



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

# MEMORIA DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

## CURSO 2020-2021

<b>Elaborado por:</b> Equipo de Dirección Responsable de Calidad  Fecha: 15-02-2022	<b>Revisado por:</b> Comisión de Garantía de Calidad CUMe  Fecha: 18-02-2022	<b>Aprobado por:</b> Junta de Centro  Fecha: 22-02-2022
Fdo: Juan C. Peguero Chamizo Responsable de Calidad	 Fdo: Carmen Gallego Bacas Secretaria de la Comisión	Fdo.: Aurora Herrero Olea Secretaria Académica

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

## ÍNDICE

### Tabla de contenido

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1. Motivación.....	3
<b>2.- SGIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO</b> .....	<b>6</b>
2.1.- Mapa de procesos y procedimientos del SGIC del centro.....	6
2.2.- Comisión de Garantía de Calidad del Centro.....	7
2.3.- Otras Comisiones de calidad del Centro (Evaluación de la Docencia, Titulaciones) .....	7
<b>3.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>11</b>
3.1.- P/ES004_CUM: Definir la política y objetivos de calidad .....	11
3.2.- P/ES005_CUM: Análisis de los resultados .....	16
3.3.- P/ES006_CUM: Publicación de información sobre titulaciones .....	26
3.4.- PR/CL009_CUM: Proceso de reconocimiento y transferencia de créditos .....	27
3.5.- P/CL009_CUM: Desarrollo de las enseñanzas .....	30
3.6.- P/CL010_CUM: Proceso de Orientación al estudiante .....	33
3.7.- P/CL011_CUM: Gestión de prácticas externas .....	35
3.8.- P/CL012_CUM Proceso de reclamaciones .....	37
3.9.- P/SO005_CUM: Gestión de los recursos materiales y servicios propios del Centro .....	39
3.10.- PR/SO005_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del centro y de las titulaciones ...	50
3.11.- PR/SO006_CUM: Procedimiento encuestas de satisfacción docente de los estudiantes .....	51
3.12.- PR/SO007_CUM. Evaluación de la actividad docente del profesorado del CUMe.....	52
3.13.- PR/SO008_CUM. Control de documentación y registro .....	54
3.14.- PR/SO009_CUM. Gestión de incidencias .....	55
3.15 PR/SO010_CUM. Comunicación interna y externa .....	57
<b>4.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR</b> .....	<b>58</b>
<b>5.- PLAN DE MEJORA</b> .....	<b>59</b>

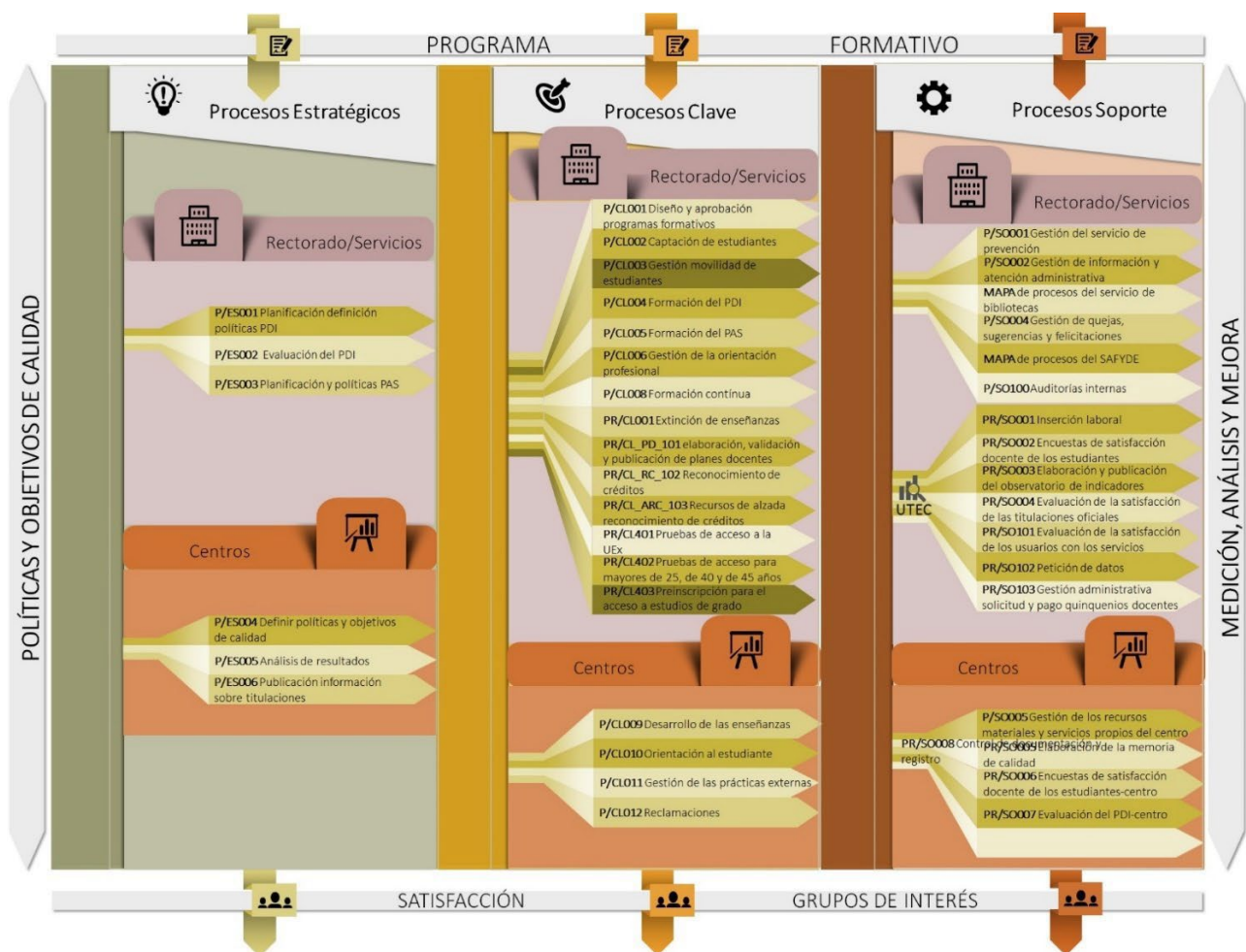
# 1.- INTRODUCCIÓN



## 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 procesos, procedimientos y normativas propias del Centro Universitario de Mérida (en adelante CUMe) (ver Figura 1)

Fruto de la reflexión continua sobre la eficiencia operativa, desde el CUME, buscamos siempre aumentar la satisfacción de los diferentes grupos de interés con la misión formativa, investigadora y de construcción de la sociedad.



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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 de su cumplimiento comprende, desde el diseño de los programas educativos, su viabilidad y planificación, hasta la realización y evaluación de sus resultados. Incluye a todos los grupos de interés y 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 proyecto educativo, 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 de los estudiantes y grupos de interés, no conformidades y otras fuentes.

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

En junio de 2016 la Comisión de Certificación de ANECA, una vez examinada toda la documentación de la segunda edición del SAIC (aprobada en Junta de Centro del CUMe 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 SAIC, este certificado tiene una validez de cuatro años desde la fecha de emisión, prorrogable por idénticos periodos. Para lograr esta certificación, tanto UEx como el CUMe, han presentado sendos planes de acciones de mejora en los sucesivos informes de seguimiento anuales AUDIT. El cumplimiento de estos planes ha supuesto mantener la certificación obtenida en el año 2016.



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 CUMe 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 2019-20). 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 (2021-2022).

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

Señalar finalmente que la implantación del SAIC en el CUMe 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.

La Memoria final que presentamos ha sido refrendada por la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Mérida (sesión de 18/02/2022) aprobada por la Junta de Centro en la sesión de XX de febrero de 2022.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

## 2.- SGIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO

### 2.1.- Mapa de procesos y procedimientos del SGIC del centro

<b>TABLA 1: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COMUNES A LA UEX</b>	
Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	<b>PPAE</b>
Proceso de inserción laboral	<b>PRIL</b>
Proceso de orientación profesional	<b>POP</b>
Proceso de formación continua	<b>PFC</b>
Procedimiento de suspensión de enseñanzas	<b>PRSEE</b>
Proceso de gestión de quejas y sugerencias	<b>PQS</b>
Proceso de reclamación	<b>PR</b>
Proceso de planificación y definición de políticas del PAS	<b>PPPAS</b>
Proceso de planificación y definición de políticas del PDI	<b>PPPDI</b>
Proceso de formación del PAS	<b>PFPAS</b>
Proceso de formación del PDI	<b>PFPDI</b>
Proceso de evaluación del PDI	<b>PEPDI</b>
Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención	<b>PSP</b>
Proceso de gestión de información y atención administrativa	<b>PSIAA</b>
Proceso de gestión del servicio de actividad física y deportiva	<b>PSAFD</b>
Gestión de los servicios bibliotecarios	<b>PSB</b>

<b>TABLA 2: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PROPIOS DEL CENTRO</b>	
Proceso para definir la política y objetivos de calidad del Centro	<b>PPOC</b>
Proceso de gestión de prácticas externas	<b>PPE</b>
Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro	<b>PRMSC</b>
Proceso de análisis de los resultados	<b>PAR</b>
Proceso de publicación de información sobre titulaciones	<b>PPIT</b>



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

TABLA 3: PROCESOS ADAPTADOS AL CENTRO	
Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos	<b>PCPF</b>
Proceso de gestión movilidad de estudiantes	<b>PME</b>
Proceso de orientación al estudiante	<b>POE</b>
Proceso de captación de estudiantes	<b>PCE</b>

## 2.2.- Comisión de Garantía de Calidad del Centro



- Juan Carlos Peguero Chamizo – PDI - Director del CUMe (hasta 17/11/2020)
- Pedro José Pardo Fernández – PDI - Director del CUMe (Desde 17/11/2020)
- Sandra Paniagua Vivas – PDI -Responsable de Calidad
- Juan Ángel Contreras Vas – PDI -Subdirector de Ordenación Académica y Secretario de la Comisión
- Manuel Alegre Corchero – PAS – Administrador del CUMe
- José Manuel Nogales Galán - PDI - Coordinador Grado Geomática y Topografía (hasta 25/01/2021)
- Ángel Manuel Felicísimo Pérez – PDI - Coordinador de la CC Geomática y Topografía (desde 25/01/2021)
- Lorenzo García Moruno – PDI - Coordinador MUGIT (hasta 25/01/2021)
- Guadalupe Durán Domínguez – PDI - Coordinadora MUGIT ((desde 25/01/2021)
- Enrique Alfonso Abad Jarillo – PDI - Coordinador MUI (hasta 25/01/2021)
- Eva Teresa López Sanjuán – PDI - Coordinadora MUI (desde 25/01/2021)
- Juan Carlos González Macías – PDI - Coordinador Grado Ingeniería Telemática en Telecomunicaciones.
- Alfonso González González – PDI - Coordinador Grado en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto
- Rafael Guerrero Bonmatty – PDI - Coordinador Grado en Enfermería
- Juan Ángel Contreras Vas – PDI - Coordinador Grado en Ingeniería Informática en T.I. hasta 25/01/2021)
- Luis Jesús Arévalo Rosado – PDI - Coordinador Grado en Ingeniería Informática en T.I. hasta 25/01/2021)
- Carmen Gallego Bacas – PAS – Gestora de Calidad
- Carmen Julia Pedrero Escobar – Estudiante
- María Fernández Melero – Estudiante

## 2.3.- Otras Comisiones de calidad del Centro (Evaluación de la Docencia, Titulaciones)

### **Comisión de Evaluación del Centro (SAIC) – Creada en Junta de Centro del 25/01/2021**

- Pedro José Pardo Fernández – Director del CUMe
- José Manuel Vaquero Martínez – PDI
- Francisco Javier Gómez Morcillo – PDI
- Laura Muñoz Bermejo – PDI
- Javier Domingo Carmona Murillo – PDI
- Javier García González – Estudiante
- Carlos Gómez-Landero Hernández – Estudiante
- Julián Ortega Durán – Estudiante
- Carmen Gallego Bacas – PAS – Gestora de Calidad



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

***Comisión de Evaluación de la Docencia (sustituida por la Comisión de Evaluación del Centro (SAIC) el 25/01/2021)***

- Juan Carlos Peguero Chamizo – Director CUMe
- Héctor Sánchez Santamaría
- Carmen Pro Muñoz
- Francisco J. Gómez Morcillo
- García Moruno, Lorenzo
- Julián Carvajal Gil
- Javier García González (Estudiante)

***Comisión de Calidad de la Titulación de Grado en Enfermería***

Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 6 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones y otros asuntos de trámite.



- Rafael Guerrero Bonmatty – Coordinador
- Sandra Paniagua Vivas – PDI
- Aurora Herrero Olea – PDI
- Mercedes Fraile Bravo – PDI (hasta el 25/01/2021)
- Emilio Hernández García – PDI
- Pedro A. Reyes Pastor - PDI
- Laura Muñoz Bermejo – PDI (hasta el 25/01/2021)
- Carlos López Gato – Estudiante
- Manuel Soto Castro - PAS

***Comisión de Calidad de la Titulación de Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos***

Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 11 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones, estudio e informe de anteproyectos, asignación de tutores para prácticas externas y otros asuntos de trámite.

- Alfonso González González – Coordinador
- Remedios Hernández Linares – PDI
- Agustín Domínguez Álvarez – PDI
- Cayetano Cruz García – PDI
- Tomás Cortés Ruiz – PDI (hasta 25/01/2021)
- Tomás Vega Roucher – PDI (hasta 25/01/2021)
- Mara Olivares Marín – PDI (hasta 25/01/2021)
- David Sevilla González – PDI (desde 25/01/2021)
- Antonio Mora Díaz – Estudiante (desde 25/01/2021)
- Jaime García Miña-Hoya – Estudiante (hasta 25/01/2021)
- Carmen Gallego Bacas – PAS



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### ***Comisión de Calidad de la Titulación de Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía – Geoinformación y Geomática***

Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 9 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones, estudio e informe de anteproyectos y otros asuntos de trámite.

- José Manuel Nogales Galán – Coordinador (hasta 25/01/2021)
- Ángel Manuel Felicísimo Pérez – Coordinador (desde 25/01/2021)
- José Manuel Vaquero González – PDI
- Halina Carmen Cwierz López – PDI
- María Eugenia Polo García – PDI (hasta 25/01/2021)
- María José Naranjo Sánchez – PDI (desde 25/01/2021)
- María Pilar Rubio Montero – PDI (desde 25/01/2021)
- Carmen Julia Pedrero Escobar – Estudiante
- Carmen Gallego Bacas – PAS

### ***Comisión de Calidad de la Titulación de Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información***



Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 9 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones, estudio e informe de anteproyectos y otros asuntos de trámite.

