

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

MEMORIA CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA CURSO 2019-2020

Elaborado por: Equipo de Dirección Responsable de Calidad de Centro Fecha: 18-03-2021 Firma:  Fdo.: P.A. Pedro J. Pardo Fernández Director del CUMe	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 23-03-2021 Firma:  Fdo. P.A. Carmen Gallego Bacas Gestora de Calidad del CUMe	Aprobado por: Junta de Centro Fecha: 25-03-2021 Firma:   Fdo. Aurora Herrero Olea Secretaria Académica del CUMe
--	--	---

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Motivación	3
1.2. Política de Calidad	5
2. SAIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO	6
2.1. Procesos y procedimientos del CUMe	6
2.2. Procesos y procedimientos del Rectorado y Servicios de la UEx	7
2.3. Comisión de Garantía de Calidad del Centro	8
2.4. Comisiones de Calidad de los Títulos impartidos en el CUMe	8
2.5. Otras Comisiones vinculadas con la Calidad	10
3. Análisis de los resultados de los Procesos y Procedimientos	12
3.1 P/ES004_CUM: Definir la política y objetivos de calidad	12
3.2 P/ES005_CUM: Análisis de los resultados	15
3.3 P/ES006_CUM: Publicación de información sobre titulaciones	25
3.4 P/CL009_CUM: Desarrollo de las enseñanzas	26
3.5 PR/CL009_CUM: Reconocimiento y Transferencia de Créditos	28
3.5. P/CL010_CUM: Orientación al estudiante	31
3.6 P/CL011_CUM: Gestión de prácticas externas	32
3.7. P/CL012_CUM: Reclamaciones	36
3.8. P/SO005_CUM: Proceso de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro	38
3.9 PR/SO005_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del Centro y de las titulaciones	39
3.10 PR/SO006_CUM: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes	40
3.11 PR/SO007_CUM. Evaluación de la actividad docente del profesorado del CUMe	40
3.12 PR/SO008_CUM. Control de documentación y registro	42
3.13 PR/SO009_CUM. Gestión de incidencias	43
3.14 PR/SO010_CUM. Comunicación interna y externa	45
4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR (2018-2019)	45
5. PLAN DE MEJORA 2019-2020	47

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Motivación

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

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

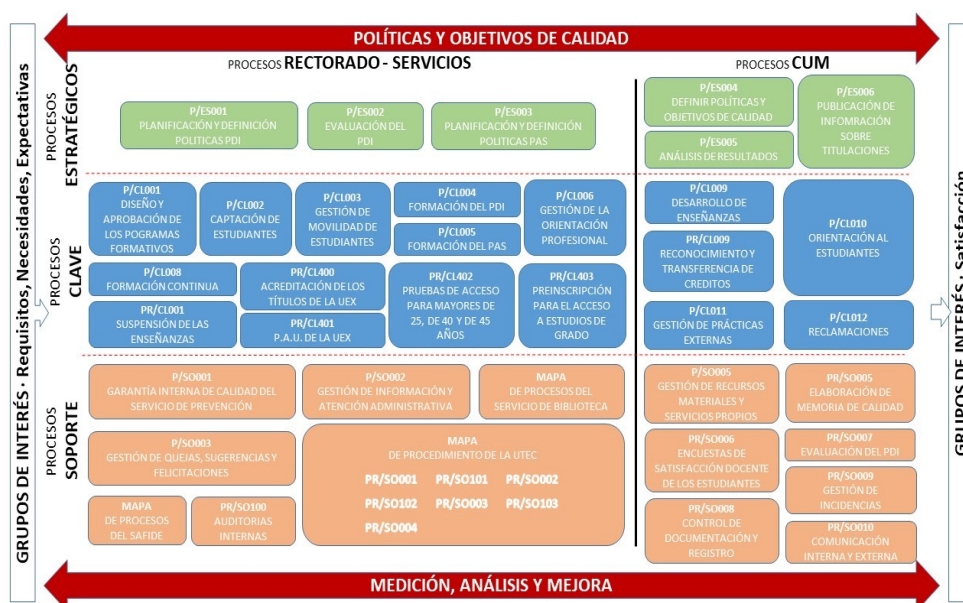


Figura 1. Mapa de procesos SAIC del CUMe

El SAIC es el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

El control del producto educativo (del resultado que se pretende), se realiza desde el diseño de los programas educativos y su viabilidad, su planificación, su realización y la evaluación de sus resultados, en todos los grupos de interés y en todos los servicios específicos.

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

la

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

realización y los resultados; la medición, análisis y mejora continua, mediante auditorías internas, revisiones de la dirección, valoraciones de la satisfacción del cliente, no conformidades y otras fuentes¹.

Toda la información relativa al 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 SAIC², 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 2018-19). 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 (2019-2020).

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.

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

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

La

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Memoria final que presentamos ha sido refrendada por la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Mérida (sesión de 22/03/2021) aprobada por la Junta de Centro en la sesión de 25 de marzo de 2021.

1.2. Política de Calidad

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

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

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

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

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

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

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

2. SAIC Y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO

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

2.1. Procesos y procedimientos del CUMe

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

Estratégicos

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

- P/ES004_CUM: [Proceso para definir la política y objetivos de calidad](#)

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

- P/ES005_CUM: [Proceso de análisis de los resultados](#)
- P/ES006_CUM: [Proceso de publicación de información sobre titulaciones](#)

Procesos Claves

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

- P/CL009_CUM: [Proceso para el desarrollo de las enseñanzas](#)
- PR/CL009_CUM: [Procedimiento de reconocimiento y transferencia de créditos](#)
- P/CL010_CUM: [Proceso de orientación al estudiante](#)
- P/CL011_CUM: [Proceso de gestión de prácticas externas](#)
- P/CL012_CUM: [Proceso de reclamaciones](#)

Procesos y procedimientos soporte

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

- P/SO005_CUM: [Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios](#)
- PR/SO005_CUM: [Procedimiento para la elaboración de las memorias de calidad del centro y de las titulaciones](#)
- PR/SO006_CUM: [Procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes](#)
- PR/SO007_CUM: [Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado](#)
- PR/SO008_CUM: [Procedimiento para el control de documentación y registro](#)
- PR/SO009_CUM: [Procedimiento de gestión de incidencias](#)

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

- [P/ES001](#).- Planificación y definición políticas PDI
- [P/ES002](#).- Evaluación del PDI
- [P/ES003](#).- Planificación y definición políticas PAS
- [P/CL001](#).- Diseño y aprobación de los programas formativos
- [P/CL002](#).- Captación de estudiantes
- [P/CL003](#).- Gestión de movilidad de estudiantes
- [P/CL004](#).- Formación del PDI
- [P/CL005](#).- Formación del PAS.
- [P/CL006](#).- Gestión de la orientación profesional.
- [P/CL008](#).- Formación continua
- [PR/CL001](#).- Suspensión de enseñanzas
- [PR/CL400](#).- Acreditación de los títulos de la UEx
- [PR/CL401](#).- Pruebas de acceso a la UEx
- [PR/CL402](#).- Pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años.
- [PR/CL403](#).- Preinscripción para el acceso a estudios de grado.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

- [P/SO001](#).- Garantía interna de calidad del servicio de prevención
- [P/SO002](#).- Gestión de información y atención administrativa
- [Mapa de procesos del servicio de bibliotecas](#)
- [P/SO004](#).- Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- [Mapa de procesos del SAFYDE](#)
- [PR/SO100](#).- Auditorías internas
- [PR/SO001](#).- Inserción laboral
- [PR/SO002](#).- Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes
- [PR/SO003](#).- Elaboración y publicación del observatorio de indicadores
- [PR/SO004](#).- Evaluación de la satisfacción de las titulaciones oficiales
- [PR/SO101](#).- Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios
- [PR/SO102](#).- Procedimiento de petición de datos
- [PR/SO103](#).- Procedimiento para la gestión administrativa de la solicitud y el pago de quinquenios docentes.

