

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

MEMORIA DE CALIDAD

CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

CURSO 2017/2018

Elaborado por: Equipo de Dirección y Responsable del Sistema de Garantía de Calidad Fecha: 05/02/2019	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro Fecha: 13/02/2019	Aprobado por: Junta de Centro Fecha: 21/02/2019
Firma:  Fdo.: Hector Sánchez Santamaría Responsable del SGIC	Firma:  Fdo.: Juan Ángel Contreras Vas Secretario Comisión Calidad CUM	Firma:  Fdo: Aurora Herrero Olea Secretaria Académica CUM

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1.	Motivación.....	3
1.2.	Política de Calidad	5
2.	SGIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO.....	6
2.1.	Procesos y procedimientos del CUM	6
2.2.	Procesos y procedimientos del Rectorado y Servicios de la UEx	7
2.3.	Comisión de Garantía de Calidad del Centro.....	8
2.4.	Comisiones de Calidad de los Títulos impartidos en el CUM.....	8
2.5.	Otras Comisiones vinculadas con el Calidad	10
3.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	11
3.1.	P/ES004_CUM: Definir la política y objetivos de calidad	11
3.2.	P/ES005_CUM: Análisis de los resultados	14
3.3.	P/ES006_CUM: Publicación de información sobre titulaciones	24
3.4.	P/CL009_CUM: Desarrollo de las enseñanzas.....	29
3.5.	P/CL010_CUM: Orientación al estudiante	31
3.6.	P/CL011_CUM: Gestión de prácticas externas.....	34
3.7.	P/CL012_CUM: Reclamaciones	36
3.8.	P/SO005_CUM: Proceso de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro.....	37
3.9.	PR/SO005_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del Centro y de las titulaciones.....	39
3.10.	PR/SO006_CUM: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes.....	40
3.11.	PR/SO007_CUM. Evaluación de la actividad docente del profesorado del CUM	41
3.12.	PR/SO008_CUM. Control de documentación y registro	43
3.13.	PR/SO009_CUM. Gestión de incidencias.....	44
4.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR (2015-2016).....	47
5.	PLAN DE MEJORA 2016-2017.....	48

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Motivación

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

El SAIC 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.

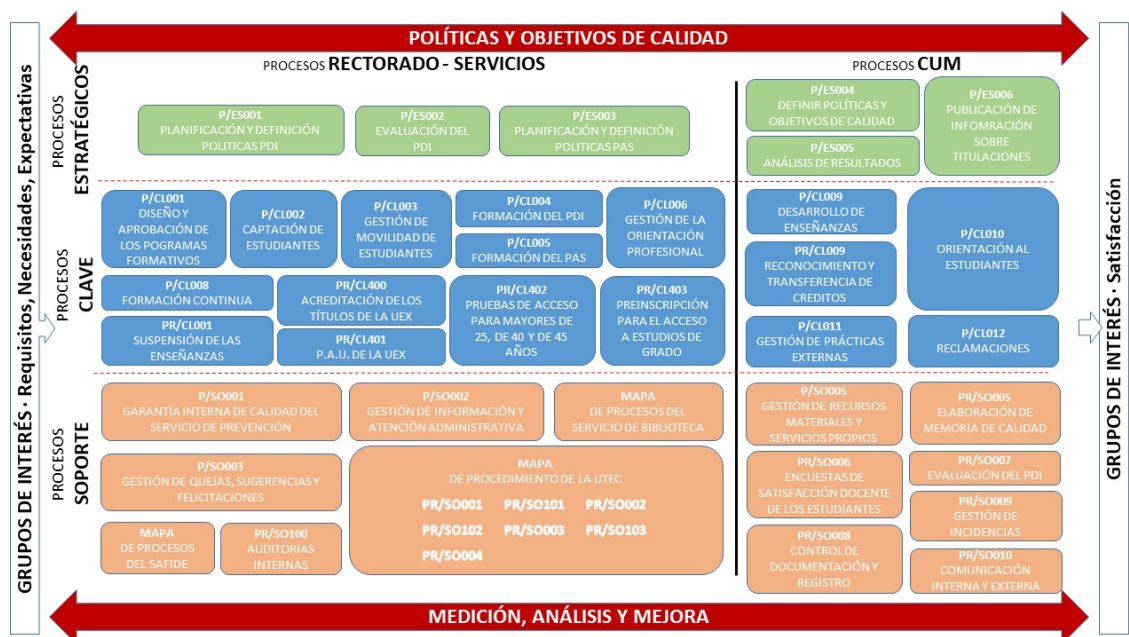


Figura 1. Mapa de procesos SGIC del CUM

El SAIC 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 SAIC 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 fuentes¹.

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 Aseguramiento de la Calidad (SAIC), 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 SAIC², 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, presentaron sendos planes de acciones de mejora. En sucesivas revisiones del SAIC, ANECA comprobará la aplicación de las oportunidades de mejora señaladas en estos planes y que empezaron a desplegarse en el curso 2016/2017. En 2020, la solicitud de renovación del certificado de implantación del SAIC deberá basarse en el Modelo de 2018 de AUDIT.

El SAIC 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 SAIC, 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 Aseguramiento 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 (curso 2016-17). 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 (2018-2019).

Señalar finalmente que la implantación del SAIC 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.

¹ 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

² <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SAIC>

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

La Memoria final que presentamos ha sido refrendada por la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Mérida (sesión de xx/0y/2019) y aprobada por la Junta de Centro en la sesión de xx/0y/2019.

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 (actualizada a 19 de diciembre de 2018):

1. Asumir un compromiso de mejora continua en todos sus ámbitos de actuación: docencia, investigación, gestión interna y extensión o proyección social con el objetivo de lograr la plena y continua satisfacción de los grupos de interés. En este sentido, proponer e implantar las acciones de mejora que se consideren efectivas.
2. Revisar y mantener permanentemente actualizados su Política y Objetivos de Calidad, formulados por su Equipo de Dirección y consensuados y aprobados por los órganos colegiados del Centro. Procurar, además, que sean entendidos y aceptados por el personal del centro y difundida a los grupos de interés.
3. Revisar periódicamente su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad para que su implantación sea siempre útil y operativa.
4. Proporcionar a nuestros estudiantes una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las demandas de la sociedad actual.
5. Promover de manera efectiva la integridad académica, la defensa de la libertad académica, que se manifiesta en la libertad de cátedra, de docencia, de investigación y de estudios, y el comportamiento ético en el ámbito personal y profesional. Asimismo, prevenir y combatir la intolerancia y la discriminación en la comunidad universitaria del Centro y contribuir a una cultura de paz y derechos humanos.
6. Promover la internacionalización en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión y fomentar convenios de cooperación nacional e internacional que permitan el intercambio y enriquecimiento mutuo entre centros universitarios y entre Universidad y otros agentes sociales.
7. Promover la implantación de nuevos títulos de grado y máster que sean objeto de demanda social.

Los Objetivos de Calidad Generales/Estratégicos del CUM y de la UEX son los siguientes (actualizados a 19 de diciembre de 2018):

- Impulsar la transparencia en el Centro y el acceso a la información pública de nuestros grupos de interés
- Impulsar acciones de captación de estudiantes y sistemas de acogida y orientación en nuestros estudios universitarios
- Evaluar y revisar la oferta académica del Centro (planes formativos, personal académico, recursos materiales y servicios, etc.) y adaptarla a las necesidades y oportunidades generadas por la sociedad
- Facilitar y fortalecer el proceso de acreditación de los títulos oficiales
- Mejorar la cultura de calidad en el Centro revisando periódicamente y divulgando su política y objetivos de calidad
- Revisar periódicamente y difundir el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC), esencial para la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes
- Fomentar la evaluación y revisión de los recursos materiales y servicios que el Centro presta a la comunidad universitaria y a la sociedad
- Potenciar la movilidad formativa de los integrantes de la comunidad universitaria
- Promover la implantación de nuevos títulos de grado y máster que sean objeto de demanda social

2. SAIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO

El Sistema de Aseguramiento Interno de la 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 las 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,

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

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](#)
- P/CL011_CUM: [Proceso de gestión de prácticas externas](#)
- P/CL012_CUM: [Proceso de reclamaciones](#)

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.