- Juan Ángel Contreras Vas – Coordinador (hasta 25/01/2021)
- Luis J. Arévalo Rosado – Coordinador (desde 25/01/2021)
- Juan Ángel García Martínez – PDI (hasta 25/01/2021)
- Mercedes Rico García – PDI (hasta 25/01/2021)
- Julia Gil Llinás – PDI (hasta 25/01/2021)
- Juan Arias Masa – PDI (hasta 25/01/2021)
- Miguel Macías Macías – PDI
- Victoriano M. Hernández Cham – PDI (desde 25/01/2021)
- Antonio Astillero Vivas – PDI (desde 25/01/2021)
- Arturo C. Ferreras Martínez – PDI (desde 25/01/2021)
- Carlos Suárez Dávila – Estudiante (desde 25/01/2021)
- Manuel Soto Castro – PAS

### ***Comisión de Calidad de la Titulación de Grado en Ingeniería Telemática en Telecomunicación***

Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 10 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones, estudio e informe de anteproyectos y otros asuntos de trámite.

- Juan Carlos González Macías – Coordinador
- Javier Carmona Murillo – PDI (hasta 25/01/2021)
- María Pilar Rubio Montero – PDI (hasta 25/01/2021)
- José Manuel García Alonso – PDI

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

- Violeta Hidalgo Izquierdo – PDI
- Juan Carlos Peguero Chamizo – PDI
- María José Naranjo Sánchez - PDI (hasta 25/01/2021)
- Mercedes Rico García – PDI (desde 25/01/2021)
- Carmen Gallego Bacas – PAS

### ***Comisión de Calidad de la Titulación de Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica***



Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 13 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones, estudio e informe de anteproyectos y otros asuntos de trámite.

- Lorenzo García Moruno – Coordinador (hasta 25/01/2021)
- Guadalupe Durán Domínguez – Coordinadora (desde 25/01/2021)
- Victoriano M. Hernández Cham – PDI (hasta 25/01/2021)
- Héctor Sánchez Santamaría – PDI (hasta 25/01/2021)
- Mercedes Rico García – PDI (hasta 25/01/2021)
- Remedios Hernández Linares – PDI
- Miguel Macías Macías – PDI (hasta 25/01/2021)
- Julio Hernández Blanco – PDI (hasta 25/01/2021)
- Antonio Astillero Vivas – PDI (hasta 25/01/2021)
- Francisco Chávez de la O – PDI (desde 25/01/2021)
- Jaime García-Miña Hoya – Estudiante (desde 25/01/2021)
- Carmen Gallego Bacas – PAS

### ***Comisión de Calidad de la Titulación de Máster Universitario en Investigación en Ingeniería y Arquitectura***

Durante el curso 2020-21 la Comisión se ha reunido en 11 ocasiones, en las que se ha elaborado el informe anual de la titulación, se han revisado las agendas de los estudiantes para sendos semestres, se han informado las solicitudes de convalidaciones, estudio e informe de anteproyectos y otros asuntos de trámite.

- Enrique A. Abad Jarillo – Coordinador (hasta 25/01/2021)
- Eva Teresa López Sanjuán – Coordinadora (desde 25/01/2021)
- Antonio Astillero Vivas – PDI (hasta 25/01/2021)
- Carmen Pro Muñoz – PDI (hasta 25/01/2021)
- Alonso Sánchez Ríos – PDI (hasta 22/10/2020)
- Carlos Albarrán Liso – PDI (hasta el 22/10/2020)
- José Manuel Chaves González – PDI (hasta 25/01/2021)
- Pedro J. Pardo Fernández – PDI (hasta 25/01/2021)
- Juan Arias Masa – PDI (desde 25/01/2021)
- Francisco Fernández de Vega – PDI (desde 25/01/2021)
- Jesús Galeano Brajones – Estudiante (desde 25/01/2021)
- Carmen Gallego Bacas – PAS

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 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/procedimiento**



Tras su aprobación en sesión de Junta de Centro (22/10/2014), el documento “Comunicación, Política y Objetivos de Calidad P/ES004\_CUM\_D01 fue difundido a través del portal web institucional y de las respectivas listas de distribución de correo electrónico al PAS, PDI y Alumnado del CUMe.

##### **Indicadores del proceso/procedimiento**



Una vez definida la Política y los Objetivos de Calidad del Centro, la Dirección del Centro y la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) analiza el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y decide los mecanismos y actividades para su publicación. El Responsable de Calidad del Centro (RCC) 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 2020/2021 se han venido aplicando los cambios desarrollados en la actualización del proceso que tuvo lugar el pasado curso.

A continuación, se analiza la consecución de los objetivos de calidad, tanto generales como específicos, durante el curso 2021/2022.



Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUMe y UEx	Consecución
1. Acreditar todos los títulos del CUMe según las directrices dictadas desde la Agencia Nacional de Evaluación de la Acreditación (Programa ACREDITA)	Se mantiene la acreditación institucional concedida al CUMe hasta 2024, para todas las titulaciones de éste.
2. Garantizar la calidad de sus programas formativos	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009-CUM)
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 CUMe (PR_SO006_CUM)
4. Orientar sus enseñanzas a los estudiantes	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Orientación al Estudiante (P/CL010_CUM)

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	



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	<p>Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Servicios propios y recursos materiales (P/SO005_CUM_D06 / P/SO005_CUM_D08).</p> <p>Durante el curso 20/21 se recuperó el uso del espacio en el edificio aulario Antonio Castillo, dotado con microondas, mesas y sillas, donde los estudiantes podían almorzar, inhabilitado durante los momentos más críticos de la pandemia. Así mismo, se han seguido usando los Boxes individualizados para tutorías en la biblioteca. También fueron habilitadas y han estado operativas las “Aulas Espejo” dotadas con conexión de video y audio para aumentar la distancia interpersonal durante las clases presenciales.</p>
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. Elaboración de la hoja de servicios de Secretaría.
10. Internacionalización y movilidad (formación en lengua inglesa, movilidad Alumnado, PDI y PAS)	Durante este curso, debido a la pandemia COVID-19, continúa la tendencia negativa del número total de estudiantes entrantes y salientes a través de los distintos programas de movilidad. Esperamos revertir la situación con la mejora de la situación sanitaria mundial.
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.	<p>Durante el curso 20/21 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. Se ha Instalado un nuevo sistema de alarma detección de incendios en edificio Administrativo.</p> <p>Además, se ha continuado con la política de electrificación de bancadas en aula y reposición de cañones de video. Se ha mejorado las condiciones de iluminación natural de las aulas mediante la instalación de lamas regulables (2ª fase). Se han</p>

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

	<p>instalado medidores de CO<sub>2</sub> para control de ventilación. Finalmente se han adaptado tarimas en aulas para permitir el paso a personas con diversidad funcional.</p>
13. Oferta de alojamiento universitario	<p>Se ha continuado trabajando con las instituciones locales, Ayuntamiento de Mérida, para encontrar una solución de alojamiento universitario semipúblico en instalaciones municipales</p>
<b>Objetivos de Calidad Específicos para Grados y Másteres</b>	<b>Consecución</b>
1. Mejora de la accesibilidad a los servicios del CUMe por parte del alumno	<p>Como se puede comprobar tras el análisis de las encuestas propias, los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios. Además, se han ejecutado en las aulas varias actuaciones de mejora de accesibilidad para estudiantes de movilidad reducida.</p>
<b>Titulaciones y Estudios</b>	<b>Consecución</b>
1. Incorporación de nuevos títulos (oficiales / títulos propios)	<p>Durante el curso 2020/2021 se ha consolidado la implantación del plan de estudios del nuevo grado en Geoinformación y Geomática, que sustituirá al grado de Geomática y Topografía, manteniendo las atribuciones de Ingeniero en Topografía. Ya durante el presente curso 21/22 se ha comenzado a impartir docencia del 1er curso y la sustitución paulatina del antiguo grado.</p>
2. Oferta de formación online (aprendizaje continuo – <i>long life learning</i> )	<p>El curso 2020/2021 constituye el 5º año de impartición del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica, título oficial 100% online. Con 24 estudiantes matriculados, se ha producido una recuperación significativa con respecto a la disminución del curso pasado.</p>
3. Favorecer y fomentar el diseño y oferta de títulos conjuntos con otras universidades nacionales y extranjeras del Espacio Europeo de Enseñanza Superior	<p>Se mantiene la oferta de Doble título de Grado en Enfermería entre el CUMe y la Escuela de Enfermería de Évora</p>



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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 2020/2021, debido a las restricciones sanitarias se ha suspendido el aula de conversación en Inglés que el Vicerrectorado de Extensión Universitaria promovía para facilitar el acceso al B2 en inglés.
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)-18/19(14)19/20 (13), 20/21(2) Alumnos salientes a través de programas de movilidad (OBIN_DU-009): 14/15(10)-15/16(13)-16/17(17)-17/18(14)-18/19(8)-19/20(10)-20/21(8)
5. Profundizar en análisis del desarrollo de las competencias transversales	Durante el curso 2020/21 en las Fichas 12A de las titulaciones del CUMe, se ha mantenido la nueva distribución y nomenclatura de las competencias.
Mejora en los Resultados	Consecución
1. La disminución de las tasas de abandono	OB_RA_001:14/15(22,83%)-15/16(26,25%)-16/17(27,7%)-17/18(26,16%)-18/19(25,77%) -19/20 (26,54%)-20/21(26,19%)  Durante este curso se ha mantenido una tasa similar de abandono, con una ligera disminución, respecto al curso pasado.
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(80,66%)-18/19(80,93%)-19/20(85,15%) 20/21(81,28%). Se observa una ligera disminución en la tasa de rendimiento del CUMe

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

	<p>respecto al curso anterior, aunque está por encima de la media de la UEX.</p>
<p>3. El aumento de las tasas de éxito</p>	<p>OB_RA_003:14/15(89,1%)-15/16(87,69%)–16/17(89,6%)–17/18(88,15%)–18/19(88,06) – 19/20(91,8%)-20/21(89.53%). Se observa una ligera disminución en consonancia con la tendencia de la UEX, posiblemente por el efecto COVID-19.</p>
<p>4. La disminución de la duración media de los estudios</p>	<p>OB_RA_005:14/15(3,38 años)-16/16(3,93 años)-16/17(4,5 años) – 17/18(5,07 años)–18/19(4.8 años)-19/20(4.7 años)-20/21(5.25 años). Se observa una duración superior a la duración oficial de 4 años en los títulos de grado en Ingeniería, como ya es habitual en las universidades españolas. No es el caso de grado en enfermería que si cumple con lo establecido.</p>
<p>Publicación y difusión de la información</p>	<p>Consecución</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad del Centro en inglés (trípticos, página web, etc.)</li> </ul>	<p>Durante el curso 2020/21 hemos continuado con la mejora de la presencia del CUMe en redes sociales y en prensa. Hemos mantenido reuniones con el Ayto. de Mérida para utilizar su Gabinete de Prensa. Así mismo, el CUMe ha aparecido en el Documental sobre ciudades patrimonio de la Humanidad, como institución relevante en la ciudad de Mérida.</p>



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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

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

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.

#### **Indicadores del proceso/procedimiento**

En los siguientes subapartados vamos a analizar los indicadores más significativos de las titulaciones. Estos valores han sido proporcionados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) y encuestas realizadas en el CUMe. 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 muchos de los indicadores establecidos en el resto de procesos y procedimientos.

#### **Análisis de indicadores**

##### **1. Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado**



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

Los datos mostrados en este apartado corresponden al curso 2020-2021 pues la Universidad ha cambiado su procedimiento y en lugar de realizarlo anualmente lo va a realizar cada dos años.

En la Tabla 1 se muestra el valor de este análisis por cada una de las titulaciones para el curso 20-21 mientras que en la Tabla 2 se muestra los valores concretos para cada una de las preguntas que se formularon en la última encuesta.

Título	Grado de Satisfacción PDI
Grado en Enfermería	-/5
Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía	2,67/5
Grado en Ingeniería en Geoinformación y Geomática	-/5
Grado en Ingeniería Telemática en Telecomunicación	3,8/5
Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos	4,0/5
Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información	4,0/5
MUGIT	4,0/5
MUI	2,5/5
Doble Grado	4,5/5
<b>Media</b>	<b>3,64/5</b>



Tabla 1: Análisis General de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado (OBIN\_SU-005) 20-21.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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 3,6 de media), a excepción de Geomática y MUI que están por debajo en comparación con el resto. Se observa que este año se ha producido una bajada en la media de todas las titulaciones, y en las titulaciones de Enfermería (solo 1 alumno) y Geoinformación no se han realizado encuestas, esta última titulación es el primer curso que se imparte y prácticamente hay muy pocos alumnos matriculados.

A partir de los datos mostrados en la tabla 2 se observa que se ha producido un descenso en todo lo relacionado con los recursos y aulas, debiéndose esta situación posiblemente a la pandemia COVID-19.

	Ítems de evaluación	Media 14-15	Media 15-16	Media 16-17	Media 18-19	Media 20-21	Desviación típica	N.º respuestas válidas
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>								
P01	Estructura del Plan de estudios	3,63	3,83	3,64	3,54	3,77	0,89	25
P02	Horarios de impartición de las clases del título	3,73	3,71	3,69	3,74	3,72	0,71	25
P03	Coordinación entre los profesores del título	3,42	3,43	3,32	3,65	3,54	1,01	25
P04	Número de alumnos matriculados por clase/grupo	3,71	3,74	3,41	3,34	3,36	1,18	23
P05	Carga de trabajo exigida a los alumnos	3,63	3,78	3,63	4,11	4,01	0,52	24
<b>ESTUDIANTES</b>								
P06	Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte	2,93	2,91	3,03	3,32	3,00	0,41	26
P07	Nivel de asistencia de los estudiantes a clase	3,89	3,73	3,85	4,03	3,83	0,49	26
P08	Actitud de los estudiantes durante las clases	3,77	3,83	3,90	4,01	4,04	0,57	26
P09	Dedicación del tiempo suficiente para preparar la asignatura por parte del estudiante	3,31	3,21	3,36	3,60	3,33	0,51	25
P10	Aprovechamiento de recursos complementarios para afianzar el aprendizaje	3,12	3,25	3,34	3,55	3,25	0,65	26
P11	Asistencia de los estudiantes a las tutorías programadas (ECTS)	3,92	3,89	3,78	3,76	3,54	1,00	25
P12	Asistencia de los estudiantes a las tutorías libres	3,29	2,81	3,13	3,28	3,19	0,90	25

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	



P13	Resultados académicos de los estudiantes	3,52	3,65	3,72	3,92	3,81	0,61	26
<b>COMUNICACIÓN Y GESTIÓN</b>								
P14	Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, guías académicas...)	3,90	4,13	3,78	4,28	3,69	1,02	26
P15	Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro	4,38	4,46	4,34	4,52	4,18	0,52	26
P16	Gestión de los procesos administrativos del título	4,25	4,42	4,14	4,57	4,51	0,40	25
P17	Gestión de los procesos Administrativos comunes de la UEX	4,40	4,36	4,11	4,38	4,07	0,24	26
<b>RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS</b>								
P18	Aulas para la docencia teórica (instalaciones)	3,98	4,20	3,71	3,81	3,91	0,60	26
P19	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente	3,80	3,93	3,42	3,71	3,71	0,52	26
P20	Espacios para el estudio	3,95	4,12	3,63	4,00	3,62	0,57	24
P21	Aulas para actividades prácticas: salas de informática, laboratorios	3,46	3,62	3,21	3,48	2,81	1,00	24
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>								
P22	Nivel de satisfacción con la/s asignatura/s impartida/s	3,95	4,19	3,93	4,23	3,87	0,48	26
P23	Satisfacción general con los estudiantes	3,85	3,97	3,83	4,00	3,95	0,50	26
P24	Nivel de satisfacción general con la titulación	3,86	3,94	3,69	4,04	3,64	0,60	25

Tabla 2: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado (curso 20-21).