2.3. Comisión de Garantía de Calidad del Centro

Durante el periodo que comprende la presente memoria, los miembros de la Comisión de Calidad del Centro son los siguientes:

- Juan Carlos Peguero Chamizo (Director del Centro) - Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Automática
- Luis J. Arévalo Rosado (Subdirector de Planificación Académica) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.
- M. Sandra Paniagua Vivas (Responsable de Calidad del CUMe) - Enfermería.
- Juan Ángel Contreras Vas (Coordinador del Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos
- Juan Carlos González Macías (Coordinación del Grado en Ingeniería Telemática) - Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos.
- Alfonso González González (Ingeniería Mecánica, Energética y de los materiales).
- Rafael Guerrero Bonmatty (Coordinación del Grado en Enfermería) – Enfermería.
- José Manuel Nogales Galán (Coordinador de Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía) - Expresión Gráfica.
- Enrique Abad Jarillo (Coordinador del Máster Universitario en Ingeniería y Arquitectura) - Física Aplicada.
- Lorenzo García Moruno (Coordinador del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica) - Expresión Gráfica
- Javier García González (Delegado de Centro)
- Carlos López Gato (Subdelegado de Centro)
- Manuel Alegre Corchero (PAS Administrador del Centro)
- Carmen Gallego Bacas (Representante del Personal de Administración y Servicios).

2.4. Comisiones de Calidad de los Títulos impartidos en el CUMe

Durante el periodo que comprende la presente memoria, los miembros de las diferentes Comisiones de Calidad de Titulación son los siguientes:

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Grado en Enfermería

- *Coordinador:* Rafael Guerrero Bonmatty (Enfermería)
- Rafael Gómez Galán (Enfermería)
- Julián Carvajal Gil (Enfermería)
- Laura Muñoz Bermejo (Enfermería)
- Mercedes Fraile Bravo (Enfermería)
- M. Sandra Paniagua Vivas (Enfermería)
- M^a Aurora Herrero Olea (Enfermería)
- Emilio Hernández García (Estadística e Investigación Operativa)
- Manuel Soto Castro (Personal de Administración y Servicios)

Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto

- *Coordinador:* Alfonso González González (Ingeniería Mecánica, Energética y de los materiales).
- Mara Olivares Martín (Ciencias de Materiales e Ingeniería Metalúrgica)
- Tomás Miguel Vega Roucher (Expresión Gráfica de la Ingeniería)
- Cayetano J. Cruz García (Dibujo)
- Agustín Domínguez Álvarez (Expresión Gráfica en la Ingeniería)
- Alfonso González González (Ingeniería Mecánica, Energética y de los materiales).
- Remedios Hernández Linares (Economía Financiera y Contabilidad)
- Tomás Cortés Ruiz (Ingeniería Cartográfica Geodesia y Fotogrametría)
- Antonio Conde Aguado (Personal de Administración y Servicios)

Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía

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

Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información

- *Coordinador:* Juan Ángel Contreras Vas (Lenguajes y Sistemas Informáticos)
- Juan Arias Masa (Ingeniería Telemática)
- Juan Ángel García Martínez (Arquitectura y Tecnología de Computadores)
- Julia Gil Llinás (Física Aplicada)
- Miguel Macías Macías (Electrónica)
- Luis J. Arévalo Rosado (Lenguajes y Sistemas Informáticos)
- M^a Mercedes Rico García (Filología Inglesa)
- Manuel Soto Castro (Personal de Administración y Servicios)

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Grado en Ingeniería Telemática

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

Máster Universitario en Investigación en Ingeniería y Arquitectura

- *Coordinador:* Enrique Alfonso Abad Jarillo (Física Aplicada)
- Carlos Albarrán Liso (Expresión Gráfica)
- Antonio Astillero Vivas (Arquitectura y Tecnología de Computadores)
- Pedro José Pardo Fernández (Ingeniería Telemática)
- José Manuel Chávez González (Ingeniería Sistemas Informáticos y Telemáticos)
- Alonso Sánchez Ríos (Ingeniería, Cartografía, Geodesia y Fotogrametría)
- Serafín García González (Personal de Administración y Servicios)

Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica

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

2.5. Otras Comisiones vinculadas con la Calidad

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

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Infraestructuras

Las personas que componen esta comisión son:

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

Orientación al Estudiante

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

- Julia Gil Llinás – Presidenta por delegación del Director
- Cayetano J. Cruz García – Unidad de Atención al Estudiante en el CUMe
- Francisco Javier Gómez Morcillo – Profesor Difusor
- Halina Cwierz López – Representante profesorado del PAT
- José Ramón Figueira González – Representante profesorado del PAT
- Bernabé Cerro Mato – Alumno
- Antonio Conde Aguado – PAS

Prácticas Externas

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

- Julia Gil Llinás – PDI (Coordinadora)
- Miguel Ángel Martín Tardio – PDI
- Jerónimo R. García de Prado Fontela - PDI
- Violeta Hidalgo Izquierdo - PDI
- Óscar López López- PDI
- María Sandra Paniagua Vivas – PDI
- Aurora Herrero Olea – PDI
- Andrés Peláez Flores – PDI
- Rafael Guerrero Bonmatty – PDI
- Esther Membrillo Jiménez - Estudiante
- Antonio Conde Aguado- PAS

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_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

La implantación de este proceso se inicia con su aprobación en sesión de Junta de Centro (22/10/2014), tras lo cual se redacta y difunde el documento “Comunicación Política y Objetivos de Calidad P/ES004_CUM_D01” a través del portal web institucional y de las respectivas listas de distribución de correo electrónico de PAS, PDI y Alumnado.

Desarrollo y análisis de indicadores

Una vez definida la Política y los Objetivos de Calidad del Centro, la Dirección del Centro y la CGCC analiza el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y decide los mecanismos y actividades para su publicación. El RCC del Centro es el encargado de que se lleve a efecto dicha difusión a través del Proceso de Publicación de Información (P/ES006), que posibilita la divulgación de la Política y Objetivos de Calidad del Centro a todos los grupos de interés. Durante el curso 2019/2020 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 2019/2020.

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
1. Acreditar todos los títulos del CUM según las directrices dictadas desde la Agencia Nacional de Evaluación de la Acreditación (Programa ACREDITA)	Continúa la acreditación institucional durante los próximos hasta 2024 para todas las titulaciones del mismo.
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 CUM (PR_SO006_CUM)
4. Orientar sus enseñanzas a los estudiantes	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Orientación al Estudiante (P/CL010_CUM)
5. Garantizar y mejorar la calidad del PDI y PAS	Difusión por parte del equipo directivo de los procesos UEx P/CL004.- Formación del PDI y P/CL005.- Formación del PAS
6. Gestionar y mejorar sus recursos materiales y servicios	Cumplimiento y seguimiento correcto del Proceso de Servicios propios y recursos materiales (P/SO005_CUM_D06 / P/SO005_CUM_D08).

