

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Elaborado por: UTEC Fecha: 25 Abril 2017 Firma: 	Aprobado por: Sr. Vicerrector de Calidad Fecha: 27 de abril 2017 Firma: 
--	---



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTE	

INDICE

1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD	3
2. CATÁLOGO DE SERVICIOS, INDICADORES COMPROMISOS Y RESPONSABLES.....	4
3. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	5
4. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS.....	5
5. ESTRUCTURA, LOCALIZACIÓN Y HORARIO.	6
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS	9

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD

Teniendo como antecedente el antiguo Secretariado de Innovación y Evaluación de la Docencia, la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) de la Universidad de Extremadura (UEx) se crea en 1996, dependiendo actualmente del Vicerrectorado de Calidad. Tiene como **MISIÓN** *promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la Universidad de Extremadura a través de tres ejes de actuación:*

- *Apoyo técnico y asesoramiento al Vicerrectorado de Calidad, a los Centros y a las unidades administrativas de la UEx, en el diseño e implantación de sus sistemas de calidad.*
- *Realización de trabajos técnicos para la implantación y la evaluación de la calidad en la Universidad de Extremadura.*
- *Realización y coordinación de las actuaciones de difusión de la cultura de la calidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria.*



Los miembros de la UTEC realizan sus trabajos asumiendo los siguientes **VALORES**:

- **Profesionalidad:** se busca dar respuesta ágil y eficaz a todas las demandas que, dentro de nuestro ámbito de competencia, nos soliciten nuestros usuarios.
- **Respeto a las personas:** entendemos que más allá de la categoría profesional está el ser humano, por lo que nuestra actuación se basará en la amabilidad e igualdad de trato a todas las personas, el diálogo respetuoso y el compañerismo entre todos los miembros de la unidad.
- **Confidencialidad:** se mantendrá total confidencialidad, dentro y fuera de la institución, de los datos personales que se manejen como consecuencia de la realización de nuestro trabajo, firmando todos los empleados un código de confidencialidad al respecto.
- **Compromiso con la calidad:** entendemos que, para llevar a cabo nuestra misión, es necesario un comportamiento ejemplarizante de la unidad frente al resto de la institución. Por esta razón, la gestión de la calidad y la mejora continua son elementos claves de nuestro funcionamiento interno y tratamos de ser los pioneros en la

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTEQ	

implantación interna de nuevas medidas relativas a la gestión de la calidad.

En este sentido, la UTEC de la Universidad de Extremadura **ASPIRA A** ser bien valorada por sus usuarios y a ser reconocida por la comunidad universitaria como una unidad de referencia en la gestión de la calidad.

2. CATÁLOGO DE SERVICIOS, INDICADORES COMPROMISOS Y RESPONSABLES

SERVICIO	INDICADOR	COMPROMISO	RESPONSABLE
1. Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones UEx	Plazo de tramitación a la unidad responsable de la queja, sugerencia o felicitación.	2 días hábiles	Jefe de Sección
	Plazo de respuesta al usuario desde la recepción del informe de la unidad responsable del servicio objeto de la queja	2 días hábiles	
2. Cultura de la Calidad (difusión y formación).	Número de cursos ofertados en el año.	3 cursos	Director
	Plazo de publicación de la memoria anual de calidad de la UEx.	10 días hábiles	
	Mantenimiento página Web de la UTEC.	Mensualmente	
3. Mejora de los Servicios	% de Servicios evaluados anualmente sobre el total de Servicios de la UEx.	10 %	Jefe de Negociado Evaluación
4. Apoyo técnico para la elaboración de Cartas de Servicios	% de Cartas de Servicios elaboradas/revisadas anualmente.	25 %	Director
5. Evaluación Docente del Profesorado	Plazo de respuesta a las peticiones de informes.	5 días hábiles	Jefe de Sección
	Plazo remisión de informes a profesores.	1 semana desde su emisión	
	Plazo de resolución de dudas a profesores.	2 días hábiles	
	Actualización herramienta Autoinforme.	En el mes de enero	
6. Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante	Plazo de respuesta a las peticiones recibidas sobre emisión de informes.	5 días hábiles	Jefe de Sección
	Fecha de entrega de los informes a los profesores.	Antes del 15 de octubre	
7. Otros Estudios de Satisfacción	% estudios realizados sobre los propuestos	100 % estudios aprobados	Director