Promediando sobre todos los aspectos de la encuesta del curso 20-21 se obtiene un nivel de satisfacción con una media de 3,68 sobre 5 sobre un total de 26 profesores que realizaron la encuesta, lo que supone un decremento sobre la última encuesta del curso 18-19.

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

- Como aspectos más positivos:
  1. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.) (4,51)
  2. Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro (4,18)

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

3. Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.) (4,04)
4. Actitud de los estudiantes durante las clases (4,28)
5. Carga de trabajo exigida a los alumnos (4,01)

• Como aspectos negativos:



1. Aulas para actividades prácticas: salas de informática, laboratorios (2,81)
2. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte (3,00)
3. Asistencia de los estudiantes a las tutorías libres (3,19)
4. Aprovechamiento de recursos complementarios para afianzar el aprendizaje (3,25)
5. Dedicación del tiempo suficiente para preparar la asignatura por parte del estudiante (3,33)

## 2. 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 Excelente (5,0 sobre 5 en OBIN\_SU-006) donde cabe destacar la buena sintonía existente entre el PDI, PAS y estudiantes, 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: los Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y al profesorado y Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro. No obstante, hay que ser cautos en las conclusiones ya que solo ha habido dos respuestas.

	Ítems de evaluación	Media centro	Desviación típica	Nº respuesta válidas
<b>COMUNICACIÓN Y GESTIÓN</b>				
P01	Disponibilidad de la información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.)	5,0	0,0	2
P02	Trato con los estudiantes del centro	5,0	0,0	2
P03	Trato con el profesorado del centro	5,0	0,0	2
P04	Gestión de los procesos administrativos de los títulos impartidos en el centro (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.)	5,0	0,0	2
P05	Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEX (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.)	5,0	0,0	2
<b>RECURSOS E INFRAESTRUCTURA</b>				
P06	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y al profesorado	3,5	0,7	2
P07	Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro	4,5	0,7	2

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

P08	Plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesorado	5,0	0,0	2
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>				
P09	Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos del centro	5,0	0,0	2

Tabla 3: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: PAS (20-21).

### 3. Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Alumnado

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



- Encuesta del Centro Universitario de Mérida (el curso 20-21 no se ha realizado por la situación de la pandemia COVID-19).
- Encuesta del estudiante titulado (no se han realizado).
- Encuesta UTEC.

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. No existen datos de las titulaciones de Geoinformación ni del PCEO. La encuesta 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 del Centro Universitario de Mérida de 3,99 sobre 5 para un total de -- estudiantes (Tabla 4), valor que se ha reducido ligeramente 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 (curso 20-21) mientras que, en la tabla 5 se muestra el valor histórico de la satisfacción total.

Título	Grado de Satisfacción Alumnado
Grado en Enfermería	3,50 / 5
Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía	3,00 / 5
Grado en Ingeniería en Geoinformación y Geomática	- / 5
Grado en Ingeniería Telemática en Telecomunicación	4,50 / 5
Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos	4,23 / 5
Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información	4,67 / 5
MUGIT	4,00 / 5
MUI	4,00 / 5
<u>Doble Grado</u>	- / 5
<b><u>Media</u></b>	<b>3,99 / 5</b>

Tabla 4: Análisis General de la satisfacción del grupo de Interés: Estudiantes (OBIN\_SU-004). Curso 20-21

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

Por titulaciones se observa que en general el alumnado tiene una buena impresión de las distintas titulaciones en las que imparte su formación (en torno a 4), excepto en las titulaciones de Enfermería y Geomática. En la tabla 5 se muestra la satisfacción general de los últimos años, pues el detalle pormenorizado se realiza en la tabla 6 ya que 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	Media tit. 18-19	Media tit. 19-20	Media tit. 20-21
Nivel de satisfacción general con la titulación	3,84	3,89	4,01	4,25	4,13	4,05	3,99

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 media alta de satisfacción: Satisfacción general con la actuación docente del profesorado, Nivel de satisfacción general con los recursos, La tutorización ha sido útil para contribuir a la mejora de mi aprendizaje, organización de los trabajos fin de estudios y Nivel de satisfacción general con las instalaciones. Sin embargo, existe una media baja de satisfacción en: la oferta de las prácticas externas, El sistema de evaluación ha permitido reflejar adecuadamente mi aprendizaje y Coordinación entre el profesorado.

En el caso de la titulación de Enfermería el alumnado se queja de la falta de material, con respecto a ello se he intentado solucionar para el curso 21-22 introduciendo nuevos materiales y adaptando los laboratorios.

	Ítems de evaluación	Media titulaciones	Desviación típica	Nº respuesta válidas
<b>PLAN DE ESTUDIO</b>				
<b>P01</b>	La estructura del Plan de estudios ha permitido una progresión adecuada de mi aprendizaje	4,04	0,68	57
<b>P02</b>	Oferta de prácticas externas	3,17	1,06	53
<b>P03</b>	Oferta de Trabajo Fin de Grado/Máster	3,96	0,93	56
<b>ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA</b>				
<b>P04</b>	Distribución de horarios de clases, actividades formativas, exámenes, tutorías programadas...	4,02	0,45	57
<b>P05</b>	Coordinación entre el profesorado	3,79	0,78	55
<b>P06</b>	Distribución de tareas/trabajos a lo largo del curso	3,83	0,82	55
<b>P07</b>	Organización de los trabajos Fin de Grado/Máster (fechas de entrega, de defensa, constitución de tribunales, etc.)	4,12	1,08	57
<b>P08</b>	Organización de prácticas externas	3,99	0,61	51
<b>PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>				
<b>P09</b>	La metodología docente empleada por el profesorado ha contribuido a mi aprendizaje	3,84	0,77	56
<b>P10</b>	La tutorización ha sido útil para contribuir a la mejora de mi aprendizaje	4,16	1,04	56

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

<b>P11</b>	El sistema de evaluación ha permitido reflejar adecuadamente mi aprendizaje	3,69	0,90	55
<b>INSTALACIONES Y RECURSOS MATERIALES</b>				
<b>P12</b>	Nivel de satisfacción general con las instalaciones (aulas, laboratorios, espacios docentes...)	4,11	0,56	57
<b>P13</b>	Nivel de satisfacción general con los recursos (campus virtual, ordenadores, material de prácticas, recursos bibliográficos...)	4,16	0,54	56
<b>COMUNICACIÓN, GESTIÓN Y SERVICIOS DE APOYO</b>				
<b>P14</b>	Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, Planes docentes, horarios, exámenes...)	4,10	0,47	57
<b>P15</b>	Organización de la movilidad del alumno (programas Sócrates, Erasmus, SICUE...)	4,03	0,94	40
<b>P16</b>	Orientación y apoyo al estudiante (Plan de Acción Tutorial de la Titulación, Oficina de Atención al Estudiante...)	4,00	0,76	46
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>				
<b>P17</b>	Satisfacción general con la actuación docente del profesorado	4,26	0,77	57
<b>P18</b>	Satisfacción general con la titulación	3,99	0,74	57

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

#### 4. Encuestas de satisfacción del alumnado realizadas por el CUME

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. Este curso 2020-2021 no se ha realizado esta encuesta debido a la pandemia COVID-19.



En esa encuesta se recogen los datos del grupo de interés alumnado con respecto a todas las titulaciones. Dicha encuesta se realiza siguiendo las directrices del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro Universitario de Mérida. De sus resultados obtenidos se destacan los siguientes aspectos:

- Primer bloque relacionado con el cumplimiento de la programación docente.
- Segundo bloque relacionado con el desempeño docente.
- Tercer bloque relacionado con el cumplimiento de las tutorías ECTS, 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 relacionado con la actitud del profesorado en clase.

#### 5. 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.



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

## Demanda Universitaria

El número total del alumnado del Centro Universitario de Mérida (OBIN\_PA-004) es 630 repartidos de la siguiente forma: 29 alumnos/as en el máster y 601 alumnos/as de grado. Se observa que este año se ha incrementado ligeramente con respecto al curso anterior.

El alumnado de nuevo ingreso en el 1er Curso (OBIN\_DU-017) de cada una de las titulaciones se distribuye tal y como se muestra en la Tabla 8 (un total de 144 plazas para el curso 20-21).

	Curso 13-14	Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20	Curso 20-21	Curso 21-22
<b>Enfermería</b>	54	55	53	54	54	55	55	56	55
<b>Geomática</b>	6	15	5	4	3	2	1	4	0
<b>Geo- información</b>	-	-	-	-	-	-	-		2
<b>Telemática</b>	14	6	7	4	6	6	4	4	6
<b>Diseño</b>	52	55	56	42	38	33	45	34	36
<b>Informática</b>	27	29	22	19	30	21	24	26	33
<b>Doble Título</b>	3	5	7	10	11	9	6	10	12
<b>Total</b>	157	167	150	133	142	126	135	134	144



Tabla 8: Estudiantes matriculados de nuevo ingreso (OBIN\_DU-017)

Por otra parte, del total de 144 alumnos/as de nuevo ingreso, el Centro Universitario de Mérida ha recibido 47 alumnos que pertenecen a otras Comunidades Autónomas distintas a la extremeña (OBIN\_DU-007). En cuanto a movilidad internacional (OBIN\_DU-016 y OBIN\_DU-009) el Centro Universitario de Mérida, durante el curso en estudio, sólo ha recibido 2 alumnos del total de 253 de la UEX de estudiantes entrantes y un total de 11 alumnos salientes del total de 694 de la UEX de estudiantes salientes.

## 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 54,52 (Tabla 9).

Se observa que ha crecido en el último curso, pudiendo ser motivado porque durante la pandemia, en el curso anterior, dejaban pendientes o suspendieran créditos de los que se han matriculado en este curso. En cuanto al número de estudiantes matriculados se ha incrementado ligeramente en el último curso académico.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

Ref.	Indicadores seleccionados	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21
OBIN_PA001	Media créditos matriculados	53,73	53,34	53,85	50,35	49,89	52,82	50,43	54,52
OBIN_PA004	Alumnos matriculados	736	658	630	694	641	617	596	601

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 últimos cursos académicos (Tabla 10) proporcionados por la UTEC. Como puede observarse tanto la tasa de éxito ha bajado ligeramente con respecto al curso anterior, la de rendimiento ha bajado de forma más abrupta en el Máster siendo una de las más baja de la serie, aunque en todo caso consideramos que son valores altos. Sin embargo, la tasa de graduación ha subido ligeramente, hecho que supone una mejora con respecto a curso anteriores, aunque en Geomática y Telemática es bajo debido al número de alumnos. También hay que resaltar la bajada en las convocatorias medias para aprobar.



Ref.	Principales indicadores	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21
OBIN_RA002	Tasa de rendimiento en Grado	79	79,51	78,3	82,62	80,66	80,93	85,15	81,28
	Tasa de rendimiento en Máster Investigación	76,47	58,82	80,85	99,38	97,65	83,77	92,04	72,26
OBIN_RA003	Tasa de éxito en Grado	89,58	88,99	87,69	89,6	88,46	88,13	91,80	89,53
	Tasa de éxito en Máster Investigación	96,59	100	100	100	97,78	98,42	99,23	97,06
OBIN_RA008	Convocatorias medias para aprobar en Grado	1,26	1,26	1,27	1,30	1,30	1,36	1,41	1,26
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	59,85	56,38	42,86	42,95	46,58	48,47	46,41	55,04

Tabla 10: Indicadores de resultados académicos

Si es significativo el porcentaje de abandono en las titulaciones de Informática, Telemática y Doble Grado. Estos datos se están analizando en la comisión de calidad para hacer un análisis más detallado.

Ref.	Indicador	Enfermería	Diseño	Geomática	Telemática	Informática	Doble título
OBIN_RA003	Tasa de éxito	96,76	86,27	80,65	80,52	79,09	82,15
OBIN_RA002	Tasa de Rendimiento	95,47	74,82	54,35	64,25	67,22	70,11
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	75,93	61,90	00,00	00,00	15,79	14,29
OBIN_RA001	Tasa de Abandono	20,37	9,52	33,33	75,00	73,68	71,43

Tabla 11: Indicadores de resultados académicos en el curso 2020-2021 por Grado.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

El Centro Universitario de Mérida presenta una tasa de éxito de un 89,53% en las Titulaciones de Grado en línea con las medias de UEx que corresponde a un 87,24%. 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 (media de 79,73%), expresa el grado de eficacia del alumnado y de la institución docente con relación a su actividad académica. En los datos que nos ocupa vemos un buen resultado que se está consiguiendo en los Grados del centro Universitario de Mérida (81,28%).

En general, consideramos que el grado de satisfacción de los estudiantes es elevado, llegando en muchos de los ítems mostrados en las encuestas 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, aunque ligeramente inferiores al curso anterior.

Las tasas de graduación han bajado en Informática, Telemática y Geomática (esta última por el pequeño número de alumnos) están por debajo de los límites que contemplan las memorias verificadas. Se observa el alto grado de graduación en Enfermería (75,93%) y Diseño (61,90%) con respecto al resto de titulaciones.

Las tasas de abandonos están dentro de los límites de las memorias verificadas a excepción de Informática, Telemática y Doble Grado que lo supera. Se están estudiando los aspectos que pueden motivar este porcentaje alto, y una de las causas encontradas es el trasvase de alumnos entre Informática y Telemática que, aunque comparte asignaturas y profesores, los alumnos que cambian de titulación también se consideran abandonos. Otras de las causas es el incumplimiento de la normativa de permanencia en la UEx de los alumnos.