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
	Durante el curso 19/20, y debido a la situación de emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, se ha inhabilitado el espacio en el edificio aulario Antonio Castillo, dotado con microondas, mesas y sillas, donde los estudiantes podían almorzar.
7. Analizar y tener en cuenta los resultados	Seguimiento y análisis del Proceso de Análisis de resultados (P/ES005_CUM)
8. Publicar la información sobre las titulaciones	Desarrollo y seguimiento del Proceso Publicación de la información (P/ES006_CUM_D01)
9. Captación, admisión, acceso y creación de un proceso de acogida y orientación de nuevos matriculados, traslados de expedientes y dobles titulaciones	Desarrollo y seguimiento correcto de los procesos asociados.
10. Internacionalización y movilidad (formación en lengua inglesa, movilidad Alumnado, PDI y PAS)	Durante este curso (debido en gran medida a la pandemia COVID-19), y siguiendo la tónica generalizada de la UEX, disminuyó el número total de estudiantes entrantes y salientes a través de los distintos programas de movilidad.
11. Consecución de reconocimientos externos a la Calidad (Normas ISO; EFQM, etc.)	Desde junio de 2016 se cuenta con la Certificación de ANECA a nuestro programa AUDIT.
12. Se prestará una especial atención al aspecto externo, visibilidad, accesibilidad y mantenimiento de las instalaciones.	Durante el curso 19/20 se han producido nuevas actuaciones sobre la cubierta del Edificio Antonio Castillo para evitar las filtraciones de agua y se ha mejorado la eficiencia de calefacción y aire acondicionado del mismo. Además, se ha continuado con la política de electrificación de bancadas en aula y reposición de cañones de video. Se ha mejorado las condiciones de iluminación natural de las aulas mediante la instalación de lamas regulables.
13. Oferta de alojamiento universitario	Se ha continuado trabajando con las instituciones locales, Ayuntamiento de Mérida, para encontrar una solución de alojamiento universitario semipúblico en instalaciones municipales
Objetivos de Calidad Específicos para Grados y Másteres	Consecución
1. Mejora de la accesibilidad a los servicios del CUMe por parte del alumno	Como se puede comprobar tras el análisis de las encuestas propias, los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios.
Titulaciones y Estudios	Consecución
1. Incorporación de nuevos títulos (oficiales / títulos propios)	Durante el curso 2019/2020 se ha continuado con el desarrollo del plan de estudios del nuevo grado en Geoinformación y Geomática, que sustituirá al grado en Geomática y Topografía, y que mantendrá las atribuciones de Ingeniero en Topografía.
2. Oferta de formación online (aprendizaje continuo – <i>long life learning</i>)	El curso 2019/2020 constituye el cuarto año de impartición del Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica, título oficial 100% online, con 15 estudiantes matriculados.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
3. Favorecer y fomentar el diseño y oferta de títulos conjuntos con otras universidades nacionales y extranjeras del Espacio Europeo de Enseñanza Superior	Se mantiene la oferta de Doble título de Grado en Enfermería entre el CUMe y la Escuela de Enfermería de Évora
Proceso de enseñanza	
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 2019/2020 ya no ha funcionado el ILM. Se ha mantenido abierta un aula de conversación en Inglés a través del Vicerrectorado de Extensión Universitaria para facilitar el acceso al B2 de 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) 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)
5. Profundizar en análisis del desarrollo de las competencias transversales	Durante el curso 2019/20 en las Fichas 12A de las titulaciones del CUM, se ha mantenido la nueva distribución y nomenclatura de las competencias.
Mejora en los Resultados	
1. La disminución de las tasas de abandono	OB_RA_001: 14/15(19,11%) - 15/16(32,3%) - 16/17 (27,52%) - 17/18(30,30%) - 18/19(27,6%) - 19/20 (30,92%) Durante este curso se ha registrado un aumento en 3 puntos con respecto a la del curso pasado. En los últimos años se han observado ciertas fluctuaciones debido al bajo número de alumnos de nuevo ingreso.
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%) Se observa un aumento en la tasa de rendimiento del CUM respecto al curso anterior, aunque es coincidente con la media de la UEx.
3. El aumento de las tasas de éxito	OB_RA_003: 14/15(89,1%) - 15/16(87,69%) - 16/17(89,6%) - 17/18(88,15%) - 18/19(88,06) - 19/20(91,8) Se observa un aumento en consonancia con la tendencia de la UEx, posiblemente por el efecto COVID-19.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Objetivos de Calidad	
Objetivos de Calidad Generales / Estratégicos del CUM y UEx	Consecución
4. La disminución de la duración media de los estudios	OB_RA_005: 14/15(3,38 años) - 15/16(3,93años) - 16/17 (4,5 años) – 17/18(5,07 años) – 18/19(4.8años) - 19/20(4.7 años) Se observa una duración superior a la duración oficial de 4 años. Los títulos de grado de Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto, Ingeniería Telemática e Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información tienen una duración superior a los 5 años, como ocurre con la mayoría de las titulaciones de ingeniería. No es el caso de grado en enfermería que si cumple con lo establecido.
Publicación y difusión de la información	Consecución
<ul style="list-style-type: none"> Publicidad del Centro en inglés (trípticos, página web, etc.) 	Durante el curso 2019/20 hemos continuado con la mejora de la presencia del CUMe en redes sociales y en prensa. Hemos tenido reuniones con el Ayto. de Mérida para utilizar su Gabinete de Prensa.

3.2 P/ES005_CUM: Análisis de los resultados

Estado de implantación del proceso

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

Desarrollo y análisis de indicadores

En los siguientes subapartados vamos a analizar los indicadores más significativos de la titulación. 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 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 2018-2019 pues la Universidad de Extremadura ha cambiado su procedimiento y en lugar de realizarlo anualmente lo va a realizar bienalmente.

En la Tabla 1 se muestra el valor de este análisis por cada una de las titulaciones para el curso 18-19 mientras que en la Tabla 2 se muestra los valores concretos para cada una de las preguntas que se formularon en la última encuesta.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Titulación	Enfermería	Geomática	Telemática	Diseño	Informática	MUGIT	MUI	Doble Título	Media
Satisfacción del PDI	3,0/5	4,0/5	3,8/5	4,25/5	4,0/5	4,25/5	5,0/5	-/5	4,04/5

Tabla 1: Análisis General de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado (OBIN_SU-005) 18-19.

Por titulaciones se observa que en general el profesorado tiene una buena impresión de las distintas titulaciones en las que imparte su formación (en torno a 4 de media), aunque se observa que este año se ha producido una bajada en las titulaciones de Enfermería y MUGIT (del doble título Informática/Telemática no hay datos).

A partir de los datos mostrados en la tabla 2 (media de todas las titulaciones del CUM excepto PCEO) se observa que se ha producido un ascenso en todo lo relacionado con los recursos y aulas, debiéndose esta situación por varios problemas en los cañones que hubo durante el curso 16-17 así como problemas en la comunicación de algunos laboratorios.

	Ítems de evaluación	Media 14-15	Media 15-16	Media 16-17	Media 18-19	Desviación típica	N.º respuestas válidas
P01	Estructura del Plan de estudios	3,63	3,83	3,64	3,54	0,95	26
P02	Horarios de impartición de las clases del título	3,73	3,71	3,69	3,74	0,98	25
P03	Coordinación entre los profesores del título	3,42	3,43	3,32	3,65	0,82	26
P04	Número de alumnos matriculados por clase/grupo	3,71	3,74	3,41	3,34	0,80	26
P05	Carga de trabajo exigida a los alumnos	3,63	3,78	3,63	4,11	0,70	26
P06	Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte	2,93	2,91	3,03	3,32	0,78	26
P07	Nivel de asistencia de los estudiantes a clase	3,89	3,73	3,85	4,03	0,74	26
P08	Actitud de los estudiantes durante las clases	3,77	3,83	3,90	4,01	0,67	26
P09	Dedicación del tiempo suficiente para preparar la asignatura por parte del estudiante	3,31	3,21	3,36	3,60	0,72	26
P10	Aprovechamiento de recursos complementarios para afianzar el aprendizaje	3,12	3,25	3,34	3,55	0,63	26
P11	Asistencia de los estudiantes a las tutorías programadas (ECTS)	3,92	3,89	3,78	3,76	0,63	23
P12	Asistencia de los estudiantes a las tutorías libres	3,29	2,81	3,13	3,28	1,16	26

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

P13	Resultados académicos de los estudiantes	3,52	3,65	3,72	3,92	0,72	26
P14	Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, guías académicas...)	3,90	4,13	3,78	4,28	0,86	26
P15	Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro	4,38	4,46	4,34	4,52	0,74	26
P16	Gestión de los procesos administrativos del título	4,25	4,42	4,14	4,57	0,78	24
P17	Gestión de los procesos Administrativos comunes de la UEX	4,40	4,36	4,11	4,38	0,62	25
P18	Aulas para la docencia teórica (instalaciones)	3,98	4,20	3,71	3,81	1,10	24
P19	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente	3,80	3,93	3,42	3,71	1,16	26
P20	Espacios para el estudio	3,95	4,12	3,63	4,00	0,92	22
P21	Aulas para actividades prácticas: salas de informática, laboratorios	3,46	3,62	3,21	3,48	0,95	23
P22	Nivel de satisfacción con la/s asignatura/s impartida/s	3,95	4,19	3,93	4,23	0,76	26
P23	Satisfacción general con los estudiantes	3,85	3,97	3,83	4,00	0,58	26
P24	Nivel de satisfacción general con la titulación	3,86	3,94	3,69	4,04	0,94	26

Tabla 2: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: Profesorado (curso 18-19).

Promediando sobre todos los aspectos de la encuesta del curso 18-19 se obtiene un nivel de satisfacción con una media de 3,87 sobre 5 sobre un total de 26 profesores que realizaron la encuesta, lo que supone un incremento sobre la última encuesta del curso 16-17 .

