

	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

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

Elaborada por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad Fecha: 03/03/2025	Aprobada por: Vicerrectorado de Calidad y Estrategia Fecha: 04/04/2025
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

Página 1 de 9

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Observaciones		Página	1/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

INDICE

1. Misión y visión de la Unidad	3
2. Catálogo de servicios, indicadores, compromisos y responsables.....	4
3. Participación de las personas usuarias	5
4. Normas reguladoras de los servicios	6
5. Estructura, localización y horario.....	6
6. Histórico de cambios	9

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtCht1P2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Observaciones		Página	2/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtCht1P2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTE	

1. Misión y visión de la Unidad

La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad depende actualmente del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia. 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 con competencias en calidad, a los centros y a las unidades administrativas de la UEx, en el diseño, implantación y revisión de sus sistemas de calidad.*
- *Realización de trabajos técnicos para la implantación y la evaluación de la calidad en la Universidad de Extremadura.*
- *Difusión de acciones, actividades e hitos relacionados con la cultura de calidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria.*



El personal de la UTEC realiza 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 nuestras personas usuarias.
- **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 todo el personal 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.
- **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 mejora continua es un elemento clave de nuestro funcionamiento y revisamos y optimizamos nuestros procesos regularmente, fomentando la innovación y el aprendizaje constante.

Página 3 de 9

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Observaciones		Página	3/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

En este sentido, la UTEC de la Universidad de Extremadura **ASPIRA A** ser bien valorada por sus personas usuarias 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	COMPROMISO	RESPONSABLE
1. Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx	Tramitar en un plazo de 2 días hábiles, a la unidad responsable, la queja, sugerencia o felicitación	Gestores de Calidad responsables del Buzón
	Comunicar la respuesta al usuario en un plazo de 2 días hábiles desde la recepción del informe de la unidad responsable del servicio objeto de la queja	
	Elaborar el informe anual del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones durante el mes de diciembre	
	Remitir a los Centros y Servicios el resumen de las quejas, sugerencias y felicitaciones durante el mes de octubre	
2. Cultura de la calidad	Difundir en la web al menos 1 noticia al mes sobre asuntos de calidad	Director/a Unidad
3. Mejora de los servicios universitarios	Evaluar cada curso al menos un 2% de los servicios relacionados con el SAIC de la UEx	Jefe/a Unidad
4. Apoyo técnico para la elaboración de Cartas de Servicios	Revisar en un plazo de 15 días hábiles las Cartas de Servicios elaboradas por los Centro o Servicios de la UEx	Gestores de Calidad
5. Evaluación docente del profesorado	Evaluar al menos al 90% del profesorado del total que debe ser evaluado en la modalidad obligatoria y de capacitación del profesorado novel	Director/a Unidad
	Enviar en un plazo de 5 días hábiles los certificados modelo <i>ACADEMIA</i> solicitados a través de CAU	Gestores de Calidad responsable de CAU

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
Observaciones	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

SERVICIO	COMPROMISO	RESPONSABLE
6. Encuesta de satisfacción docente de estudiantes	Responder en un plazo de 10 días a las peticiones de validación de informes de resultados	Jefe/a Unidad
	Comunicar antes del 15 de septiembre la disponibilidad de los informes de resultados	
7. Estudio Inserción	Publicar el informe de inserción laboral antes del mes de julio	Técnicos en Estadística
8. Peticiones de datos estadísticos	Entregar las estadísticas oficiales antes de la finalización del plazo	Técnicos en Estadística
	Entregar las estadísticas no oficiales en un plazo de 7 días hábiles	
9. Observatorio de Indicadores	Publicar en el mes de septiembre los datos definitivos de personal	Técnicos en Estadística
	Publicar en el mes de noviembre los datos definitivos de resultados académicos del curso anterior	
10. Apoyo técnico a las Comisiones de Calidad de los Centros (SAIC)	Revisar en el plazo de 1 mes la documentación de los SAIC de los Centros que soliciten asesoría	Gestores de Calidad
11. Buzón de atención al usuario de Calidad (CAU)	Resolver las peticiones en un plazo de 5 días hábiles	Gestores de Calidad responsables del CAU

3. Participación de las personas usuarias

Las personas usuarias 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 online¹ al que se accede desde la página de inicio de la web institucional.

