

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

# MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA CURSO 2016/2017

Elaborado por: Equipo de Dirección y Responsable del Sistema de Garantía de Calidad  Fecha: 25/01/2018	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro  Fecha: 23/02/2018	Aprobado por: Junta de Centro  Fecha: 05/04/2018
Firma:  Fdo.: Héctor Sánchez Santamaría Responsable del SGIC	Firma:  Fdo.: Juan Ángel Contreras Vas Secretario Comisión Calidad CUM	Firma:  Fdo.: Aurora Herrero Olea Secretaría Académica CUM



	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1.	Motivación.....	5
1.2.	Política de Calidad.....	7
2.	SGIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO.....	9
2.1.	Procesos y procedimientos del CUM.....	9
2.2.	Procesos y procedimientos del Rectorado y Servicios de la UEx.....	10
2.3.	Comisión de Garantía de Calidad del Centro.....	11
2.4.	Comisiones de Calidad de los Títulos impartidos en el CUM.....	11
2.5.	Otras Comisiones vinculadas con el Calidad.....	13
3.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	14
3.1.	P/ES004_CUM: Definir la política y objetivos de calidad.....	14
3.2.	P/ES005_CUM: Análisis de los resultados.....	17
3.3.	P/ES006_CUM: Publicación de información sobre titulaciones.....	28
3.4.	P/CL009_CUM: Desarrollo de las enseñanzas.....	33
3.5.	P/CL010_CUM: Orientación al estudiante.....	35
3.6.	P/CL011_CUM: Gestión de prácticas externas.....	37
3.7.	P/CL012_CUM: Reclamaciones.....	37
3.8.	P/SO005_CUM: Proceso de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro.....	38
3.9.	PR/SO005_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del Centro y de las titulaciones.....	40
3.10.	PR/SO006_CUM: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes.....	41
3.11.	PR/SO007_CUM. Evaluación de la actividad docente del profesorado del CUM.....	42
3.12.	PR/SO008_CUM. Control de documentación y registro.....	43
3.13.	PR/SO009_CUM. Gestión de incidencias.....	43
4.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR (2015-2016).....	46
5.	PLAN DE MEJORA 2016-2017.....	46



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Motivación

En la Universidad de Extremadura (UEX) se ha diseñado un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en cada Facultad/Centro, cuyo alcance comprende la totalidad de títulos oficiales impartidos en el mismo. Este SGIC se ha diseñado según las Directrices que establece el Programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

El SGIC recoge los procesos y procedimientos implantados en la UEx correspondientes al Rectorado y a los Servicios/Unidades administrativas de la universidad y un mapa completo de proceso, procedimientos y normativas propias del CUM (ver Figura 1) fruto de la reflexión continua sobre la eficiencia operativa del Centro buscando siempre aumentar la satisfacción de los diferentes grupos de interés con la misión formativa, investigadora y constructora de sociedades del CUM.

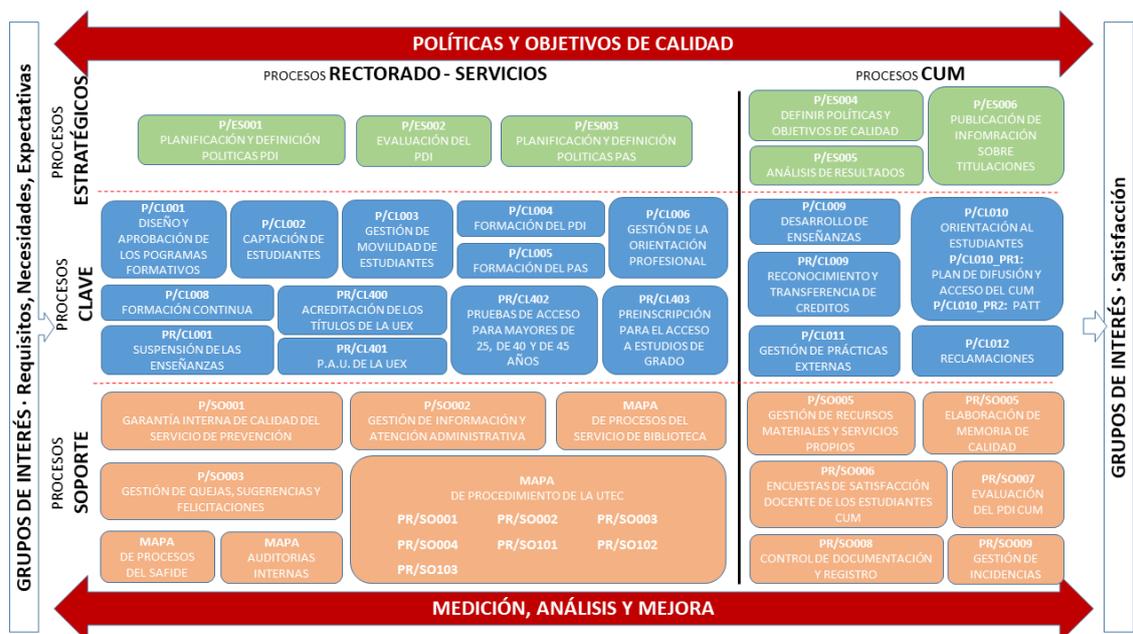


Figura 1. Mapa de procesos SGIC del CUM

El SGIC es el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades. El control del producto educativo, del resultado que se pretende, se realiza desde el diseño de los programas educativos y su viabilidad, su planificación, su realización y la evaluación de sus resultados, en todos los grupos de interés y en todos los servicios específicos.

El SGIC contempla las responsabilidades de la dirección y su compromiso con la calidad y su diseño, aplicación y evaluación; la gestión de los recursos, incluidos infraestructuras, formación y clima de trabajo; la realización del producto, incluida la planificación, la revisión en contraste con el diseño, la realización y los resultados; la medición, análisis y mejora continua, mediante

auditorías internas, revisiones de la dirección, valoraciones de la satisfacción del cliente, no conformidades y otras fuentes<sup>1</sup>.

Toda la información relativa al SGIC del Centro se encuentra en: <http://www.unex.es/conoce-la-unex/estructura-academica/centros/cum>.

El pasado junio de 2016 la Comisión de Certificación de ANECA, una vez examinada toda la documentación de la segunda edición del Sistema de Garantía del Calidad (SGIC), aprobada por la Junta de Centro del Centro Universitario de Mérida (CUM) el 24 de octubre de 2014, certificó su implantación. De acuerdo a lo contemplado en la Guía del Modelo de Certificación de la Implantación de SGIC<sup>2</sup>, este certificado tiene una validez de cuatro años desde la fecha de emisión, prorrogable por idénticos periodos. Para lograr esta Certificación, tanto la Universidad de Extremadura (UEX) como el CUM, presentaros sendos planes de acciones de mejora. En sucesivas revisiones del SGIC, ANECA comprobará la aplicación de las oportunidades de mejora señaladas en estos planes y que empezaron a desplegarse en el curso 2016/2017. Además, en mayo de 2018, el mencionado plan de mejoras será sometido a auditoría interna de la UEX.

El SIGC parte del principio básico de calidad de mejora continua (PDCA, ciclo de calidad, ciclo de Deming, etc.). Con la auto-evaluación realizada al cierre del curso académico para cada uno de los títulos del CUM por parte de la correspondiente Comisión de Calidad del Título y el análisis de los indicadores asociados a los procesos del SIGC, se cierra el ciclo de la calidad y se integran las mejoras en las acciones a emprender en el siguiente curso académico.

La memoria anual del Centro, que integra las memorias de los títulos, enfatiza las estrategias institucionales y las actividades para la gestión de la calidad, de las que se informa a la comunidad universitaria. Este proceso de información constituye en un proceso colectivo institucional de reflexión y de oportunidades para la mejora de la calidad.

Detallamos, a continuación, la organización por capítulos de la presente memoria:

Tras la introducción al Sistema de Garantía Interno de Calidad y la Política de Calidad, el capítulo dos describe la estructura del sistema, la composición y nombramiento de las diferentes comisiones de calidad y otras comisiones del Centro.

En el capítulo tres se describe y analiza de manera cualitativa/cuantitativa el estado de implantación de cada uno de los procesos, prestando especial interés en las modificaciones que han sufrido desde la memoria anterior (año 2015-16). Por último, los capítulos cuatro y cinco se centran en examinar el cumplimiento del plan de mejora del curso anterior y la propuesta del mismo para el actual (2017-2018).

Señalar finalmente que la implantación del SGIC en el CUM está siendo posible gracias a la implicación y apoyo de la Dirección del Centro, al esfuerzo de los miembros de las Comisiones de Calidad y sus coordinadores y en última instancia a todos los colectivos implicados en el Centro.

---

<sup>1</sup> Arribas Díaz, J. A.; Martínez Mediano, C. EL PROGRAMA AUDIT DE LA ANECA Y LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000. ANÁLISIS COMPARATIVO. Educación XX1, vol. 18, núm. 2, 2015, pp. 375-39

<sup>2</sup> <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SGIC>

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

La Memoria final que presentamos ha sido refrendada por la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Mérida (sesión de 23/02/2018) y aprobada por la Junta de Centro en la sesión de 23/03/2018.

## 1.2. Política de Calidad

La Dirección del Centro Universitario de Mérida de la Universidad de Extremadura es consciente de la importancia de la calidad considerándola un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición, cumpliendo los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, la Dirección del Centro Universitario de Mérida establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

1. Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y asegurar que el Sistema de Gestión Interna de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.
2. Implicar y hacer partícipe a todo el personal que desarrolla sus actividades en el Centro, de la política de calidad para conseguir una mejora continua en todas sus actividades. Todo ello mediante una "pedagogía" continua para todos y cada uno de los miembros: personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes
3. Proporcionar la formación continua adecuada del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
4. Difundir interna y externamente la política y objetivos específicos de calidad, consensuados y aprobados por los órganos colegiados del Centro
5. Establecer una sistemática de actuación canalizando la recogida de información, la evaluación y revisión de la misma, de manera que permitan tomar decisiones fundamentadas y eficaces.
6. Promover la internacionalización del Centro y que este proceso abarque toda la comunidad académica del mismo.

Los Objetivos de Calidad Generales/Estratégicos del CUM y de la UEX son los siguientes:

- Acreditación de todas las titulaciones del Centro Universitario según las directrices dictadas desde la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (Programa ACREDITA)
- Garantizar la calidad de sus programas formativos. El Centro contará con mecanismos que le permita mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

- Orientar sus enseñanzas a los estudiantes. El Centro se dotará de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.
- Garantizar y mejorar la calidad del PDI y PAS. El Centro contará con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal docente e investigador y su personal de administración y servicios se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.
- Gestionar y mejorar sus recursos materiales y servicios. El Centro se dotará de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.
- Analizar y tener en cuenta los resultados. El Centro se dotará de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.
- Publicar la información sobre las titulaciones. El Centro se dotará de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.
- Captación, Admisión, Acceso y Creación de un proceso de acogida y orientación de nuevos matriculados, traslados de expedientes y dobles titulaciones:
- Orientación eficiente a los alumnos de nuevo ingreso, sobre los itinerarios de matriculación en caso de dobles titulaciones, etc.
- Información inmediata de estimación sobre la situación académica en los casos de traslados de expedientes o dobles titulaciones.
- Agilización significativa de los plazos de resolución de las solicitudes de convalidación.
- Aumento de alumnos de nuevo ingreso
- Internacionalización y movilidad.

A continuación, se relacionan los Objetivos de Calidad Específicos:

- Consecución de reconocimientos externos a la Calidad (Normas ISO; FQM, etc.)
- Mejora de la accesibilidad a los servicios del CUM por parte del alumno

Respecto de las Titulaciones y Estudios, la actuación del Equipo Directivo y de la comunidad universitaria del CUM se compromete a:

- Incorporación de nuevos títulos (oficiales /títulos propios)
- Favorecer y fomentar el diseño y oferta de títulos conjuntos con otras universidades nacionales y extranjeras del Espacio Europeo de Enseñanza Superior
- Ofertas de formación online (aprendizaje continuo –long-life learning)

En relación a los Procesos de Enseñanza, se pretende la:

- Creación de un proyecto sólido de prácticas en empresas para el programa de Erasmus Práctica
- Formación complementaria en idiomas extranjeros. Consecución por parte de los alumnos de nivel B2 en Inglés
- Análisis y mejoras de indicadores de internacionalización y movilidad

El Equipo Directivo y todo el profesorado del CUM está comprometido con la mejora continua de los resultados de aprendizaje. En este sentido, se persigue:

- La disminución de las tasas de abandono
- La mejora en las tasas de rendimiento
- El aumento de las tasas de éxito
- La disminución de la duración media de los estudios

También se busca potenciar:

***Página 8 de 48***

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

- Publicidad del Centro en inglés (trípticos, web, etc.)
- Oferta de optativas en inglés para alumnos propios y de otras instituciones en programas de intercambio
- Incentivar las visitas docentes por parte del PDI /PAS a instituciones socias
- Oferta de alojamiento universitario

## 2. SGIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO

El Sistema de Garantía Interna de Calidad canaliza gran parte del trabajo a través del funcionamiento de las Comisiones, estructura organizativa en la que se encuentran representados los distintos colectivos que componen el Centro. Teniendo entre sus principales objetivos recoger información, analizar resultados, presentar planes de mejora y difundir las decisiones, medidas y directrices adoptadas, señalamos que todas la Comisiones disponen de un espacio en la página web del CUM que, además de funcionar como repositorio de los principales documentos generados, supone una herramienta esencial para la comunicación y difusión de los principales acuerdos. La generación de actas e informes tras cada una de las sesiones y la elaboración de las memorias anuales que recogen las principales medidas y decisiones adoptadas, aseguran también el control, la difusión y el registro del plan de actuación de las Comisiones.