Aunque, en general, consideremos este valor bastante positivo nos gustaría destacarlos 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.) (4,57)
 2. Atención prestada por el personal de administración y servicios del centro (4,52)
 3. Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEx (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.) (4,38)
 4. Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, guías académicas...) (4,28)
 5. Nivel de satisfacción con la/s asignatura/s impartida/s (4,23)
- Como aspectos negativos:
 1. Asistencia de los estudiantes a las tutorías libres (3,28)
 2. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de la materia que imparte (3,32)
 3. Número de alumnos matriculados por clase/grupo (3,34)

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

4. Aulas para actividades prácticas: salas de informática, laboratorios (3,48)
5. Estructura del Plan de estudios (3,54)

Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: PAS

En relación al PAS, los datos de la encuesta hacen referencia a aspectos de carácter más general y relacionados con el centro (ver Tabla 3). La opinión recogida puede considerarse muy buena (4,0 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: Plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesorado, Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro y los Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y al profesorado.

	Ítems de evaluación	Media centro	Desviación típica	Nº respuesta válidas
P01	Disponibilidad de la información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.)	4,3	0,6	3
P02	Trato con los estudiantes del centro	4,3	0,6	3
P03	Trato con el profesorado del centro	4,3	0,6	3
P04	Gestión de los procesos administrativos de los títulos impartidos en el centro (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.)	4,3	0,6	3
P05	Gestión de los procesos administrativos comunes de la UEX (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.)	4,3	0,6	3
P06	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y al profesorado	3,3	0,6	3
P07	Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del centro	3,3	0,6	3
P08	Plantilla suficiente de personal de servicios para atender correctamente a estudiantes y profesorado	3,3	0,6	3
P09	Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos del centro	4,0	1,0	3

Tabla 3: Análisis pormenorizado de la satisfacción del grupo de Interés: PAS (18-19).

Análisis de la satisfacción del grupo de Interés: Alumnado

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

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

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

- 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 la titulación de MUI 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 egresados del Centro Universitario de Mérida de 4,05 sobre 5 para un total de 71 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 19-20) mientras que, en la tabla 5 se muestra el valor histórico de la satisfacción total.

Titulación	Enfermería	Geomática	Telemática	Diseño	Informática	MUGIT	MUI	Doble Título	Total
Satisfacción	3,7 / 5	3,0 / 5	4,5 / 5	4.2 / 5	4,4 / 5	4,5 / 5	-- / 5	- / 5	4,05 / 5

Tabla 4: Análisis General de la satisfacción del grupo de Interés: Estudiantes (OBIN_SU-004)

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
Nivel de satisfacción general con la titulación	3,84	3,89	4,01	4,25	4,13	4,05

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 (oferta del trabajo fin de grado, disponibilidad de información sobre la titulación, organización de los trabajos in de estudios, nivel general de satisfacción, y la tutorización). Sin embargo, existe una media baja de satisfacción en la oferta de las prácticas externas y del trabajo fin de Grado/Máster. Este punto se analizará dentro del proceso de Prácticas Externas y se analizará su motivo.

Se deberá analizar en años sucesivos para observar los resultados con las mismas preguntas.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

	Ítems de evaluación	Media titulaciones	Desviación típica	Nº respuesta válidas
	PLAN DE ESTUDIO			
P01	La estructura del Plan de estudios ha permitido una progresión adecuada de mi aprendizaje	3,96	0,68	69
P02	Oferta de prácticas externas	2,80	1,44	62
P03	Oferta de Trabajo Fin de Grado/Máster	4,15	0,80	67
	ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA			
P04	Distribución de horarios de clases, actividades formativas, exámenes, tutorías programadas...	3,74	0,84	65
P05	Coordinación entre el profesorado	3,87	0,84	69
P06	Distribución de tareas/trabajos a lo largo del curso	3,68	0,96	67
P07	Organización de los trabajos Fin de Grado/Máster (fechas de entrega, de defensa, constitución de tribunales, etc.)	4,11	1,04	67
P08	Organización de prácticas externas	3,28	1,61	62
	PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE			
P09	La metodología docente empleada por el profesorado ha contribuido a mi aprendizaje	3,83	0,61	69
P10	La tutorización ha sido útil para contribuir a la mejora de mi aprendizaje	4,03	0,74	67
P11	El sistema de evaluación ha permitido reflejar adecuadamente mi aprendizaje	3,57	0,75	68
	INSTALACIONES Y RECURSOS MATERIALES			
P12	Nivel de satisfacción general con las instalaciones (aulas, laboratorios, espacios docentes...)	3,62	0,89	68
P13	Nivel de satisfacción general con los recursos (campus virtual, ordenadores, material de prácticas, recursos bibliográficos...)	3,57	0,91	67
	COMUNICACIÓN, GESTIÓN Y SERVICIOS DE APOYO			
P14	Disponibilidad de información sobre la titulación (Web, Planes docentes, horarios, exámenes...)	4,14	0,78	67
P15	Organización de la movilidad del alumno (programas Sócrates, Erasmus, SICUE...)	3,55	0,50	34
P16	Orientación y apoyo al estudiante (Plan de Acción Tutorial de la Titulación, Oficina de Atención al Estudiante...)	3,79	1,04	52
	SATISFACCIÓN GENERAL			
P17	Satisfacción general con la actuación docente del profesorado	3,97	0,77	69
P18	Satisfacción general con la titulación	4,06	0,82	69

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

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 2019-2020 no se ha realizado esta encuesta motivado por el

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

estado de alarma producido en España por la pandemia COVID-19 en la que toda la docencia pasó a ser de forma online y no pudieron realizarse.

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.

La encuesta tiene en formato recogido en la tabla 7.

Pregunta	NÚM. RESPUESTAS	Puntuación				
		0 No	0,25	0,5 Ns/Nc	0,75	1 Sí
1.1 En el caso de que la asignatura cuente con dos o más profesores, considero que están coordinados entre si - coordinación entre el profesorado de prácticas y teoría, etc.- en un:						
1.2 ¿Se cumple aproximadamente la programación de la agenda del estudiante durante el desarrollo de la asignatura?						
2.1 ¿Los métodos docentes utilizados en las clases son apropiados?						
2.2 ¿Crees que el tiempo necesario para realizar las prácticas se ajusta al número de horas (presenciales y no presenciales) establecidas en la agenda del estudiante?						
2.3 ¿El profesorado ha utilizado distintas estrategias de enseñanza, recursos metodológicos y tecnológicos?						
2.4 ¿Consideras que el material disponible para la docencia de la asignatura (equipos informáticos, equipos de red, equipos topográficos, etc.) encaja y cumple con las necesidades para desarrollar la asignatura correctamente?						
2.5 ¿Están el programa docente y los criterios de evaluación de las asignaturas accesibles?						
2.6 ¿Se utiliza como medio de comunicación alumnado-profesorado y como medio de difusión de contenidos la plataforma Cvuex (campus virtual)?						

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

3.1 ¿Están bien distribuidas las Tutorías ECTS en el horario a lo largo del cuatrimestre?							
3.2 ¿Están bien distribuidas las Tutorías ECTS en el horario a lo largo del cuatrimestre?							
4.1 Mejorar mi capacidad para participar en actividades académicamente dirigidas como pequeños trabajos de investigación.							
4.2 Percibir mis dificultades para trabajar de forma autónoma.							
4.3 Adquirir soltura a la hora de hacer presentaciones ante el público.							
4.4 Tomar conciencia de la necesidad de trabajar en equipo adecuadamente.							
4.5 Desarrollar mi capacidad para tomar de decisiones y liderazgo ante un trabajo en grupo.							
4.6 Formación complementaria en Lengua Inglesa (leer, comprender, comunicarse en inglés.)							
4.7 Desarrollar mi capacidad de pensamiento crítico ante situaciones decisivas y rápidas.							

Tabla 7: Análisis de la satisfacción del grupo de interés Alumnado.

Otros datos proporcionados por la UTEC

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

Demanda Universitaria

El número total del alumnado del Centro Universitario de Mérida (OBIN_PA-004) es 619 repartidos de la siguiente forma: 23 alumnos/as en el máster y 596 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 132 plazas para el curso 19-20).