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 Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos) - Matemáticas.
- Rafael Guerrero Bonmatty (Coordinación del Grado en Enfermería) – Enfermería.
- José Manuel Nogales Galán (Coordinador de Grado en Ingeniería 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
- Iván Trejo Lozano (Delegado de Centro)
- Bernabé Cerro Mata (Subdelegado de Centro)
- 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:* Rafael Guerrero Bonmatty (Enfermería)
- Rafael Gómez Galán (Enfermería)
- Julián Carvajal Gil (Enfermería)
- Laura Muñoz Bermejo (Enfermería)
- Mercedes Fraile Bravo (Enfermería)
- Joaquín Garrido González (Enfermería)
- M^a Aurora Herrero Olea (Enfermería)

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- 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)
- Remedios Hernández Linares (Economía Financiera y Contabilidad)
- Tomás Cortés Ruiz (Ingeniería Cartográfica Geodesia y Fotogrametría)
- Antonio Conde Aguado (Personal de Administración y Servicios)

Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía

- *Coordinador:* José Manuel Nogales Galán (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- José Antonio Ballel Caballero (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- Guillermo Píriz Mira (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- M^a Teresa De Tena Rey (Ingeniería Cartográfica, Geodésica y Fotogrametría)
- Halina Cwierz López (Lenguaje y Sistemas Informáticos)
- 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)
- 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^a Mercedes Rico García (Filología Inglesa)
- 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).

- Jesús Galeano Brajones (Estudiante)
- Manuel Soto Castro (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^a 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

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- Halina Cwierz López – Representante profesorado del PAT
- José Ramón Figueira González – Representante profesorado del PAT
- Bernabé Cerro Mato – 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 Tardio – 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)
- Aurora Herrero Olea – PDI
- Andrés Peláez Flores – PDI
- Rafael Guerrero Bonmatty – PDI
- Esther Membrillo Jiménez (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 2017/2018 se ha desarrollado una actualización del proceso, incluyendo un documento con los objetivos de Visión, Misión y valores del CUM. Los cambios fueron aprobados por la Junta de Centro el 19 de diciembre de 2018.

A continuación, se analiza la consecución de los objetivos de calidad, tanto generales como específicos, durante el curso 2017/2018.

Objetivos de Calidad	
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 17/18 el título de Master en Gestión de la Innovación Tecnológica ha sido sometido en el mes de Junio a la acreditación de ANECA. Aun siendo positivo, se han remitido una serie de alegaciones al informe preliminar, a la espera de respuesta. Así mismo, estamos a la espera de la extinción definitiva del Master en Administración Electrónica con la intención de solicitar la acreditación institucional.
2. Garantizar la calidad de sus programas formativos	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009-CUM) Se ha solicitado la modificación de la memoria verificada de los Grados en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto, en Ingeniería en Telemática y en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información. Todas las modificaciones han sido aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UEx. Falta la aprobación por parte de ANECA.
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	Cumplimiento correcto del Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de Créditos (PR/CL009_CUM) Cumplimiento correcto del Proceso de Enseñanza y encuestas UTEC y CUM (PR_SO006_CUM)
4. Orientar sus enseñanzas a los estudiantes	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Orientación al Estudiante (P/CL010_CUM)
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.
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 17/18 se han producido nuevas actuaciones sobre la cubierta del Edificio Antonio Castillo para evitar las filtraciones de agua y se ha mejorado la eficiencia de calefacción y aire acondicionado del mismo. Además se ha continuado con la política de electrificación de bancadas en aula y reposición de cañones de video.
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
Objetivos de Calidad Específicos para Grados y Másteres	Consecución
1. Mejora de la accesibilidad a los servicios del	Como se puede comprobar tras el análisis de las

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
CUM por parte del alumno	encuestas propias, los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios.
Titulaciones y Estudios	
Consecución	
1. Incorporación de nuevos títulos (oficiales / títulos propios)	Durante el curso 2017/2018 la Junta de Centro del CUM rechazó la propuesta del Consejo de Gobierno de la UEX de implantación de la nueva titulación de Grado en SIG y Teledetección como sustituto de la de grado en Geomática y Topografía. Así mismo se ha propuesto para su aprobación al consejo de Gobierno de la UEX y posterior verificación por parte de ANECA un nuevo grado en Geoinformación y Geomática, que mantendrá las atribuciones de Ing. Topografía, como sustitución del anterior. Durante el curso 2017/2018 se imparte una nueva edición del Máster Universitario Propio en Dirección de organizaciones sanitarias y sociosanitarias.
2. Oferta de formación online (aprendizaje continuo – <i>long life learning</i>)	El curso 2017/2018 es el segundo año de impartición del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica, título oficial 100% online. Cuenta con 4 estudiantes matriculados.
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	
Consecución	
1. Revisión continua de las prácticas externas por titulaciones	Se desarrolla con normalidad el proceso de prácticas externas (P/CL011_CUM), que ha mejorado los protocolos de seguimiento por parte de la empresa y el centro. Así mismo funciona con normalidad la 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.	Durante el curso 2017/2018, 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)-17/18(24) Alumnos salientes a través de programas de movilidad (OBIN_DU-009): 14/15(10)-15/16(13)-16/17(17)-17/18(14)
5. Profundizar en análisis del desarrollo de las competencias transversales	En las Fichas 12A del curso 17/18 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. Se ha procedido a la modificación de los planes de estudio de los Grados en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto, en Ingeniería en Telemática y en Ingeniería Informática en Tecnologías

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
	de la Información, incluyendo la nueva distribución de competencias transversales. Las modificaciones han sido aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UEx. Falta la aprobación por parte de ANECA.
Mejora en los Resultados	Consecución
1. La disminución de las tasas de abandono	OB_RA_001: 14/15(19,11%) - 15/16(32,3%) - 16/17 (27,52%) - 17/18(30,30%). Es casi cuatro puntos superior a la media de los títulos de grado impartidos en la UEx (26,37%). 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 (42,86%) y en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información (50%).
2. La mejora de las tasas de rendimiento	OB_RA_002: 14/15(80,3%) - 15/16(78,3%) - 16/17 (82,6%) - 17/18(81,08%). Disminuye 1 punto y medio 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%) - 17/18(88,15%). 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) - 17/18(5,17 años). Se observa una duración superior a la duración oficial de 4 años. Los títulos de grado de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto, Ingeniería Telemática e Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información tienen una duración superior a los 5 años y medio.
Publicación y difusión de la información	Consecución
<ul style="list-style-type: none"> Publicidad del Centro en inglés (trípticos, página web, etc.) 	Durante el curso 2017/18 se ha concluido la traducción de la información sobre los títulos oficiales en la página web del CUM al inglés

3.2. P/ES005_CUM: Análisis de los resultados

Estado de implantación del proceso

El proceso de análisis de resultados se implantó en el curso 2014/15, tras la aprobación del SAIC 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 subpartados 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 realizará referencia al proceso o procedimiento que recoge y analiza dicho indicador. Debemos tener presente que este proceso fusiona mucho de los indicadores establecidos en el resto de procesos y procedimiento.

Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

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.

Los datos mostrados en este apartado corresponden al curso 2016-2017 pues la Universidad ha cambiado su procedimiento y en lugar de realizarlo anualmente lo va a realizar bianualmente.

En la Tabla 1 se muestra el valor de este análisis por cada una de las titulaciones mientras que en la Tabla 2 se muestra los valores concretos para cada una de las preguntas que se formularon en la encuesta.

Satisfacción	Enfermería	Geomática	Telemática	Diseño	Informática	MUGIT	MUI	Doble Título	Media
Titulación	3,6/5	3,6/5	3,7/5	3,8/5	3,5/5	5/5	3,9/5	4,5/5	3,95/5

Tabla 1: 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	3,77	3,83	3,90	0,74	59

clases					
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 2: 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 3,69 sobre 5 sobre un total de 58 profesores que realizaron la encuesta.