### 2.1. Procesos y procedimientos del CUM

Los procesos y procedimientos del SGIC relativos al CUM se dividen en tres niveles de acuerdo a su importancia estratégica para la calidad: procesos estratégicos, procesos operativos o claves y procesos de soporte.

#### Estratégicos

Son aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias Proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de los procesos.

- P/ES004\_CUM: [Proceso para definir la política y objetivos de calidad](#)
- P/ES005\_CUM: [Proceso de análisis de los resultados](#)
- P/ES006\_CUM: [Proceso de publicación de información sobre titulaciones](#)

#### Procesos Claves

Son aquéllos que justifican la existencia de las diferentes Comisiones del Centro. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los alumnos. En general, suelen intervenir varias comisiones en su ejecución y son los que conllevan los mayores recursos.

- P/CL009\_CUM: [Proceso para el desarrollo de las enseñanzas](#)
- PR/CL009\_CUM: Procedimiento de reconocimiento y transferencia de créditos
- P/CL010\_CUM: [Proceso de orientación al estudiante](#)
  - PR/CL010\_CUM\_PR1: [Procedimiento de plan de difusión y acceso del CUM](#)

- PR/CL010\_CUM\_PR2: [Procedimiento de plan de acción tutorial del CUM](#)
- P/CL011\_CUM: [Proceso de gestión de prácticas externas \(Anexos\)](#)
- P/CL012\_CUM: [Proceso de reclamaciones \(Anexos\)](#)

## Procesos y procedimientos soporte

Son aquéllos que sirven de apoyo a los procesos clave. Sin ellos, no serían posibles los procesos clave ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos del Centro.

- P/SO005\_CUM: [Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios](#)
- PR/SO005\_CUM: [Procedimiento para la elaboración de las memorias de calidad del centro y de las titulaciones](#)
- PR/SO006\_CUM: [Procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes](#)
- PR/SO007\_CUM: [Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado](#)
- PR/SO008\_CUM: [Procedimiento para el control de documentación y registro](#)
- PR/SO009\_CUM: [Procedimiento de gestión de incidencias](#)

## 2.2. Procesos y procedimientos del Rectorado y Servicios de la UEx

- [P/ES001](#).- Planificación y definición políticas PDI
- [P/ES002](#).- Evaluación del PDI
- [P/ES003](#).- Planificación y definición políticas PAS
- [P/CL001](#).- Diseño y aprobación de los programas formativos
- [P/CL002](#).- Captación de estudiantes
- [P/CL003](#).- Gestión de movilidad de estudiantes
- [P/CL004](#).- Formación del PDI
- [P/CL005](#).- Formación del PAS.
- [P/CL006](#).- Gestión de la orientación profesional.
- [P/CL008](#).- Formación continua
- [PR/CL001](#).- Suspensión de enseñanzas
- [PR/CL400](#).- Acreditación de los títulos de la UEx
- [PR/CL401](#).- Pruebas de acceso a la UEx
- [PR/CL402](#).- Pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años.
- [PR/CL403](#).- Preinscripción para el acceso a estudios de grado.
- [P/SO001](#).- Garantía interna de calidad del servicio de prevención
- [P/SO002](#).- Gestión de información y atención administrativa
- [Mapa de procesos del servicio de bibliotecas](#)
- [P/SO004](#).- Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- [Mapa de procesos del SAFYDE](#)
- [PR/SO100](#).- Auditorías internas
- [PR/SO001](#).- Inserción laboral
- [PR/SO002](#).- Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes
- [PR/SO003](#).- Elaboración y publicación del observatorio de indicadores
- [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/SO102](#).- Procedimiento de petición de datos
- [PR/SO103](#).- Procedimiento para la gestión administrativa de la solicitud y el pago de quinquenios docentes.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

### 2.3. Comisión de Garantía de Calidad del Centro

A la fecha de aprobación de la presente memoria en Junta de Centro, los miembros de la Comisión de Calidad del Centro son los siguientes:

- Juan Carlos Peguero Chamizo (Director del Centro) - Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Automática
- Luis J. Arévalo Rosado (Subdirector de Planificación Académica) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.
- Héctor Sánchez Santamaría (Responsable de Calidad del CUM) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.
- Juan Ángel Contreras Vas (Coordinador del Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.
- Juan Carlos González Macías (Coordinación del Grado en Ingeniería Telemática) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.
- Eva López Sanjuán (Coordinador del Grado en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos - Matemáticas.
- Aurora Herrero Olea (Coordinación del Grado en Enfermería) – Enfermería.
- María Teresa De Tena Rey (Coordinador de Grado en Geomática y Topografía) - Expresión Gráfica.
- Enrique Abad Jarillo (Coordinador del Máster Universitario en Ingeniería y Arquitectura) - Física Aplicada.
- Lorenzo García Moruno (Coordinador del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica) - Expresión Gráfica
- José Javier Rico Palomo (Representante del Alumnado)
- Manuel Alegre Corchero (PAS Administrador del Centro)
- Carmen Gallego Bacas (Representante del Personal de Administración y Servicios).

### 2.4. Comisiones de Calidad de los Títulos impartidos en el CUM

A la fecha de aprobación de la presente memoria en Junta de Centro, los miembros de las diferentes Comisiones de Calidad de Titulación son los siguientes:

#### Grado en Enfermería

- *Coordinador:* M<sup>a</sup> Aurora Herrero Olea (Enfermería)
- Rafael Gómez Galán (Enfermería)
- Julián Carvajal Gil (Enfermería)
- Laura Muñoz Bermejo (Enfermería)
- Mercedes Fraile Bravo (Enfermería)
- Rafael Guerrero Bonmatty (Enfermería)
- Pedro A. Reyes Pastor (Filología Inglesa)
- Emilio Hernández García (Estadística e Investigación Operativa)
- Manuel Soto Castro (Personal de Administración y Servicios)

## Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto

- *Coordinadora:* Eva T. López Sanjuán (Matemática aplicada)
- Mara Olivares Martín (Ciencias de Materiales e Ingeniería Metalúrgica)
- Tomás Miguel Vega Roucher (Expresión Gráfica de la Ingeniería)
- Cayetano J. Cruz García (Dibujo)
- Agustín Domínguez Álvarez (Expresión Gráfica en la Ingeniería)
- Alfonso González González (Ingeniería de los Procesos de Fabricación)
- Leticia Valiente Para (Economía Financiera y Contabilidad)
- Tomás Cortés Ruiz (Ingeniería Cartográfica Geodesia y Fotogrametría)
- Fátima Valencia Guerrero (Estudiante)
- César Molano Rico (Estudiante)
- Antonio Conde Aguado (Personal de Administración y Servicios)

## Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía

- *Coordinador:* M<sup>a</sup> Teresa De Tena Rey (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- José Antonio Ballel Caballero (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- Guillermo Píriz Mira (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- José Manuel Nogales Galán (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- Halina Cwierz López (Lenguaje y Sistemas Informáticos)
- David Sevilla González (Matemática Aplicada)
- Carmen Pro Muñoz (Física de la Tierra)
- Carmen Gallego Bacas (Personal de Administración y Servicios)

## Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información

- *Coordinador:* Juan Ángel Contreras Vas (Lenguajes y Sistemas Informáticos)
- Juan Arias Masa (Ingeniería Telemática)
- José Luis Bravo Trinidad (Matemática Aplicada)
- Juan Ángel García Martínez (Arquitectura y Tecnología de Computadores)
- Julia Gil Llinás (Física Aplicada)
- Miguel Macías Macías (Electrónica)
- Luis J. Arévalo Rosado (Lenguajes y Sistemas Informáticos)
- M<sup>a</sup> Mercedes Rico García (Filología Inglesa)
- Eva Chacón Collado (Estudiante)
- Rubén Merín Fuentes (Estudiante)
- Manuel Soto Castro (Personal de Administración y Servicios)

## Grado en Ingeniería Telemática

- *Coordinador:* Juan Carlos González Macías (Ingeniería Telemática)
- Javier Domingo Carmona Murillo (Ingeniería Telemática)
- Pilar Rubio Montero (Física Aplicada)
- Araceli Díez Martín (Matemática Aplicada).
- José Manuel García Alonso (Lenguajes y Sistemas Informáticos)
- Violeta Hidalgo Izquierdo (Arquitectura y Tecnología de los Computadores)
- Juan Carlos Peguero Chamizo (Electrónica).
- José Javier Rico Palomo (Estudiante)
- Jesús Galeano Brajones (Estudiante)

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

- Luis-V. Pinheiro Salinero (Personal de Administración y Servicios)

### **Máster Universitario en Investigación en Ingeniería y Arquitectura**

- *Coordinador:* Enrique Alfonso Abad Jarillo (Física Aplicada)
- Carlos Albarrán Liso (Expresión Gráfica)
- Antonio Astillero Vivas (Arquitectura y Tecnología de Computadores)
- Pedro José Pardo Fernández (Ingeniería Telemática)
- José Luis Bravo Trinidad (Matemáticas)
- Alonso Sánchez Ríos (Ingeniería, Cartografía, Geodesia y Fotogrametría)
- Francisco Javier Rodríguez Díaz (Lenguaje y Sistemas Informáticos)
- Serafín García González (Personal de Administración y Servicios)

### **Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica**

- *Coordinador:* Lorenzo García Moruno (Expresión Gráfica en la Ingeniería)
- Victoriano M. Hernández Cham (Ingeniería Telemática)
- Miguel Macías Macías (Electrónica)
- Héctor Sánchez Santamaría (Lenguajes y Sistemas Informáticos)
- Remedios Hernández Linares (Economía Financiera y Contabilidad)
- Raúl Lérida Cintas (Arquitectura y Tecnología de Computadores)
- Guadalupe Durán Domínguez (Dibujo)
- Julio Hernández Blanco (Expresión Gráfica en la Ingeniería)
- Antonio Conde Aguado (PAS)

### **2.5. Otras Comisiones vinculadas con la Calidad**

La aprobación del Sistema de Garantía Interno de Calidad supone la creación de Comisión específicas que velen por el adecuado desarrollo de algunos de los procesos y procedimientos incluidos en él.

#### **Infraestructuras**

Las personas que componen esta comisión son:

- Pedro José Pardo Fernández - Presidente por delegación del Director
- Victoriano M. Hernández Cham - PDI
- Enrique A. Abad Jarillo - PDI
- M<sup>a</sup> Eugenia Polo García - PDI
- Joaquín García Sanz-Calcedo - PDI
- Rafael Gómez Galán - PDI
- Manuel Alegre Corchero - PAS

#### **Orientación al Estudiante**

Esta Comisión fue aprobada en la Junta de Centro celebrada el 15 de julio de 2015 y renovada en 4 de junio de 2016. Las personas que la componen son:

- Julia Gil Llinás – Presidente por delegación del Director
- Cayetano J. Cruz García – Unidad de Atención al Estudiante en el CUM
- Francisco Javier Gómez Morcillo – Profesor Difusor
- Miguel Macías Macías – Profesor Difusor
- Halina Cwierz López – Representante profesorado del PAT
- José Ramón Figueira González – Representante profesorado del PAT
- Carmen Torroglosa – Alumna
- Fátima Valencia Guerrero – Alumna
- Jorge Andrade Hurtado – Alumno
- Antonio Conde Aguado – PAS

### **Prácticas Externas**

Esta Comisión fue aprobada en Junta de Centro el 6 de marzo de 2015. Las personas que componen la comisión son:

- Julia Gil Llinás – PDI (coordinador)
- Miguel Ángel Martín Tardío – PDI
- Jerónimo R. García de Prado Fontela - PDI
- Violeta Hidalgo Izquierdo - PDI
- Óscar López López- PDI
- María Sandra Paniagua Vivas – PDI (coordinador Prácticum) (Adjunta a la Dirección)
- Julián Carvajal Gil – PDI
- Julián Berjano Gómez – PDI
- Rafael Guerrero Bonmatty – PDI
- Fátima Valencia Guerrero (alumna representante de los grados de ingeniería)
- Elena Centeno Barranco (alumno representante del Grado en Enfermería)
- Antonio Conde Aguado- PAS

## **3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **3.1. P/ES004\_CUM: Definir la política y objetivos de calidad**

#### **Estado de implantación del proceso**

La implantación de este proceso se inicia con su aprobación en sesión de Junta de Centro (22/10/2014), tras lo cual se redacta y difunde el documento "Comunicación Política y Objetivos de Calidad P/ES004\_CUM\_D01" a través del portal web institucional y de las respectivas listas de distribución de correo electrónico de PAS, PDI y Alumnado.