	Curso 13-14	Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20
Enfermería	54	55	53	54	54	55	55
Geomática	6	15	5	4	3	2	1
Telemática	14	6	7	4	6	6	4
Diseño	52	55	56	42	38	33	45
Informática	27	29	22	19	30	21	24
Doble Título	3	5	7	10	11	9	6
Total	157	167	150	133	142	126	135

Tabla 8: Estudiantes matriculados de nuevo ingreso durante el curso 2017/18 (OBIN_DU-017)

Por otra parte, del total de 135 alumnos/as de nuevo ingreso, el Centro Universitario de Mérida ha recibido 24 alumnos que pertenecen a otras Comunidades Autónomas distintas a la extremeña

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

(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 13 alumnos del total de 474 de la UEX de estudiantes entrantes y un total de 10 alumnos salientes del total de 671 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 50,43 (Tabla 9).

Se observa que ha decrecido en el último curso, pudiendo ser que los grados ya se encuentran consolidados (sus cuatros años) y el hecho de repetir asignaturas provoca que el alumnado no se matricule de todas las asignaturas o incluso hay en algunas titulaciones que el estudiante sólo se matricula del Trabajo Fin de Grado. En cuanto al número de estudiantes matriculados ha bajado en el último curso académico.

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

Tabla 9: Indicadores del proceso académico.

Resultados Académicos

En este apartado se muestran los indicadores que nos aportan la información de las tasas de éxito, abandono y eficiencia de los dos últimos cursos académicos (Tabla 10) proporcionados por la UTEC. Como puede observarse tanto la tasa de éxito, como la de rendimiento, han subido ligeramente en sus valores y consideramos que son bastantes altas. Sin embargo, la tasa de graduación ha bajado ligeramente, hecho que debe ser analizado en las titulaciones de Informática y Telemática que son donde tienen sus valores más bajos.

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

Tabla 10: Indicadores de resultados académicos

Si

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

es

significativo el porcentaje de abandono en la titulación de Informática. 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	97,48	88,08	80,65	90,45	83,30	89,13
OBIN_RA002	Tasa de Rendimiento	96,75	79,76	59,52	76,34	69,46	81,03
OBIN_RA004	Tasa de Graduación	77,36	30,36	33,33	33,33	30,43	20
OBIN_RA001	Tasa de Abandono	18,87	30,36	16,67	33,33	56,52	60

Tabla 11: Indicadores de resultados académicos en el curso 2019-2020 por Grado.

El Centro Universitario de Mérida presenta una tasa de éxito de un 91,80% en las Titulaciones de Grado en línea con las medias de UEx que corresponde a un 92,42%. 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 87,71%), 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 el centro Universitario de Mérida (85,15%).

En general consideramos que el grado de satisfacción de los estudiantes es elevado, llegando en muchos de los ítems mostrados en las encuestas a egresados a valores muy altos.

Así mismo, de los datos recabados por la UTEC, se han obtenido valores significativamente altos en las tasas de Éxito y Rendimiento de todas las titulaciones.

Las tasas de graduación están dentro de los límites que contemplan las memorias verificadas. Se observa el alto grado de graduación en Enfermería (77,36%) con respecto al resto de titulaciones.

Las tasas de abandonos están dentro de los límites de las memorias verificadas a excepción de Informática (56,52%) 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.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

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 21-22 se va a comenzar la adaptación del título de Geomática al nuevo título de GeoInformación esperando que este cambio mejore este aspecto.
- Como aspectos negativos, tal y como se recoge en la encuesta de egresados realizada por la UTEC destacan el déficit de formación complementaria en lengua inglesa, la excesiva carga de trabajo soportada por los estudiantes en algunas asignaturas, así como la alta tasa de abandono de algunas de las titulaciones.

3.3 P/ES006_CUM: Publicación de información sobre titulaciones

Estado de implantación del proceso

El proceso está 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. 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.

Debilidades y áreas de mejora detectada en el 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.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

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 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. Este cambio esperamos que se lleve a cabo en el menor tiempo posible.

3.4 P/CL009_CUM: Desarrollo de las enseñanzas

Estado de implantación del proceso/procedimiento

Este proceso no se ha desarrollado con toda la normalidad habitual debido al estado de alarma provocado por la pandemia COVID-19 que se produjo a partir de Marzo de 2020, ello provocó el paso a modalidad no presencial de la docencia de todas las titulaciones de la UEX. Es por ello por lo que algunos de los procesos de desarrollo de las enseñanzas se tuvieron que modificar y ajustar realizando adendas a los mismos (fichas 12a, etc.). Y es por ello también, la falta de 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.

Desarrollo del proceso

Este proceso debe abordar principalmente tres aspectos:

Antes del inicio del curso:

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

- En la evidencia P_CL009_CUM_D01 se recoge el acuerdo del Equipo de Dirección para proponer a las comisiones de calidad:
 - Plantilla fichas 12a para las asignaturas del Centro Universitario de Mérida para el curso 2020-2021 (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 (No está el acta debido a que desde la UEx se prorrogaron por defecto todos los planes docentes para el siguiente curso).
 - 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 (se notificó mediante correo electrónico a los Dptos. la elaboración de las fichas 12a).

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

- Posteriormente cada una de las comisiones será la encargada de realizar la validación.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

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.

Durante el curso:

c. Control de las obligaciones docentes.

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

d. Coordinación del curso

- En la evidencia P/CL009_CUM_D05 se adjunta las actas de aprobación por parte de las comisiones de la agenda del estudiante. A este respecto faltan la aprobación de algunas agendas por parte de algunas comisiones. 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 19-20 todas las comisiones se han reunido al menos una vez, aunque nos falta el acta de dicha reunión en algunas comisiones.

Además, durante el presente curso (19/20) se realizaron y aprobaron en consejo de Gobierno de la UEx las modificaciones a la memoria verificada de las titulaciones de Informática, aún estamos esperando el informe de la ANECA.

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 todos de forma virtual debido al estado de alarma de forma satisfactoria sin ninguna incidencia.

Análisis de indicadores

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

- Porcentaje de planes docentes entregados:
 - o Diseño y Desarrollo de Productos: 100% (42 de 42)
 - o Enfermería: Se entregaron con retraso por parte de la comisión de calidad Intercentro (actualmente 100%)
 - o Geomática y Topografía: 100% (42 de 42)
 - o Informática en Tecnologías de la Información: 100% (43 de 43)
 - o Telemática: 100% (43 de 43)
 - o Máster Universitario de Investigación: 100% (14 de 14)
 - o 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. Si un plan docente es considerado por las comisiones como no

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

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.

- o Diseño y Desarrollo de Productos: 100%
- o Enfermería: 100%
- o Geomática y Topografía: 100%
- o Informática en Tecnologías de la Información: 100%
- o Telemática: 100%
- o Máster Universitario de Investigación: 100%
- o 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 con agendas docentes virtuales. 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.

3.5 PR/CL009_CUM: Reconocimiento y Transferencia de Créditos

Estado de implantación del proceso.

El proceso se puso en marcha en el segundo semestre del curso 2017-18. El proceso ha seguido su desarrollo, siendo su segundo año de implementación.

Indicadores del proceso.

Los indicadores del curso académico 2019-20 fueron:

- *Número de estudiantes que realizan solicitudes: 32*

32 estudiantes realizaron 64 peticiones, de las cuales 48 tuvieron la aceptación de secretaría administrativa y 6 fueron rechazadas por diferentes motivos (tener presente, que, en algunos casos, en la valoración administrativa, no se especifican número de asignaturas)

- *Número total de asignaturas para las cuales se solicita reconocimiento:*

48 peticiones de reconocimiento de asignaturas llegaron a las CCT.

Además, Secretaría Administrativa tramitó convalidaciones de Ciclos Formativos (en su informe no concretó el número de asignaturas) y también reconocimientos automáticos

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

(titulaciones de origen: estudios universitarios, no se concretó el número de asignaturas).

- **Número total de asignaturas con reconocimiento favorable por las CCT: 37**
 - Número de reconocimientos automáticos: 16 peticiones en el primer semestre y 2 peticiones en el segundo semestre. Total 18 peticiones.
 - Número de reconocimientos a partir de precedentes: no especificados por secretaría administrativa.
 - Número de reconocimientos con informe de departamentos: 37
- **Número total de asignaturas con reconocimiento desfavorable: 17** (tener presente, que, en algunos casos, en la valoración administrativa, no se especificó el número de asignaturas).
 - Principales motivos de denegación:
 - Cuestiones administrativas: 6
 - Informe de departamentos: 11
- Número de solicitudes resueltas dentro del plazo de 3 meses establecido en la normativa:
 - Todas.