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

- Como aspectos más positivos:
 1. Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro (4,3)
 2. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.) (4,1)
 3. Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.) (4,1)
 4. Actitud de los estudiantes durante las clases (3,9)
 5. Nivel de satisfacción con la/s asignatura/s impartida/s (3,9)
- Como aspectos negativos:
 1. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte (3)

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

2. Asistencia de los estudiantes a las tutorías libres (3,1)
3. Aulas para actividades prácticas: salas de informática, laboratorios (3,2)
4. Coordinación entre los profesores del título (3,3)
5. Aprovechamiento de recursos complementarios para afianzar el aprendizaje (bibliografía complementaria, materiales de apoyo en el campus virtual, etc.). (3,3)

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 (ver Tabla 3). 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
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 3: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: PAS.

Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Alumnado

El objetivo de este apartado es que el alumnado del Centro Universitario juzgue sus estudios. Para ellos basaremos nuestro estudio en los siguientes aspectos:

- Encuesta del Centro Universitario de Mérida

- Encuesta del estudiante titulado
- Encuesta UTEC
- 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 4,25 sobre 5 para un total de 78 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).

En la tabla 4 se muestra el valor de este análisis por cada una de las titulaciones mientras que en la tabla 5 se muestra el valor histórico de la satisfacción total.

Satisfacción	Enfermería	Geomática	Telemática	Diseño	Informática	MUGIT	MUI	Doble Título	Total
Titulación	3,9 / 5	4,4 / 5	4,0 / 5	3,8 / 5	4,7 / 5	4,7 / 5	3,5 / 5	5 / 5	4,25 / 5

Tabla 4: Análisis General de la satisfacción del grupo de Interés: Estudiantes

Por titulaciones se observa que en general el alumnado tienen una buena impresión de las distintas titulaciones en las que imparte su formación (en torno a 4). En la tabla 5 se muestra la satisfacción general de los últimos años, pues el detalle pormenorizado se realiza en la tabla 6 pues se ha producido un cambio en la encuesta y no se puede realizar una comparación entre las encuestas.

Ítems de evaluación	Media tit. 14-15	Media tit. 15-16	Media tit. 16-17	Media tit. 17-18
Nivel de satisfacción general con la titulación	3,84	3,89	4,01	4,25

Tabla 5: Análisis de los titulados en los últimos años

A partir de los datos mostrados en la tabla 6 se observa que se ha producido en algunos apartados una subida bastante sustancial (oferta del trabajo fin de grado, coordinación entre el profesorado o la metodología usada). Sin embargo, se han producido un descenso bastante significativo en la oferta y organización de las prácticas externas. Este punto se analizará dentro del proceso de Prácticas Externas y se analizará su motivo. Se deberá analizar en años sucesivos para observar los resultados con las mismas preguntas.

Ítems de evaluación	Media titulaciones	Desviación típica	Nº respuesta válidas
PLAN DE ESTUDIO			
La estructura del Plan de estudios ha permitido una progresión adecuada de mi aprendizaje	3,90	0,6	78,0
Oferta de prácticas externas	2,87	0,6	68,0
Oferta de Trabajo Fin de Grado/Master	4,23	0,9	73,0
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA			
Distribución de horarios de clases, actividades formativas, exámenes, tutorías programadas...	3,92	0,5	77,0

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

Coordinación entre el profesorado	3,79	0,7	78,0
Distribución de tareas/trabajos a lo largo del curso	3,91	0,7	78,0
Organización de los trabajos Fin de Grado/Máster (fechas de entrega, de defensa, constitución de tribunales, etc.)	4,15	0,8	78,0
Organización de prácticas externas	2,77	0,5	68,0
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE			
La metodología docente empleada por el profesorado ha contribuido a mi aprendizaje	4,01	0,6	78,0
La tutorización ha sido útil para contribuir a la mejora de mi aprendizaje	4,19	0,8	74,0
El sistema de evaluación ha permitido reflejar adecuadamente mi aprendizaje	3,87	0,8	76,0
INSTALACIONES Y RECURSOS MATERIALES			
Nivel de satisfacción general con las instalaciones (aulas, laboratorios, espacios docentes...)	3,67	0,8	79,0
Nivel de satisfacción general con los recursos (campus virtual, ordenadores, material de prácticas, recursos bibliográficos...)	3,47	0,9	78,0
COMUNICACIÓN, GESTIÓN Y SERVICIOS DE APOYO			
Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, Planes docentes, horarios, exámenes...)	4,29	0,6	78,0
Organización de la movilidad del alumno (programas Sócrates, Erasmus, Sicue...)	2,23	0,8	40,0
Orientación y apoyo al estudiante (Plan de Acción Tutorial de la Titulación, Oficina de Atención al Estudiante...)	4,20	0,9	58,0
SATISFACCIÓN GENERAL			
Satisfacción general con la actuación docente del profesorado	4,09	0,6	77,0
Nivel de satisfacción general con la titulación	4,24	0,7	77

Tabla 6: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: Alumnado.

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 7 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 de Aseguramiento Interno de la 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) así como en la formación para realizar presentaciones en público. Este aspecto es contradictorio con el hecho que se les proporciona actividades y documentación en lengua inglesa y la descartan.

Pregunta	NÚM. RESPUESTAS	Puntuación				
		0 No	0,25	0,5 Ns/Nc	0,75	1 Sí
1.1 En el caso de que la asignatura cuente con dos o más profesores, considero que están coordinados entre sí - coordinación entre el profesorado de prácticas y teoría, etc.- en un:	710	16	29	111	267	267
1.2 ¿Se cumple aproximadamente la programación de la agenda del estudiante durante el desarrollo de la asignatura?	1254	18		0		1236
2.1 ¿Los métodos docentes utilizados en las clases son apropiados?	1274	9	44	190	554	477
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?	1270	21	76	181	500	492
2.3 ¿El profesorado ha utilizado distintas estrategias de enseñanza, recursos metodológicos y tecnológicos?	1273	17	58	218	496	484
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?	1276	48	91	239	457	441
2.5 ¿Están el programa docente y los criterios de evaluación de las asignaturas accesibles?	1276	4	25	93	307	847
2.6 ¿Se utiliza como medio de comunicación alumnado-profesorado y como medio de difusión de contenidos la plataforma Cvuex	1270	9	18	83	318	842

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

(campus virtual)?						
3.2 ¿Están bien distribuidas las Tutorías ECTS en el horario a lo largo del cuatrimestre?	1174	22		324		828
3.2 ¿Están bien distribuidas las Tutorías ECTS en el horario a lo largo del cuatrimestre?	1024	60		8		956
4.1 Mejorar mi capacidad para participar en actividades académicamente dirigidas como pequeños trabajos de investigación.	1252	240		9		1003
4.2 Percibir mis dificultades para trabajar de forma autónoma.	1252	136		8		1108
4.3 Adquirir soltura a la hora de hacer presentaciones ante el público.	1251	446		12		793
4.4 Tomar conciencia de la necesidad de trabajar en equipo adecuadamente.	1246	279		19		948
4.5 Desarrollar mi capacidad para tomar de decisiones y liderazgo ante un trabajo en grupo.	1248	329		22		897
4.6 Formación complementaria en Lengua Inglesa (leer, comprender, comunicarse en inglés.)	1250	726		76		448
4.7 Desarrollar mi capacidad de pensamiento crítico ante situaciones decisivas y rápidas.	1246	213		34		999
4.8 Desarrollar mi capacidad de para solucionar problemas ante situaciones / problemas planteados.	1242	104		26		1112
5.1 ¿El profesor/a enseña con entusiasmo y promueve la participación del alumnado en clase?	1252	21	64	171	442	554
5.2 ¿El profesor/a se muestra receptivo/a a la hora de escuchar sugerencias quejas del alumnado?	1245	18	46	115	358	708

Tabla 7: 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 611 repartidos de la siguiente forma: 32 alumnos/as en el máster y 666 alumnos/as de grado. Se observa que este

año se ha vuelto a decrementar el número de estudiantes donde todas las titulaciones han sufrido un ligero bajón..