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTEQ	

SERVICIO	INDICADOR	COMPROMISO	RESPONSABLE
8. Estudio Inserción Laboral	Temporalidad del estudio.	Anualmente	Técnicos en Estadística
9. Estadísticas e Indicadores	Plazo de entrega de las peticiones.	Ajustado a los calendarios oficiales	Técnicos en Estadística
10. Apoyo técnico a Comisiones de Calidad de los Centros (SGIC)	Número de reuniones en el año con los Responsables de Calidad de los Centros.	3 reuniones	Director
	Plazo de revisión de la documentación de los SGIC de los Centros	1 mes desde su recepción	Director
11. Buzón de atención al usuario de Calidad (BATUCA)	Plazo de asignación de incidencias	2 días hábiles	Director

3. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.

Los usuarios podrán participar haciendo llegar sus escritos en relación con los servicios prestados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad utilizando cualquiera de los medios indicados en la información de contacto, o bien a través del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx que dispone de un [formulario online](#) al que se accede desde la página de inicio de la Web institucional

Los documentos para realizar peticiones a la UTEC (datos estadísticos, solicitudes de informes, evaluaciones, etc.) están disponibles en la página Web del Vicerrectorado de Calidad en el siguiente enlace
www.unex.es/organizacion/organos-unipersonales/vicerrectorados/vicedoc/peticiones

4. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

- **ESTATAL**
 - [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.](#)
 - [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#)
 - [Real Decreto 1393/2007, de 23 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.](#)
- **AUTONÓMICA**
 - [Decreto 65/2003, de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura.](#)
 - [Decreto 190/2010, de 1 de octubre, por el que se modifica el Decreto 65/2003,](#)

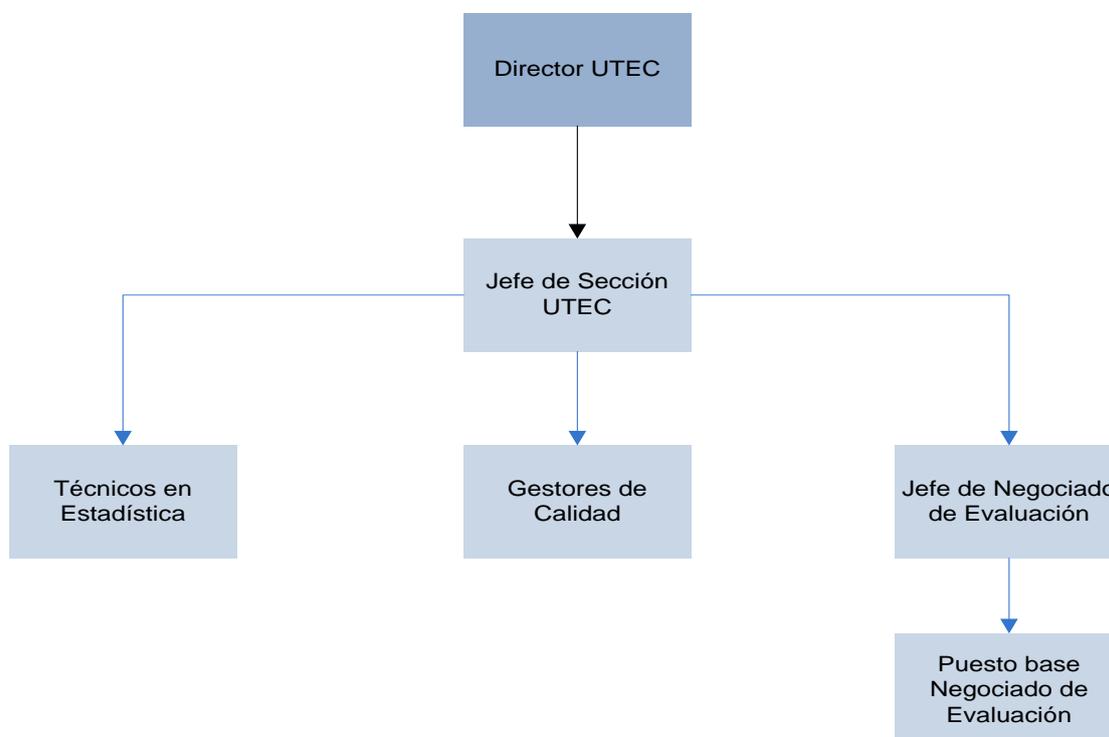
	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTE	