Análisis de indicadores.

El proceso se ha desarrollado con normalidad, las quejas iniciales del profesorado han disminuido. Hay que insistir en el desarrollo sistemático del proceso. Secretaría Administrativa debe especificar el número de asignaturas que, convalidada de ciclos formativos, los reconocimientos por tener cursados estudios universitarios y el número de reconocimientos a partir de precedentes. Es el segundo curso en el que se dispone de indicadores anuales, debemos esperar para hacer comparaciones y obtener conclusiones. El mayor número de solicitudes de reconocimiento de créditos se produce en el primer semestre.

Debilidades.

Se mantienen ciertas objeciones a los cambios que supone el proceso. No se ha detectado la necesidad de modificar ningún trámite del proceso, pero si, que la información que suministre secretaría administrativa debe ser más detallada, ya que la cuantificación de las asignaturas reconocidas automáticamente y por precedentes no está detallada y diferenciada.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Áreas de mejora para el curso 2020-21.

	Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Persistir en la difusión del proceso entre los colectivos que participan en el procedimiento - CCT - Representantes de Dpto. - PDI	Secretaría Académica Jefe de Negociado de Secretaría	Durante los periodos de desarrollo del procedimiento	Recordatorio por correo electrónico recordando del proceso a seguir y de la documentación a utilizar (al ser un máximo de 2 actuaciones anuales)
2	Secretaría Administrativa debe mejorar la cumplimentación de la información de la tabla de datos de los estudiantes	Secretaría Administrativa	Antes del inicio del periodo de tramitación de reconocimiento y transferencia de créditos	Modificar la tabla de registro

	Acción de Mejora en el curso 2019-20	¿Implantación?			Observaciones
		S í	Parcialmente	No	
1	Persistir en la difusión del proceso entre los colectivos que participan en el procedimiento - CCT - Representantes de Dpto. - PDI	X			Mantener su cumplimiento, aunque se produzcan cambios en el profesorado
2	Secretaría Administrativa debe mejorar la cumplimentación de la información		X		Debe incorporar más información

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

3.5. P/CL010_CUM: Orientación al estudiante

Estado de Implantación:

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.

Durante el curso 19-20, para el Plan de Acción tutorial, se sigue con la metodología iniciada en el curso 18-19 con alguna modificación que destaca a continuación.

Metodología

Siguiendo con el modelo de Plan de Acción Tutorial (PATT) iniciado en el curso 18-19, y después de estudiar las debilidades que surgen, se decide que en lugar de que haya un único tutor por curso es más conveniente que sea un tutor por semestre.

Con este modelo de PATT se pretende solventar dos debilidades detectadas:

- Que el estudiante, además de conocer a su tutor, que éste le imparta alguna asignatura a lo largo del curso, para que no se pierda el contacto académico tutor-alumno.
- Que el estudiante pueda solventar dudas o cuestiones de interés en cualquier momento (que es lo que la mayoría de los alumnos hacen), sin tener que esperar a las reuniones individuales correspondientes, que por otro lado la asistencia solía ser muy baja.

La presentación del Plan de Acción Tutorial se realiza, a los estudiantes de primero de todas las titulaciones, durante el acto de Bienvenida al CUMe, al inicio del curso académico. En este momento se presentan e informan los objetivos y actividades a desarrollar en el Plan de Acción Tutorial. A los estudiantes de cursos superiores, el nuevo programa de tutorización también se les presenta en las primeras clases de inicio de curso, siendo los tutores de cada semestre los encargados de hacerlo.

Con este modelo se pretende que cada tutor disminuya los documentos a completar. Para ello el tutor completa de forma grupal los documentos correspondientes al Plan de Acción Tutorial dependiendo de la actividad que vaya realizando.

Entre las actividades desarrolladas, destacan varias reuniones grupales:

- Presentación de programas de movilidad y certificaciones lingüísticas.
- Taller de información sobre Prácticas Externas, dirigidas a alumnos de 3º y 4º curso.
- Búsqueda y tratamiento de información para la elaboración del TFG” desde el servicio de Biblioteca del CUMe.
- Plan de empleo Extremadura, herramientas para futuros profesionales” desde la Confederación Regional Empresarial Extremeña.

Espacios, recursos y materiales

Las tutorías PAT se pueden realizar en cualquier espacio del centro y en esta ocasión se ha habilitado el espacio del campus virtual, correo electrónico, etc. En el caso de cuestiones concretas y

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

específicas se deriva al estudiante a la persona con más conocimiento en el tema. En las sesiones grupales que se han desarrollado, se han utilizado laboratorios, así como el Salón de Actos. Los recursos y materiales necesarios se prevén con anterioridad según el ponente y el tema a desarrollar.

Fortalezas y debilidades

Entre las fortalezas, destacar que nuestro centro no tiene un gran volumen de estudiantes, por lo que la relación profesor-alumno es cercana.

Con esta metodología se observa que los estudiantes preguntan sus dudas de manera más abierta, al estar en contacto con sus tutores a lo largo de todo el curso.

Entre las debilidades, mencionar que la fortaleza descrita anteriormente, en algunas ocasiones se convierte en debilidad en cuanto al Plan de acción tutorial, de manera que el estudiante al tener un contacto mu estrecho tanto con el profesorado como con dirección o con el personal de secretaría, etc., no recurre a su tutor PATT para solventar dudas.

3.6 P/CL011_CUM: Gestión de prácticas externas

Estado de implantación del proceso/procedimiento

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

Análisis de los Indicadores

AT.- Alumnos matriculados en prácticas externas curriculares + alumnos que ha solicitado prácticas externas extracurriculares

AP.- Alumnos que han finalizado prácticas externas curriculares + alumnos que han finalizado prácticas externas extracurriculares

PT.- Profesores con docencia en el Grado que puedan tutelar prácticas externas.

PP.- Profesores que han tutelado al menos a un/a alumno/a en prácticas externas.

ET.- Todas las empresas que han colaborado en prácticas externas (por titulación).

EP.- Empresas a que tengan asignado al menos un alumno/a.

GRADO EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

DATOS GLOBALES		
PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS		
EP: Nº de empresas participantes	ET: Nº total de empresas cooperadoras	Ratio
EP = 29	ET = 129	EP/ET = 0,22

DATOS DE LA TITULACIÓN GRADO/MÁSTER...		
PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS		
AP: Nº de alumnos participantes	AT: Nº total de alumnos	Ratio
AP = 35	AT = 39	AP/AT = 0,89

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

PARTICIPACIÓN DE PROFESORES		
PP: Nº de profesores participantes	PT: Nº total de profesores	Ratio
PP = 21	PT = 34	PP/PT = 0,61

GRADO EN INGENIERÍA EN GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA

DATOS GLOBALES		
PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS		
EP: Nº de empresas participantes	ET: Nº total de empresas cooperadoras	Ratio
EP = 0	ET = 30	EP/ET = 0

DATOS DE LA TITULACIÓN GRADO/MÁSTER...		
PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS		
AP: Nº de alumnos participantes	AT: Nº total de alumnos	Ratio
AP = 0	AT = 0	AP/AT = 0
PARTICIPACIÓN DE PROFESORES		
PP: Nº de profesores participantes	PT: Nº total de profesores	Ratio
PP = 0	PT = 31	PP/PT = 0

GRADO EN INGENIERÍA TELEMÁTICA EN TELECOMUNICACIÓN

DATOS GLOBALES		
PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS		
EP: Nº de empresas participantes	ET: Nº total de empresas cooperadoras	Ratio
EP = 2	ET = 34	EP/ET = 0.05

DATOS DE LA TITULACIÓN GRADO/MÁSTER...		
PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS		
AP: Nº de alumnos participantes	AT: Nº total de alumnos	Ratio
AP = 2	AT = 2	AP/AT = 1
PARTICIPACIÓN DE PROFESORES		
PP: Nº de profesores participantes	PT: Nº total de profesores	Ratio
PP = 2	PT = 35	PP/PT = 0,05

GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DATOS GLOBALES		
PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS		
EP: Nº de empresas participantes	ET: Nº total de empresas cooperadoras	Ratio
EP = 5	ET = 76	EP/ET = 0,06