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 8 (un total de 143 plazas para el curso 17-18).

	Curso 13-14	Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17 – 18	Curso 18 – 19 (orientativos)
Enfermería	54	55	53	54	54	55
Geomática	6	15	5	4	3	2
Telemática	14	6	7	4	5	7
Diseño	52	55	56	42	40	34
Informática	27	29	22	19	30	23
Doble Título	3	5	7	10	11	9
Total	157	167	150	133	143	130

Tabla 8: Estudiantes matriculados de nuevo ingreso durante el curso 2017/18

Por otra parte, del total de 143 alumnos/as de nuevo ingreso, el Centro Universitario de Mérida ha recibido 28 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 24 del total de 524 de la UEX de estudiantes entrantes (de 19 que se recibieron en el curso anterior) y un total de 14 salientes (de 17 que salieron el año pasado).

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 49,89 (Tabla 9). 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 bajado en el último curso académico después del último año de subida.

Ref.	Indicadores seleccionados	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19 provisiona
OBIN_PA001	Media créditos matriculados	53,73	53,34	53,85	50,35	49,89	48,49
OBIN_PA004	Alumnos matriculados	736	658	630	694	641	611

Tabla 9: 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 10) 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.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

Ref.	Principales indicadores	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18
OBIN_RA002	Tasa de rendimiento en Grado	79	79,51	78,3	82,62	81,08
	Tasa de rendimiento en Máster Investigación	76,47	58,82	80,85	99,38	90,72
OBIN_RA003	Tasa de éxito en Grado	89,58	88,99	87,69 %	89,6	88,15
	Tasa de éxito en en Máster Investigación	96,59	100	100	100	97,78
OBIN_RA008	Convocatorias medias para aprobar en Grado	1,26	1,26	1,21	1,19	1,3
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	59,85	56,38	42,86	34,81	33,9

Tabla 10: 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	94,6	86,5	87,0	76,7	78,2	80,8
OBIN_RA002	Tasa de Rendimiento	93,0	80,2	77,0	59,2	62,1	74,4
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	83,6	35,8	42,9	14,3	14,3	12,5
OBIN_RA001	Tasa de Abandono	22,6	15,8	20,0	42,9	53,3	100,0

Tabla 11: Indicadores de resultados académicos en el curso 2015-2016 por Grado.

En total el Centro Universitario de Mérida presenta una tasa de éxito de un 88,15% en las Titulaciones de Grado superando así las medias de UEx que corresponde a un 87,05%. 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 (Telématica 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.

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 19 de noviembre 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.

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

- Ha contestado a la encuesta 19 profesores
- Sólo han respondido a la encuesta 2 estudiantes
- 3 miembros del Personal de Administración y Servicios han contestado a la encuesta

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

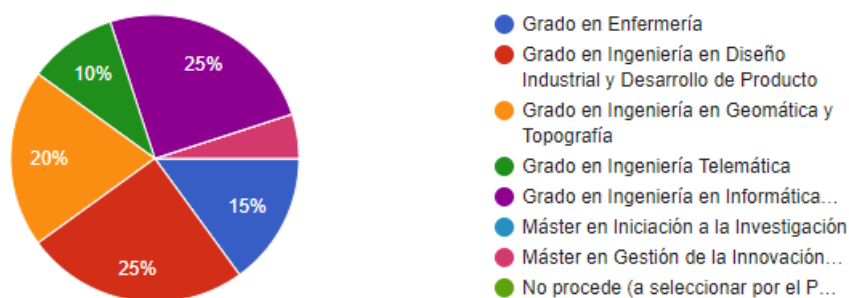


Figura 01. Distribución de respuestas por título

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: 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 79,2% 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 69,6% 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 66,7% 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 65,2% 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.
- El 50% 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 56,5% 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 58,3% 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 81% 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 63,6% 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 15% 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 27,3% 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 69,6% de los participantes acceden siempre o casi siempre al portal web del Centro para informarse sobre los Trabajos Fin de Estudios.
- El 58,3% 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 27,3% 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 91,3% de los participantes encuentra fácil o muy fácil la presentación de la titulación en el portal web del Centro.
- El 82,6% 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 69,6% 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 80% 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 71,4% 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 55,6% 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 50% 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 85,7% 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.
- El 81,8% de los participantes localiza fácil o muy fácilmente en el portal web del Centro el calendario de exámenes del título en el que participa.
- En lo relativo a los planes docente, el 81% de los participantes encuentra fácil o muy fácilmente esta información en el portal web del Centro.
- El 38,5% 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 63,2% 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 68,4% 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 61,5% la encuentra fácil o muy fácilmente.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

Calidad de la información

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

- El 63,6% de los participantes considera sumamente apropiada o apropiada la presentación que se hace de su título
- El 68,2% considera apropiada o muy apropiada la información publicada sobre la estructura del plan de estudios en el que participa.
- El 66,7% considera sumamente apropiada o apropiada la documentación oficial de su título.
- El 66,7% 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 61,9% ve apropiada o muy apropiada la información sobre las competencias a adquirir por parte del estudiante del título.
- El 50% considera apropiada o muy apropiada la información sobre los cursos de adaptación impartidos en el CUM
- El 68,4% considera apropiada o muy apropiada la recopilación de normativas de la UEx aplicables a los estudiantes del título.
- El 85% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre los horarios de impartición de las asignaturas y las aulas correspondientes.
- El 85,7% ve apropiada o muy apropiada la información sobre el calendario de exámenes
- El 85% considera apropiada o muy apropiada la información sobre los planes docentes de las asignaturas de su título
- El 41,7% valora como apropiada o muy apropiada la información publicada sobre servicios de apoyo y asesoramiento a estudiantes con necesidades educativas especiales.
- El 70,6% de los participantes valora como apropiada o sumamente apropiada la información sobre los indicadores de satisfacción y rendimiento de su título.
- El 61,1% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre Prácticas Externas
- El 68,2% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre Trabajos Fin de Estudios.
- El 66,7% 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 42,1% 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 38,1% 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 42,9% accede siempre o casi siempre al portal web del CUM si necesita información de la Comisión de Calidad del CUM
- El 42,9% accede siempre o casi siempre al portal web del CUM si necesita información de la Comisión de Calidad de su título
- El 40% consulta el portal web del Centro siempre o casi siempre que necesita revisar el Manual de Calidad del CUM
- El 35% accede siempre o casi siempre al portal cuando necesita informarse de un proceso o procedimiento del SGIC.

Navegación y facilidad de uso

- El 70% de los participantes accede fácil o muy fácilmente a la información sobre la política y objetivos de calidad del CUM
- El 71,4% 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 68,2% ve fácil o muy fácil informarse sobre la Comisión de Calidad del CUM
- El 70% localiza fácil o muy fácilmente la información relativa a la Comisión de Calidad de su título
- El 68,4% encuentra fácil o muy fácilmente el Manual de Calidad del CUM
- El 68,4% 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 70% de los participantes valora como apropiada o muy apropiada la información sobre la política y objetivos de calidad del CUM
- El 70% 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 61,9% ve apropiada o muy apropiada la información sobre la Comisión de Calidad del CUM
- El 70% ve apropiada o muy apropiada la información sobre la Comisión de Calidad de su título
- El 68,4% valora como apropiada o muy apropiada la información sobre el Manual de Calidad del CUM
- El 73,7% 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.
- Aunque se ha traducido al inglés la información más importante destinada a futuros estudiantes y profesores visitantes que deseen conocer nuestro Centro, ha tenido que hacerse mediante una web paralela dentro de la propia web del CUM ya que la

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

información relacionada con los títulos del Centro que parte de las bases de datos corporativas no pueden editarla los editores de los centros.