### ***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 (Telemática y Geomática). Sobre esta cuestión, en el curso 22-23 se va a continuar con la adaptación del título de Geomática al nuevo título de GeoInformación esperando que este cambio mejore este aspecto y aumente el número de alumnos matriculados.
- Como aspectos negativos, tal y como se recoge en la encuesta de alumnos realizada por la UTEC, la excesiva carga de trabajo soportada por los estudiantes en algunas asignaturas, así como la alta tasa de abandono de algunas de las titulaciones.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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

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

El proceso está implementado completamente

#### **Indicadores del proceso/procedimiento**

El Portal Web del Centro Universitario de Mérida mantiene actualizada la información que se publica sobre las distintas titulaciones que se imparten en el Centro. Cada año, esta información se actualiza con la información de los planes docentes (fichas 12a) aprobados por las distintas comisiones de calidad, los horarios de las distintas titulaciones y el calendario oficial de exámenes de las asignaturas de todas las titulaciones en las diferentes convocatorias. Además, cada cambio que se produce en el título queda reflejado en la información disponible a través del Portal Web del Centro. Esto es así para los informes que, en su caso, se reciben desde la ANECA, los cambios de profesores, etc.

Durante este curso se han realizado cambios en la página web del centro para simplificar el acceso a la información de las distintas titulaciones. Además, se ha llevado a cabo una de las mejoras planteadas en la memoria del curso anterior, relacionada con el uso de las redes sociales del Centro Universitario para mostrar información de las propias titulaciones y enlazar a la existente en la web del Centro. De esta forma, se ha conseguido que esta información sea más accesible y transparente para los diferentes colectivos interesados en conocer las distintas titulaciones impartidas en el Centro.



Por otra parte, tal y como se ha venido indicando en memorias anteriores, 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.

El documento P/ES006\_CUM\_D01, recoge anualmente el plan anual de publicaciones, aprobado por la Comisión de Calidad del Centro.

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

Como posibles mejoras en este proceso se mantiene la realización de encuestas cada 2 cursos académicos a los diferentes grupos de interés para que indiquen su satisfacción o deficiencias en este proceso.

Como ya se apuntó en la memoria del curso pasado, se ha planteado a los vicerrectorados con competencias en la infraestructura tecnológica y de relaciones institucionales a traducir a distintos idiomas 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. Aunque este proceso se está llevando a cabo, aún existen áreas de mejora para conseguir la traducción completa de los distintos ítems que componen la Web

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.4.- PR/CL009\_CUM: Proceso de reconocimiento y transferencia de créditos

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

El proceso se puso en marcha en el segundo semestre del curso 2017-18; es el tercer curso de implementación

#### ***Indicadores del proceso/procedimiento***

Valores de los indicadores del curso académico 2020-21:

#### **Número de estudiantes que realizan solicitudes: 30**

Los 30 estudiantes realizaron 109 peticiones de reconocimiento; 101 fueron aceptadas por secretaría administrativa al cumplir los requisitos recogidos en la normativa de la UEx, 8 fueron rechazadas por diversos motivos (no presentar la documentación requerida, no alcanzar el número de créditos necesario, sobrepasar el tope de créditos reconocibles, etc.).

#### **Número total de asignaturas para las cuales se solicita reconocimiento.**

La Secretaría Administrativa tramitó:



- Reconocimientos automáticos por precedentes existentes asociados a estudios universitarios cursados previamente por los estudiantes; en el informe no se concretó el número de asignaturas.
- Reconocimientos de asignaturas de ciclos formativos, en el informe no se concretó el número de asignaturas, pero sí el ciclo formativo de procedencia.

Las Comisiones de Calidad de las Titulaciones revisaron 90 peticiones de reconocimiento de asignaturas; los datos por titulación fueron:

- 31 CC-GIDIDP
- 34 CC-GIGT
- 2 CC-GIITI
- 1 CC-GIT
- 20 CC-GE
- 2 CC-MUGIT

#### **Número total de asignaturas con el informe favorable de las CCT: 70**

- Número de reconocimientos de asignaturas por parte de las CCT, con el informe favorable de los departamentos: 49
- Número de reconocimientos de asignaturas por parte de las CCT por experiencia laboral: 21

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

- **Reconocimientos automáticos.** Hay que señalar que, en algunos casos, la valoración administrativa no especifica el número de asignaturas con reconocimiento, como ocurre cuando la procedencia de la petición se debe a que el estudiante ha cursado ciclos formativos (VERIFICA de las titulaciones).
- **Número total de asignaturas con el reconocimiento desfavorable de las CCT.**
  - La Secretaría Administrativa no concretó el número de asignaturas que no cumplieran los requisitos administrativos para solicitar el reconocimiento.
  - Las Comisiones de Calidad de las Titulaciones informaron desfavorablemente al reconocimiento de 20 asignaturas.

**Principales motivos de denegación:**

- Cuestiones administrativas:
  - Ciclos formativos no reconocidos
  - No llegar al mínimo de créditos para reconocer una asignatura optativa.
  - No presentar la documentación requerida.
- Informes desfavorables de los departamentos: 14

***Número de solicitudes resueltas dentro del plazo de 3 meses establecido en la normativa.***

- Todas las peticiones menos una que se retrasó, el motivo fue, traspapelarse la documentación, este problema demoró la respuesta pocos días.



***Análisis de indicadores.***

El proceso se ha desarrollado con normalidad. Secretaria Administrativa debe especificar en su informe el número de asignaturas de ciclos formativos que reconoce, el número de asignaturas por tener cursados estudios universitarios y el número a partir de precedentes.

El mayor número de solicitudes de reconocimiento de créditos se produce en el primer semestre.

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

La falta de registro específico por parte de la secretaría administrativa (nombre de las asignaturas), ya que la cuantificación de las asignaturas reconocidas automáticamente y por precedentes no está especificada en todos los casos.



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

	Acción de Mejora en el curso 2020-21	¿Implantación?			Observaciones
		Sí	Parcialmente	No	
1	Persistir en la difusión del proceso entre los colectivos que participan en el procedimiento (CCT, Representantes de Dpto. y PDI)	X			Mantener su cumplimiento, aunque se produzcan cambios en el profesorado
2	Secretaría Administrativa debe mejorar la cumplimentación de la información			X	Debe modificar la tabla de registro de la información

#### Acciones de mejora para el curso 2021-22.

	Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Mantener actualizada la tabla de histórico de reconocimientos de las titulaciones impartidas en el CUMe y publicar en los distintos espacios	Secretaría Administrativa Gestor/a de Calidad	Antes del inicio del periodo de tramitación de reconocimiento y transferencia de créditos	Modificar la tabla de registro
2	Adaptar el procedimiento a la nueva normativa aprobada por la UEx	Secretaría Académica Secretaría Administrativa Responsable del SAIC	Segundo semestre del curso 2021-22	



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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

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

Este proceso no se ha desarrollado con toda la normalidad habitual que se hubiese deseado debido a la pandemia COVID-19 que se produjo a partir de Marzo de 2020, pese a la vuelta a la modalidad de docencia presencial en las titulaciones de la UEX. Es por ello, por lo que a algunos de los procesos de desarrollo de las enseñanzas falta alguna evidencia de la documentación generada con normalidad según lo establecido en los procesos/procedimientos. No obstante, el resto de documentación que se ha producido se ha almacenado debidamente.

#### **Indicadores del proceso/procedimiento**

Este proceso debe abordar principalmente tres aspectos:

Antes del inicio del curso:



**1. *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 de las fichas 12a para las asignaturas del Centro Universitario de Mérida para el curso 2021-2022 (A01).
  - Plantilla de revisión de las fichas 12a para incorporar dichos aspectos, así como mejorar algunos apartados (A02).
- En la evidencia P\_CL009\_CUM\_D02 se recoge:
  - El acta de la comisión de Calidad del Centro Universitario de Mérida con la aprobación de las directrices establecidas en el documento D01.

Tal y como establece el proceso, desde la dirección se solicita a los distintos Departamentos la aprobación de las fichas 12a antes del 10 de junio, así como su envío a la subdirección (se notificó mediante correo electrónico a los Departamentos la elaboración de las fichas 12a).

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

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

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### ***Durante el curso:***

#### **3. Control de las obligaciones docentes.**

Desde la Dirección del Centro se ha establecido el control de firmas de las obligaciones docentes, informando al servicio de inspección de la UEX de las incidencias producidas.

#### **4. 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. 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 20-21 todas las comisiones se han reunido al menos una vez, aunque nos faltan actas de dichas reuniones en algunas comisiones.



Además, durante el curso (20/21) se realizaron y aprobaron en consejo de Gobierno de la UEX y la ANECA las modificaciones a la memoria verificada de las titulaciones de Informática, en concreto en lo referente a las asignaturas optativas, que se comenzarán a impartir en el curso 22-23.

Se han desarrollado de forma satisfactoria la defensa de los TFG y TFM y las prácticas curriculares y extracurriculares en todas las titulaciones del CUMe. En cuanto a las defensas de los TFG y TFM, se defendieron la mayoría de forma presencial de forma satisfactoria sin ninguna incidencia.

### ***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% (32 de 32)
  - Geoinformación y Geomática 100% (10 de 10)
  - 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 de 14).
- Porcentaje de planes docentes informados favorablemente por las CCT sobre el total de asignaturas del título.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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%
- Geoinformación y Geomática: 100%
- Informática en Tecnologías de la Información: 100%
- Telemática: 100%
- Máster Universitario de Investigación: 100%
- MUGIT: 100%



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

#### **Debilidades**

Con respecto a la memoria del año pasado se observa alguna de las debilidades siguientes: algunas titulaciones no tienen evidencia de realización de la revisión de las agendas del estudiante ni claustros. No obstante, se ha incrementado el número de titulaciones que realizan claustro y se ha incrementado también el número de profesores que realizan sus agendas docentes en forma y tiempo establecido. Es importante continuar con este mecanismo de sincronización y mejorarlo si es posible.

#### **Áreas de mejora**

- Mejorar la coordinación horizontal de los distintos cursos en las diferentes titulaciones.
- Seguir fomentando las actividades de competencias transversales.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.6.- P/CL010\_CUM: Proceso de Orientación al estudiante

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

El proceso de análisis de resultados 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 los procesos/procedimientos correspondientes.

#### **Indicadores del proceso/procedimiento**



Siguiendo con el modelo de Plan de Acción Tutorial (PAT) iniciado en el curso 18-19, en el curso 2020-21 se asigna también un tutor por curso y semestre que facilite el contacto académico tutor-alumno y que los estudiantes puedan solventar sus dudas o cuestiones de interés en cualquier momento. Debido a la situación creada por la pandemia COVID-19, en el curso 2020-21 no se llevó a cabo el acto de Bienvenida al CUMe al inicio del curso académico en el que se informa a los estudiantes de nuevo ingreso sobre el proceso de orientación al estudiante. En este curso, el Plan de Acción Tutorial fue presentado al inicio de curso por los respectivos tutores PAT asignados a cada curso y titulación.

Entre las actividades desarrolladas durante el curso 2020-21 destacan:

- Tutorías profesores tutores y estudiantes con atención personalizada individual o grupal (a demanda): email, clases, campus virtual, etc.
- Para estudiantes de Grado: "La biblioteca y sus recursos"; y Para estudiantes de Máster: "Acceso remoto a la biblioteca y sus recursos" con atención personalizada individual o grupal (a demanda) por el Personal del Servicio de Biblioteca del CUMe.
- Presentación de "Programas de movilidad y certificaciones lingüísticas".
- "Jornadas informativas de Prácticas externas": Información sobre Prácticas externas curriculares y extracurriculares: Normativa y plazos., dirigidas a alumnos de 3º y 4º curso.
- "Búsqueda y tratamiento de información para la elaboración del TFG" con atención personalizada individual o grupal (a demanda) por el Personal del Servicio de Biblioteca del CUMe.
- "Como afrontar tu TFG en el Grado de Ing. en Diseño Industrial" en varias sesiones en formato virtual.
- Orientación laboral (CV, carta de presentación, entrevista de selección, recursos de la red, etc.); Información sobre el posible mercado de trabajo al que os enfrentareis; Orientación para la búsqueda de empleo (cursos de formación, becas, prácticas, ofertas de empleo, oposiciones, contratos de trabajo, trabajar en Europa, etc.); Orientación para el autoempleo/emprendimiento a cargo del Personal del Servicio de Orientación laboral de la UEx con atención personalizada individual o grupal (a demanda).

Las tutorías PAT se han podido realizar en cualquier espacio del centro, espacio del campus virtual, correo electrónico, etc. En el caso de cuestiones concretas y específicas se deriva al estudiante a la persona con más conocimiento en el tema. En las sesiones grupales que se han desarrollado, se han podido utilizar los laboratorios, así como otros espacios como el Salón de Actos. Los recursos y materiales necesarios se prevén con anterioridad según el ponente y el tema a desarrollar.

En cuanto a las actividades de Difusión realizadas durante el curso 2020/21 destacan:

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

- La participación del CUMe I Feria Educativa Virtual, ClickUex para explicar a los futuros universitarios sobre el amplio abanico de posibilidades que tienen a su alcance en su paso por la universidad extremeña. El objetivo es ofrecerles toda la información que hubieran podido conocer en la tradicional Feria Educativa de la UEx. La actividad ha sido organizada por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad, a través de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA).
- Visitas a varios Centros e Institutos de la Comunidad Autónoma para difundir las Titulaciones del CUMe.
- Participación en la Noche de los Investigadores 2020\_21

### **Análisis de indicadores**



Las evidencias que sustentan este proceso son:

- P/CL010\_CUM\_ D01 - Plan de Actividades de Orientación al Estudiante
- P/CL010\_CUM\_ D02 - Cuestionario de Control del desarrollo de actividades
- P/CL010\_CUM\_ D03 - Encuestas de satisfacción con actividades de orientación
- P/CL010\_CUM\_ D04 – Memoria de actividades
- P/CL010\_CUM\_ D05 – Solicitud de recursos para actividades
- P/CL010\_CUM\_ D06 - Plan de Actividades de Difusión y Acceso
- P/CL010\_CUM\_ D07 – Encuesta con actividades de actividades de difusión
- P/CL010\_CUM\_ D08 - Encuesta nuevo ingreso
- P/CL010\_CUM\_ D09 – Memoria de actividades

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

Entre las fortalezas, como en años anteriores, se destaca que el CUMe es centro pequeño, por lo que la relación profesor-alumno es bastante cercana. Con la metodología seguida en el PAT se observa que favorece que los estudiantes pregunten a los tutores sus dudas de manera cercana y abierta, al estar en contacto con ellos a lo largo de todo el curso.

Entre las debilidades, se puede mencionar que la fortaleza descrita anteriormente, en algunas ocasiones puede convertirse en debilidad ya que el estudiante, al tener un contacto muy estrecho tanto con el profesorado como con la dirección del centro o con el personal de secretaría, etc., no recurra a su tutor PAT para solventar dudas.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.7.- 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 CUMe una oferta para la realización de Prácticas Externas curriculares. Las prácticas académicas externas extracurriculares en empresas para estudiantes de la Universidad de Extremadura (UEX) se tramitan a través de la *Oficina de Prácticas Extracurriculares de la UEx (SEPYE)* que depende del *Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad* y es gestionada por la *Fundación Universidad-Sociedad* de la UEx (en adelante, *Fundación UEx-Sociedad*).