DATOS DE LA TITULACIÓN GRADO/MÁSTER...		
PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS		
AP: Nº de alumnos participantes	AT: Nº total de alumnos	Ratio
AP = 5	AT = 5	AP/AT = 1
PARTICIPACIÓN DE PROFESORES		
PP: Nº de profesores participantes	PT: Nº total de profesores	Ratio

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

PP = 9	PT = 30	PP/PT = 0,3
--------	---------	-------------


GRADO EN ENFERMERÍA

DATOS GLOBALES		
PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS		
EP: Nº de empresas participantes	ET: Nº total de empresas cooperadoras	Ratio
EP = 3	ET = 3	EP/ET = 1

DATOS DE LA TITULACIÓN GRADO/MÁSTER...		
PARTICIPACIÓN DE ALUMNOS		
AP: Nº de alumnos participantes	AT: Nº total de alumnos	Ratio
AP = 135	AT = 135	AP/AT = 1
PARTICIPACIÓN DE PROFESORES		
PP: Nº de profesores participantes	PT: Nº total de profesores	Ratio
PP = 15	PT = 15	PP/PT = 1

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PE CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES				
	P.E. FINALIZADAS	ALUMNOS/AS	TUTOR/A UEX	EMPRESAS
Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos				
2015/2016	20	20	20	20
2016/2017	33	20	21	31
2017/2018	42	41	28	42
2018/2019	46	31	34	46
2019/2020	35	29	27	35
Grado en Ingeniería Geomática y Topografía				
2015/2016	7	7	7	7
2016/2017	7	0	1	6
2017/2018	10	5	3	10
2018/2019	4	4	2	4
2019/2020	-	-	-	-
Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información				
2015/2016	4	4	4	4
2016/2017	4	3	3	4
2017/2018	5	5	5	5
2018/2019	10	10	3	10
2019/2020	5	4	3	5
Grado en Ingeniería en Telemática				
2015/2016	5	5	5	5
2016/2017	7	3	5	6
2017/2018	5	4	3	5
2018/2019	4	4	0	4
2019/2020	2	1	1	2
Grado en Enfermería				
				TUTOR/A CCSS
P1	53	9	12	-

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA		MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA			
		CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01		
2015/2016	P2	51	17	17	-
	P3	45	9	33	-
	P1	42	23	14	8
2016/2017	P2	55	26	18	6
	P3	56	17	45	18
	P1	46	19	1	13
2017/2018	P2	43	18	38	5
	P3	42	15	Datos no válidos	9
	P1	46	8	8	11
2018/2019	P2	47	21	14	7
	P3	45	42	31	15
	P1	44	3	16	12
2019/2020	P2	46	8	-	8
	P3	45	Suspendidas prácticas	Suspendidas prácticas	Suspendidas prácticas

Debilidades y áreas de mejora detectadas en el proceso

El segundo semestre del curso 19-20 ha estado marcado por la pandemia de COVID-19. Esta situación de emergencia sanitaria, en la que ha existido un estado de alarma durante 90 días, ha conllevado sustanciales cambios en el abordaje de la docencia tanto teórica como práctica en las Universidades españolas. En el caso de Extremadura, región en la que se ubica el Centro Universitario de Mérida, se han suspendido las prácticas clínicas de todas las titulaciones de ciencias de la salud. En el caso de otras titulaciones, se han podido llevar a cabo diferentes modalidades prácticas en empresas cuyo formato de trabajo era en remoto. De esta forma, el análisis de encuestas u otros indicadores de procesos, sólo ha podido realizarse de manera efectiva sobre un periodo de aproximadamente tres meses.

Debilidades

- Desfase temporal en el análisis de encuestas de los Prácticum
- Coordinación entre el tutor interno - tutor externo (todas las titulaciones).
- Difícil mantener reuniones con alumnos y tutores externos en algunas titulaciones (excepto enfermería) debido a la dinámica de las clases, distancia, verano.
- Situaciones de escasa coordinación entre el tutor interno - tutor externo antes y durante las prácticas en la mayoría de las titulaciones.
- No disponibilidad de algunas empresas después de la adjudicación

Áreas de mejora

- Analizar las encuestas en el curso actual para implementar medidas en el curso siguiente.
- Mejorar la coordinación entre el tutor interno y tutor externo, para ello, marcar momentos de comunicación entre los tutores.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

3.7. P/CL012_CUM: Reclamaciones

Estado de implantación del proceso.

El proceso está implementado. Debe incidirse en la difusión entre los estudiantes de nueva incorporación al desconocer su contenido y trámites.

Indicadores del proceso.

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

Las cifras de los indicadores del **curso académico 2019-20** han sido:

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

Análisis de indicadores

En el curso académico 2019-20 no se produjeron reclamaciones, el curso previo, el 2018-19 se presentaron 4 reclamaciones.

El primer semestre de este curso, que transcurrió con presencialidad de los estudiantes, no se produjeron reclamaciones. El segundo semestre, a pesar del confinamiento y la docencia online, no se produjeron incidencias importantes, ni reclamaciones de los estudiantes.

Por tanto, debemos mantener una actitud expectante en el próximo curso (2020-21) para obtener conclusiones sobre los aspectos señalados en las reclamaciones de cursos precedentes, valorando entonces la persistencia o no de los aspectos reclamados.

Puntualmente se produjeron consultas verbales u online sobre los procedimientos a seguir para realizar una reclamación, pero no se materializaron.

Debilidades.

La peculiaridad del curso académico 2019-20 no ha permitido detectar debilidades.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

	Acción de Mejora Curso 2020-21	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Persistir en la difusión del proceso de reclamaciones entre el alumnado, especialmente en los estudiantes de primer curso	-Secretaría Académica -Subdirección Alumnado	Inicio del curso académico Periodos de exámenes	- Ejecución en la “Reunión de Bienvenida a los Estudiantes”. -Ejecución mediante el envío de correos electrónicos recordando la normativa de evaluación y el proceso de reclamaciones. -Solicitar la colaboración de los tutores del PAT de primer curso, para la difusión de la normativa.
2	Dinamizar las convocatorias de las CC para la revisión de las reclamaciones.	-Secretaría Académica - Coordinadores de las CCT	Periodos de exámenes	

	Acción de Mejora en el curso 2019-20	¿Implantación?			Observaciones
		Sí	Parcialment e	No	
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.	--	--	--	Al no producirse reclamaciones, esta acción no se ha podido implementar

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

3.8. P/SO005_CUM: Proceso de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro

Estado de implantación del proceso:

El proceso está implantado correctamente, aunque seguimos pendientes de centralizar toda la comunicación de uso y de incidencias empleando una plataforma similar a la plataforma utilizado por Centro de Atención al Usuario (CAU) de la UEx.

Indicadores del proceso:

Los documentos P_SO005_CUM_D06 y P_SO005_CUM_D08 recogen los informes de revisión y mejora de la gestión de recursos materiales y de los servicios propios del centro. Estos informes están basados en encuestas de satisfacción on-line que los usuarios han tenido la posibilidad de cumplimentar durante el pasado año. Este año se han conseguido un mayor número de respuestas válidas a la encuesta online, aunque no en todos los items. Del análisis de estos cuestionarios la comisión de Infraestructuras en sesión del 18 de febrero de 2021 acordó las siguientes acciones de mejora que están incluidas en los documentos P_SO005_CUM_D06 y P_SO005_CUM_D08:

- 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.
- 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.
- Volver a barnizar la madera del Aula al Aire Libre.
- Instalar estores con logo de CUM y UEX en sala de Juntas para que se vean en videoconferencias.
- 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.
- Sustitución de central de alarmas de incendio del Edificio Administrativo para poder superar la inspección anual.
- Reparación de una de las máquinas de aire acondicionado del Edificio Antonio Castillo Martínez.
- Está en proceso de instalación una pequeña marquesina para el acceso al edificio "Antonio Castillo".

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Del mismo modo en cuanto al documento de necesidades de recursos materiales del CUM (P_SO005_CUM_D02) recoge las necesidades del año anterior y se actualizan eliminando las acciones ya realizadas e incluyendo nuevas.

Debilidades y áreas de mejora detectadas

Aunque se ha superado ligeramente el número de respuestas a la encuesta online con respecto al curso pasado, hay que continuar con la tarea de aumentar la implicación de toda la comunidad universitaria a la hora de rellenar los cuestionarios on-line de satisfacción con los recursos materiales y los servicios propios del centro.

