documento 4 del procedimiento soporte 7, que se firma anualmente por el director del Centro.

Del mismo modo, desde el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia se está analizando la posibilidad de incorporar de forma automática en el informe remitido a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones, otros indicadores que hagan referencia a aspectos que necesariamente se deben incluir en las memorias.

2.2.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. En la reunión anual con las Comisiones de Calidad de las Titulaciones se planteará la necesidad de incorporar nuevos elementos que permitan ampliar la visión del trabajo realizado durante el curso. Se proponen los siguientes apartados que serán incorporados en las memorias anuales que se realicen para el curso 21/22 y que quedarán reflejados en el procedimiento que rige la forma en que se realizan las memorias de calidad (PR/SO005_CUP).

- 1.- Incorporar el análisis de encuestas directas realizadas a estudiantes.
- 2.- Incorporar el análisis de las actividades del Plan de Orientación al Estudiante (POE) realizadas específicamente con los estudiantes del título.
- 3.- Incorporar el análisis de los resultados de los programas de prácticas externas realizadas por los estudiantes de la titulación.

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





4. Incorporar el análisis de las actividades docentes complementarias.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Coordinadores CCT: encargado/a de incorporar los cambios aprobados en las memorias anuales de próximos cursos.

Responsable del SAIC: encargado de transmitir a los coordinadores de las CCT los cambios en la estructura de memoria de calidad.

Fecha prevista resolución

La incorporación de los cambios en la estructura de la memoria anual de las titulaciones será inmediata en el procedimiento correspondiente (PR/SO005_CUP). En las memorias los cambios se verán reflejados cuando se aprueben a finales de año o en enero de 2023.

Evidencias

1.-PR/SO005_CUP: procedimiento para la elaboración de las Memorias de Calidad del Centro y de las Titulaciones. Enlace al documento:

https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/procesos-y-procedimientos/PR_SO005_CUP_4_ProcedimientoMemoriasCalidad_2022.report.pdf

2.-Nuevas memorias anuales de calidad de titulación curso 2021-22 (en elaboración):

- PR/SO005_CUP_D001_ADE, correspondiente al Grado de Administración y dirección de Empresas
- PR/SO005_CUP_D001_ENF, correspondiente al Grado de Enfermería
- PR/SO005_CUP_D001_IFMN, correspondiente al grado de Ingeniería Forestal y del Medio Natural
- PR/SO005_CUP_D001_POD, correspondiente al grado de Podología

2.3. Oportunidad de Mejora 3 (OM3)

OM3	<i>Se recomienda acortar el periodo temporal entre la finalización del curso académico y la fecha de aprobación de las Memorias de Calidad de Titulaciones y del Centro, con objeto de que pueda rendirse cuentas a los grupos de interés con tales documentos en menor tiempo.</i>
------------	---

2.3.1. Análisis de la/s causa/s

La información relativa a los diferentes indicadores utilizados en las memorias de calidad de las titulaciones no puede estar disponible hasta principios de noviembre, dado que existe información relativa a algunos de ellos que se recopilan entre septiembre y octubre.

La elaboración de los informes anuales de las titulaciones, así como del centro, se inicia cuando el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia comunica a los centros que ya están disponibles los

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



resultados de los indicadores del curso anterior. Esta comunicación suele tener lugar en el mes de noviembre. Es en esos momentos cuando las CCT comienzan a elaborar los informes anuales de las titulaciones, y la Responsable del SAIC, elabora el informe anual del centro. Igualmente, desde el Vicerrectorado se nos informa de los plazos disponibles, siendo por lo general, entre finales de enero y principios de febrero, cuando deben estar publicados en la página web del centro (tras su aprobación en CACC y la Junta de Centro). Durante el curso 2021/2022, debido a dificultades en la actualización de datos de los indicadores por parte del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia, hubo que comenzar con la elaboración de los informes en el mes de diciembre, dando un plazo mayor (hasta finales de febrero) para su publicación.