Durante el curso 2020-21, se han realizado más de 170 prácticas externas (obligatorias/optativas) en las que han participado 45 profesores del CUMe y más de 30 empresas/instituciones. Salvo algunas excepciones, tanto los estudiantes como los tutores UEx y tutores externos han coincidido en su satisfacción con el proceso.

La gestión de las prácticas externas se apoya en las siguientes evidencias:



- Acta nombramiento miembros comisión - P/CL011\_CUM\_ D01
- Ficha de empresa \_ P/CL011\_CUM\_ D02
- Informe gestión y desarrollo de las prácticas - P/CL011\_CUM\_ D03
- Cuestionario para el seguimiento del proceso - P/CL011\_CUM\_ D04
- Solicitud del alumno/a de adjudicación de empresa - P/CL011\_CUM\_ D05
- Adjudicaciones Centro - P/CL011\_CUM\_ D06
- Acuerdo firmado por todas las partes P/CL011\_CUM\_ D07
- Memoria del estudiante - P/CL011\_CUM\_ D08
- Encuesta de satisfacción (por estudiante) - P/CL011\_CUM\_ D09
- Informe tutor externo - P/CL011\_CUM\_ D10
- Calificación tutor interno - P/CL011\_CUM\_ D11
- Encuesta tutor interno - P/CL011\_CUM\_ D12
- Solicitud Certificado de aprovechamiento - P/CL011\_CUM\_ D13

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

En el curso 20-21, también marcado por la pandemia de COVID-19, se han podido retomar las prácticas externas de todas las titulaciones de forma presencial en las empresas y/o de forma virtual, sobre todo en el caso de las ingenierías.

#### **Debilidades del 2020-21**



- No se ha recibido ninguna respuesta de los estudiantes de enfermería a las encuestas de satisfacción.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### **Áreas de mejora del 2020-21**

- Seguir intentando mejorar la coordinación entre el tutor interno - tutor externo para ello se propone hacer una reunión informativa para profesores antes de que los estudiantes comiencen las PE.
- Proponer alguna estrategia para intentar aumentar el número de respuestas en las encuestas de los estudiantes del Prácticum I, II y III
- Mejorar el seguimiento del alumno de los Prácticum por parte del tutor interno.
- Incluir en las encuestas un ítem sobre idoneidad de la empresa y los conocimientos de los estudiantes
- Actualizar base de datos de empresas/instituciones relacionadas con los Grados del centro
- Mejorar y actualizar la web del CUMe en el apartado de Prácticas Externas



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.8.- P/CL012\_CUM Proceso de reclamaciones

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

El proceso está implementado, aunque debe mantenerse la difusión entre los estudiantes de nueva incorporación al desconocer su contenido y la tramitación de las reclamaciones.

En el curso 2020-21 ha entrado en vigor la nueva Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la UEx (DOE de 3 de noviembre de 2020). La nueva normativa ha supuesto modificaciones en el procedimiento de resolución de las reclamaciones, creándose las *Comisiones de Reclamaciones de Título* (componentes: el Decano/Director del centro, el Responsable de Calidad del centro y el Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente).

#### ***Indicadores del proceso/procedimiento***

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

Las cifras de los indicadores del **curso académico 2020-21** han sido:

- *Número de reclamaciones recibidas:* 3 (1 del primer curso del GE/2 del segundo curso del GE).
- *Número de reclamaciones aceptadas:* 3.

Dos reclamaciones pedían que otro profesor revisase los exámenes y que una parte del examen se valorara de otra manera. Una reclamación pedía que se revisara la corrección de los casos clínicos y se aplicara adecuadamente el plan docente.

- *Número de reclamaciones resueltas favorablemente:* 1
- *Número de reclamaciones resueltas desfavorablemente:* 2



La Comisión de Reclamaciones del GE (CR-GE) revisó la documentación de las tres reclamaciones y realizó los informes pertinentes para que la Dirección del centro respondiera a los estudiantes.

- *Tiempo medio de respuesta:* 12 días

#### ***Análisis de indicadores***

En el curso académico 2020-21 se produjeron 3 reclamaciones. En el curso previo, el 2019-20, no se presentó ninguna reclamación, en el 2018-19 se presentaron 4, en el 2017-18 fueron 5 y en el 2016-17 ninguna. La media de los últimos cinco cursos ha sido de 2,4 reclamaciones.

El primer semestre del curso no hubo reclamaciones. El segundo semestre se produjeron las 3 reclamaciones. El procedimiento seguido fue el descrito en la normativa de la UEx y la CR-GE emitió la resolución sobre los aspectos reclamados. Para obtener conclusiones sobre las reclamaciones será necesario realizar un seguimiento en los próximos cursos académicos, valorando si se producen o no más reclamaciones en la misma asignatura y/o si se repiten los aspectos reclamados. El tiempo medio de respuesta ha sido breve: en doce días las reclamaciones fueron tratadas y resueltas.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	



En las otras titulaciones del CUMe no se han producido reclamaciones. Se realizaron consultas verbales y por correo electrónico sobre los procedimientos a seguir para realizarlas, pero no se materializaron. Debe valorarse la evolución de estas consultas y si su origen se centra en una determinada asignatura o titulación.

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

El procedimiento se ha desarrollado sin problemas. Mejorar la difusión de la normativa puede ser el aspecto en el que seguir trabajando debido a las consultas sobre el procedimiento que se producen en el periodo posterior a los exámenes

	<b>Acción de Mejora Curso 2021-22</b>	<b>Responsable de la ejecución</b>	<b>Plazo o momento de ejecución</b>	<b>Observaciones</b>
1	Persistir en la difusión del proceso de reclamaciones entre el alumnado, especialmente en los estudiantes de primer curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Secretaría Académica</li> <li>• Subdirección Alumnado</li> <li>• Tutores PAT</li> </ul>	<p>Inicio del curso académico</p> <p>Periodos previos a los exámenes</p>	<p>- “Reunión de Bienvenida a los Estudiantes de primer curso”.</p> <p>-Envío de correos electrónicos recordando la normativa de evaluación y el proceso de reclamaciones.</p> <p>-Colaboración de los tutores del PAT de primer curso para la difusión de la normativa.</p>

	<b>Acción de Mejora en el curso 2019-20</b>	<b>¿Implantación?</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>S í</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>N o</b>	
1	Persistir en la difusión del proceso de reclamaciones entre el alumnado, especialmente en los estudiantes de primer curso.	X			En la reunión grupal celebrada con los estudiantes de nuevo ingreso, a principio de curso, se insistió en la normativa de evaluación y en el proceso de reclamación. Además, se aclararon las dudas existentes.
2	Dinamizar las convocatorias de las CC para la revisión de las reclamaciones.			X	Se ha producido la modificación de la normativa UEx y creada una nueva comisión para tratar este proceso
3	Revisar la redacción de proceso y sus posibles ajustes		X		Realizada la revisión, pero pendiente de actualizar los documentos (CC-CUMe y Junta de Centro)

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.9.- P/SO005\_CUM: Gestión de los recursos materiales y servicios propios del Centro

#### **Sobre Instalaciones**

Cada curso académico se recoge la opinión de todos los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje (personal docente e investigador, alumnado y personal de administración y servicios) respecto de su grado de satisfacción con los recursos materiales docentes con los que cuenta el Centro Universitario de Mérida.

En lo referente a la participación de los agentes en las encuestas de satisfacción, que fueron realizadas de manera on-line después de finalizar el segundo semestre del curso 2020/2021, el número de respuestas ha experimentado una notable subida (253 respuestas) con respecto a las recibidas el curso pasado (150 respuestas). Se ha continuado con el criterio de años anteriores de no procesar aquellos ítems que no llegan a alcanzar las tres encuestas en total, por no alcanzar la representatividad mínima requerida, aunque sí se han tenido en cuenta los comentarios y sugerencias. Debemos continuar incentivando la participación, especialmente del alumnado, en estas encuestas. Aunque debemos destacar la amplia participación del alumnado de enfermería en las cuestiones relacionadas con los laboratorios temáticos asignados en su grado.

En la Tabla 1 se muestra la escala de valoración de cinco niveles utilizada en la encuesta *online*, que abarca desde 1.- Nada satisfecho hasta 5.- Completamente satisfecho.

Tabla 1. Escala de valoración utilizada

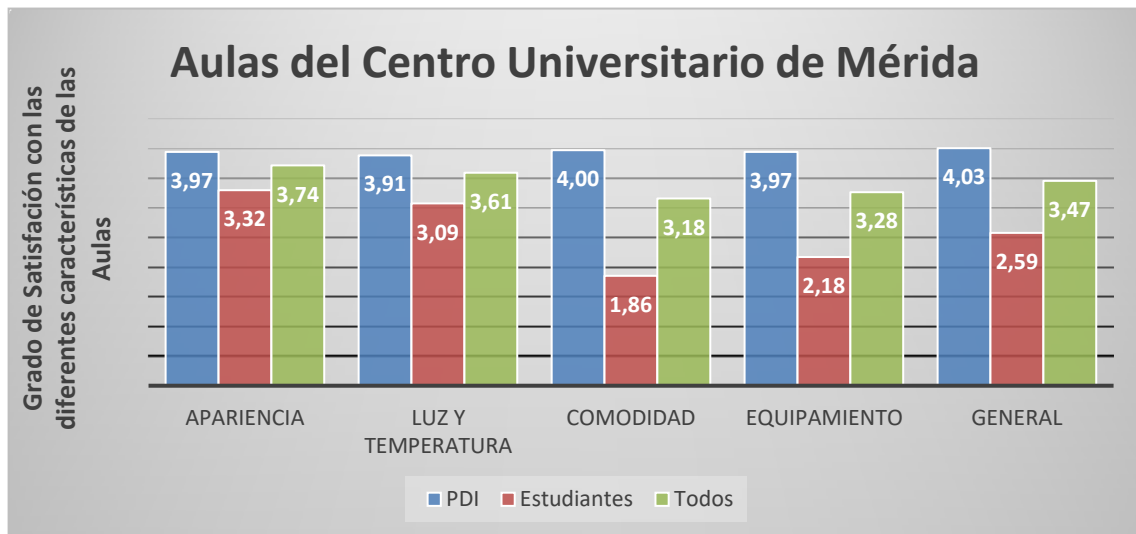
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Suficientemente satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

A continuación, se incluyen los resultados más destacables.

#### **Espacios docentes**

##### *Aulas*

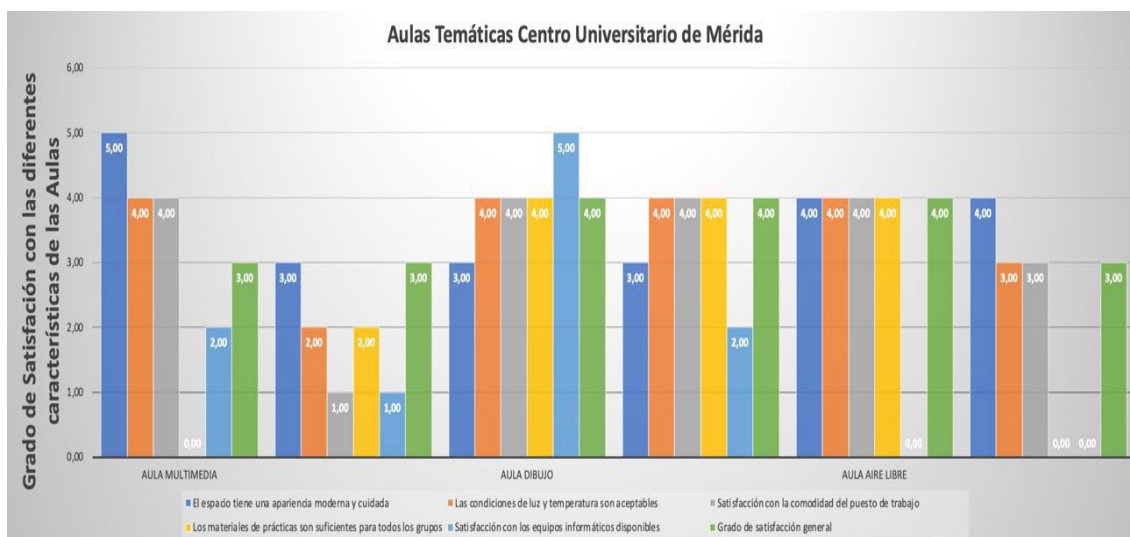
Se ha hecho un análisis dividido por sectores de las respuestas proporcionadas en las encuestas de satisfacción respecto a las aulas del Edificio Aulario Antonio Castillo y las aulas temáticas multimedia, dibujo y aula al aire libre. En las figuras se muestran los valores medios de satisfacción de los distintos grupos de interés que han respondido a la encuesta, PDI y Estudiantes (no se ha recogido ninguna respuesta del PAS). En general, se desprende del gráfico, que casi todos los usuarios de estos están suficientemente satisfechos con las aulas.



La menor calificación que obtiene este ítem es sobre la comodidad y equipamiento entre el colectivo de estudiantes, debido a la disposición de la bancada de asientos. Esta valoración coincide con los comentarios registrados en años anteriores sobre la incomodidad de las bancadas fijas. El personal docente sugiere cambios en cierto mobiliario para el docente como las sillas y revisión de los cables de conexión a los cañones para su correcto funcionamiento. Cabe destacar las sugerencias de los estudiantes en relación al sistema de aulas espejo para docencia simultánea, sugieren la mejora de la calidad de los altavoces y la resolución de los cañones.