[de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura.](#)

- **UNIVERSITARIA**
 - [Estructura de gestión de la calidad de la UEx](#)
 - [Programa DOCENTIA-UEx](#)
 - [Normativa sobre la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente en la UEx](#)
 - [Normativa sobre los criterios generales de funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones](#)
 - [Documentación de Cartas de Servicios de la UEx](#)
 - [Mapa de procesos y procedimientos de la UEx](#)
 - [Memorias de Calidad de la UEx](#)

5. ESTRUCTURA, LOCALIZACIÓN Y HORARIO.

La UTEC cuenta con personal tanto en el campus de Badajoz como en el campus de Cáceres, siendo su Estructura organizativa la siguiente:



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTC	

Badajoz

Edificio de Rectorado
Avda. de Elvas, s/n
CP 06006

Planta baja.

Teléfono: 924289300, extensión 89195
E-mail: utec@unex.es

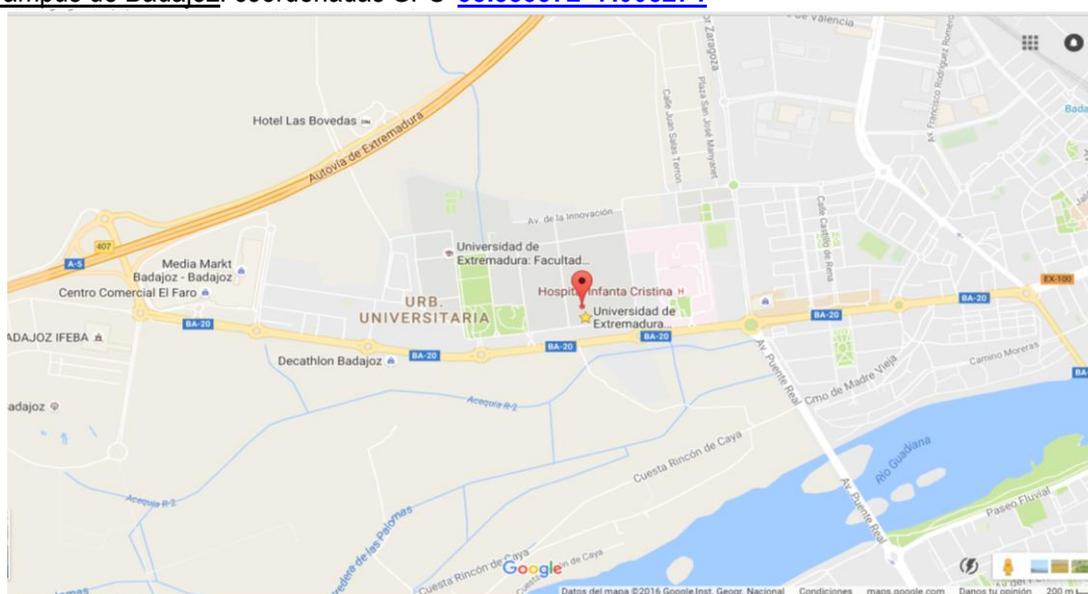
Cáceres

Servicios Generales de la UEx.
Palacio de La Generala
Plaza de Caldereros, 2
CP 10003

Planta 3ª.
Teléfono: 927257000, extensión 57042.
E-mail: evalua@unex.es

Planos de situación

Campus de Badajoz: coordenadas GPS [38.883372 -7.005274](#)



Campus de Cáceres: coordenadas GPS [39.474198, -6.371236](#)

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: CS_UTC	

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10-05-2011	Documento inicial
Segunda	25/04/2017	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva denominación del Vicerrectorado competente en materia de Calidad - Nuevo servicio BATUCA (buzón de atención al usuario de Calidad) - Se incorporan las felicitaciones a la gestión y denominación del Buzón Q/S/F - Nuevo compromiso de 2 días hábiles para dar respuesta al usuario del Buzón - Actualización de la normativa reguladora