Áreas de mejora

- Instar a los vicerrectorados con competencias en la infraestructura tecnológica y de 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.
- De las encuestas de satisfacción, se observa que, aunque los grupos de interés están satisfechos con la calidad de la información publicada, la frecuencia de consulta en los aspectos relacionadas con la calidad es bastante mejorable. Se debe seguir insistiendo en la difusión de la gestión de la calidad realizada en el CUM. También debemos esforzarnos por mostrar a nuestros grupos de interés el mapa web de nuestro portal corporativo.

3.4. P/CL009_CUM: Desarrollo de las enseñanzas

1.1 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, siendo modificado durante el curso 2017-2018 a su versión 4.0. 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.

1.2 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 algunas apartados.
- En la evidencia P_CL009_CUM_D02 se recoge:
 - La 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 recoge 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 algunas comisiones así como algunas agendas. 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. En el curso 17-18 todas las comisiones se han reunido al menos una vez, aunque nos faltan el acta de dicha reunión.

Además, durante el presente curso (17/18) se realizaron los autoinformes de Acreditación de la titulación de Máster Universitario de la Gestión e Innovación tecnológica, así como se aprobaron en Junta de Centro y Consejo de Gobierno las modificaciones a la memoria verificada de las titulaciones de Telemática, Informática y Diseño Industrial que se remitirán a ANECA.

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

1.3 Análisis de indicadores

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

- Porcentaje de planes docentes entregados:
 - 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 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 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%

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- Máster Universitario de Investigación:

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

En el PATT correspondiente al curso 2017-18 se inscribieron:

- 17 profesores de todas las titulaciones y 5 alumnos.
- 2 alumnos de primero del PCEO: Ing. en Telemática/Ing. Informática Tec. Información
- 1 alumno de primero del Grado en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos
- 1 alumno de primero del Grado en Enfermería
- 1 alumno de 4º curso del Grado en Ing. Informática Tec. Información Informática-
- Por otro lado, un alumno del MUGIT solicitó participar como Sherpa

Resultados calculados por grado y en global para el CUM

<i>Grado: Enfermería</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	6,7%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	1,8%*
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	1,8%
Número de estudiantes por profesor-tutor	1

Actividades realizadas	-
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	2,9%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	2,6%*
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	2,6%
Número de estudiantes por profesor-tutor	1
Actividades realizadas	-
Grado de satisfacción del estudiante	-
Grado de satisfacción del profesor	-

<i>Grado: PCEO: Ing. en Telemática/Ing. Informática Tec. Información</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	2,9%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	2,6%*
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	2,6%
Número de estudiantes por profesor-tutor	100%
Actividades realizadas	Todas
Grado de satisfacción del estudiante	9
Grado de satisfacción del profesor	9

<i>Grado: Ing. Informática Tec. Información</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	3,3%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	4,2%*
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	4,2%
Número de estudiantes por profesor-tutor	1
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	-
Grado de satisfacción del profesor	5

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

*Los porcentajes están calculado con respecto al total del curso al que pertenecen

<i>Resumen de los indicadores anteriores para todo el Centro</i>	
Porcentaje de profesores que han participado como profesores-tutores	3,9%
Porcentaje de estudiantes tutorizados	0,7%
Porcentaje de estudiantes que han solicitado esta tutorización	0,7%
Número de estudiantes por profesor-tutor	0,8
Actividades realizadas	100%
Grado de satisfacción del estudiante	9
Grado de satisfacción del profesor	7

Las actividades realizadas en este curso relacionadas con la Difusión del Centro Universitario de Mérida han sido las siguientes:

- Jornadas de Puertas abiertas
- Participación en la Feria Educativa de la Uex
- Visitas a Centros e Institutos de la Comunidad Autónoma y de otras Comunidades Autónomas para difundir las Titulaciones del CUM.
- 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
- Jornadas de la Semana de la TIC

Debilidades y áreas de mejora detectada en el proceso

Debilidades

- Escaso número de participantes por parte del alumnado
- Escasa asistencia por parte del alumnado inscrito voluntariamente a las sesiones individuales de tutorización PATT
- Escaso número de encuestas de satisfacción completadas de alumno y tutor.
- Las encuestas de satisfacción no son anónimas.

Áreas de mejora

- Designación de un tutor para todo primero por titulación. El tutor dará clase en el curso que le corresponda tutorizar, de modo que contarán como tutorías de la titulación cualquier consulta realizada por el alumnado relativa a la titulación, al funcionamiento del CUM o de la UEx.

- Planificar sesiones grupales por temas de interés para todos los participantes en el PATT
- Recordar tanto a profesorado tutor como el alumnado que cumplimenten las encuestas de satisfacción por sesión
- Facilitar la participación de los grupos de interés en las encuestas de satisfacción haciéndolas anónimas y cumplimentables a través de 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.

Indicadores del proceso

Datos globales del Centro

- Número de convenios anuales firmados: Este dato no está disponible porque algunos de los convenios no pasan por el centro ya que directamente son firmados por el Rector.
- Ratio de participación de empresas: 0,22

Por cada titulación que se imparte en el Centro

- Ratio de participación de alumnos
 - GRADO EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTOS: 0,91
 - GRADO EN INGENIERÍA EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA: 0,91
 - GRADO EN INGENIERÍA EN TELEMÁTICA: 1,00
 - GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: 1,00
 - GRADO EN ENFERMERÍA: 1,00
- Ratio de tutorización de profesores
 - GRADO EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTOS: 0,56
 - GRADO EN INGENIERÍA EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA: 0,22
 - GRADO EN INGENIERÍA EN TELEMÁTICA: 0,08
 - GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: 0,17
 - GRADO EN ENFERMERÍA: 1,00
- Satisfacción de estudiantes
 - GRADO EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTOS: 4,43 sobre 5
 - GRADO EN INGENIERÍA EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA: 4,8
 - GRADO EN INGENIERÍA EN TELEMÁTICA: 4,75
 - GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: 3,8
 - GRADO EN ENFERMERÍA:
 - Practicum1: 3,95

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- Practicum2: 4,2
- Practicum3: 4,01
- Satisfacción de tutores de empresa
 - GRADO EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTOS: 4,84 sobre 5
 - GRADO EN INGENIERÍA EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA: 4,70
 - GRADO EN INGENIERÍA EN TELEMÁTICA:5,00
 - GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:5,00
 - GRADO EN ENFERMERÍA:
 - Practicum1:4,15
 - Practicum2:5,00
 - Practicum3:4,34
- Satisfacción de tutores de Centro
 - GRADO EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTOS: 5,00 sobre 5
 - GRADO EN INGENIERÍA EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA: 4,67
 - GRADO EN INGENIERÍA EN TELEMÁTICA:4,67
 - GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:4,8
 - GRADO EN ENFERMERÍA:
 - Practicum1: No hay datos
 - Practicum2: 5,00
 - Practicum3: No hay datos

Información más detallada sobre el desarrollo de las Prácticas Externas durante el curso 2017/2018 puede verse en el Informe sobre la Gestión y el Desarrollo de las Prácticas Externas en el CUM (P/CL011_CUM_D05).

Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

Debilidades

- Desfase temporal en el análisis de encuestas de los practicum
- Coordinación entre el tutor interno - tutor externo (Todas las titulaciones)
- La duración de las prácticas es muy corta
- Difícil mantener reuniones con alumnos y tutores externos debido a la dinámica de las clases, distancia, verano
- Coordinación entre el tutor interno - tutor externo antes y durante las prácticas (Todas las titulaciones)
- Aumentar el número de encuestas sobre el desarrollo de las prácticas (Enfermería)
- No disponibilidad de algunas empresas después de la adjudicación

Áreas de mejora

- Mejorar el seguimiento del alumno por parte del tutor interno, para ello, marcar durante cada practicum y en todas las titulaciones 3 reuniones presenciales.
- Analizar las encuestas en el curso actual para implementar medidas en el curso siguiente.
- Mejorar la coordinación entre el tutor interno y tutor externo, para ello, marcar los 3 momentos de comunicación entre los tutores.
- Objetividad en los criterios de la evaluación (PACS) y revisión.
- Que los tutores Uex junto con la secretaria se ocupen de gestionar las encuestas para aumentar el número de encuestas complementadas

3.7. P/CL012_CUM: Reclamaciones

Estado de implantación del proceso

El proceso se encuentra implementado, si bien diferentes colectivos del CUM han indicado, verbalmente, que les resulta engorroso seguir el procedimiento y utilizar los documentos pertinentes. Debe insistirse en su divulgación, especialmente en lo referente a los pasos que se deben dar en cada momento del proceso, documentos a utilizar y plazos e insistir, especialmente, entre los estudiantes de nueva incorporación que desconocen el proceso y sus trámites.