2.3.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. Ante la propuesta de mejora planteada por el equipo auditor, y siempre que se disponga de la información necesaria, se intentará acelerar el proceso y que las Memorias Anuales estén publicadas en enero del curso en vigor.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

UTEC: encargado de proporcionar los resultados lo antes posible

CCT: encargadas de elaborar las memorias anuales de las titulaciones de los próximos cursos.

Responsable del SAIC: encargada de elaborar las memorias anuales del Centro de los próximos cursos

Fecha prevista resolución

Diciembre 2022-enero de 2023.

Evidencias

1.-Nuevas memorias anuales de calidad de titulación curso 2021-22 (en elaboración):

- PR/SO005_CUP_D001_ADE, correspondiente al Grado de Administración y dirección de Empresas
- PR/SO005_CUP_D001_ENF, correspondiente al Grado de Enfermería
- PR/SO005_CUP_D001_IFMN, correspondiente al grado de Ingeniería Forestal y del Medio Natural
- PR/SO005_CUP_D001_POD, correspondiente al grado de Podología

2.4. Oportunidad de Mejora 4 (OM4)

OM4	<i>Se recomienda considerar en la definición de la política de calidad del Centro aspectos como defensa de la libertad académica, comportamiento ético, lucha contra el fraude académico, prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal, ampliación a las actividades que subcontrata o que son realizados por terceros.</i>
------------	--

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





2.4.1. Análisis de la/s causa/s

Desde el principio de la incorporación del equipo directivo del Centro Universitario de Plasencia y dentro de la Política y Objetivos de Calidad planteados, están implícitos aspectos como defensa de la libertad académica, comportamiento ético, lucha contra el fraude académico, prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal, aunque es cierto que no de manera explícita en todos los casos, pero si en los objetivos 2 y 3 que hacen referencia a los estudiantes y al personal del centro, así como en la tabla de los indicadores de los objetivos generales de calidad (actuaciones de la unidad de atención al estudiante y actividades realizadas en temas de igualdad, que además se incluyen en la Memoria anual de calidad del centro). En este sentido, desde el curso académico 2020/2021, en el Centro se cuenta además con una persona responsable de igualdad.

2.4.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. Se planteará desde la dirección del centro la posibilidad de cambio en la definición de la política y objetivos de calidad que responda a los solicitado por los auditores. Este cambio deberá ser aprobado por la CACC y la Junta de Centro.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Responsable del SAIC

Fecha prevista resolución

Curso 2022-23

Evidencias

1.-P/ES004_CUP_D003: Documento de Política y Objetivos de Calidad del CUP (por hacer).

Acción 2.

Corrección. Se verá la posibilidad de desarrollar un nuevo procedimiento soporte para encuadrar las actividades de igualdad que actualmente se realizan en el centro y se recogen en la memoria anual de calidad del centro, con un análisis concreto de los resultados obtenidos para contribuir a la prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal en el centro.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

CACC

Responsable del SAIC

Fecha prevista resolución

Curso 2022-23

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Evidencias

1.-Nuevo procedimiento soporte generado (por hacer).

2.5. Oportunidad de Mejora 5 (OM5)

OM5	<i>Se recomienda revisar la redacción de los objetivos de calidad, con idea de que estos no sean tan genéricos, se ajusten más a la estrategia diferenciadora y real del Centro, y se pueda medir su grado de cumplimiento de forma más precisa (introduciendo una meta anual, por ejemplo). Asimismo, se recomienda incluir en la Memoria anual del Centro una valoración del grado de consecución de los objetivos de calidad.</i>
------------	--

2.5.1. Análisis de la/s causa/s

La presente oportunidad de mejora tiene una importante función en el carácter diferenciador del Centro. Pero debemos hacer constar que nuestro documento de objetivos generales tiene asociada una tabla de indicadores (P/ES004_CUP_D003: Evidencia 1, acción 1) los cuales son analizados anualmente en la memoria anual del plan de objetivos de calidad del CUP (P/ES004_CUP_D005 Evidencia 2, acción 1). Nos gustaría aclarar que el documento P/ES004_CUP_D005 supone un ejercicio de reflexión de los objetivos concretos y anuales que se realiza periódicamente y que recoge las acciones de mejora de cada una de las comisiones del CUP y que incluye el análisis de los indicadores de los objetivos generales. Es importante recalcar que este documento se realiza anualmente analizando los objetivos específicos de calidad (y sus acciones de mejora) del curso anterior y proponiendo nuevos objetivos específicos de calidad (y sus acciones de mejora) para el curso siguiente, lo que constituyen las metas anuales de nuestro sistema.