¹ <https://sede.unex.es/>

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
Observaciones	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

Desde la página web de la UTEC se puede acceder a un formulario de peticiones² para solicitar cualquiera de los servicios prestados por la Unidad.

4. Normas reguladoras de los servicios

- **ESTATAL**
 - Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
 - Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
 - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **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, 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.
 - Mapa de procesos y procedimientos 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.

5. Estructura, localización y horario

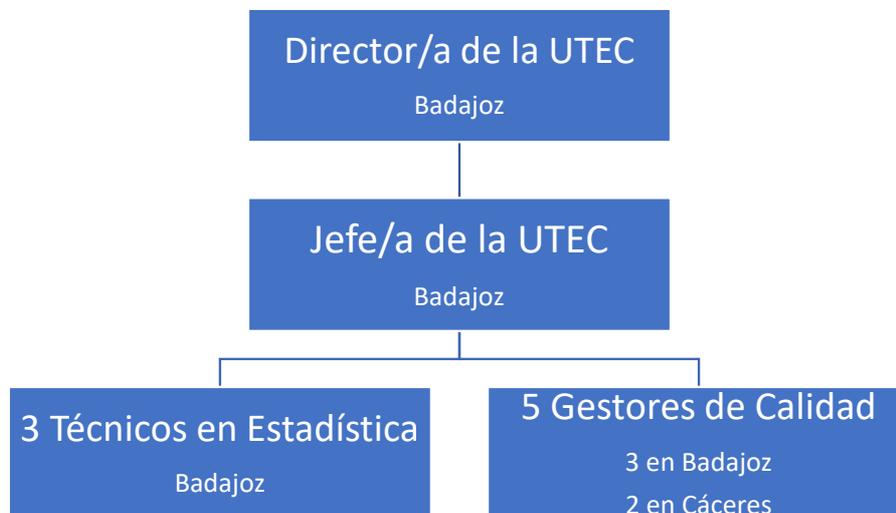
La UTEC cuenta con personal tanto en el campus de Badajoz como en el campus de Cáceres, siendo su actual estructura organizativa la siguiente:

² <https://utec.unex.es/peticiones/>

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Observaciones		Página	6/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	



Las direcciones postales, teléfonos y emails de contacto se indican a continuación. El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Badajoz

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

Planta Baja

Teléfono: 924 289 300 – Extensión 89195
E-mail: utec@unex.es

Cáceres

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

Planta tercera

Teléfono: 927 257 042
E-mail: evalua@unex.es

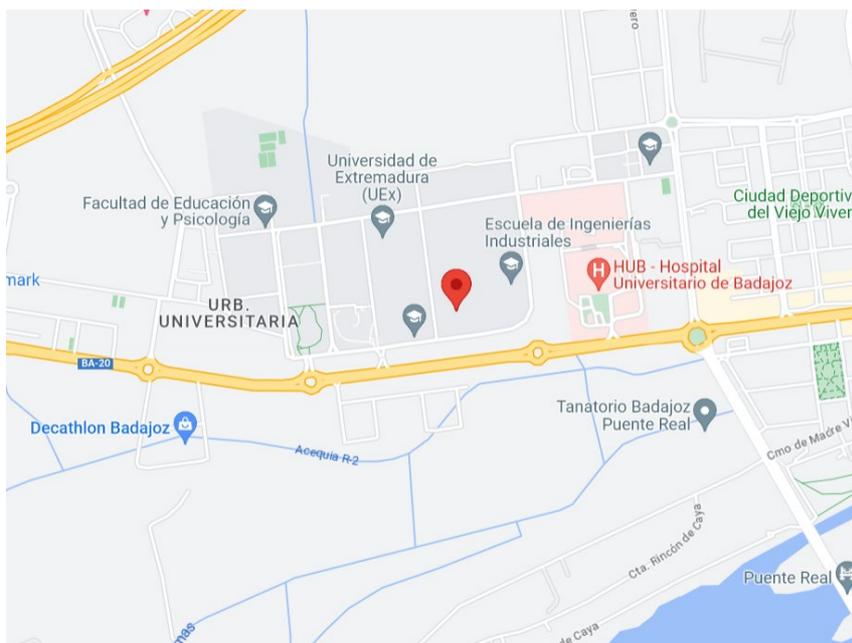
Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Observaciones		Página	7/9
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