#### **Desarrollo y análisis de indicadores**

Una vez definida la Política y los Objetivos de Calidad del Centro, la Dirección del Centro y la CGCC analiza el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y decide los mecanismos y actividades para su publicación. El RCC del Centro es el encargado de que se lleve a efecto dicha difusión a través del Proceso de Publicación de Información (P/ES006), que posibilita la divulgación de la Política y Objetivos de Calidad del Centro a todos los grupos de interés. Durante el curso 2016/2017 se ha completado una revisión menor del proceso. Los cambios fueron aprobados por la Comisión de Calidad del Centro el 29 de septiembre de 2017.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

A continuación, se analiza la consecución de los objetivos de calidad, tanto generales como específicos, durante el curso 2016/2017.

<b>Objetivos de Calidad</b>	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
1. Acreditar todos los títulos del CUM según las directrices dictadas desde la Agencia Nacional de Evaluación de la Acreditación (Programa ACREDITA)	Durante el curso 16/17 se han acreditado los títulos de Grado en Ingeniería Telemática, Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos y Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía.
2. Garantizar la calidad de sus programas formativos	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Orientación (P/CL009-CUM-A02)
3. El Centro se dotará de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante	Aprobación del Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de Créditos (PR/CL009_CUM) Cumplimiento correcto del Proceso de Enseñanza y encuestas UTEC, CUM (PR_SO006_CUM_D06) y Egresados.
4. Orientar sus enseñanzas a los estudiantes	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Orientación (P/CL009-CUM-A02)
5. Garantizar y mejorar la calidad del PDI y PAS	Difusión por parte del equipo directivo de los procesos UEx P/CL004.- Formación del PDI y P/CL005.- Formación del PAS
6. Gestionar y mejorar sus recursos materiales y servicios	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Servicios propios y recursos materiales (P/SO005_CUM_D06 / P/SO005_CUM_D08)
7. Analizar y tener en cuenta los resultados	Seguimiento y análisis del Proceso de Análisis de resultados (P/ES005_CUM)
8. Publicar la información sobre las titulaciones	Desarrollo y seguimiento del Proceso Publicación de la información (P/ES006_CUM_D01)
9. Captación, admisión, acceso y creación de un proceso de acogida y orientación de nuevos matriculados, traslados de expedientes y dobles titulaciones	Desarrollo y seguimiento correcto de los procesos asociados.
10. Internacionalización y movilidad (formación en lengua inglesa, movilidad Alumnado, PDI y PAS)	Aumentó el número total de estudiantes entrantes y salientes a través de programas de movilidad. Igualmente lo hizo el de PDI. Se desarrolló un proyecto de Innovación Docente para implantar docencia bilingüe en grados del CUM
11. Consecución de reconocimientos externos a la Calidad (Normas ISO; EFQM, etc.)	Desde Junio de 2016 se cuenta con la Certificación de ANECA a nuestro programa AUDIT.
12. Se prestará una especial atención al aspecto externo, visibilidad, accesibilidad y mantenimiento de las instalaciones.	Durante el curso 16/17 se ha actuado sobre la cubierta del Edificio Antonio Castillo para evitar las filtraciones de agua. Se aumentó la superficie arbolada en la parcela del campus.
13. Oferta de alojamiento universitario	Se ha continuado trabajando con las instituciones locales, Ayuntamiento de Mérida, para encontrar una solución de alojamiento universitario semipúblico en instalaciones municipales
<b>Objetivos de Calidad Específicos para Grados y Másteres</b>	<b>Consecución</b>
1. Mejora de la accesibilidad a los servicios del CUM por parte del alumno	Como se puede comprobar tras el análisis de las encuestas propias, los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios.

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
Titulaciones y Estudios	
1. Incorporación de nuevos títulos (oficiales / títulos propios)	Durante el curso 2016/2017 se ha elaborado el plan de estudios de la titulación de Grado en SIG y Teledetección. Así mismo se ha propuesto para su aprobación al consejo de Gobierno de la UEX y posterior verificación por parte de ANECA Durante el curso 2016/2017 se imparte una nueva edición del Máster Universitario Propio en Dirección de organizaciones sanitarias y sociosanitarias. El curso 2016/2'17 es el primer año de impartición del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica.
2. Oferta de formación online (aprendizaje continuo – <i>long life learning</i> )	El curso 2016/2'17 es el primer año de impartición del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica, título oficial 100% online.
3. Favorecer y fomentar el diseño y oferta de títulos conjuntos con otras universidades nacionales y extranjeras del Espacio Europeo de Enseñanza Superior	Se mantiene la oferta de Doble título de Grado en Enfermería entre el CUM y la Escuela de Enfermería de Évora
Proceso de enseñanza	
1. Revisión continua de las prácticas externas por titulaciones	Se ha revisado y actualizado el proceso de prácticas externas (P/CL011_CUM) mejorando los protocolos de seguimiento por parte de la empresa y el centro. Así mismo se ha constituido una subcomisión para la coordinación del prácticum de Enfermería
2. Fortalecimiento del proyecto de prácticas en empresas para el programa de Erasmus Práctica	Si bien son muchas las solicitudes que se formulan por parte de los estudiantes, la dificultad de encontrar empresas en el extranjero hace que muchos de ellos desistan.
3. Formación complementaria en idiomas extranjeros. Consecución por parte de los alumnos del nivel B2 en inglés.	El CUM es centro de Impartición de niveles B1, B2 y C1 a cargo del ILM.
4. Análisis y mejoras de indicadores de internacionalización y movilidad	Alumnos entrantes a través de programas de movilidad (OBIN_DU_016): 14/15(12)-15/16(16)-16/17(19) Alumnos salientes a través de programas de movilidad (OBIN_DU-009): 14/15(10)-15/16(13)-16/17(17)
5. Profundizar en análisis del desarrollo de las competencias transversales	En las Fichas 12A del curso 16/17 se aplica la nueva distribución y nomenclatura en las titulaciones del CUM, con la excepción de los Títulos Intercentro de Enfermería y MUI. Se ha desarrollado un seguimiento al finalizar el curso académico por parte de las CCT. Así mismo, tras las alegaciones de ANECA a las memorias de renovación de acreditación de las titulaciones de grado en Telemática y Diseño Industrial, se ha procedido a la modificación de los planes de estudio respectivos, incluyendo la nueva distribución de competencias transversales.
Mejora en los Resultados	
1. La disminución de las tasas de abandono	OB_RA_001: 14/15(20,1%) - 15/16(32,3%) – 16/17 (27,5%). Si bien esta en la media de los títulos de grado impartidos en la UEx (27,7%), es un dato desfavorable que precisa ser corregido, aunque en muchos casos se debe al cambio de centro. Especial atención merecen las tasas de abandono de los grados en Ingeniería Telemática (40%) y en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información (45,45%).
2. La mejora de las tasas de rendimiento	OB_RA_002: 14/15(80,3%) - 15/16(78,3%) – 16/17

	<b>MEMORIA DE CALIDAD</b> <b>CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
	(82,6%). Aumenta en 4 puntos la tasa de rendimiento del CUM respecto al curso anterior.
3. El aumento de las tasas de éxito	OB_RA_003: 14/15(89,1%) - 15/16(87,69%) - 16/17(89,6%). Se mantiene prácticamente constante.
4. La disminución de la duración media de los estudios	OB_RA_005: 14/15(3,38 años)_15/16(3,93años) 16/17 (4,5 años). Se observa una duración ligeramente superior a la duración oficial de 4 años. En relación al título doble, se puede observar que la duración media coincide plenamente con la oficial de 5 años.
Publicación y difusión de la información	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicidad del Centro en inglés (trípticos, página web, etc.)</li> </ul>	Consecución Durante el curso 2016/17 se ha llevado a cabo la introducción paulatina en la web institucional de información en inglés, Concretamente, se ha añadido a la página web del CUM información sobre los títulos oficiales en inglés. Los trabajos están a punto de concluir.

### Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

- Integrar en el SIGC un procedimiento de comunicación de la información sobre calidad a todos los grupos de interés
- Actualizar los objetivos específicos del Centro en 2018. Habiendo sido mantenidos en 2016 desde la aprobación del SGIC en octubre de 2014, deben ser revisados cada dos años.

### 3.2. P/ES005\_CUM: Análisis de los resultados

#### Estado de implantación del proceso

El proceso de análisis de resultados se implantó durante el curso objeto de estudio 2014/15, tras la aprobación del SGIC en octubre de 2014. Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad, de manera que toda la documentación generada que debe ser registrada acorde a lo establecido en los procesos/procedimientos ha sido debidamente almacenada.

#### Desarrollo y análisis de Indicadores

En los siguientes sub-apartados vamos a analizar los indicadores más significativos de la titulación. Estos valores han sido proporcionados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). En alguno de los casos se hará referencia al proceso o procedimiento que recoge y analiza dicho indicador. Debemos tener presente que este proceso integra muchos de los indicadores establecidos en el resto de procesos y procedimiento del SGIC.

*Análisis de la satisfacción de los grupos de interés*

A continuación, analizaremos los aspectos más importantes para cada uno de los grupos de interés: profesorado, PAS y estudiantes.

### Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado

El objetivo es que el profesorado juzgue si son adecuados entre otras características: la estructura del plan de estudios, la coordinación entre profesores y la carga exigida a los estudiantes, la actitud y conocimientos previos de los estudiantes, su nivel de aprovechamiento de recursos, sus resultados académicos, la gestión del personal administrativo y las instalaciones del Centro.

En la Tabla 01 se muestra el valor de este análisis por cada una de las titulaciones mientras que en la Tabla 02 se muestra los valores concretos para cada una de las preguntas que se formularon en la encuesta.

Satisfacción	Enfermería	Geomática	Telemática	Diseño	Informática	MUI	Doble Título	Total
Titulación	3,6 / 5	3,6 / 5	3,7 / 5	3,8 / 5	3,5 / 5	5 / 5	3,9 / 5	4,5 / 5
Recursos								

Tabla 01: Análisis General de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado

Por titulaciones se observa que en general el profesorado tiene una buena impresión de las distintas titulaciones en las que imparte su formación (en torno a 4), aunque se observa que este año se ha producido una bajada en la gran mayoría de las titulaciones. A partir de los datos mostrados en la tabla 2 se observa que se ha producido un descenso bastante considerable en todo lo relacionado con los recursos y aulas, debiéndose esta situación por varios problemas en los cañones que hubo durante el curso 16-17 así como problemas en la comunicación de algunos laboratorios. Se deberá analizar en años sucesivos para observar si la tendencia continúa y establecer algún plan de mejora al mismo.

Ítems de evaluación	Media tit. (14-15)	Media tit. (15-16)	Media Tit. (16-17)	Desviación típica	N.º resp. válidas
Estructura del Plan de estudios	3,63	3,83	3,64	0,72	57
Horarios de impartición de las clases del título	3,73	3,71	3,69	1,08	58
Coordinación entre los profesores del título	3,42	3,43	3,32	0,98	58
Número de alumnos matriculados por clase/grupo	3,71	3,74	3,41	0,87	58
Carga de trabajo exigida a los alumnos	3,63	3,78	3,63	0,81	57
Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte	2,93	2,91	3,03	0,80	59
Nivel de asistencia de los estudiantes a clase	3,89	3,73	3,85	0,68	59
Actitud de los estudiantes durante las clases	3,77	3,83	3,90	0,74	59

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

Dedicación del tiempo suficiente para preparar la asignatura por parte del estudiante	3,31	3,21	3,36	0,81	55
Aprovechamiento de recursos complementarios para afianzar el aprendizaje	3,12	3,25	3,34	0,74	57
Asistencia de los estudiantes a las tutorías programadas (ECTS)	3,92	3,89	3,78	0,82	56
Asistencia de los estudiantes a las tutorías libres	3,29	2,81	3,13	1,04	58
Resultados académicos de los estudiantes	3,52	3,65	3,72	0,74	59
Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, guías académicas...)	3,90	4,13	3,78	0,84	55
Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro	4,38	4,46	4,34	0,78	59
Gestión de los procesos administrativos del título	4,25	4,42	4,14	0,81	58
Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEX	4,40	4,36	4,11	0,74	57
Aulas para la docencia teórica (instalaciones)	3,98	4,20	3,71	0,91	59
Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente	3,80	3,93	3,42	0,89	59
Espacios para el estudio	3,95	4,12	3,63	0,84	52
Aulas para actividades prácticas: salas de informática, laboratorios	3,46	3,62	3,21	1,03	56
Nivel de satisfacción con la/s asignatura/s impartida/s	3,95	4,19	3,93	0,68	59
Satisfacción general con los estudiantes	3,85	3,97	3,83	0,69	59
Nivel de satisfacción general con la titulación	3,86	3,94	3,69	0,68	58

Tabla 02: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado.

Promediando sobre todos los aspectos de la encuesta se obtiene un nivel de satisfacción con una media de 3,94 sobre 5 sobre un total de 68 profesores que cumplimentaron la encuesta.