No obstante, esta oportunidad nos plantea el cambio el formato ya que la medición del grado de consecución de los objetivos de calidad no está claramente definida. Entendemos que esta oportunidad de mejora se relaciona estrechamente con la OM6 y OM7, ya que el documento final de control de las acciones de mejoras, planteado en la OM7 incluiría las modificaciones planteadas en esta OM5 y en la OM6 y poder incluir finalmente el análisis en la Memoria Anual de Calidad del Centro.

2.5.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Acción correctiva. Se plantea incluir en el proceso estratégico 4 (P/ES004_CUP) cómo se realiza el análisis de los objetivos específicos de calidad, lo cual repercutirá en un mejor análisis del grado de cumplimentación de los objetivos de calidad de manera concreta tanto en la Memoria

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





PLAN DE ACCIONES DE MEJORA. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA. (28/10/2022)



Anual del Plan de Objetivos de Calidad del CUP (P/ES004_CUP_D005) como en la Memoria Anual de Calidad del Centro.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Responsable del SAIC.

Fecha prevista resolución

La modificación en el P/ES004_CUP está realizada. Enlace al proceso.

PR/SO005_CUP_D002: Memoria Anual de Calidad del Centro (diciembre 2022-enero 2023).

P/ES004_CUP_D005: Memoria Anual del Plan de Objetivos de Calidad del CUP (a finales del curso 2022-23)

Evidencias

- 1.- P/ES004_CUP: Proceso para definir la Política y Objetivos de Calidad del CUP. Enlace al proceso.
- 2.- PR/SO005_CUP_D002: Memoria Anual de Calidad del Centro (en elaboración).
- 3.- P/ES004_CUP_D005 Memoria Anual del Plan de Objetivos de Calidad del CUP (2021-22 hecho y 2022-23, por hacer)

Acción 2.

Acción correctiva. Dada la recomendación del equipo auditor se planteará en el seno de la CACC la posibilidad de revisar la redacción de los objetivos de calidad, con idea de que éstos no sean tan genéricos y se ajusten más a la estrategia diferenciadora y real del Centro.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Responsable SAIC

CACC.

Fecha prevista resolución

Curso 2022-23.

Evidencias

- 1.-P/ES004_CUP_D003 Documento de Política y Objetivos de calidad (por hacer)

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52	
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16	
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

2.6. Oportunidad de Mejora 6 (OM6)

<i>OM6</i>	<i>Se recomienda revisar la estructura de los planes de mejora y fichas por acción, con objeto de especificar, además del responsable y plazo de ejecución, otros detalles como la identificación de la fuente/causa de la acción de mejora y la inclusión de indicadores de medición para conocer de forma más precisa su nivel de cumplimiento.</i>
------------	---

2.6.1. Análisis de la/s causa/s

En las memorias anuales de calidad de las titulaciones del centro, uno de los apartados de más interés, y verdadero resultado de dichas memorias, y de aportación de valor, son los planes de mejora para el próximo curso y el análisis de los objetivos planteados en el curso anterior que están directamente relacionados con la Memoria Anual del Plan de Objetivos de Calidad del CUP (P/ES004_CUP_D005). Desde el curso 2020-21, ya se han incluido los datos propuestos por los auditores excepto por la identificación de la fuente/causa de la acción de mejora.