Debemos poner en marcha el sistema para centralizar toda la comunicación de incidencias relacionadas con las infraestructuras y el mantenimiento a través de una única plataforma web, que agilice el proceso y permita generar evidencias que posteriormente puedan ser analizadas. Debemos también mejorar las valoraciones obtenidas en algún servicio del centro como el servicio de mantenimiento de informática.

3.9 PR/SO005_CUM: Elaboración de las memorias de calidad del Centro y de las titulaciones

Estado de implantación del proceso

El proceso se encuentra plenamente implantado desde su aprobación en octubre de 2014. Las evidencias han sido recopiladas en documento físico y electrónico. La Comisión de Calidad del Centro, el 29 de septiembre de 2017, aprobó una revisión menor del proceso. Lo más significativo de dicha revisión fue la alineación de las fechas establecidas en el proceso con las fechas en las que la UTEC libera los indicadores necesarios para completar las memorias de calidad. La plantilla utilizada para la elaboración de las memorias de calidad de las titulaciones correspondientes al curso 2019-20 es la que se encuentra en la plataforma <http://opendata.unex.es/informes-calidad-titulaciones>.

Indicadores del proceso

La **Memoria Anual del CUMe (PR/SO005_D02)** 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 2018-2019 (PR/SO005_D01). Los contenidos recogidos incluyen:

- 1.- Datos identificativos de la titulación
- 2.- Indicadores del título
 - a. Demanda universitaria

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

b.

Resultados académicos

c. Proceso académico

3.- Valoración del título (criterios y directrices)

a. Criterio 1. Organización y desarrollo

b. Criterio 2. Información y transparencia

c. Criterio 3. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)

d. Criterio 4. Personal académico

e. Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

f. Criterio 6. Resultados de aprendizaje

g. Criterio 7. Indicadores de resultados

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 procedimiento

No se contemplan

3.10 PR/SO006_CUM: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes

Estado de implantación del proceso

El Procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes se implantó en el curso académico 2014-15. Desde esa fecha se ha desarrollado con normalidad 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, por lo que no pudieron realizarse encuestas de satisfacción docente adecuadas a la nueva situación.

3.11 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 por que la UTEC ha cambiado la forma de enviar los resultados de la evaluación de la actividad docente: ahora es telemático.

Desarrollo del proceso

Este procedimiento debe abordar los siguientes aspectos:

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Recogida de evidencias

A lo largo del curso académico

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

Elaboración del informe de cargo académico

Antes del final de diciembre y a solicitud de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC), la Dirección del CUMe, previo envío de los datos correspondientes a las tasas de resultados académicos desagregadas por profesor, convocará una reunión de la Comisión de Evaluación Docente del Centro para la redacción y aprobación del Informe de Cargo académico correspondiente al año anterior, PR/SO007_CUM_D04. Tal y como se refleja en el apartado anterior, se ha simplificado la elaboración del Informe de cargo académico y el número de evidencia que es necesario incluir en el mismo.

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.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

A este respecto, se ha decidido considerar como:

1. Tasas de “éxito” de sus asignaturas, enmarcadas en el contexto del Programa Formativo correspondiente, no adecuadas cuando estas sean <30%.

2. Tasas de “no presentados” en sus asignaturas, enmarcadas en el contexto Programa Formativo correspondiente, no adecuadas cuando sean > 50%.

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

Debilidades y áreas de mejora detectadas

Debilidades

- Es necesario hacer hincapié en los estudiantes de la posibilidad de informar sobre aquellos aspectos del incumplimiento docente que le causan insatisfacción.

A pesar de que los medios y recursos están claramente establecidos por la normativa 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 establecido un criterio para determinar las expectativas de tasas de aprobados y no presentados.

3.12 PR/SO008_CUM. Control de documentación y registro

Estado de implantación del procedimiento

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

Indicadores del procedimiento

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

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

Debilidades y áreas de mejora detectada en el procedimiento

Este proceso funciona correctamente y no se han detectado debilidades.

3.13 PR/SO009_CUM. Gestión de incidencias

Estado de implantación del proceso.

El número de incidencias registradas ha sido bajo, debe tenerse presente que el segundo semestre la docencia se desarrolló online.

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) Modificación de criterios de la ficha 12a
 - 2) Falta de respeto al alumnado
 - 3) Desinterés en rectificación
 - 4) Amenazas de evaluación parcial y condicionada
 - 5) Demora en la comunicación de notas
 - 6) Otros

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

- Otros
 - 1) Retraso en la publicación de la propuesta de temas para TFG
 - 2) Urgencia, Aviso al 112: 1 (estudiante)
 - 3) Ubicación: 1, 3 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.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

3.14 PR/SO010_CUM. Comunicación interna y externa

Estado de implantación del proceso/procedimiento

El procedimiento se aprobó en Junta de Centro el pasado 18 de junio de 2018 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, listas de distribución de correo electrónico. 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.

Debilidades y áreas de mejora detectada en el procedimiento

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

4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR (2018-2019)

	Acción de Mejora (descripción)	Implantación Si/No	Implantación parcial	Observaciones
1	Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en todos los títulos impartidos en el CUMe		SI	Debido a la situación de pandemia por COVID-19 las actividades de difusión tal y como estaban programadas solo pudieron realizarse en el primer semestre del curso 19-20. Los cambios derivados del estado de alarma establecido en marzo de 2020 supusieron un aplazamiento en actividades previstas.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

2	Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes		SI	Debido a la situación de pandemia por COVID-19 las actividades de difusión tal y como estaban programadas solo pudieron realizarse en el primer semestre del curso 19-20. Los cambios derivados del estado de alarma establecido en marzo de 2020 supusieron un aplazamiento en actividades previstas.
3	Actualizar los planes de estudios acreditados	SI		
4	Aprobar la redacción de procesos y procedimientos actualizados de acuerdo al Modelo 2018 del programa AUDIT de ANECA y con las mejoras propuestas en esta memoria anual.	SI		
5^a	Acreditación del nuevo título de Grado en Ingeniería en Geoinformación y Geomática	NO		En el momento de realización de la presente memoria, llegó la comunicación de la acreditación del nuevo título mencionado.
6^a	Finalizar la implantación y puesta en funcionamiento del FATLAB		SI	

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

5. PLAN DE MEJORA 2019-2020

Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1 Aumentar el número de estudiantes de nuevo ingreso en todos los títulos impartidos en el CUMe	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de dirección Subdirección de Movilidad, Relaciones Internaciones y Difusión. Difusores de Títulos Comisiones de Calidad de Títulos Profesorado 	Desde la aprobación de la presente Memoria de Calidad hasta Julio 2022	<ul style="list-style-type: none"> Debido a la situación de pandemia por COVID-19 las actividades de difusión estarán sujetas a los cambios y necesidades que la emergencia sanitaria precise. Se continuarán con las actividades de difusión en remoto, y las presenciales que las autoridades sanitarias permitan. Introducir difusión en las AMPAS Llevar a cabo las acciones complementarias propuestas por las diferentes CCTs
2 Internacionalización: aumentar el número de estudiantes de intercambio salientes/entrantes	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de dirección Subdirección de Movilidad, Relaciones Internaciones y Difusión. Comisiones de Calidad de Títulos 	Todo el curso académico	<ul style="list-style-type: none"> Debido a la situación de pandemia por COVID-19 las actividades de difusión estarán sujetas a los cambios y necesidades que la emergencia sanitaria precise Charlas informativas (en remoto) sobre

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE MERIDA		
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: PR/SO005_CUMe_D01	

				programas de movilidad Difusión de nuestros títulos al mercado sudamericano
3	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.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable del SAIC Equipo de dirección Comisión de Calidad del CUMe Junta de Centro 	Desde la aprobación de la presente Memoria de Calidad hasta Julio 2022	
4.	Acreditación del nuevo título de Grado en Ingeniería en Geoinformación y Geomática	Comisión de elaboración del título Junta de Centro	Hasta acreditación	<ul style="list-style-type: none"> En el momento de realización de la presente memoria, llegó la comunicación de la acreditación del nuevo título mencionado.
5	Finalizar la implantación y puesta en funcionamiento del FATLAB	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de dirección Subdirección de Infraestructuras 	Julio de 2022	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionar, instalar y poner en funcionamiento todo el equipamiento.

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