Aunque, en general, consideremos este valor bastante positivo nos gustaría destacar los siguientes aspectos de la Tabla 2:

Como aspectos más positivos:

- Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro (4,46)
- Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.) (4,42)

- Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.) (4,36)
- Aulas para la docencia teórica (instalaciones) (4,20)
- Nivel de satisfacción con la/s asignatura/s impartida/s (4,19)
- Disponibilidad de información sobre la titulación (página web, guías académicas, ...)(4,13)
- Espacios para el estudio (4,12)

Como aspectos negativos:

- Asistencia de los estudiantes a las tutorías de acceso libre (2,81)
- Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte (2,91)
- Dedicación del tiempo suficiente para preparar la asignatura por parte del estudiante (3,21)
- Aprovechamiento de recursos complementarios para afianzar el aprendizaje (bibliografía complementaria, materiales de apoyo en el campus virtual, etc.) (3,25)
- Coordinación entre los profesores del título (3,43)

**Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: PAS**

En relación al PAS los datos de la encuesta hacen referencia a aspectos de carácter más general y relacionados con el centro. La opinión recogida puede considerarse muy buena (4,75 sobre 5) donde cabe destacar la buena sintonía existente entre el PDI, PAS y estudiantes (4,75 sobre 5,0), que probablemente esté motivada porque al tratarse de un centro relativamente pequeño, se favorece la cercanía entre los miembros de la propia comunidad universitaria. Como aspectos menos positivos consideran: Plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesorado y Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro.

Ítems de evaluación	Media centro	Desviación típica	Nº respuesta válidas
Disponibilidad de la información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.)	4,25	1,50	4,00
Trato con los estudiantes del centro	4,75	0,50	4,00
Trato con el profesorado del centro	4,75	0,50	4,00
Gestión de los procesos administrativos de los títulos impartidos en el centro (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.)	4,75	0,50	4,00
Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEX (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.)	4,75	0,50	4,00
Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y al profesorado	4,25	0,96	4,00
Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro	4,00	1,15	4,00

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

Plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesorado	4,00	1,15	4,00
Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos del centro	4,75	0,50	4,00

Tabla 03: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: PAS.

### Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Estudiantes

El objetivo de este apartado es que el alumnado del CUM juzgue sus estudios. Para ello, basaremos nuestro estudio en el análisis de los datos recopilados a través de las siguientes herramientas:

- Encuesta del estudiante matriculado (propia del CUM)
- Encuesta del estudiante titulado
- Encuestas del estudiante egresado

### Encuestas del alumnado titulado

En primer lugar, debe indicarse que los datos mostrados en este apartado se obtienen de la encuesta de satisfacción con los distintos aspectos de la titulación que han cursado. La realiza el estudiante cuando finaliza sus estudios de grado y los resultados globales por titulación aparecen reflejados en la (Tabla 4). Promediando sobre todos los aspectos de la encuesta para el conjunto de todas las titulaciones, se obtiene un nivel medio de satisfacción de los estudiantes egresados del Centro Universitario de Mérida de 4,01 sobre 5 para un total de 85 estudiantes (Tabla 4), valor que ha mejorado con respecto a años anteriores.

Este resultado global es satisfactorio, aunque consideramos pertinente un análisis individualizado por titulaciones (que es realizado en la memoria de cada una de las comisiones)..

Enfermería	Topografía	Telemática	Diseño	Informática	MUI	Total
3,6 / 5	4,5 / 5	4,33 / 5	3,87 / 5	4,7 / 5	3 / 5	4,01 / 5

Tabla 04: Análisis General de las encuestas del alumnado egresado

Como se puede observar en la tabla 5, la inmensa mayoría se sitúan en niveles superiores al valor medio. Sin embargo, aun siendo las titulaciones más demandadas, se observa que los estudiantes de Enfermería y Diseño son los que manifiestan una mayor disconformidad con sus titulaciones de grado.

Ítems de evaluación	Media Centro (14-15)	Media Centro (15-16)	Media Centro (16-17)	Desviación típica	Nº respuesta válidas
Estructura del Plan de estudios	3,84	3,70	3,72	0,75	101
Extensión de los temarios o programas de las asignaturas	3,75	3,61	3,63	0,88	104

Oferta de asignaturas optativas	3,72	3,06	3,73	1,08	100
Oferta de prácticas externas	3,45	3,01	3,36	1,15	94
Oferta de temas de Trabajo Fin de Grado/Master	3,58	3,17	3,96	1,02	99
Configuración de horarios de clases	3,84	3,77	3,64	0,99	104
Volumen de trabajo exigido	3,78	3,42	3,58	0,81	105
Coordinación entre el profesorado para evitar duplicidad de contenidos en las asignaturas	3,49	3,27	3,65	1,08	103
Distribución de tareas/trabajos a lo largo del curso	3,60	3,67	3,67	0,86	104
Publicidad y distribución de fechas de exámenes	4,06	4,05	4,07	0,68	102
Organización de los trabajos fin de grado/máster (fechas de entrega, de defensa, constitución de tribunales, etc.)	3,73	3,60	3,78	0,99	101
Organización de las tutorías programadas ECTS	3,48	3,86	3,59	1,01	99
Organización de las prácticas externas	3,42	3,42	3,68	0,98	90
Métodos de enseñanza empleado por los profesores	3,81	3,52	3,74	0,89	105
Equilibrio entre contenidos teóricos y prácticos de las asignaturas	3,73	3,44	3,61	0,86	104
Cumplimiento de los temarios de las asignaturas	3,96	3,82	3,97	0,84	105
Sistemas de evaluación empleados por los profesores	3,77	3,90	3,73	0,95	105
Actividades de formación complementarias (visitas, jornadas, etc.)	3,25	2,87	2,65	0,00	99
Cumplimiento de los horarios de las clases	4,01	4,05	4,09	0,95	103
Cumplimiento de los sistemas y criterios de evaluación publicados	4,00	3,80	4,02	0,94	102
Cumplimiento de los horarios de tutorías	3,75	3,90	4,02	0,95	103
Satisfacción general con la actuación docente del profesorado	3,95	3,93	4,07	0,87	104
Aulas para la docencia teórica (instalaciones y recursos tecnológicos para la actividad docente, como cañones de vídeo, pizarras, etc.)	3,74	3,44	3,75	1,00	105
Espacios para el estudio	3,76	3,68	4,01	0,74	104
Aulas para actividades prácticas (salas de informática, laboratorios)	3,61	3,35	3,72	0,87	104
Trámites de matriculación y gestión de expedientes	3,83	3,60	3,91	1,16	105

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, guías académicas,...)	4,00	3,91	4,22	0,85	104
Atención prestada por el personal de administración y servicios	4,06	3,89	4,35	0,88	102
Organización de la movilidad del alumno (programas Sócrates, Erasmus, Sicue,...)	3,76	3,69	3,81	1,03	68
Orientación y apoyo al estudiante (Plan de Acción Tutorial de la Titulación, Oficina de Atención al Estudiante, etc.)	3,37	3,97	3,81	1,13	85
Nivel de satisfacción general con la titulación	3,84	3,89	4,01	0,88	103

Tabla 05: Análisis de los titulados

Si observamos de manera pormenorizada la valoración de los aspectos contemplados en la encuesta y reflejados en la Tabla 5 podemos destacar:

Como aspectos positivos:

- Satisfacción general con la actuación docente del profesorado 4,07
- Publicidad y distribución de fechas de exámenes 4,07
- Cumplimiento de los horarios de las clases 4,09
- Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, guías académicas, ...) 4,22
- Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro 4,35

Como aspectos negativos:

- Actividades de formación complementarias (visitas, jornadas, etc.) 2,65
- Oferta de prácticas externas 3,36
- Volumen de trabajo exigido 3,58
- Organización de las tutorías programadas ECTS 3,59
- Equilibrio entre contenidos teóricos y prácticos de las asignaturas 3,61

Encuestas de satisfacción del alumnado realizadas por el CUM

El Centro Universitario de Mérida recoge al final de cada semestre datos de satisfacción de los estudiantes con las titulaciones por asignatura a través de una encuesta propia diseñada para tal fin. Hay que destacar que la información obtenida a partir de esta encuesta, cuyo propósito y formato son distintos a las llevadas a cabo por la UTEC, proporcionan información de interés sobre el cumplimiento del plan formativo, la coordinación de las enseñanzas y la formación en competencias transversales, entre otras.

En la tabla 6 se muestran los datos del grupo de interés alumnado con respecto a todas las titulaciones. Dicha encuesta ha sido realizada siguiendo las directrices del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro Universitario de Mérida.

De sus resultados se destacan los siguientes aspectos:

- Primer bloque (color verde) relacionado con el cumplimiento de la programación es un valor excelente, cumpliéndose la agenda en la gran mayoría de los casos.
- Segundo bloque (color rosa) se consideran muy satisfactorias las valoraciones sobre el desempeño docente, con puntuaciones globales muy altas en los valores 0,75 y 1.
- Tercer bloque (color verde) es de destacar el excelente dato del cumplimiento de las tutorías ECTS, teniendo en cuenta que sigue sin contemplarse en el POD del profesorado. Otro aspecto es la accesibilidad a los temarios y criterios de evaluación, el uso que hace el profesorado del campus virtual CVUEX o el cumplimiento de la programación recogida en la agenda del estudiante. También es relevante la valoración obtenida en relación al entusiasmo del profesorado y la receptividad del mismo ante las sugerencias y quejas planteadas por el alumnado.
- Cuarto bloque (color rosa) relacionado con la actitud del profesorado en clase también es muy positiva.
- Como aspecto negativo indicar que el alumnado considera insuficiente la formación en ciertas competencias transversales y, en concreto, en formación complementaria en lengua inglesa (formación adicional a la proporcionada en las asignaturas oficiales del grado). Este aspecto es contradictorio con el hecho que se les proporciona actividades y documentación en lengua inglesa y la descartan.

	Núm. Respuestas	Puntuación				
		0 No	0,25 Ns/Nc	0,5	0,75	1 Sí
1.2 ¿Se cumple aproximadamente la programación de la agenda del estudiante durante el desarrollo de la asignatura?	1661	18		1		1642
2.1 ¿Los métodos docentes utilizados en las clases son apropiados?	1767	13	70	336	848	500
2.2 ¿Crees que el tiempo necesario para realizar las practicas se ajusta al número de horas (presenciales y no presenciales) establecidas en la agenda del estudiante?	1754	20	104	320	715	595
2.3 ¿El profesorado ha utilizado distintas estrategias de enseñanza, recursos metodológicos y tecnológicos?	1768	16	129	350	699	574
2.4 ¿Consideras que el material disponible para la docencia de la asignatura (equipos informáticos, equipos de red, equipos topográficos, etc.) encaja y cumple con las necesidades para desarrollar la asignatura correctamente?	1767	23	143	368	702	531
2.5 ¿Están el programa docente y los criterios de evaluación de las asignaturas accesibles?	1766	7	27	160	496	1076
2.6 ¿Se utiliza como medio de comunicación alumnado-profesorado y como medio de difusión de contenidos la plataforma CVUEX (campus virtual)?	1765	11	30	150	495	1079
3.1 ¿Se realizan todas las horas de Tutorías ECTS que aparecen en la Agenda del Estudiante?	1705	498		50		1157
3.2 ¿Están bien distribuidas las Tutorías ECTS en el horario a lo largo del cuatrimestre?	1406	2		40		1364
4.1 Mejorar mi capacidad para participar en actividades académicamente dirigidas como pequeños trabajos de investigación.	1741	5		370		1366

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

4.2 Percibir mis dificultades para trabajar de forma autónoma.	1733	4	184	1545		
4.3 Adquirir soltura a la hora de hacer presentaciones ante el público.	1735	13	697	1025		
4.4 Tomar conciencia de la necesidad de trabajar en equipo adecuadamente.	1728	9	411	1308		
4.5 Desarrollar mi capacidad para tomar de decisiones y liderazgo ante un trabajo en grupo.	1720	13	517	1190		
4.6 Formación complementaria en Lengua Inglesa (leer, comprender, comunicarse en inglés.)	1644	51	1126	467		
4.7 Desarrollar mi capacidad de pensamiento crítico ante situaciones decisivas y rápidas.	1714	11	334	1369		
4.8 Desarrollar mi capacidad de para solucionar problemas ante situaciones / problemas planteados.	1716	5	133	1578		
5.1 ¿El profesor/a enseña con entusiasmo y promueve la participación del alumnado en clase?	1742	18	67	299	639	719
5.2 ¿El profesor/a se muestra receptivo/a a la hora de escuchar sugerencias quejas del alumnado?	1739	33	68	188	559	891

Tabla 06: Análisis de la satisfacción del grupo de interés Alumnado

#### Otros datos proporcionados por la UTEC

En este apartado analizaremos los distintos indicadores que nos permitan obtener una mayor información en el Centro Universitario de Mérida a partir de los datos proporcionados por la UTEC.

#### Demanda Universitaria

El número total del alumnado del Centro Universitario de Mérida es 694 repartidos de la siguiente forma: 28 alumnos/as en el máster y 666 alumnos/as de grado. Si tenemos en cuenta los dos últimos años del Grado se observa que se ha vuelto a incrementar el número de estudiantes (se produjo una bajada significativa en el curso 15-16) 650 en el 13-14, 652 en el 14-15 y 642 en el 15-16.

El alumnado de nuevo ingreso en el 1er Curso de cada una de las titulaciones se distribuye tal y como se muestra en la Tabla 6 (un total de 133 plazas para el curso 16-17). Se ha producido una bajada con respecto a años anteriores en algunas titulaciones, lo cual deberá ser objeto de estudio pues en los últimos años se han intensificado las acciones de difusión.