2.6.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. Se realizarán los cambios en el procedimiento de elaboración de las memorias (PR/SO005_CUP), se revisará el plan de mejora de las Memorias de Calidad de los Títulos y del Centro y la Memoria anual del Plan de Objetivos de Calidad del CUP, para incluir en todos ellos la identificación de la fuente/causa de la acción de mejora.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

CCTs y Responsable SAIC. Encargados de aplicar el modelo establecido

CACC. Encargada de velar por el cumplimiento en todas las Memorias Anuales de Calidad del Centro.

Fecha prevista resolución

Enero de 2023 para las Memorias de Calidad de las Titulaciones.

Julio de 2023 para la Memoria anual del Plan de Objetivos del CUP

Evidencias

1.- PR/SO005_CUP: Procedimiento para la elaboración de las Memorias de Calidad de los títulos y del Centro. Enlace al documento.

2.- PR/SO005_CUP_D002: Memoria Anual de Calidad del Centro (en elaboración).

3.-Memorias de calidad de las titulaciones 2021-22 (en elaboración):

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Observaciones		Página	17/19
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- PR/SO005_CUP_D001_ADE, correspondiente al Grado de Administración y dirección de Empresas
- PR/SO005_CUP_D001_ENF, correspondiente al Grado de Enfermería
- PR/SO005_CUP_D001_IFMN, correspondiente al grado de Ingeniería Forestal y del Medio Natural
- PR/SO005_CUP_D001_POD, correspondiente al grado de Podología

4.-P/ES004_CUP_D005 Memoria anual del Plan de objetivos de Calidad del CUP (2021-22 hecho y 2022-23 por hacer).

2.7. Oportunidad de Mejora 7 (OM7)

<i>OM7</i>	<i>Se recomienda que las distintas acciones de mejora identificadas durante la ejecución cíclica del SAIC se recopilen en un único Plan de Mejora del Centro, de manera que los responsables del Centro puedan supervisar el seguimiento del mismo en cualquier momento y de una manera global.</i>
------------	---

2.7.1. Análisis de la/s causa/s

El seguimiento de las acciones de mejora del SAIC son supervisadas fundamentalmente por el Director del Centro y la Responsable del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del CUP, valiéndose para ello de la Memoria anual del Plan de Objetivos de Calidad del CUP, que se realiza en el mes de julio. Este documento (que es una evidencia del proceso estratégico 5; P/ES004_CUP_D005) se redacta una vez concluido el curso y permite el análisis de los objetivos planteados en ese curso concluido y volver a plantear acciones de mejora para el curso siguiente, antes de que este dé comienzo.

Por otra parte, en diciembre/enero, se analizan y redactan las memorias anuales de calidad que contienen los planes de mejora para cada titulación. Estos planes de mejora tienen como base para su redacción los objetivos específicos de calidad planteados en el P/ES004_CUP_D005, con sus respectivas acciones de mejora.

En cualquier caso, no hay un documento global para todos los planes de mejora salvo el ya mencionado como evidencia 5 del proceso estratégico 4. Dado que se han visto carencias en la OM5 y la OM6 si es necesario una implementación de este documento

2.7.2. Acción/es de mejora previstas

Acción 1.

Corrección. Con objeto de dar respuesta a esta propuesta de mejora del equipo auditor, se completará el documento P/ES004_CUP_D005 para que incluya la medición del grado de consecución de los objetivos de calidad (OM5) y la identificación de la fuente/causa de la acción de mejora (OM6) para poder tener una visión global del grado de cumplimiento de las acciones propuestas.

Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Responsable del SAIC.

Fecha prevista resolución

Julio 2023

Evidencias

1.-P/ES004_CUP_D005 Memoria anual del Plan de objetivos de Calidad del CUP (2021-22 hecho y 2022-23 por hacer)

Código Seguro De Verificación	Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Leticia Martín Cordero - U00200020 Centro Universitario de Plasencia	Firmado	28/10/2022 15:05:52
Observaciones	Raquel Mayordomo Acevedo	Firmado	28/10/2022 15:02:16
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Owi67yNENQFt+t6GxegHAg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