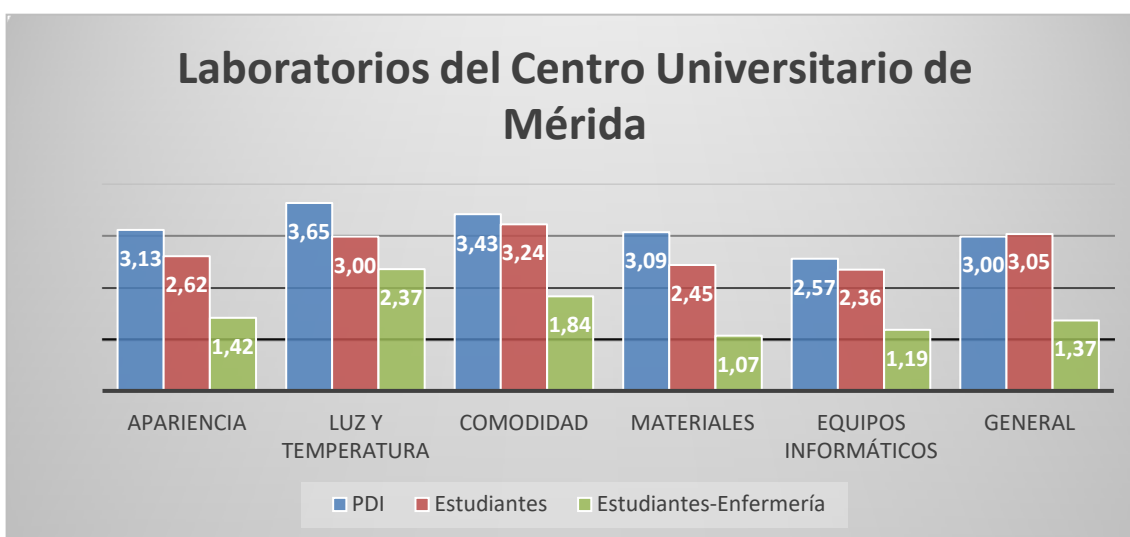
#### *Aulas Temáticas*

Los datos que ofrece la encuesta de aulas temáticas reflejan la satisfacción del colectivo PDI y estudiantes. Se puede observar en la misma dos bloques para cada una de las estancias analizadas. Los datos nos indican una alta satisfacción con respecto al aula de dibujo, aunque las sugerencias indicadas en las encuestas nos indican que es necesario desechar materiales no utilizables. En general, las sugerencias nos indican adecuar el material informático en el aula multimedia y el aspecto, comodidad y adecuación del entorno en el aula al aire libre.



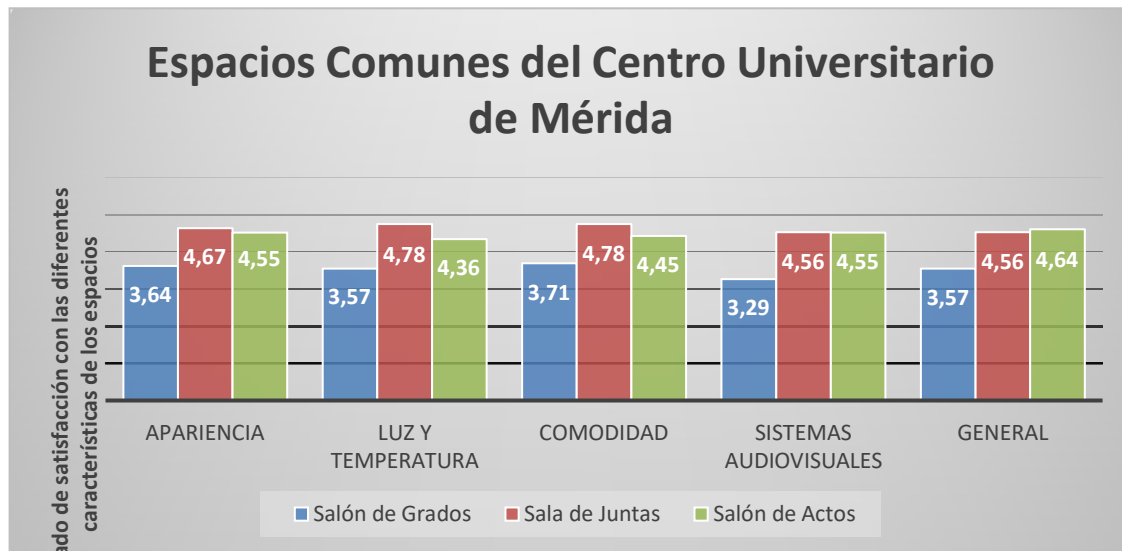
### Laboratorios Temáticos

En el caso de los laboratorios, se siguen identificando dos colectivos dentro del colectivo de estudiantes: aquellos que son usuarios de los laboratorios de enfermería y los que no lo son, por lo que se han incluido de manera separada en el análisis. En la figura se muestra el grado de satisfacción media de cada colectivo sobre los distintos aspectos encuestados (no se ha recogido ninguna respuesta del PAS). Aunque se siguen diferenciando claramente las diferentes opiniones de los distintos colectivos, sí se aprecia con claridad que la peor valoración la obtienen los equipos informáticos con los que están equipados los distintos laboratorios y el equipamiento de los laboratorios de enfermería. En cuanto a las sugerencias, suelen hacer referencia al material específico y/o informático disponible en los laboratorios, destacando la antigüedad del material de los laboratorios de enfermería.



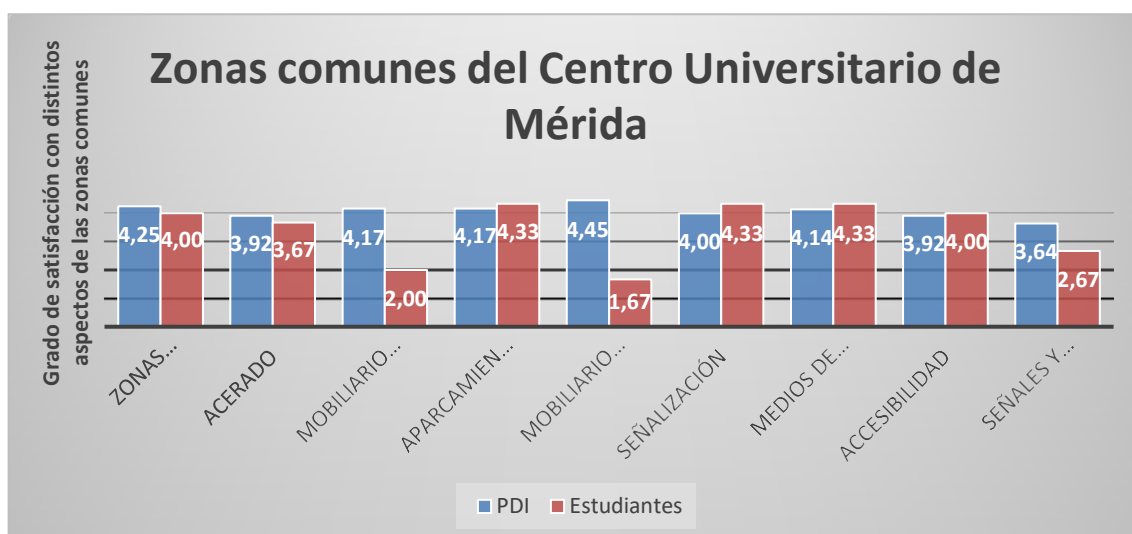
### Espacios comunes

En la figura siguiente podemos apreciar que el grado de satisfacción con varios aspectos de la Sala de Juntas y el Salón de Actos ha sido muy alto. Obtiene una puntuación inferior el Salón de Grados que, según las sugerencias recibidas, ha sido motivada principalmente por la actual distribución del mobiliario y colocación de la pantalla.



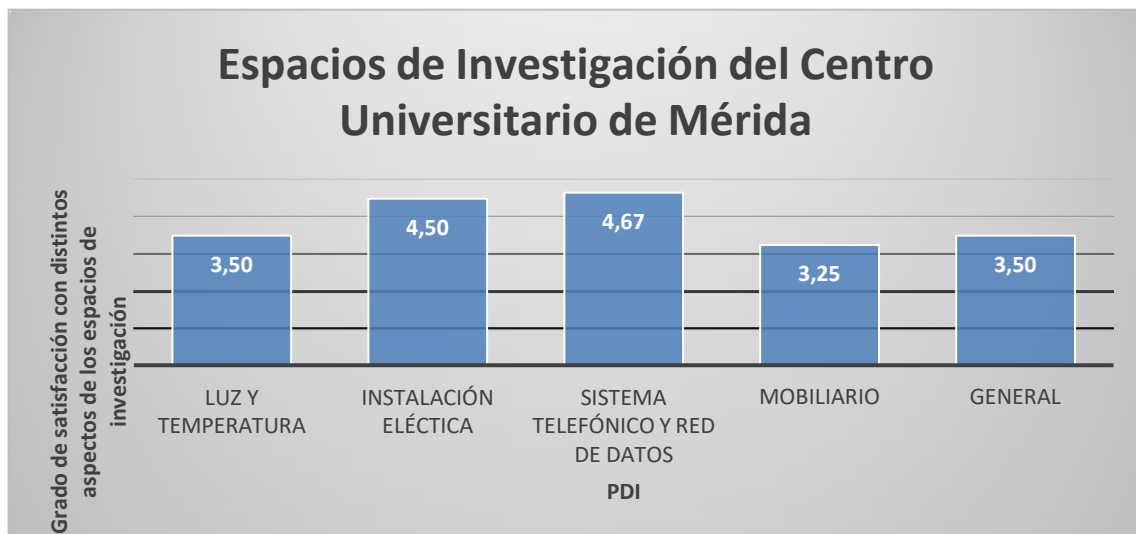
### Otros espacios

En la figura siguiente podemos apreciar que el grado de satisfacción con varios aspectos de otros espacios comunes (Aparcamientos, medios de extinción de incendios, accesibilidad, zonas ajardinadas... ha sido alto. No se ha recogido respuestas superiores a tres del PAS. Otros aspectos como el mobiliario interno y externo del Centro han obtenido una puntuación inferior a 2 por parte de los estudiantes, motivada principalmente por la sobre la incomodidad de las bancadas fijas y la falta de mobiliario para sentarse cerca de las aulas. También cabe destacar las sugerencias de máquinas funcionales para comida y bebida por parte de los alumnos e iluminación del aparcamiento cubierto.



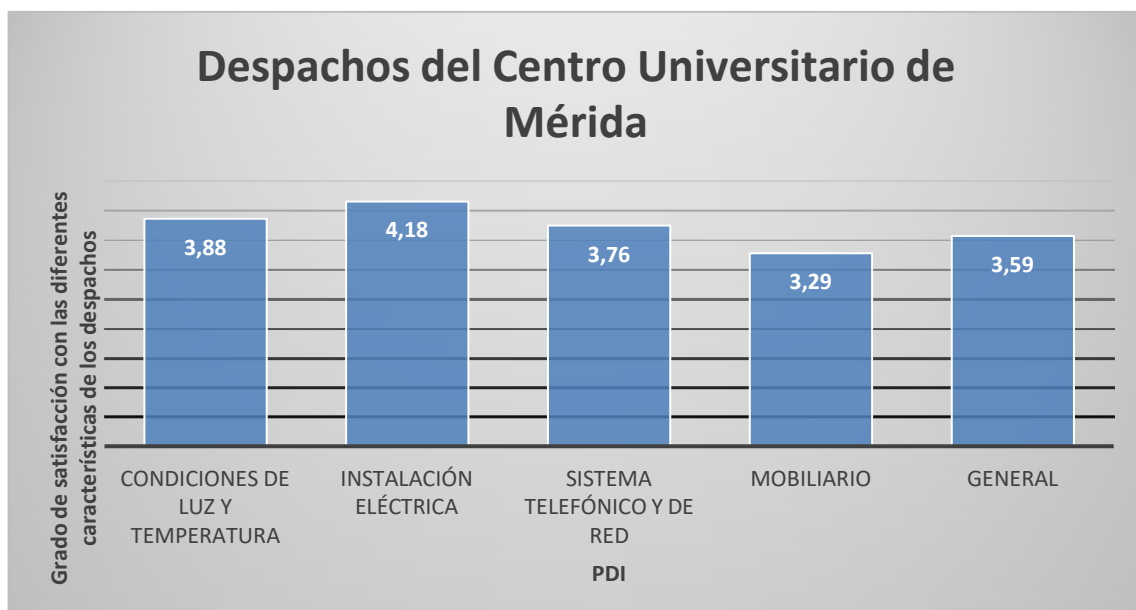
### Espacios de Investigación

En relación con los espacios de investigación la satisfacción general es aceptable, destacando el sistema de telefonía y red y mejorable el mobiliario. Las sugerencias que nos aporta a la encuesta indican la necesidad de dotación similar a los laboratorios docentes y sobre todo la evaluación constante de asignación de espacios en función a personas que trabajan para los grupos de investigación.





### Despachos de PDI

En la figura siguiente podemos apreciar que el PDI está, en general, satisfecho con los despachos del centro. Obtiene una puntuación inferior el mobiliario. En cuanto a los comentarios recibidos destacan las pequeñas dimensiones de los despachos y que estos sean compartidos.

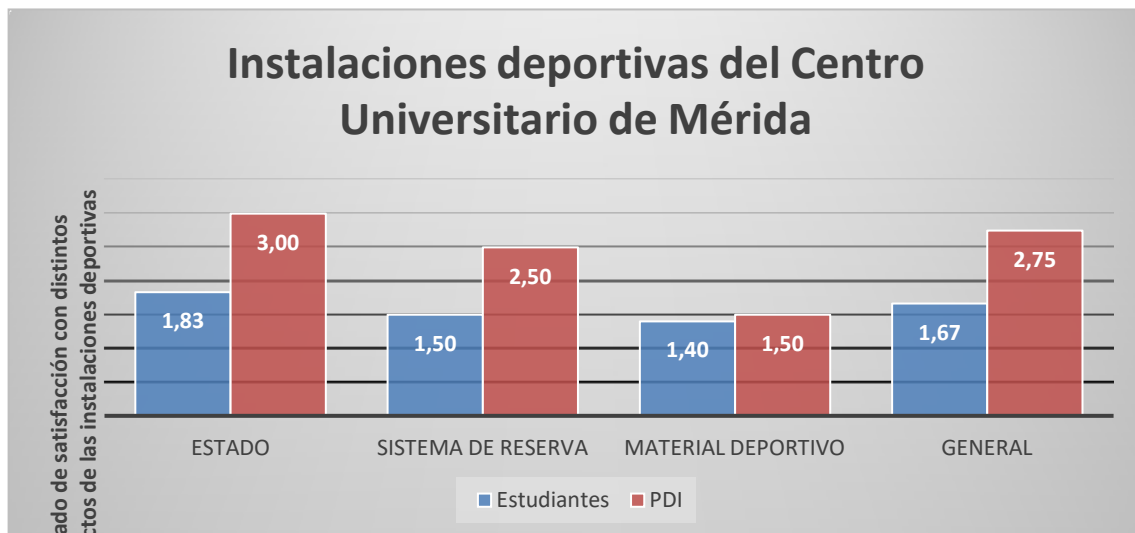




	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### *Instalaciones deportivas*

Se han recibido comentarios sobre las instalaciones deportivas del centro que trasladan la carencia de instalaciones deportiva.



### **Acciones de Mejora realizadas**



En respuesta a los resultados y comentarios de las encuestas de años anteriores, se han realizado las siguientes acciones de mejora durante el curso 2020/2021:

- Se ha acondicionado el laboratorio de enfermería, dotándolo de nuevo material y mobiliario.
- Se han renovado equipos informáticos del Laboratorio I de Informática.
- Se han colocado mesas en las zonas exteriores.
- Se ha continuado con la mejora y adecuación de las tarimas de los profesores para dar más accesibilidad a las personas con discapacidad.
- Se han sustituido proyectores de aulas.
- Se está finalizando la adecuación de un estudio de grabación para la generación de contenidos para docencia on-line.