	Curso 13-14	Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17 – 18 (orientativos)
Enfermería	54	55	53	54	54
Geomática	6	15	5	4	3

Telemática	14	6	7	4	5
Diseño	52	55	56	42	40
Informática	27	29	22	19	30
Doble Título	3	5	7	10	11
Total	157	167	150	133	143

Tabla 07: Estudiantes matriculados de nuevo ingreso durante el curso 2016/17

Por otra parte, del total de 133 alumnos/as de nuevo ingreso, el Centro Universitario de Mérida ha recibido 29 alumnos que pertenecen a otras Comunidades Autónomas distintas a la extremeña. En cuanto a movilidad internacional el Centro Universitario de Mérida, durante el curso en estudio, sólo ha recibido 19 del total de 393 de la UEX de estudiantes entrantes (de 16 que se recibieron en el curso anterior) y un total de 17 salientes (de 13 que salieron el año pasado). Este dato, es negativo, aunque es una mejora con respecto al curso anterior.

### Proceso Académico

Dentro de este apartado, analizaremos los indicadores referidos a los estudiantes matriculados y titulados, la oferta de asignaturas y la dedicación lectiva del estudiante. La dedicación lectiva del alumnado (número de créditos cursados como media al año) es de 50,35 (Tabla 7). Se observa que ha decrecido en los últimos años, pudiendo ser que los grados ya se encuentran consolidados (sus cuatro años) y el hecho de repetir asignaturas provoca que el alumnado no se matricule de todas las asignaturas o incluso hay en algunas titulaciones que el estudiante sólo se matricula del Trabajo Fin de Grado. En cuanto al número de estudiantes matriculados ha crecido notablemente en el último curso académico después de los últimos años de bajada.

Ref.	Indicadores seleccionados	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18 provisiona
OBIN_PA001	Media créditos matriculados	53,73	53,34	53,85	50,35	-
OBIN_PA004	Alumnos matriculados	736	658	630	694	641

Tabla 08: Indicadores del proceso académico.

### Resultados Académicos

En este apartado se muestran los indicadores que nos aportan la información de las tasas de éxito, abandono y eficiencia de los dos últimos cursos académicos (Tabla 8) proporcionados por la UTEC. Como puede observarse tanto la tasa de éxito, de rendimiento ha subido ligeramente en sus valores y considerados que son bastantes altas sin embargo la tasa de graduación ha bajado notablemente, hecho que debe ser analizado en las titulaciones de Informática y Telemática que son donde tienen sus valores más bajos.

Ref.	Principales indicadores	13-14	14-15	15-16	16-17
OBIN_RA002	Tasa de rendimiento en Grado	79	79,51	78,3	82,62 %
	Tasa de rendimiento en Máster Investigación	76,47	58,82	80,85	99,38 %
OBIN_RA003	Tasa de éxito en Grado	89,58	88,99	87,69 %	89,60 %

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

	Tasa de éxito en en Máster Investigación	96,59	100	100	100,00 %
OBIN_RA008	Convocatorias medias para aprobar en Grado	1,26	1,26	1,21	1,19
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	59,85	56,38	42,86	34,81 %

Tabla 09: Indicadores de resultados académicos.

Con respecto a la tasa de graduación se observa, que algunas de las titulaciones están por encima de los valores indicados en las distintas memorias verificadas, exceptuando en las titulaciones de Informática y Telemática, dato que puede deberse al hecho que varios estudiantes les queda únicamente el TFG y se encuentran trabajando. Si es significativo el porcentaje de abandono de estas dos titulaciones. Estos datos se están analizando en cada uno de las comisiones de calidad para hacer un análisis más detallado.

Ref.	Indicador	Enfermería	Diseño	Geomática	Telemática	Informática	Doble título
OBIN_RA003	Tasa de éxito	89,6	96,6	86,7	89,6	81,1	73,4
OBIN_RA002	Tasa de Rendimiento	95,9	79,7	73,4	67,3	57,1	80,2
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	75,4	28,6	52,9	8,0	9,1	
OBIN_RA001	Tasa de Abandono	10,9	32,1	28,6	42,9	50,0	62,5

Tabla 10: Indicadores de resultados académicos en el curso 2016-2017 por Grado.

En total el Centro Universitario de Mérida presenta una tasa de éxito de un 89,60% en las Titulaciones de Grado superando así las medias de UEx que corresponde a un 87,15%. Consideramos este dato bastante satisfactorio. A nivel individual de cada uno de los grados, se observa que la titulación de Ciencias de la Salud este valor es bastante más alto mientras que en las Ingenierías se reduce ligeramente.

La tasa de rendimiento, según la UEX, expresa el grado de eficacia del alumnado y de la institución docente con relación a su actividad académica. En los datos que nos ocupan vemos un buen resultado que se está consiguiendo en el centro Universitario de Mérida.

En general consideramos que el grado de satisfacción de los estudiantes es elevado, llegando en muchos de los ítems mostrados en las encuestas a egresados a valores muy altos. Así mismo, de los datos recabados por la UTEC, se han obtenido valores significativamente altos en las tasas de éxito y rendimiento de todas las titulaciones.

#### Debilidades y áreas de mejora detectada en el proceso/procedimiento

- Seguir trabajando en la difusión de las titulaciones, haciendo un énfasis especial en aquellas donde no se aprecia mejoría en el aumento del número de alumnos matriculados (Telémática y Geomática).
- Como aspectos negativos, tal y como se recoge en la encuesta de egresados realizada por la UTEC, encuestas de satisfacción CUM, etc. destacan el déficit de formación complementaria en lengua inglesa, la excesiva carga de trabajo soportada que los estudiantes en algunas asignaturas, así como la alta tasa de abandono de algunas de las titulaciones.
- Actualizar el catálogo de indicadores asociados a cada proceso/procedimiento del SGIC.

### 3.3. P/ES006\_CUM: Publicación de información sobre titulaciones

#### Estado de implantación del proceso

El proceso está implantado completamente.

#### Indicadores del proceso/procedimiento

Cada curso académico, se recoge la opinión del personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y alumnado respecto de su grado de satisfacción con la publicación de la información sobre titulaciones.

Con fecha 09 de enero de 2018, se envió un correo electrónico a los grupos de interés (profesores, PAS y estudiantes) solicitando que cumplimenten la encuesta de satisfacción con la información publicada en la web relacionada con las titulaciones oficiales impartidas en el Centro. La encuesta puede verse aquí:

[https://docs.google.com/forms/d/1IMW5-dzJqOI4F4L09MQkI4\\_GVjLshKgsUHpyxrvIEv4/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1IMW5-dzJqOI4F4L09MQkI4_GVjLshKgsUHpyxrvIEv4/viewform).

En lo referente a la participación en la encuesta de satisfacción:

- Ha contestado a la encuesta 20 profesores
- Sólo han respondido a la encuesta 14 estudiantes
- 2 miembros del Personal de Administración y Servicios han contestado a la encuesta

En la Figura 01 observamos la distribución de respuestas por título:

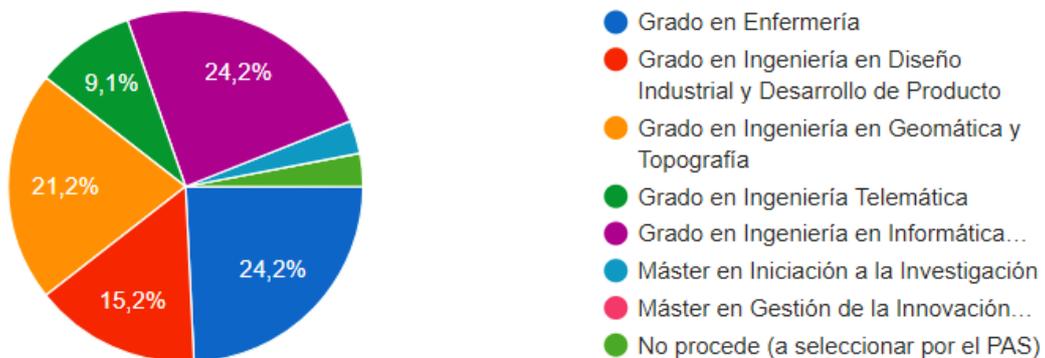


Figura 01. Distribución de respuestas por título

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

Considerando que las circunstancias anteriores pueden no dar una visión totalmente objetiva y mayoritaria de la situación sobre la satisfacción con la publicación de la información relativa a las titulaciones, se incluyen, a continuación, los resultados más destacables:

Los porcentajes de encuestados que responden “no sabe/no contesta” no se tienen en cuenta.

*Evaluación de satisfacción con la información relativa a los títulos publicada en el portal web del CUM*

### Frecuencia de consulta

- El 75% de los encuestados accede al portal web del Centro siempre o casi siempre cuando necesita información sobre la estructura del plan de estudios (módulos, materias, asignaturas, nº de créditos, etc.)
- El 63,9% accede siempre o casi siempre al portal web del Centro cuando necesita consultar la documentación oficial del título (informes de evaluación, seguimiento, verificación, publicación en BOE, etc.). Entendemos que el RUCT (Registro de Universidades, Centro y Títulos) es un sitio de referencia para localizar esta información.
- El 54,3% accede al portal web del Centro siempre o casi siempre que quiere consultar información sobre las vías de acceso y perfil de ingreso recomendado al título en el que participa. El [Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado](#) y la Guía Docente de cada curso académico son otras fuentes de información muy consultadas para obtener este tipo de información.
- El 52,8% accede al portal web del Centro siempre o casi siempre que desea recordar las competencias que el estudiante adquiere en el título en el que participa.
- Sólo el 38,5% accede al portal web del Centro siempre o casi siempre que quiere informarse sobre alguno de los cursos de adaptación impartidos por el CUM (admisión, complementos formativos, etc.)
- El 44,4% de los encuestados visita siempre o casi siempre el portal web del Centro para consultar normativas de la UEx relativas a estudiantes (permanencia, transferencia y reconocimiento de crédito, etc.)
- El 75% consulta siempre o casi siempre el portal web del CUM para conocer el aula en el que se imparte la docencia y el horario de clases.
- El 93,9% de los participantes consulta siempre o casi siempre el portal web del Centro para saber el calendario de exámenes del título en el que participa.
- En lo relativo a los planes docente, el 54,1% de los participantes consulta siempre o casi siempre el portal web del Centro. Este dato podría tener explicación en el hecho de que el profesorado acostumbra a colgar los planes docentes de las asignaturas en el Campus Virtual UEx.
- Sólo el 26,7% de los participantes consulta siempre o casi siempre el portal web del Centro cuando necesita información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento para estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, así como aclaraciones sobre las posibles adaptaciones curriculares. Entendemos que los participantes acceden directamente a la web de la [Unidad de atención al Estudiante](#).

- Apenas el 33,3% de los participantes en la encuesta consulta siempre o casi siempre en el portal web del CUM los indicadores de satisfacción y rendimiento del título en el que participa.
- El 50% de los participantes acceden siempre o casi siempre al portal web del Centro para informarse sobre los Trabajos Fin de Estudios.
- El 40% de los participantes acceden siempre o casi siempre al portal web del Centro para informarse sobre las Prácticas Externas.
- Cuando necesitan información sobre los programas de movilidad de los estudiantes (Erasmus, Americampus, ...), sólo el 19,4% consulta siempre o casi siempre el portal web del Centro. Los participantes acceden directamente al [Secretariado de Relaciones Internacionales](#).