Indicadores del proceso

La Secretaría Académica realiza anualmente una valoración del proceso de reclamaciones teniendo en cuenta los siguientes indicadores: número de reclamaciones recibidas, número de reclamaciones aceptadas, número de reclamaciones resueltas favorable o desfavorablemente y tiempo medio de respuesta.

Las cifras de los indicadores del curso académico 2017-18 han sido:

- Número de reclamaciones recibidas: 5.
- Número de reclamaciones aceptadas 5.
- Número de reclamaciones resueltas favorablemente/desfavorablemente:
 - 5 desfavorables. Las CCT han ratificado las decisiones de los profesores.
- Tiempo medio de respuesta en las reclamaciones:
 - Días naturales: 104 días / Días laborables: 68,4 días.

Después de dos cursos académicos sin reclamaciones, en el curso 2017-18 se han producido cinco reclamaciones, cuatro en el primer semestre y una en el segundo.

Las reclamaciones del primer semestre han correspondido a una misma asignatura, el Practicum I del Grado en Enfermería, compartida por varios profesores, tres de ellas se han interpuesto a un mismo profesor. Al examinar el texto de las reclamaciones existe un nexo común, se plantean diferencias de criterio en la evaluación de los estudiantes de unos a otros tutores.

La reclamación del segundo semestre también se ha producido en el Grado en Enfermería, en la asignatura de optativa de Métodos y Técnicas de Comunicación. La reclamación se centró en discrepancia entre la corrección del contenido del examen y los contenidos impartidos por el profesor.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

Para obtener conclusiones será necesario realizar un seguimiento, en los próximos cursos académicos, de la evolución de las reclamaciones en esta titulación y en las asignaturas mencionadas; de reiterarse los motivos de las reclamaciones, tendrán que ser analizados detenidamente por la CCGE.

Al consultar el indicador del tiempo medio de respuesta, puede resultar llamativo el amplio periodo de tiempo transcurrido hasta la resolución de las reclamaciones. Debe señalarse que dieron una serie de situaciones que prolongaron, en exceso, el cierre del proceso: se produjo la dimisión de varios componentes de la CCT, que originó la falta de cuórum para la celebración de reuniones, el cuestionamiento de la fecha de admisión de las reclamaciones por parte de uno de los profesores afectados, la necesidad de aclaración de varios aspectos de la reclamación por parte de los Vicerrectores de Planificación y de Alumnado, y la renovación de la coordinación y los componentes de la CCGE.

En las otras titulaciones del CUM no se han producido reclamaciones, aunque si consultas verbales sobre el procedimiento a seguir para realizar una reclamación, que posteriormente no se materializaron. Debe valorarse la evolución de estas consultas y si se centran en una determinada titulación o asignatura.

Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

Debilidades

- Debe realizarse un seguimiento de la asignatura del Practicum I del GE en el curso 2018-19, para conocer, si el hecho de que existan diferentes tutores internos para los estudiantes supone una debilidad a la hora de su evaluación o si existen suficientes directrices de coordinación en la evaluación.

Áreas de mejora

- Persistir en la difusión del proceso de reclamaciones entre el alumnado, especialmente en los estudiantes de primer curso.
- Las CCT requerirán a los Departamentos la mejora de la coordinación de las asignaturas, especialmente cuando la docencia esté repartida entre diferentes profesores.
- Revisar la redacción de proceso

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 continúa sin sistematizarse la participación de los técnicos de laboratorio en el plan de mantenimiento de los laboratorios.

Debido a la implantación del Laboratorio FabLab en Mérida, que está en proceso, se va a espera a tener todos los equipos para centralizar toda la comunicación de uso y de incidencias empleando una plataforma similar a la plataforma utilizado por BATUSI en la UEx.

Indicadores del proceso:

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 posibilidad de cumplimentar durante el pasado año. Este año se han conseguido un mayor número de respuestas válidas a la encuesta online, aunque no en todos los items. Del análisis de estos cuestionarios la comisión de Infraestructuras en sesión del 24 de Enero de 2019 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 9 aulas completamente electrificadas y el aula 10 está en proceso de electrificación. 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 11 y 12, si fuera necesario.
- Modernizar gradualmente los proyectores de las aulas y de otros espacios como Sala de Juntas y Salón de Actos. Esta acción ya se está realizando y durante el año 2018 se han sustituido 3 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. Este cambio también debería facilitar la apertura de las ventanas con más facilidad. En su defecto, instalar láminas de protección solar en las ventanas actuales.
- Cambiar aquellas pizarras verdes en las que la tiza no marque correctamente. Durante el año 2018 ya se han reemplazado varias pizarras verdes quedando únicamente pendiente de cambio la del laboratorio de expresión artística.
- 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.
- Proyectar algún material aislante en la división de los laboratorios de informática II A y B dado que se molestan mutuamente.
- Estudiar la posibilidad de poner algún sistema que reduzca el ruido de las bancadas del aulario y las sillas de la biblioteca.
- Añadir enchufes cerca de las mesas que están alejadas de la pared en la Biblioteca y tratar de corregir el ruido generado por las sillas.
- Colocar carteles pidiendo no abusar del número de tomas eléctricas usadas por alumno, indicando que la prioridad la tienen los ordenadores portátiles.
- Pintar la señalización viaria horizontal del centro.
- Plantar algo entre las dos zonas asfaltadas del aparcamiento principal.
- Ajudinar la "U" que forman los edificios de ladrillos del Edificio Antonio Castillo.
- Entrevistarse con el responsable del servicio de mantenimiento del almacén de topografía y con los usuarios de ese servicio para conocer las deficiencias y poner en marcha acciones correctoras de dichas deficiencias.
- Barnizar la madera del Aula al Aire Libre.
- Pedir al ayuntamiento limpiar las pintadas de la fachada del edificio de Petanca.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- Estudiar la posibilidad de colocar maceteros grandes delante del edificio aulario en las zonas donde no se pudo plantar árboles.

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

- Aunque se ha conseguido un aumento en el número de respuestas a la encuesta online, hay que continuar con la tarea de 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.
- Debemos poner en marcha el sistema para centralizar toda la 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. Debemos también mejorar las valoraciones obtenidas en algún servicio del centro como el servicio de mantenimiento del almacén de topografía.

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 2017-18 es la enviada, por correo electrónico, por la Oficina de Calidad el 26 de noviembre de 2018.

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:

6. Datos identificativos de la titulación
7. 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.
8. Plan de mejoras interno
 - i. Cumplimiento del plan de mejoras interno del curso anterior
 - ii. Plan de mejoras interno para el próximo curso
9. Plan de mejoras externo
 - i. Plan de mejoras establecido a partir de los informes de seguimiento externos
 - 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 procedimiento

- No se contemplan

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 2017-18 se han procesados 1279 encuestas frente a las 1771 del curso 2016-17. El porcentaje de asignaturas evaluadas sobre el total de asignaturas impartidas en las titulaciones oficiales del centro ha sido del 37% (93 asignaturas) frente al 43% (108 asignaturas) en el curso 2016-17.