### **Acciones de Mejora pendientes**

Las siguientes acciones de mejora se integrarán en el documento **P/SO005\_CUM\_D02** y se acometerán cuando el Centro disponga de presupuesto, bien propio o transferido por la propia Universidad u otro organismo público y/o privado:

- Se continuará con la modificación de las tarimas de los profesores en las aulas del aulario (planta primera) para dar accesibilidad a las personas con discapacidad.
- Se continuará con las mejoras en la iluminación del Centro y se pasará a iluminaria LED en todas las zonas.
- Se estudiará la posibilidad de poner algún sistema que reduzca el ruido de las bancadas del aulario.
- Continuar con la instalación de puertas automáticas para facilitar la accesibilidad.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

- Sería necesario poder asfaltar antes de pintar la señalización viaria horizontal del centro.
- Decorar o pintar el muro que linda con el asilo. Se debería acondicionar (enlucir) antes de pintarlo.
- Iluminar la zona de salida de la pérgola de abajo. Iluminar aparcamiento trasero. Llevar a esas zonas.
- Acondicionar la zona de entrada a las pistas.
- Acondicionar y mejorar el aspecto del Aula al Aire Libre, poniendo especial interés en los objetos de madera y especialmente en la cubierta.
- Mejora de la entrada al centro y espacio de aparcamiento de motocicletas.
- Contacto con empresas para estudiar la instalación de cargadores para vehículos eléctricos.

### **Sobre Servicios Propios**

Cada curso académico se recoge la opinión de todos los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje (personal docente e investigador, alumnado y personal de administración y servicios) respecto de su grado de satisfacción con los servicios proporcionados por el Centro Universitario de Mérida.

En lo referente a la participación de los agentes en las encuestas de satisfacción, que fueron realizadas de manera on-line después de finalizar el segundo semestre del curso 2020/2021. En general, el número de respuestas recibidas ha sido algo superior a las del curso anterior, siendo un total de 133 respuestas, frente a las 80 del curso pasado. Se ha continuado con el criterio de años anteriores de no procesar aquellos ítems que no llegan a alcanzar las tres encuestas en total, por no alcanzar la representatividad mínima requerida, aunque sí se han tenido en cuenta los comentarios y sugerencias. Debemos continuar incentivando la participación, especialmente del alumnado, en estas encuestas.

En la tabla 1 se muestra la escala de valoración de cinco niveles utilizada en la encuesta *online*, que abarca desde 1.- Nada satisfecho hasta 5.- Completamente satisfecho.

**Tabla 1. Escala de valoración utilizada**

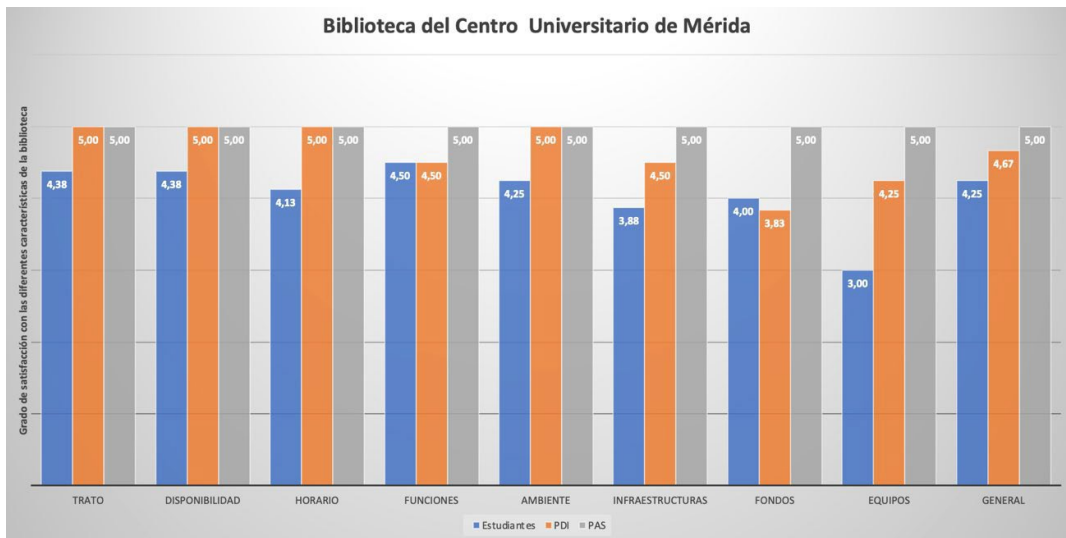
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Suficientemente satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

A continuación, se incluyen los resultados más destacables.

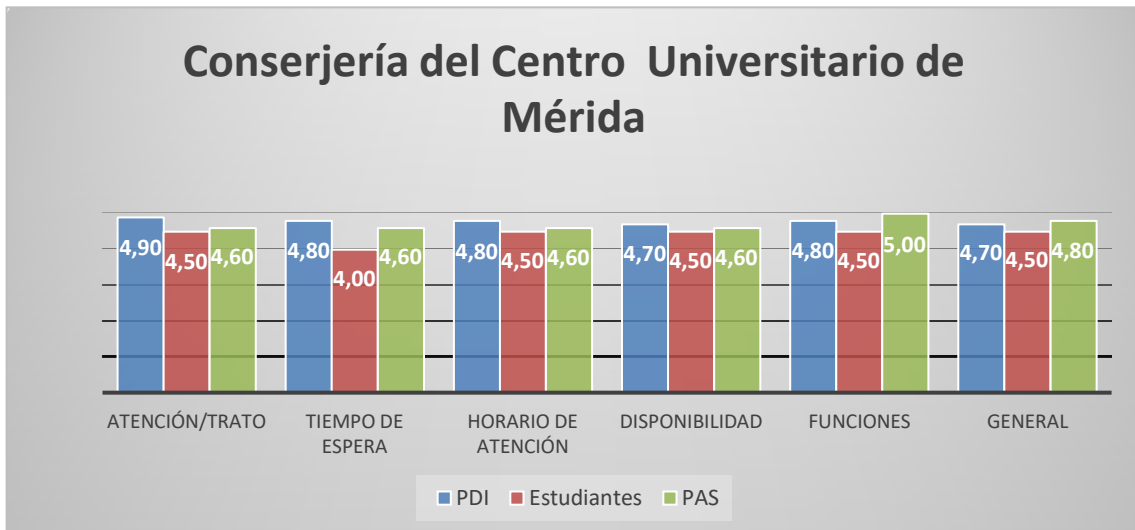
### **Servicios Propios del Centro**

Las encuestas reflejan un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con la mayoría de los servicios propios del centro. A continuación, se muestran de manera gráfica los aspectos más relevantes.

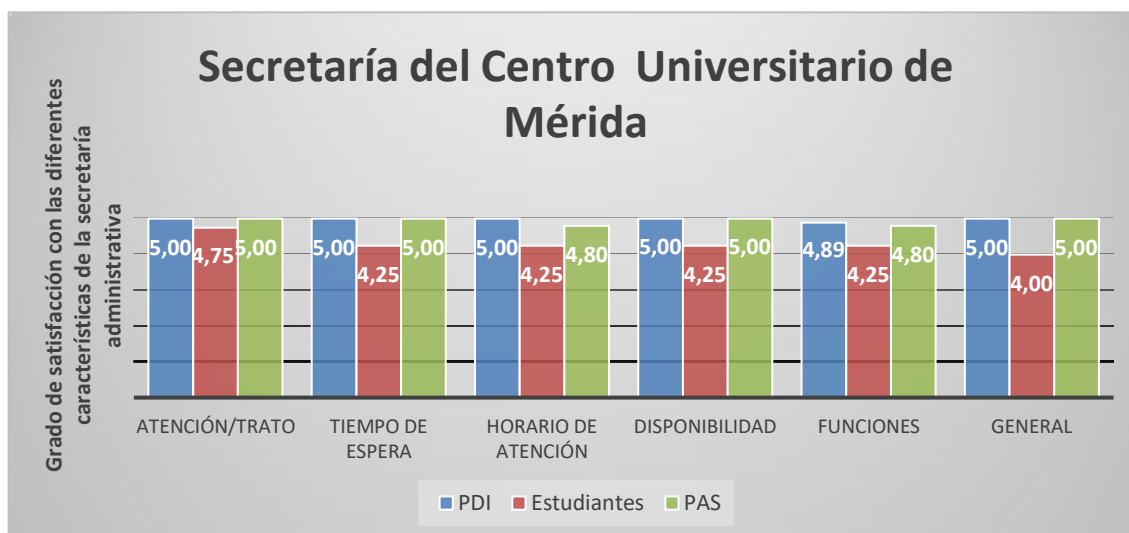
**Biblioteca del Centro:**



**Conserjería del Centro:**



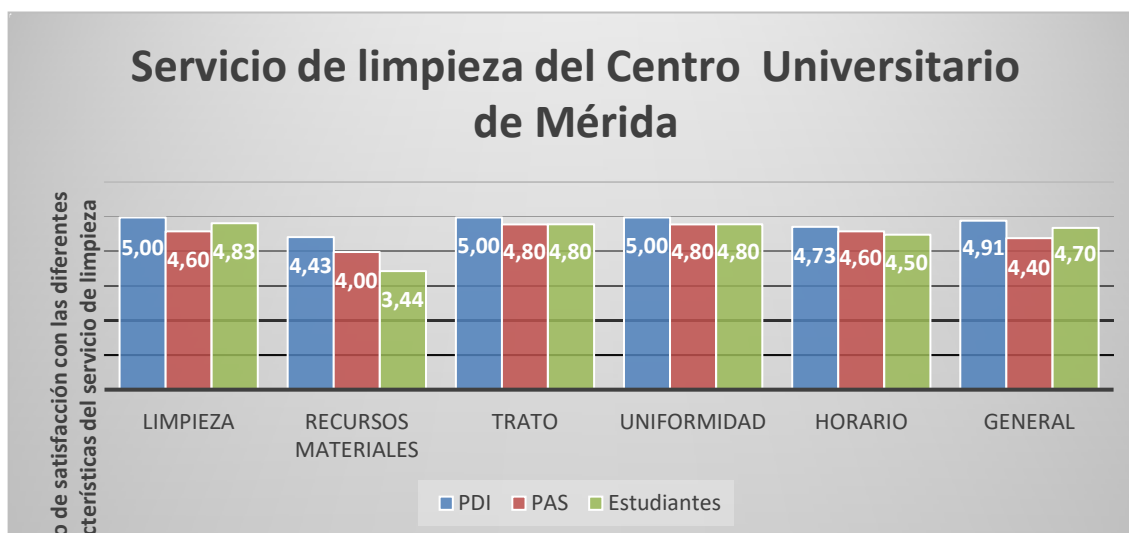
**Secretaría administrativa del Centro:**

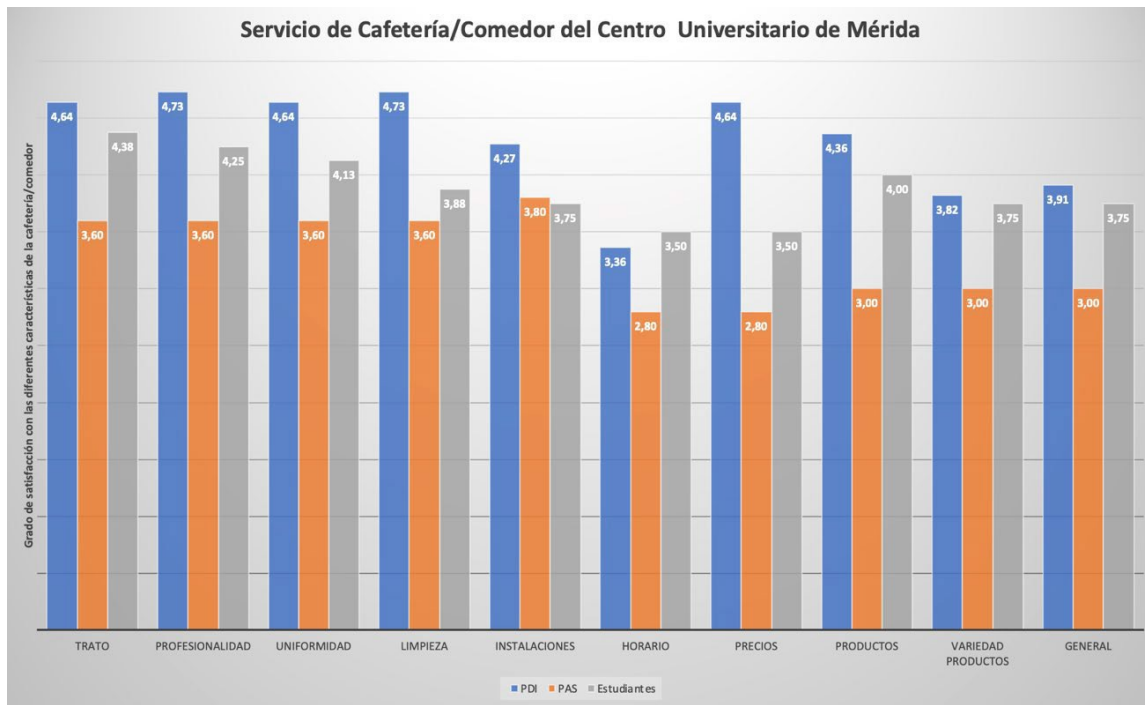
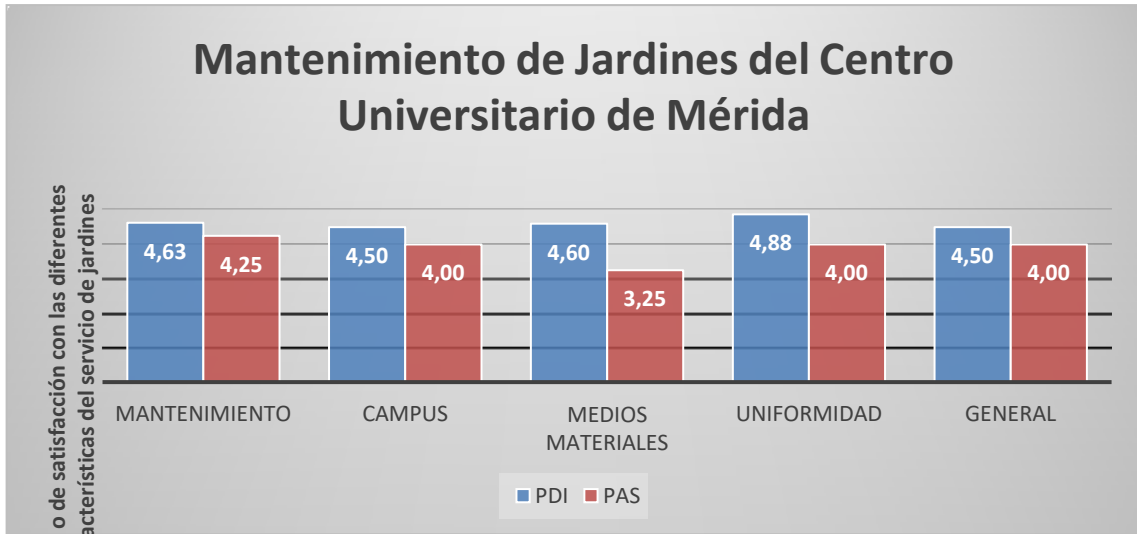


En cuanto a los servicios de mantenimiento ofrecidos desde el centro, ninguno ha recibido el número de encuestas mínimo para procesarlas (3).