### Navegación y facilidad de uso

- El 75,7% de los participantes encuentra fácil o muy fácil la presentación de la titulación en el portal web del Centro.
- El 73% de los encuestados encuentra fácil o muy fácil la información sobre la estructura del plan de estudios (módulos, materias, asignaturas, nº de créditos, etc.) en el portal web del Centro.
- El 69,4% de los participantes considera fácil o muy fácil localizar en el portal web del Centro documentación oficial del título (informes de evaluación, seguimiento, verificación, publicación en BOE, etc.)
- El 76,7% de los participantes, cuando accede al portal web del Centro, localiza fácil o muy fácilmente la información sobre las vías de acceso y perfil de ingreso recomendado al título en el que participa.
- El 75,8% localiza fácil o muy fácilmente las competencias que el estudiante adquiere en el título en el que participa en el portal web del Centro
- El 66,7% de los participantes que acceden al portal web del Centro para informarse sobre alguno de los cursos de adaptación impartidos por el CUM (admisión, complementos formativos, etc.) encuentra la información fácil o muy fácilmente.
- El 70% de los encuestados localiza fácil o muy fácilmente en el portal web del CUM las normativas de la UEx relativas a estudiantes (permanencia, transferencia y reconocimiento de crédito, etc.)
- El 67,6% encuentra fácil o muy fácilmente en el portal web del CUM el aula en el que se imparte la docencia y el horario de clases. Aquí ha habido un descenso significativo respecto al curso anterior (83,9%).
- El 68,6% de los participantes localiza fácil o muy fácilmente en el portal web del Centro el calendario de exámenes del título en el que participa. Aquí ha habido un descenso significativo respecto al curso anterior (83,9%).
- En lo relativo a los planes docente, el 73,5% de los participantes encuentra fácil o muy fácilmente esta información en el portal web del Centro.
- El 68,2% de los participantes encuentra fácil o muy fácilmente en el portal web del Centro la información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento para estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, así como aclaraciones sobre las posibles adaptaciones curriculares.
- El 51,9% de los participantes en la encuesta localiza con facilidad en el portal web del CUM los indicadores de satisfacción y rendimiento del título en el que participa.
- El 66,7% localiza fácil o muy fácilmente en el portal web del Centro la informarse sobre los Trabajos Fin de Estudios y sobre las Prácticas Externas.
- Cuando necesitan información sobre los programas de movilidad de los estudiantes (Erasmus, Americampus, ...), el 62,5% la encuentra fácil o muy fácilmente.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

## Calidad de la información

Respecto a la calidad de la información publicada en el portal web del Centro:

- El 70.6% de los participantes considera sumamente apropiada o apropiada la presentación que se hace de su título
- El 70,3% considera apropiada o muy apropiada la información publicada sobre la estructura del plan de estudios en el que participa.
- El 77,1% considera sumamente apropiada o apropiada la documentación oficial de su título.
- El 76,7% encuentra apropiada o muy apropiada la información publicada sobre las vías de acceso a su título y el perfil de ingreso recomendado al mismo.
- El 71,9% ve apropiada o muy apropiada la información sobre las competencias a adquirir por parte del estudiante del título.
- El 61,5% considera apropiada o muy apropiada la información sobre los cursos de adaptación impartidos en el CUM
- El 64,3% considera apropiada o muy apropiada la recopilación de normativas de la UEx aplicables a los estudiantes del título.
- El 88,6% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre los horarios de impartición de las asignaturas y las aulas correspondientes.
- El 85,3% ve apropiada o muy apropiada la información sobre el calendario de exámenes
- El 84,4% considera apropiada o muy apropiada la información sobre los planes docentes de las asignaturas de su título
- El 63,6% valora como apropiada o muy apropiada la información publicada sobre servicios de apoyo y asesoramiento a estudiantes con necesidades educativas especiales.
- El 66,7% de los participantes valora como apropiada o sumamente apropiada la información sobre los indicadores de satisfacción y rendimiento de su título.
- El 70,4% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre Prácticas Externas
- El 75% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre Trabajos Fin de Estudios.
- El 56% valora apropiada o sumamente apropiada la información publicada sobre los programas de movilidad de los estudiantes.

*Evaluación de la satisfacción con la información publicada en el Portal Web del CUM relativa al Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)*

## Frecuencia de consulta

- El 70,8% de los participantes accede siempre o casi siempre al portal web del Centro cuando necesita información sobre la política y objetivos de calidad del CUM
- El 70,8% de los participantes accede siempre o casi siempre al portal web del Centro cuando necesita conocer la estructura organizativa para la gestión de la calidad de la UEx

- El 68% accede siempre o casi siempre al portal web del CUM si necesita información de la Comisión de Calidad del CUM
- El 57,7% accede siempre o casi siempre al portal web del CUM si necesita información de la Comisión de Calidad de su título
- El 68% consulta el portal web del Centro siempre o casi siempre que necesita revisar el Manual de Calidad del CUM
- El 64% accede siempre o casi siempre al portal cuando necesita informarse de un proceso o procedimiento del SGIC.

### Navegación y facilidad de uso

- El 61,8% de los participantes accede fácil o muy fácilmente a la información sobre la política y objetivos de calidad del CUM
- El 55,9% de los participantes considera fácil o muy fácil conocer, a través del Portal Web del Centro, la estructura organizativa para la gestión de la calidad de la UEx
- El 61,8% ve fácil o muy fácil informarse sobre la Comisión de Calidad del CUM
- El 67,6% localiza fácil o muy fácilmente la información relativa a la Comisión de Calidad de su título
- El 55,9% encuentra fácil o muy fácilmente el Manual de Calidad del CUM
- El 52,9% considera fácil o muy fácil informarse de un proceso o procedimiento del SGIC.

### Calidad de la información

Respecto a la calidad de la información publicada del SGIC en el portal web del Centro:

- El 38,2% de los participantes valora como apropiada o muy apropiada la información sobre la política y objetivos de calidad del CUM
- El 37,1% de los participantes valora como apropiada o muy apropiada la información publicada, a través del Portal Web del Centro, de la estructura organizativa para la gestión de la calidad de la UEx
- El 41,2% ve apropiada o muy apropiada la información sobre la Comisión de Calidad del CUM
- El 41,2% ve apropiada o muy apropiada la información sobre la Comisión de Calidad de su título
- El 29,4% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre el Manual de Calidad del CUM
- El 30,3% considera apropiado o sumamente apropiado la información de los procesos y/o procedimientos del SGIC.

### Debilidades y áreas de mejora detectada en el proceso

#### *Debilidades*

- El Portal Web de Centros desplegado por la Web tiene restringido los estilos y Javascript. Comprensible para dar uniformidad a los espacios web de los diferentes centros y facultades, pero imposibilita cualquier iniciativa de analítica web.

#### *Áreas de mejora*

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

Las áreas de mejora están relacionadas con la internalización del sitio web del Centro. En el mes de junio de 2016, el Servicio de Informática de la UEx habilitó la posibilidad de cambiar el idioma del portal web a inglés. Por ello, las áreas de mejora corresponden a:

- Traducir al inglés la información más importante destinada a futuros estudiantes y profesores visitantes que posibiliten conocer nuestro Centro
- Instar a los vicerrectorados de Universidad Digital y Relaciones Institucionales a traducir la información relacionada con los títulos del Centro que parte de las bases de datos corporativas y que los editores de los centros no pueden editar.

### 3.4. P/CL009\_CUM: Desarrollo de las enseñanzas

#### Estado de implantación del proceso/procedimiento

El proceso para el desarrollo de las enseñanzas se implantó durante el curso objeto de estudio 2014/15, tras la aprobación del SGIC en octubre de 2014. Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad, de manera que toda la documentación generada que debe ser registrada acorde a lo establecido en los procesos/procedimientos y ha sido debidamente almacenada.

Durante el curso 2016/2017 se ha realizado una revisión mayor del proceso. Concretamente, se he incorporado el procedimiento de revisión y validación de los planes docentes de las asignaturas del curso siguiente por parte de la Comisiones de Calidad Intercentros. Los cambios fueron aprobados por la Comisión de Calidad del Centro el 29 de septiembre de 2017 y por Junta de Centro el 17 de octubre de 2017.

#### Desarrollo del proceso

Este proceso debe abordar principalmente tres aspectos:

##### Antes del inicio del curso:

#### a. Elaboración de forma coordinada de los planes docentes de las asignaturas de las distintas titulaciones.

- En la evidencia P\_CL009\_CUM\_D01 se recoge el acuerdo del Equipo de Dirección para proponer a las comisiones de calidad:
  - Plantilla ficha 12a para las asignaturas del Centro Universitario de Mérida para el curso 2016-2017.
  - Plantilla de revisión de las fichas 12 a para incorporar dichos aspectos, así como mejorar algunos apartados.
- En la evidencia P\_CL009\_CUM\_D02 se recoge:
  - El acta de la comisión de Calidad del Centro Universitario de Mérida con la aprobación de las directrices establecidas en el documento D01.

- Tal y como establece el proceso, desde la dirección se solicita a los distintos Dptos la aprobación de las fichas 12a antes del 10 de junio así como su envío (evidencia de notificación a los Dptos para la elaboración de las fichas 12a).

**b. Revisión, validación y publicación de dichos planes docentes.**

- Posteriormente cada una de las comisiones será la encargada de realizar la validación. Estos aspectos se recogen en la evidencia P\_CL009\_CUM\_D04. Para la revisión y validación de las asignaturas se utilizará la plantilla P\_CL009\_CUM\_A01 establecida en el proceso.

Durante el curso:

**a. Control de las obligaciones docentes.**

- Desde la Dirección del Centro se ha establecido el control de las obligaciones docentes, informando a tal respecto al servicio de inspección de las evidencias producidas.

**b. Coordinación del curso**

- En la evidencia P/CL009\_CUM\_D05 se adjunta las actas de aprobación por parte de las comisiones de la agenda del estudiante. A este respecto faltan la aprobación de la comisión de Diseño y faltan algunas agendas y aprobación de Enfermería. Adicionalmente desde la subdirección de Planificación académica se realiza un informe P/CL009\_CUM\_D05 de las agendas realizadas, donde no se realiza ninguna comprobación de su contenido.
- En la evidencia P/CL009\_CUM\_D06 se desarrollaron diversos claustros en cada una de las comisiones.

Además, durante el presente curso (16/17) se sometieron a evaluación de la renovación de la Acreditación los títulos de Diseño, Telemática y Geomática. Fruto de esta evaluación, se remitieron planes de mejora relativas a las titulaciones de Telemática y Diseño Industrial para conseguir la evaluación favorable.

Se han desarrollado de forma satisfactoria la defensa de TFGs y las prácticas curriculares y extracurriculares en todas las titulaciones del CUM.

**Análisis de indicadores**

A continuación, se muestran los indicadores establecidos en este proceso:

- Porcentaje de planes docentes entregados en tiempo y forma:
  - Diseño y Desarrollo de Productos: 100% (42 de 42)
  - Enfermería: Se entregaron con retraso por parte de la comisión de calidad Intercentro (actualmente 100%)
  - Geomática y Topografía: 100% (42 de 42)
  - Informática en Tecnologías de la Información: 100% (43 de 43)
  - Telemática: 100% (43 de 43)
  - Máster Universitario de Investigación: 100% (14 de 14)
  - Máster Universitario en Gestión de la innovación tecnológica: 100% (14/14)
- Porcentaje de planes docentes informados favorablemente por las CCT sobre el total de asignaturas del título. Si un plan docente es considerado por las comisiones como

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

no válido, se le notifica al profesor/a para que lo cambie. De este modo todos los planes docentes finalizan el proceso de validación con un informe favorable.

- Diseño y Desarrollo de Productos: 100%
- Enfermería: 100%
- Geomática y Topografía: 100%
- Informática en Tecnologías de la Información: 100%
- Telemática: 100%
- Máster Universitario de Investigación: 100%
- Master Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica: 100%

### Debilidades y áreas de mejora detectada en el proceso/procedimiento

Con respecto a la memoria del año pasado se observa que se han incrementado algunos aspectos de las debilidades detectadas: se ha incrementado el número de titulaciones que realizan claustro (concretamente todas han realizado al menos un claustro en el presente curso) y se ha incrementado el número de profesores con agendas docentes virtuales. Es importante continuar con este mecanismo de sincronización.

#### Áreas de mejora

- Continuar fomentando la participación por parte del alumnado en las encuestas de carga no presencial en cada una de las asignaturas y titulaciones.
- Seguir fomentando las actividades de competencias transversales.

### 3.5. P/CL010\_CUM: Orientación al estudiante

#### Estado de implantación del proceso

El proceso de orientación al estudiante se implantó durante el curso 2014/15, tras la aprobación del SGIC en octubre de 2014. Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad, de manera que toda la documentación generada ha sido recopilada según lo establecido en este proceso y en los procedimientos P/CL010\_PR1: PLAN DE DIFUSIÓN Y ACCESO DEL CUM y P/CL010\_PR2: PATT DEL CUM.

#### Indicadores del proceso

Resultados calculados por grado y en global para el CUM:

<i>Grado: Enfermería</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	64,28%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	90,90%
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	90,90%
Número de estudiantes por profesor-tutor	5,5
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	-
Grado de satisfacción del profesor	7

<i>Grado: Geomática y Topografía</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	6,45%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	66,66%
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	66,66%
Número de estudiantes por profesor-tutor	1
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	-
Grado de satisfacción del profesor	-

<i>Grado: Diseño Industrial y Desarrollo de Productos</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	25%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	55,31%
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	55,31%
Número de estudiantes por profesor-tutor	2,16
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	9,5
Grado de satisfacción del profesor	8

<i>PCEO: Informática-Telemática</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	22%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	50%
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	50%
Número de estudiantes por profesor-tutor	1
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	-
Grado de satisfacción del profesor	7

<i>CUM</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	36,14%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	53,8%
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	53,8%
Número de estudiantes por profesor-tutor	2,8
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	9,5
Grado de satisfacción del profesor	7

Actividades realizadas en este curso relacionadas con la Difusión del Centro Universitario de Mérida

- Jornadas de Puertas abiertas
- Participación en la Feria Educativa de la Uex
- Jornadas de Difusión en Institutos de la Comunidad Autónoma
- Códigos QR con Presentaciones por Titulación.
- Visitas guiadas al CUM de Institutos de Enseñanza secundaria y bachillerato.
- Participación en la Noche de los Investigadores
- Pint of Science
- Visitas a Centros e Institutos de la Región para difundir las Titulaciones del CUM.
- 1ª Semana TIC

Debilidades y áreas de mejora detectada en el proceso

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

### *Debilidades*

- Escasa asistencia por parte del alumnado inscrito voluntariamente a las sesiones individuales de tutorización PAT.
- Escaso número de encuestas de satisfacción completadas de alumno y tutor.
- No se ha desarrollado el Proyecto Sherpa
- Recogida de documentación por parte del profesorado en papel
- Las encuestas de satisfacción no son anónimas.