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

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- Grado en Ingeniería en Informática en Tecnologías de la Información: 16 sobre 42.
- Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía: 12 sobre 41
- Grado en Ingeniería en Telemática: 21 sobre 42.
- Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos: 20 sobre 42.
- Grado en Enfermería: 5 sobre 27.
- P.C.E.O. ING. EN TELEMÁTICA/ING. INFORMÁTICA TEC. INFORMACIÓN: 19 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 2017-18 se realizó de forma oficial la evaluación docente del profesorado (encuestas UTEC).
- Incidencias:
 - Número de incidencias recogidas. 0

Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

Debilidades

- Se detectaron algunos problemas en la recogida y custodia de las encuestas, tema que se ha llevado a la Comisión de Calidad del Centro.
- El número de encuestas ha disminuido en casi todas las titulaciones con respecto al curso 16-17. Es especialmente bajo en el caso de Enfermería que se ha reducido en más del 50% el número de asignaturas encuestadas con respecto al curso anterior, que ya era muy bajo.

Mejoras

- Intentar aumentar el porcentaje de asignaturas evaluadas en las titulaciones, sobre todo en el Grado de Geomática y Topografía y en el Grado de Enfermería
- 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.

Desarrollo del proceso

Este procedimiento debe abordar los siguientes aspectos:

Recogida de evidencias

A lo largo del curso académico

- En el plazo establecido en el **P/CL009_CUM**, se dispondrá de La relación de profesores/asignaturas que han cumplido correctamente la entrega y validación de su/s ficha/s y aquellos que no la/s hayan entregado o no se hayan revisado según los criterios de la comisión, así como las posibles causas del incumplimiento para poder evaluar posteriormente si es imputable o no al profesor. Documento **P/CL009_CUM_D0**
- Conforme se vayan celebrando las distintas convocatorias oficiales, se elaborará la relación de profesores que no hayan entregado en plazo las actas de sus asignaturas, **PR/SO007_CUM_D01** según el modelo **PR/SO007_CUM_A01**
- Así mismo, la subdirección de Ordenación académica vigilará la ausencia a clase, generando un control de las incidencias de acuerdo con (**PR/SO007_CUM_D02**, siguiendo el modelo **PR/SO007_CUM_A02**)
- En el mismo sentido que el caso anterior, el Incumplimiento contrastado por parte del profesorado de las normativas académicas, tales como las referentes a las tutorías y las de evaluación de los estudiantes será objeto de seguimiento de acuerdo con (**PR/SO007_CUM_D03**, siguiendo el modelo **PR/SO007_CUM_A03**)
- Antes de final de curso se realizará un listado de las actividades formativas complementarias (que no formen parte del encargo docente) organizadas por los profesores del centro. Este listado ya no es necesario incluirlo en el documento **PR/SO007_CUM_D04**, informe de cargo académico.
- Finalmente, se procederá a gestionar una base de datos que recoja los datos de los profesores que son miembros de la Junta de Centro y de las distintas comisiones de ámbito docente existente en el centro, incluyendo su asistencia a las mismas. Esta información ya no es necesario incluirla en el documento **PR/SO007_CUM_D04**, informe de cargo académico.

Elaboración del informe de cargo académico

Antes del final de diciembre y a solicitud de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEQ), la Dirección del CUM, previo envío de los datos correspondientes a las tasas de resultados académicos desagregadas por profesor, convocará una reunión de la Comisión de Evaluación Docente del Centro para la redacción y aprobación del Informe de Cargo académico correspondiente al año anterior, **PR/SO007_CUM_D04**.

Tal y como se refleja en el apartado anterior, se ha simplificado la elaboración del Informe de cargo académico y el número de evidencia que es necesario incluir en el mismo.

Todos los documentos especificados en el procedimiento han sido generados y se encuentran disponibles

Indicadores del procedimiento

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- **PR/SO007_CUM_D001.** Documento de evidencias sobre la entrega de actas. A lo largo del curso 2017/18 tan sólo se ha producido una incidencia, habiendo sido entregada un acta 15 días después de la convocatoria de julio.
- **PR/SO007_CUM_D002.** Documento de evidencias sobre el cumplimiento de asistencia a clases. No se tiene constancia de ausencias injustificadas.
- **PR/SO007_CUM_D003.** Documento de evidencias sobre el cumplimiento de las normativas académicas. No se tiene constancia de incumplimientos.
- **PR/SO007_CUM_D004.** Informe de Cargo Académico del Centro. Dicho documento ha sido elaborado y entregado en tiempo y forma. En el mismo se ha informado de aquellos profesores y asignaturas cuyas tasas de aprobados y no presentados estaban por debajo de las expectativas contempladas como mínimas por parte de la Comisión de Evaluación Docente, establecidas y recogidas en el acta correspondiente a la sesión celebrada el 17 de diciembre 2018.

A este respecto, se ha decidido considerar como:

1. Tasas de "éxito" de sus asignaturas, enmarcadas en el contexto del Programa Formativo correspondiente, no adecuadas cuando estas sean <30%
2. Tasas de "no presentados" en sus asignaturas, enmarcadas en el contexto Programa Formativo correspondiente, no adecuadas cuando sean > 50%

En todos los casos, los criterios sólo serán aplicables cuando el número de estudiantes matriculados sea superior o igual a 5.

Debilidades y áreas de mejora detectadas

Debilidades

- Es necesario facilitar a los estudiantes la posibilidad de informar sobre aquellos aspectos del incumplimiento docente que le causan insatisfacción. A pesar de que los medios y recursos están claramente establecidos por la normativa, no siempre se ven en disposición de usarlos, llegando la información a los órganos de gestión y decisión por cauces no adecuados, lo que dificulta o impide su solución.

Áreas de mejora

- Tal y como se documenta en el punto "Indicadores del procedimiento" se ha establecido un criterio para determinar las expectativas de tasas de aprobados y no presentados.

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 SAIC 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 SAIC. 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, este debe ser completado con alguna herramienta que permita establecer un calendario de recordatorio de cada uno de los procesos y evidencias. Se deberá trabajar en la misma para facilitar este proceso.

3.13. PR/SO009_CUM. Gestión de incidencias

Estado de implantación del procedimiento

El número de incidencias comunicadas ha seguido incrementándose respecto a cursos anteriores, por tanto, puede sugerirse que el procedimiento está interiorizado por los diferentes colectivos de la comunidad universitaria del Centro. Se ha puesto este procedimiento en conocimiento del alumnado de nuevo ingreso en la Jornada de Bienvenida y a todo el alumnado a través de Consejo de Estudiantes.

Indicadores del proceso

Durante el curso académico 2017-18 se han evidenciado los siguientes indicadores:

- *Número total de incidencias, no tramitadas y resueltas:* todas han sido tramitadas.
 - *Personas que ponen incidencias:* **34**
 - *Incidencias totales señaladas:* **50**
- *Número de incidencias por tipo de usuario (PDI, PAS, estudiante, otros).*
 - Estudiantes: **30**
 - Profesores: **4**
 - PAS: --
 - Otros: --
- *Clasificación según motivos o temática de las incidencias. (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, incumplimientos de obligaciones, etc.).*
 - **Instalaciones**
 - Luces (-), persianas (-), goteras (-)
 - Cañones (-), **cables de cañones (2)**, **desconexión de cables (1)**, ausencia de monitor (-), falta de ratón (-), ordenadores (-)
 - Red

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

- 1) Mal funcionamiento1
- 2) Petición de instalación en aula: 1
 - Enchufes (-)
 - Olores fuertes y desagradables: 1
- **Profesorado**
 - 1) Modificación de criterios de la ficha 12a: 1
 - 2) Falta de respeto al alumnado: 1
 - 3) Desinterés en rectificación: 1
 - 4) Amenazas de evaluación parcial y condicionada: 1
 - 5) Demora en la comunicación de notas: 4
- **Biblioteca**
 - 1) Saturación por utilización por personas ajenas a la UEX y falta de sitio para los alumnos de la universidad: 23
 - 2) Insuficientes puntos de enchufes: 7
 - 3) Ruidos: 5
 - 4) Temperatura y ventilación: 1
- *Tiempo medio de respuesta al usuario.*
 - Instalaciones: 3,5 días
 - Profesorado: 8 días
 - Biblioteca: en proceso, algunos de los aspectos se han solucionado, otros por falta de recursos económicos aún no se han podido afrontar.
- *Clasificación según el medio de recepción de las INCIDENCIAS.*
 - 100% tramitación telemática
- *Clasificación según personas, unidades y/o servicios afectados.*
 - 12% Infraestructuras
 - 16% Profesorado
 - 72% Biblioteca

Se ha producido un incremento de un 8%, aproximadamente, en las notificaciones de incidencias respecto al último informe. A pesar de ello, debemos continuar trabajando en la comunicación de este proceso a los diferentes colectivos para que cualquier evento que se produzca sea notificado.