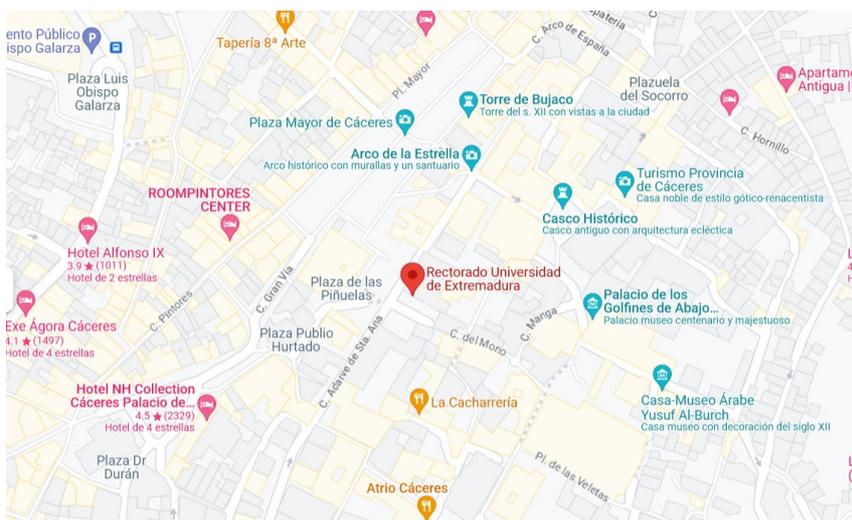
	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTE	

Planos de situación

Campus de Badajoz: coordenadas GPS [38.883366, -7.005241](#)



Campus de Cáceres: coordenadas GPS [39.474199, -6.371234](#)



Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
Observaciones	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Página	8/9
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: CS_UTEC	

Formas de acceso y de transporte

BADAJOS

A pie: 35 minutos desde el centro de la ciudad

Transporte urbano: Líneas 3, 9 y 18 [Líneas y horarios](#)

Bicicleta: [Servicio público de bicicleta BiBa](#)

Taxi: Radio Taxi Badajoz 924243101

CÁCERES

A pie: 7 minutos desde el parking más cercano (Obispo Galarza)

Transporte urbano: <http://www.caceres.vectalia.es/>

Taxi: Radio Taxi Cáceres 927212121 / 927242424

6. Histórico de cambios

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
Primera	10/05/2011	- Documento inicial.
Segunda	25/04/2017	- 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.
Tercera	04/04/2025	- Actualización de la denominación del Vicerrectorado de dependencia. - Actualización de servicios prestados, indicadores, compromisos y responsables. - Actualización de las normas reguladoras. - Actualización de la estructura organizativa de la UTEC. - Actualización del Buzón de Atención al usuario de calidad (BATUCA) a CAU Calidad. - Aplicación de lenguaje inclusivo.

Código Seguro De Verificación	Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María de las Mercedes Macías García - Sede Vicerrectora de Calidad y Estrategia	Firmado	04/04/2025 13:19:29
Observaciones	Rosa María Villalobos Murillo - Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Firmado	04/04/2025 13:15:04
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/Kmd4dIA+pVnomtChtlP2tQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