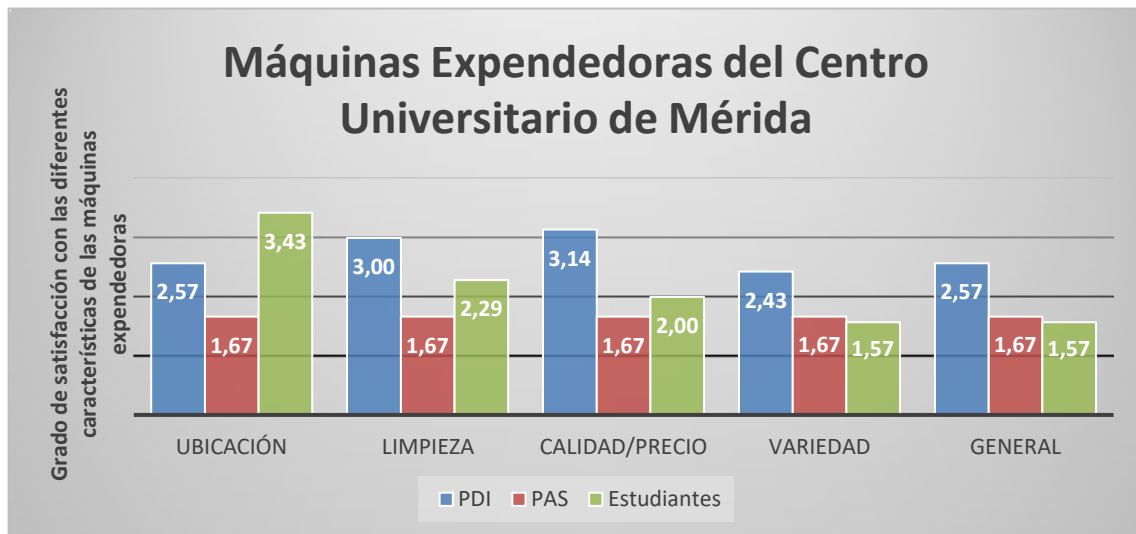
**Servicios externos bajo concesión administrativa**

Al igual que con los servicios propios del centro, los servicios externalizados también obtienen una buena calificación en cuanto a satisfacción de los usuarios.





Únicamente, en el caso de las máquinas expendedoras, se obtienen un valor bajo en todos los ítems considerados, siendo la satisfacción general del servicio inferior a 2.





#### Acciones de Mejora realizadas

- Se han realizado mejoras en la iluminación del Centro en varias zonas comunes para ello se han cambiado a iluminación LED la mayoría de las luminarias.
- Se ha reparado una de las máquinas de aire acondicionado del Edificio Antonio Castillo Martínez.
- Se ha verificado el funcionamiento del grupo electrógeno y SAI del Centro.
- Se ha sustituido la central de incendios del CUMe.
- Se ha reparado una de las máquinas de aire acondicionado del Edificio Antonio Castillo Martínez.
- Se ha sustituido la Central de Incendios del Edificio Administrativo.

#### Áreas de mejora pendientes

Como objetivos de mejora, nos planteamos aquellos que han sido indicados en años anteriores y no han podido ser solventados y aquellos otros obtenidos de los comentarios y valoraciones de las encuestas de este año:

- Tratar de corregir el ruido generado por las sillas de la biblioteca.
- Plantar algo entre las dos zonas asfaltadas del aparcamiento principal.
- Ajardinar la “U” que forman los edificios de ladrillos del Edificio Antonio Castillo.
- Pedir al ayuntamiento limpiar las pintadas de la fachada del edificio de Petanca y mejorar el sistema actual de protección contra el sol.
- Estudiar la posibilidad de colocar maceteros grandes delante del edificio aulario en las zonas donde no se pudo plantar árboles.
- Está en proceso de instalación una pequeña marquesina para el acceso al edificio “Antonio Castillo”.
- Acondicionar la entrada y zona de aparcamientos de motos.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.10.- PR/SO005\_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del centro y de las titulaciones

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

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 fue la sincronización entre las fechas establecidas en el proceso y 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 2020/21 se encuentra en la plataforma <http://opendata.unex.es/informescalidad-titulaciones>.

#### ***indicadores del proceso/procedimiento***

La **Memoria Anual del CUMe (PR/SO005\_D01)** debe recoger, necesariamente, los siguientes puntos:

- Mapa de procesos y procedimientos del SAIC 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.

Desde el Vicerrectorado de Calidad de la UEx, se sigue apostando por el modelo de Memoria Anual de las Titulaciones propuesto para el curso 2018/19 (PR/SO005\_D01).



Los contenidos recogidos incluyen:

- 1.- Datos identificativos de la titulación
- 2.- Indicadores del título
- 3.- Valoración del título (criterios y directrices)
- 4.- Plan de mejoras
  - a. Cumplimiento del plan de mejoras del curso anterior (teniendo en cuenta los seguimientos y los informes de acreditación).
  - b. Plan de mejoras para el próximo curso (teniendo en cuenta los seguimientos y los informes de acreditación).

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

No se contemplan



	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.11.- PR/SO006\_CUM: Procedimiento encuestas de satisfacción docente de los estudiantes



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

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 hasta el curso 2019-20, donde la situación por la pandemia COVID-19 y la implantación del Estado de Alarma en todo el territorio español. Estas medidas de prevención de la salud pública recogidas en el RD 463/2020 de 14 marzo, conllevaron entre otras cosas la suspensión de la actividad presencial en las Universidades españolas, con el consiguiente cambio en el rumbo de la docencia y las evaluaciones. Es por esto, durante ese curso no pudieron realizarse encuestas de satisfacción docente adecuadas a la nueva situación. Durante el curso 2020/21 se pudo retomar la docencia presencial con determinadas medidas de seguridad. A partir del segundo semestre de este curso, pudieron retomarse las encuestas de satisfacción docente de los estudiantes con total normalidad. Se observó menos participación de los estudiantes que otros años, especialmente en enfermería, motivado probablemente por los confinamientos en ese momento. Según la hoja de registro de la realización de encuestas de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente en el Centro Universitario de Mérida, en el segundo semestre del curso 2020-21 se realizaron 87 encuestas a un total de 62 profesores que imparten docencia en el centro.

Los documentos que recogen las evidencias de este proceso son:

PR-SO006\_D01 – Registro de Encuestas

PR-SO006\_D02 – Acta de la Comisión de Evaluación

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.12.- PR/SO007\_CUM. Evaluación de la actividad docente del profesorado del CUMe

#### 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 CUMe. Los cambios fueron motivados porque 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

Al finalizar el año natural, y a solicitud de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC), la Dirección del CUMe, previo envío de los datos correspondientes a las tasas de resultados académicos

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

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.

### Indicadores del procedimiento

- PR/SO007\_CUM\_D001. Documento de evidencias sobre la entrega de actas. A lo largo del curso 2019/20 no se ha producido ninguna incidencia a este respecto.
- 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.

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 > 70%.

En todos los casos, los criterios sólo serán aplicables cuando el número de estudiantes matriculados sea superior o igual a 10

### Debilidades y áreas de mejora detectadas



#### Debilidades

En muchos casos, los estudiantes desconocen la posibilidad de informar sobre aquellos aspectos del incumplimiento docente que les causan insatisfacción.

Por otra parte, a pesar de que los medios y recursos están claramente establecidos por la normativa y publicados en los canales destinados a tal efecto, 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 actualizado el criterio para determinar las expectativas de tasas de aprobados y no presentados.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.13.- 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. Cabe destacar que parte de esta documentación digital que se utiliza en la Secretaría del Centro, se está migrando a un repositorio no externo a la Universidad <sup>1</sup>.

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

Este proceso funciona correctamente y no se han detectado debilidades.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	



### 3.14.- PR/SO009\_CUM. Gestión de incidencias

#### Estado de implantación del proceso.

El número de incidencias registradas ha sido bajo.

#### Indicadores.

- Número total de incidencias, no tramitadas y resueltas: 9, todas han sido tramitadas y resueltas.
  - Personas que ponen incidencias: 9
  - Incidencias totales señaladas: 9
- Número de incidencias por tipo de usuario (PDI, PAS, estudiante, otros).
  - Estudiantes 0
  - Profesores 1
  - PAS 7
  - Administrador 1
- Clasificación según motivos o temática de las incidencias. (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, incumplimientos de obligaciones, etc.).
- Instalaciones
  - Pizarras (-), luces (1), persianas (-), goteras (1), rotura de cristal (1)
  - Cañones (2), cables de cañones (2), desconexión de cables (-), ausencia de monitor (-), falta de ratón (-), ordenadores (-)
  - Red
    - 1) Mal funcionamiento
    - 2) Petición de instalación en aula
  - Enchufes
  - Olores fuertes y desagradables
- Profesorado
  1. Demora en la comunicación de notas
  2. Otros

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

- Otros
  - 1) Retraso en la publicación de la propuesta de temas para TFG
  - 2) Ubicación: estudiantes necesitaban un espacio físico para realización de un examen de manera presencial durante el periodo de docencia no presencial.
- Biblioteca
  - a) Saturación por utilización por personas ajenas a la UEX y falta de sitio para los alumnos de la universidad
  - b) Insuficientes puntos de enchufes
  - c) Ruidos
  - d) Temperatura y ventilación
- Tiempo medio de respuesta al usuario. No se ha podido determinar por falta de datos en los registros
  - Instalaciones
  - Profesorado
  - Otros
  - Biblioteca
- Clasificación según el medio de recepción de las INCIDENCIAS.
  - o **100%** tramitación en papel/correo electrónico
- Clasificación según personas, unidades y/o servicios afectados.
  - o **77.7%** Infraestructuras
  - o **22.2%** Otros

### **Análisis de indicadores.**



Se han comunicado un número bajo de incidencias; durante el primer semestre 6, durante el segundo semestre 3 (periodo de confinamiento) por tanto la actividad presencial no existió lo que justificaría este reducido número de incidencias.

El grupo implicado básicamente ha sido el PAS y en menor medida el profesorado. La tipología de las incidencias registradas ha correspondido a “Instalaciones/Infraestructuras” y al grupo “otros”. El tiempo medio de respuesta al usuario no se ha registrado.

En modo de recepción de los eventos ha sido en papel o por correo electrónico.

### **Debilidades.**

Básicamente la baja utilización del procedimiento.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

### 3.15 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 y desde entonces se ha desarrollado con normalidad.

#### **Indicadores del proceso**



Las comunicaciones se han realizado a través de la página web institucional del Centro y listas de distribución de correo electrónico a los grupos de interés afectados. También se han utilizado las redes sociales del Centro para enlazar esta información o para realizar difusión externa. Concretamente, no ha habido comunicaciones relacionadas con el SAIC.

PR/SO010\_CUM\_D01\_año/numcomunicado: Comunicado de información institucional  
PR/SO010\_CUM\_D02\_año/numcomunicado: Comunicado de política y objetivos de calidad  
PR/SO010\_CUM\_D03\_titulacion2/año: Comunicado de resultados del SGIC relativos a titulación  
PR/SO010\_CUM\_D04\_año: Comunicado de resultados del SGIC  
PR/SO010\_CUM\_D05\_año/numcomunicado: Comunicado de acciones de mejora  
PR/SO010\_CUM\_D06\_año/numcomunicado: Comunicado oficial  
PR/SO010\_CUM\_D07\_año/numcomunicado: Comunicado informativo

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

Hasta la fecha, este proceso ha funcionado correctamente y no se han detectado debilidades.





	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_SO005_D01	

## 4.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

*(Evalúe el grado de cumplimiento de las acciones de mejora que se propusieron en el informe del año anterior. Si es el primer año que se elabora esta memoria, dejar en blanco.)*

	Acción de Mejora	¿Implantación?			Observaciones (*)
		Sí	Parcialmente	No	
	Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en todos los títulos impartidos en el CUMe	X			Desglose por titulaciones
	Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes			X	COVID
	Aprobar la redacción de procesos y procedimientos actualizados de acuerdo al Modelo 2018 del programa AUDIT de ANECA y ajustados al nuevo esquema publicado por la Universidad de Extremadura.	X			
...	Acreditación del nuevo título de Grado en Ingeniería en Geoinformación y Geomática	X			
	Finalizar la implantación y puesta en funcionamiento del FABLAB	X			

(\*) En caso de implantación, indicar si la acción ha conllevado la solución de la debilidad o problema por el que se propuso. En los otros casos, indicar la razón de su no implantación.

	<b>MEMORIA DE CALIDAD DE CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA</b>		
	CURSO: 2020-2021	CÓDIGO: PR_S0005_D01	

## 5.- PLAN DE MEJORA.

*(Para cada debilidad o área de mejora detectada al analizar los procesos y procedimientos, indique una o varias acciones necesarias para implantar, indicando responsable, momento o plazo para su ejecución, etc.)*

	<b>Acción de Mejora (descripción)</b>	<b>Responsable de la ejecución</b>	<b>Plazo o momento de ejecución</b>	<b>Observaciones</b>
	Recuperar progresivamente el número de estudiantes de movilidad salientes/entrantes antes de la pandemia	<b>Subdirección de Movilidad y Dirección del Centro</b>	<b>Cursos 21-22</b>	
	Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en los títulos que tienen vacantes, en particular, el nuevo título de Geoinformación y Geomática	<b>Comisiones de Calidad de los títulos y Dirección del Centro</b>	<b>Cursos 21-22</b>	
	Continuar la optimización y adaptación a las nuevas normativas de los procesos y procedimientos del SAIC del Centro	<b>Responsable de Calidad y Dirección del Centro</b>	<b>Cursos 21-22</b>	
	Continuar con la política de visualización del Centro Universitario en la Ciudad de Mérida y su área de influencia	<b>Dirección del Centro</b>		

<sup>i</sup> Repositorio utilizado por secretaría para la documentación digital del CUMe: <https://albarregas.unex.es/>