En cuanto a los grupos implicados, debe destacarse el importante crecimiento de la comunicación de incidencias del colectivo estudiantes, ya que el 88,2% de los eventos han sido realizadas por este grupo.

La tipología de las incidencias ha variado, reduciéndose el número del grupo "Instalaciones/Infraestructuras", e incrementándose el de incidencias del grupo "Profesorado" y del grupo "Biblioteca". La distribución ha sido la siguiente 12%, 16% y 72% respectivamente.

El tiempo medio de respuesta al usuario, 3,5 días, se ha elevado ligeramente en el apartado instalaciones. En el apartado incidencias sobre el profesorado, 8 días y biblioteca (no puede aportarse dato, hay pendientes algunos aspectos no solucionados), no tenemos referencias para realizar comparaciones, en cursos previos no se registraron incidencias de estos tipos.

En modo de recepción de los eventos ha sido telemático en todos los casos, alcanzándose plenamente la mejora propuesta en el informe del curso pasado.

Puede señalarse que la aparición de las incidencias del grupo "Biblioteca" está en consonancia con el incremento en la participación del colectivo estudiantes en la generación de los eventos, al ser un espacio utilizado de manera frecuente y continuada por este colectivo.

Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

Debilidades

- Persistencia de parte de las incidencias del apartado "Biblioteca" al no disponer de partida económica para solventarlas en el curso 2017-18.
- La temática de las incidencias del grupo "Profesorado" no deberían haberse producido, ya que son cuestiones que en su mayor parte están normalizadas y las que no lo están, son aspectos relacionados con normas básicas de relación entre personas.

Áreas de mejora

- Solventar las incidencias pendientes del apartado "Biblioteca":
 - Normalización en el uso de los enchufes.
 - Incremento en la electrificación del espacio.
 - Ruidos metálicos producidos por el movimiento de las sillas
- Remitir correo recordatorio al PDI, sobre la obligatoriedad de cumplir la normativa de evaluación.
- Continuar con la labor de difusión del proceso de incidencias.

3.14. PR/SO010_CUM. Comunicación interna y externa

Estado de implantación del proceso/procedimiento

El procedimiento se aprobó en Junta de Centro el pasado 18 de junio de 2018.

Indicadores del proceso

Desde su aprobación y hasta el 31 de agosto de 2018 se han realizado las siguientes comunicaciones:

Evidencia	Fecha	Motivo de la comunicación
D01_2018_01	01/07/2018	Comunicar las actualizaciones que se han producido en el SAIC durante el curso 2017/2018

Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

Es necesario esperar a que el procedimiento lleve más tiempo implantado para detectar posibles debilidades y plantear las consecuentes acciones de mejora.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR (2017-2018)

Acción de Mejora	¿Implantación?			Observaciones (*)
	Sí	Parcialmente	No	
1 Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en todos los títulos impartidos en el CUM		x		Excepto el Grado en Enfermería y el PCEO Informática + Telemática, donde se alcanza el número límite de estudiantes de nuevo ingreso, en el resto de títulos de Grado impartidos en el CUM no se cubre la oferta de plazas de nuevo ingreso. La situación más preocupante se da en los grados de Ingeniería Telemática (5 alumnos de nuevo ingreso) y Ingeniería en Geomática y Topografía (8). La matriculación en el Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información ha mejorado pasando de 19 estudiantes en el curso 16-17 a 31 en el 17-18, La tendencia en las matriculaciones en el Grado en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto será objeto de atención y análisis.
2 Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes		x		Se mantiene el crecimiento constante del número de estudiantes de intercambio entrantes. Ha decrecido levemente el número de estudiantes de intercambio salientes, pasando de 17 en el curso 16-17 a 14 en el curso 17-18.
3 Actualizar los planes de estudios acreditados	x			Las Comisiones de Calidad de Titulación de los Grados en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto, Ingeniería Telemática e Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información han aprobado los informes de modificación de las memorias verificadas. También se han aprobado en Junta de Centro y en Consejo de Gobierno. Está pendiente su envío a la ANECA.
4 Revisión/actualización, si procede, de los objetivos de Calidad del CUM	x			La Junta de Centro del CUM aprobó la Política y Objetivos de Calidad en 19 de diciembre de 2018,
5 Aprobar la redacción de procesos y procedimientos actualizados con las mejoras propuestas en esta memoria anual	x			Se ha incorporado al Mapa de procesos y procedimientos del SAIC del CUM, el procedimiento de comunicación interna y externa. Se ha aprobado en Comisión de Calidad de Centro la revisión menor del proceso P/CL009 Se ha aprobado en Comisión de Calidad de Centro y en Junta de Centro la revisión mayor del proceso P/CL010.
6 Acreditación del nuevo título de Grado en SIG y Teledetección			x	La Junta de Centro del CUM aprobó su envío a la ANECA para su verificación.
7 Implantación de un sistema telemático de gestión de incidencias		x		Las comunicaciones telemáticas han permitido obtener un resumen del proceso, pero debe reflexionarse sobre la eliminación de las incidencias en formato papel, que

				obligan a mecanizar los datos.
8	Implantación y puesta en funcionamiento del FATLAB		x	Se ha finalizado la adecuación de los espacios para la instalación de equipos y usos. Se ha recepcionado, instalado y puesto en funcionamiento parte del equipamiento del Fatlab

5. PLAN DE MEJORA 2018-2019

Acción de Mejora (descripción)		Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en todos los títulos impartidos en el CUM	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de dirección Difusores de Títulos Comisiones de Calidad de Títulos Profesorado 	Desde la aprobación de la presente Memoria de Calidad hasta Julio 2018	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las jornadas de puertas abiertas, visitas a centros de educación secundaria y de formación profesional. Introducir difusión en las AMPAS Llevar a cabo las acciones complementarias propuestas por las diferentes CCTs
2	Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de dirección Coordinador de programas de movilidad Comisiones de Calidad de Títulos 	Todo el curso académico	<ul style="list-style-type: none"> Charlas informativas sobre programas de movilidad Página web multi-idioma Difusión de nuestros títulos al mercado sudamericano
3	Actualizar los planes de estudios acreditados	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones de Calidad de Títulos 	Desde la aprobación de la presente Memoria de Calidad hasta Julio 2019	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y solicitud de modificación de la memoria verificada de los títulos
4	Aprobar la redacción de procesos y procedimientos actualizados de acuerdo al Modelo 2018 del programa AUDIT de ANECA y con las mejoras propuestas en esta memoria anual.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del SGIC Equipo de dirección Comisión de Calidad del CUM Junta de Centro 	Desde la aprobación de la presente Memoria de Calidad hasta Julio 2019	
5ª	Acreditación del nuevo título de Grado en Ingeniería en Geoinformación y Geomática	<ul style="list-style-type: none"> Comisión de elaboración del título Junta de Centro 	Mayo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> Se está elaborado la memoria de verificación extensa. Se debe aprobar por Junta de Centro, Comisión de Planificación Académica y Consejo de Gobierno de la UEx. Posteriormente debe enviarse a

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: PR/SO005_CUM_D01	

				<p>ANECA por parte del Rectorado para su verificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se corregirán las posibles alegaciones que procedan. • Una vez verificado el plan de estudios por ANECA, la Junta de Extremadura debe aprobar su impartición.
6ª	Finalizar la implantación y puesta en funcionamiento del FATLAB	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de dirección • Subdirección de Infraestructuras 	Julio de 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, instalar y poner en funcionamiento todo el equipamiento.