### *Áreas de mejora*

- Planificar sesiones grupales por temas de interés para todos los participantes en el PATT.
- Disminuir el número de sesiones tutor-alumno a dos por curso académico.
- Insistir en la primera sesión de presentación del PAT en la consulta del correo electrónico institucional, para poder consultar las convocatorias del tutor
- Encuestas de satisfacción por sesión.
- Desarrollar el Proyecto Sherpa mediante participación del Consejo de Alumnos.
- La documentación final de cada tutor se podrá entregar de forma digital.
- Las encuestas de satisfacción tanto por parte del tutor, como por parte del alumnado serán anónimas mediante formulario web.

### **3.6. P/CL011\_CUM: Gestión de prácticas externas**

#### **Estado de implantación del proceso/procedimiento**

El Proceso de Gestión de Prácticas Externas se implantó en el curso académico 2012-13. Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad y fue actualizado en octubre de 2014, introduciendo mejoras para facilitar el seguimiento del proceso al estudiante y los tutores. Ha ayudado a proporcionar al alumnado de todos los grados del CUM una oferta para la realización de Prácticas Externas curriculares y extracurriculares.

Recientemente, se ha realizado una revisión mayor del proceso incorporando la gestión de las prácticas del Grado en Enfermería. Los cambios fueron aprobados por la Comisión de Calidad del Centro el 23 de noviembre de 2017 y por la Junta de Centro el 29 de noviembre de 2017.

Los indicadores del proceso, así como las debilidades y áreas de mejora del proceso se analizan en detalle en el Anexo 1 "INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS EN EL CUM. CURSO 2016-2017"

### **3.7. P/CL012\_CUM: Reclamaciones**

#### **Estado de implantación del proceso**

El proceso se encuentra plenamente implantado.

No se ha detectado la necesidad de modificar ningún trámite del proceso. Se han actualizado las referencias de los cambios normativos y legislativos, modificados en los últimos meses del 2016 y regulados el segundo semestre de 2017. Los cambios fueron aprobados por la Comisión de Calidad del Centro el 29 de septiembre de 2017 y por Junta de Centro el 17 de octubre de 2017.

### **Indicadores del proceso**

La Secretaría Académica concluye que, durante el curso académico 2015-16, no se han producido reclamaciones:

- Número de reclamaciones recibidas: 0
- Número de reclamaciones aceptadas: 0
- Número de reclamaciones resueltas favorablemente/desfavorablemente: 0
- Tiempo medio de respuesta en las reclamaciones: 0

La inexistencia de reclamaciones durante el curso académico 2016-17, al que pertenece esta memoria, nos permite extraer una valoración positiva, siendo el segundo año académico en que se da esta situación.

Para obtener conclusiones más amplias es necesario realizar un seguimiento de la tendencia en los próximos cursos académicos, valorando si la inexistencia de reclamaciones se trata de algo circunstancial, si una fortaleza del sistema, etc..

### **Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso**

- Analizar la evolución del número de reclamaciones en los siguientes periodos académicos. En caso de mantenerse la ausencia de reclamaciones, deberá estudiarse la situación y valorar si el origen es un buen funcionamiento de los mecanismos de evaluación del alumnado, el desconocimiento de las herramientas de control, etc. entonces podrá advertirse si es estamos ante una fortaleza o una debilidad del sistema.
- Incrementar la difusión del proceso entre el alumnado.

### **3.8. P/SO005\_CUM: Proceso de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro**

#### **Estado de implantación del proceso:**

El proceso está implantado correctamente, aunque falta sistematizar la participación de los técnicos de laboratorio en el plan de mantenimiento de los laboratorios. Durante el curso pasado se añadieron los anexos D (FUNCIONES DE LOS TÉCNICOS DE LABORATORIO) y E (INVENTARIO DE MATERIAL DEL LABORATORIO) al documento P\_SO005\_CUM\_D01, pero la participación de los distintos técnicos en las tareas de mantenimiento se ha realizado sin registrar evidencias del proceso y por contacto directo con los profesores afectados. Se está pensando centralizar toda la comunicación de incidencias empleando una plataforma similar a la plataforma utilizado por BATUSI en la UEx. Restaría además incluir en el inventario algunos Departamentos que no respondieron a la petición que se les formulo en su día.

#### **Indicadores del proceso:**

Los documentos P\_SO005\_CUM\_D06 y P\_SO005\_CUM\_D08 recogen los informes de revisión y mejora de la gestión de recursos materiales y de los servicios propios del centro. Estos informes están basados en encuestas de satisfacción on-line que los usuarios han tenido la

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

posibilidad de cumplimentar durante el pasado año. La tónica general es que se han obtenido muy pocas respuestas en la mayoría de los recursos y servicios y aquellos que no han tenido tres o más encuestas no han sido considerados significativos. Del análisis de estos cuestionarios la comisión de Infraestructuras en sesión del 22 de enero de 2018 acordó las siguientes acciones de mejora que están incluidas en los documentos P\_SO005\_CUM\_D06 y P\_SO005\_CUM\_D08:

- Continuar con la electrificación gradual de las aulas que aún faltan. Actualmente disponemos de 8 aulas completamente electrificadas. Esto posibilitará que estos espacios también puedan utilizarse para sesiones de seminario/laboratorio. Esto es viable debido a que la gran mayoría de los estudiantes dispone de ordenadores portátiles. Siguiendo los comentarios de los alumnos procederemos con la electrificación de las aulas 10 y 11.
- Modernizar gradualmente los proyectores de las aulas. Esta acción ya se está realizando y durante el año 2017 se han sustituido 8 cañones.
- Cambiar gradualmente los cristales de las ventanas de las aulas del Edificio Antonio Castillo Martínez por otras con protección solar que evite los reflejos en las pizarras y pantallas de proyección. En su defecto, instalar láminas de protección solar en las ventanas actuales.
- Cambiar aquellas pizarras verdes en las que la tiza no marque correctamente o aplicarles alguna pintura que soluciones el problema. Durante el año 2017 ya se han reemplazado 6 pizarras verdes.
- Informar al Consejo de Estudiantes de la disponibilidad de redes de tenis y voleibol, así como la instalación de redes en las canastas de baloncesto. Igualmente se procederá a la instalación de una fuente de agua potable cerca de las pistas deportivas. También se intentará retomar el acuerdo con el Ayuntamiento de Mérida para la aplicación de descuentos sustanciales a la comunidad universitaria a la hora de hacer uso de las instalaciones municipales.
- Estudiar la separación de las bancadas para favorecer la ergonomía de alumnos de distintas estaturas.
- Proyectar algún material aislante en la división de los laboratorios de informática II A y B dado que se molestan mutuamente.
- Instalar una pantalla de proyección y una pizarra blanca en el laboratorio de Informática IV.
- Añadir enchufes cerca de las mesas que están alejadas de la pared en la Biblioteca.
- Pintar la señalización viaria horizontal del centro.
- Plantar algo entre las dos zonas asfaltadas del aparcamiento principal.
- Ajardinar la "U" que forman los edificios de ladrillos del Edificio Antonio Castillo.

Del mismo modo en cuanto al documento de necesidades de recursos materiales del CUM (P\_SO005\_CUM\_D02) recoge las necesidades del año anterior y se actualizan eliminando las acciones ya realizadas e incluyendo nuevas.

#### **Debilidades y áreas de mejora detectadas**

- Sería necesario aumentar la implicación de toda la comunidad universitaria a la hora de rellenar los cuestionarios on-line de satisfacción con los recursos materiales y los servicios propios del centro.

- Igualmente se ha puesto de manifiesto la necesidad de centralizar toda comunicación de incidencias relacionadas con las infraestructuras y el mantenimiento a través de una única plataforma web, que agilice el proceso y permita generar evidencias que posteriormente puedan ser analizadas.

### 3.9. PR/SO005\_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del Centro y de las titulaciones

#### Estado de implantación del proceso

El proceso se encuentra plenamente implantado desde su aprobación en octubre de 2014. Las evidencias han sido recopiladas en documento físico y electrónico. La Comisión de Calidad del Centro, el 29 de septiembre de 2017, aprobó una revisión menor del proceso. Lo más significativo de dicha revisión es la alineación de las fechas establecidas en el proceso con las fechas en las que la UTEC libera los indicadores necesarios para completar las memorias de calidad. La plantilla utilizada para la elaboración de las memorias de calidad de las titulaciones correspondientes al curso 2016-17 es la enviada, por correo electrónico, por la Oficina de Calidad el 23 de noviembre de 2017 por la Comisión de Garantía de Calidad de la UEx.

#### Indicadores del proceso

La **Memoria Anual del CUM** (PR/SO005\_D02) debe recoger, necesariamente, los siguientes puntos:

- Mapa de procesos y procedimientos del SGIC del centro.
- Datos sobre las comisiones de calidad y su funcionamiento.
- Análisis de la implantación y resultados de los distintos procesos y procedimientos.
- Análisis del cumplimiento del plan de acciones del curso anterior.
- Diseño del plan de acciones de mejora.

La **Memoria Anual de un Título** (PR/SO005\_D01) incluye algunas de las dimensiones, criterios y sub-criterios recogidos en el programa ACREDITA de la ANECA para la evaluación de los títulos oficiales:

1. Datos identificativos de la titulación
2. Cumplimiento de los criterios y directrices
  - i. Dimensión 1. Gestión del título criterio
    0. Evolución del título en el último curso
    1. Organización y desarrollo criterio
    2. Información y transparencia criterio
  - ii. Dimensión 2. Recursos
    4. Personal académico criterio
    5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios
  - iii. Dimensión 3. Resultados criterio
    6. Resultados de aprendizaje.
    7. Indicadores de satisfacción y rendimiento.
3. Plan de mejoras interno
  - i. Cumplimiento del plan de mejoras interno del curso anterior
  - ii. Plan de mejoras interno para el próximo curso
4. Plan de mejoras externo
  - i. Plan de mejoras establecido a partir de los informes de seguimiento externos

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

- ii. Cumplimiento del plan de mejoras establecido a partir de los informes de seguimiento externos
- iii. Plan de mejoras establecido a partir del informe de renovación de la acreditación
- iv. Cumplimiento del plan de mejoras establecido a partir del informe de renovación de la acreditación

### Debilidades y áreas de mejora detectada en el proceso

- Velar porque los índices analizados y expuestos tanto en las memorias de calidad anuales de titulación como en la memoria de calidad del centro, así como lo planes de mejora, internos y externos sean sometidos a una revisión continua en los plazos estipulados.

### 3.10. PR/SO006\_CUM: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes

#### Estado de implantación del proceso

El Procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes se implantó en el curso académico 2014-15.

Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad. Ha ayudado a proporcionar al alumnado de todos los grados del CUM una mejora en la calidad docente.

#### Indicadores del proceso

Porcentaje de asignaturas evaluadas sobre el total de asignaturas impartidas en las titulaciones oficiales del centro:

- Durante el curso 2016-17 se han procesados 1771 encuestas frente a las 2410 del curso 2015-16. El porcentaje de asignaturas evaluadas sobre el total de asignaturas impartidas en las titulaciones oficiales del centro ha sido del 43% (68 asignaturas) frente al 63% (99 de 157) en el curso 2015-16.

El número de asignaturas encuestadas por Titulaciones en el curso 16-17 ha sido:

- Grado en Ingeniería en Informática en Tecnologías de la Información: 18 sobre 42.
- Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía: 12 sobre 41
- Grado en Ingeniería en Telemática: 19 sobre 42.
- Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos: 26 sobre 42
- Grado en Enfermería: 12 sobre 27
- P.C.E.O. ING. EN TELEMÁTICA/ING. INFORMÁTICA TEC. INFORMACIÓN: 20 sobre 49
- C.A. GRADO EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA: 1 sobre 6

Donde no se han tenido en cuenta las asignaturas de Practicas externas, TFG, Practicum I, II y III.

Porcentaje de profesores evaluados sobre el total de profesores que impartieron docencia en el centro durante el curso evaluado:

- Durante el curso 2016-17 se realizó de forma oficial la evaluación docente del profesorado (encuestas UTEC) sólo en el segundo semestre. El número de profesores que fueron evaluados asciende a un total de 64 profesores (77%) en un total de 74 asignaturas. Número de incidencias recogidas. 0
- Durante el primer semestre pidieron, de forma voluntaria, la evaluación 10 profesores que fueron evaluados en 18 asignaturas.
- Incidencias:
  - La asignatura *Herramienta para prototipado rápido* que se imparte online no se puede pasar la encuesta tal y como está diseñada.
  - La encuesta de la asignatura *Iniciación a la investigación en Física Aplicada a la Ingeniería* no se ha podido pasar por cambios de horarios propuestos por los alumnos.

### Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

#### *Debilidades*

- El número de encuestas ha disminuido en todas las titulaciones con respecto al curso 15-16. Es especialmente bajo en el caso del Grado en Geomática y Topografía que se ha reducido en un 50% el número de asignaturas encuestadas.

#### *Mejoras*

- Como mejora se debería intentar aumentar el porcentaje de asignaturas evaluadas en las titulaciones, sobre todo en el Grado de Geomática y Topografía
- Seguir trabajando en el seguimiento de los indicadores y áreas de mejora detectadas en las encuestas

### 3.11. PR/SO007\_CUM. Evaluación de la actividad docente del profesorado del CUM

#### Estado de implantación del procedimiento

El proceso se encuentra plenamente implantado. El 29 de septiembre de 2017 se aprobó una revisión menor de proceso en la Comisión de Calidad del CUM. Los cambios fueron motivados por que la UTEC ha cambiado la forma de enviar los resultados de la evaluación de la actividad docente: ahora es telemático.

•Tal y como se propuso el curso pasado, para un mejor funcionamiento del proceso hemos decidido que el documento PR/SO007\_CUM\_D001 sea a partir del curso 2016/2017 es único para todas las titulaciones, tras el informe de los coordinadores de cada una de ellas y firmado por el Subdirector de Ordenación Académica.

#### Indicadores del procedimiento

Durante el curso 2016/17 se ha registrado un incumplimiento de un profesor que fue comunicado al servicio de inspección, y resuelto mediante un expediente disciplinario. Asimismo, se registró

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

una incidencia relacionada con el desarrollo docente de un miembro del PDI. Dicha incidencia se resolvió mediante la constitución de una comisión mixta compuesta por el Departamento implicado, la Dirección del centro y el Consejo de estudiante del CUM. El resto de curso se ha desarrollado con normalidad.

### Debilidades y áreas de mejora detectadas

- No se contemplan

#### 3.12. PR/SO008\_CUM. Control de documentación y registro

### Estado de implantación del procedimiento

El procedimiento para el control de documentación y registro se implantó durante el curso 2014/15, ya que fue aprobado junto al resto del SGIC en octubre de 2014. Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad, de manera que toda la documentación generada que debe ser registrada acorde a lo establecido en los procesos/procedimientos ha sido debidamente almacenada.

### Indicadores del procedimiento

En octubre del 2015, la UEx proporcionó una herramienta para la gestión de evidencias del SGIC. Su actualización corresponde al responsable del proceso o procedimiento establecido en el mismo. Desde su implantación se han ido anotando los nuevos registros generados. El almacenamiento físico tiene lugar en un repositorio virtual (Google Drive) al que se accede mediante enlaces. Toda la documentación generada es digitalizada para su almacenamiento en la Secretaría de Dirección. Aquella que además está establecido conservar en papel, se conserva en carpetas, y es custodiada en Dirección.

### Debilidades y áreas de mejora detectada en el procedimiento

Aunque la herramienta cumple para llevar a cabo el proceso de control de la documentación y registro, seguimos trabajando en el desarrollo de una herramienta que permita establecer un calendario de recordatorio y sistema de alarma de cada uno de los procesos y evidencias.

#### 3.13. PR/SO009\_CUM. Gestión de incidencias

### Estado de implantación del procedimiento

El procedimiento se encuentra plenamente implantado.

### Indicadores del proceso

Durante el curso académico 2015-16 se han evidenciado los siguientes indicadores:

- Número total de incidencias, no tramitadas y resueltas: 28

- Número de incidencias por tipo de usuario (PDI, PAS, estudiante, otros).
  - Estudiantes 0
  - Profesores 25
  - PAS 2
  - Otros 1
- Clasificación según motivos o temática de las incidencias. (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, incumplimientos de obligaciones, etc.).
  - Instalaciones
    - Luces (1), persianas (1), goteras (1)
    - Cañones (21), cables de cañones (3), desconexión de cables (2), ausencia de monitor (1), falta de ratón (1), ordenadores (2)
    - Red (1)
    - Enchufes (1)
- Tiempo medio de respuesta al usuario.
  - 2,33 días
- Clasificación según el medio de recepción de las INCIDENCIAS.
  - 3,5% tramitación telemática
  - 96,6 % tramitación convencional (documento impreso)
- Clasificación según personas, unidades y/o servicios afectados.
  - 100% Infraestructuras

En la Tabla 11, tenemos el resumen de las incidencias tramitadas

Código	Tipo usuario	Fecha entrada	Motivo de la incidencia	Resolución (Si/No/Desconocida)
0001-1617	¿?	16-09-2016	Mal encuadre de los retroproyectores sobre las pantallas (A-9, A-7)	¿
0002-1617	Profesor	03-10-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 11	
0003-1617	Profesor	04-10-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 5	
0004-1617	Profesor	06-10-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 7	
0005-1617	Profesor	06-10-2016	Mala visualización del cañón del aula 9	
0006-1617	PAS	06-10-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 11	Si
0007-1617	Profesor	11-10-2016	Mal funcionamiento de los cables del cañón del aula 6	
0008-1617	Profesor	19-10-2016	Mal funcionamiento del conector VGA del aula 4B	Si
0009-1617	Profesor	27-10-2016	Mal funcionamiento de varios ordenadores del laboratorio de ciencias y mal funcionamiento del cañón	Cañón Si
0010-1617	Profesor	31-10-2016	Mal funcionamiento de varios ordenadores del laboratorio de ciencias	
0011-1617	Profesor	02-11-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 4	Si
0012-1617	Profesor	04-11-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 6	Si
0013-1617	Profesor	08-11-2016	Mal funcionamiento del servicio de red	
0014-1617	Profesor	14-11-2016	Incidencias en el laboratorio de cartografía: falta de un monitor, desconexión de los cables de la mesa del profesor, falta de un ratón, algunos puestos tienen desconectados los cables, ausencia de un programa en algunos ordenadores, tardanza en el arranque de algunos ordenadores, mala imagen del retroproyector	

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

0015-1617	Profesor	09-12-2016	Mal funcionamiento del cañón del aula 6	
0016-1617	Profesor	08-02-2017	Bombillas del aula 1 fundidas	Si
0017-1617	PAS	08-02-2017	Mal funcionamiento del cañón del aula 5 y del aula 12	Si
0018-1617	Profesor	20-02-2017	Mal funcionamiento del cable de pared del aula 4B	Si
0019-1617	Otros	01-03-2017	Mal funcionamiento del cañón del aula 12	Si
0020-1617	Profesor	01-03-2017	Mal funcionamiento del cañón del laboratorio de enfermería	Si
0021-1617	Profesor	02-03-2017	Mal funcionamiento de la persiana del aula de fotogrametría y GPS	
0022-1617	Profesor	10-03-2017	Reorientar y alinear el proyector del laboratorio de informática III	
0023-1617	Profesor	13-03-2017	Mal funcionamiento del cañón del laboratorio de informática	
0024-1617	Profesor	15-03-2017	Mal funcionamiento del cañón del aula 4B y mal estado de la pizarra	Si cañón
0025-1617	Profesor	21-03-2017	Ajustar el cañón del aula 5	
0026-1617	Profesor	29-03-2017	Falta de funcionamiento de algunos de los enchufes del aula 7	
0027-1617	Profesor	20-04-2017	El cañón del aula de informática III está desenfocado	Si
0028-1617	Profesor	15-06-2017	Existencia de una gotera en el despacho del profesor Astillero	

Tabla 11. Resumen de las incidencias tramitadas

El número de incidencias comunicadas se ha incrementado respecto al curso pasado. Puede sugerirse que el procedimiento de comunicación está asumido por el colectivo del PDI y PAS.

Las comunicaciones continúan estando centradas en las infraestructuras.

Debe insistirse en la cumplimentación telemática de los eventos ocurridos, para facilitar el registro de las evidencias en el gestor documental del SGIC. Durante el periodo que nos ocupa, no se ha realizado una adecuada cumplimentación de parte de los documentos de este proceso, debe valorarse la posibilidad de implementar una aplicación que agilice el registro del seguimiento de las incidencias comunicadas.

Debe mejorarse la difusión del procedimiento entre los estudiantes, para potenciar su utilización por este colectivo y ampliar la temática notificada, no quedando limitada a aspectos de infraestructuras.

#### Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

- Implementar una aplicación telemática que facilite el proceso de seguimiento y registro de las incidencias.
- Incrementar la difusión de la comunicación de las incidencias entre el colectivo de estudiantes.

#### 4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR (2016-2017)

Acción de Mejora	¿Implantación?			Observaciones (*)	
	Sí	Parcialmente	No		
1	Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso		x		Excepto el Grado en Enfermería, donde se alcanza el número límite de estudiantes de nuevo ingreso, en el resto de títulos de Grado impartidos en el CUM el número de estudiantes de nuevo ingreso ha decrecido levemente. La situación más preocupante se da en los grados de Ingeniería Telemática y Ingeniería en Geomática y Topografía.
2	Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes	x			Se mantiene el crecimiento constante del número de estudiantes de intercambio, tanto entrantes como salientes. Los estudiantes entrantes proceden mayoritariamente de países sudamericanos.
3	Actualizar los planes de estudios acreditados		x		Todas las Comisiones de Calidad de Titulación están trabajando actualmente en la modificación de los planes de estudios acreditados. Entre otras modificaciones, se ha sido incorporado en las memorias de verificación el nuevo catálogo de competencias transversales
4	Revisión/actualización, si procede, de los objetivos de Calidad del CUM			x	El Equipo de Dirección del CUM, tras estudiar la política y objetivos de calidad del CUM, decidió mantenerlos durante el curso 2016/2017 y actualizarlos en la segunda mitad de curso 2017/2018.
5	Elaborar un procedimiento de reconocimiento de créditos e integrarlo en el SGIC	x			El 29 de noviembre de 2017 se aprobó, por unanimidad, el nuevo Procedimiento del SGIC de reconocimiento y transferencia de créditos.
6	Aprobar el plan de comunicaciones del SGIC			x	Se ha elaborado un primer borrador que está siendo debatido por el Equipo de Dirección del CUM.
7	Aprobar la redacción de procesos y procedimientos actualizados con las mejoras propuestas en esta memoria anual		x		Se ha aprobado en Comisión de Calidad de Centro la revisión menor de los siguientes procesos y procedimientos del SGIC: P/ES004, PR/SO005, PR/SO007 y PRSO/009. Se ha aprobado en Comisión de Calidad de Centro la revisión mayor de los siguientes procesos y procedimientos del SGIC: P/CL009, P/CL011 y P/CL012.
8	Instar al equipo de dirección de la UEx y/o a Gerencia la creación en el Centro de un cuerpo administrativo de apoyo a la gestión de la calidad			X	No se ha realizado por que el CUM ya dispone de un administrativo de apoyo a la gestión de la Calidad.

#### 5. PLAN DE MEJORA 2017-2018

Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones	
1	Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de dirección</li> <li>Difusores de Títulos</li> </ul>	Desde la aprobación de la presente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con las jornadas de puertas</li> </ul>

	<b>MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA</b>		
	<b>CURSO:</b> 2016/2017	<b>CÓDIGO:</b> PR/SO005_CUM_D01	

	ingreso en todos los títulos impartidos en el CUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones de Calidad de Títulos</li> <li>Profesorado</li> </ul>	Memoria de Calidad hasta Julio 2018	abiertas, visitas a centros de educación secundaria y de formación profesional. <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducir difusión en las AMPAS</li> <li>Llevar a cabo las acciones complementarias propuestas por las diferentes CCTs</li> </ul>
2	Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de dirección</li> <li>Coordinador de programas de movilidad</li> <li>Comisiones de Calidad de Títulos</li> </ul>	Todo el curso académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas informativas sobre programas de movilidad</li> <li>Página web multi-idioma</li> <li>Difusión de nuestros títulos al mercado sudamericano</li> </ul>
3	Actualizar los planes de estudios acreditados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones de Calidad de Títulos</li> </ul>	Desde la aprobación de la presente Memoria de Calidad hasta Julio 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y solicitud de modificación de la memoria verificada de los títulos</li> </ul>
4	Revisión/actualización, si procede, de los objetivos de Calidad del CUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de dirección</li> <li>Responsable del SGIC</li> </ul>	Junio y Julio 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisan según lo estipulado</li> </ul>
5	Aprobar la redacción de procesos y procedimientos actualizados con las mejoras propuestas en esta memoria anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del SGIC</li> <li>Equipo de dirección</li> <li>Comisión de Calidad del CUM</li> <li>Junta de Centro</li> </ul>	Febrero hasta Mayo 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación del plan de comunicaciones del SGIC</li> <li>Se tendrá disponible para el curso 2018/19</li> </ul>
6ª	Acreditación del nuevo título de Grado en SIG y Teledetección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión de elaboración del título</li> <li>Junta de Centro</li> </ul>	Mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentra pendiente de su envío a ANECA por parte del Rectorado.</li> <li>Se corregirán las posibles alegaciones que procedan</li> </ul>
7ª	Implantación de un sistema telemático de gestión de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirección de Infraestructuras</li> <li>Secretaría Académica</li> </ul>	Junio y Julio 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantar una solución tecnológica para gestionar incidencias que involucre a la Dirección, Secretaría Administrativa y Conserjería.</li> </ul>
8ª	Implantación y puesta en funcionamiento del FATLAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de dirección</li> <li>Subdirección de Infraestructuras</li> </ul>	Julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acabar la adecuación de los espacios para la instalación de equipos y usos.</li> <li>Recepcionar, instalar y poner en funcionamiento todo</li> </ul>

