



	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	



# MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Elaborado por: Equipo de Dirección y Responsable del SAIC	Revisado por: Comisión de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fecha: 15/07/2018	Fecha: 28/11/2018	Fecha: 19/12/2018
Firma:  Fdo.: Héctor Sánchez Santamaría Responsable del SAIC	Firma:  Fdo.: Juan Ángel Contreras Vas Secretario Comisión Calidad Centro	Firma:  Fdo.: Aurora Herrero Olea Secretaria Académica del CUM

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO 1.- EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA .....	4
CAPÍTULO 2.- PRESENTACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA.....	8
CAPÍTULO 3.- ESTRUCTURA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA PARA EL DESARROLLO DEL SAIC ..	13
CAPÍTULO 4.- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....	17
CAPÍTULO 5.- GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....	24
CAPÍTULO 7. CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO.....	27
CAPÍTULO 8. CALIDAD DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS .....	29
CAPÍTULO 9. INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS GENERADOS POR EL SAIC .....	30
CAPÍTULO 10. PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS TÍTULOS .....	31
CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC .....	33
HISTÓRICO DE CAMBIOS .....	34

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## INTRODUCCIÓN

El Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEX), considera necesario establecer un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) con el objeto de favorecer la mejora continua de los títulos que imparte y de garantizar un nivel de calidad que facilite sus acreditaciones y el mantenimiento de las mismas.

El documento básico del SAIC implantado en el Centro Universitario de Mérida es el Manual de Calidad (MC). En él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procesos y procedimientos que lo desarrollan.

Asimismo, forma parte del MC la definición de la política y objetivos de calidad del centro elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (P/ES004\_CUM: Proceso para definir la política y objetivos de calidad).

El SAIC se completa con un gráfico denominado mapa de procesos que permite visualizar los procesos y procedimientos estratégicos, clave y de soporte que conforman el SAIC. El mapa de procesos muestra la importancia que tiene para el CUM identificar los requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés y su transformación para generar impacto y satisfacción en dichos interesados. El documento que describe cada proceso/procedimiento del SAIC se elabora según se indica en el correspondiente procedimiento (PR/SO008\_CUM: Procedimiento para el control de documentación y registro).

El SAIC del CUM de la UEx ha sido elaborado por el Responsable del SAIC de Centro (RCC) de forma conjunta con la Dirección del Centro y la supervisión de la Comisión de Calidad del Centro (CCC), teniendo en cuenta las directrices del Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad de la UEx y la guía para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la formación universitaria confeccionada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Este manual se revisará, al menos, una vez cada dos años, y en todo caso siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del centro, o en las normas aplicables que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio en su redacción, se dejará constancia en el número de edición del encabezamiento y pie de página y en la tabla de "Histórico de cambios". De las revisiones anteriores quedará una copia guardada, ya sea en formato papel o mediante un archivo digital de texto.

El Director del centro difundirá a la Comunidad Universitaria –personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnado- los documentos del SAIC que les sean de aplicación. Para ello, la página web del CUM dispondrá de un espacio adecuado en el que figure una versión actualizada del SAIC y se comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa (PR/SO010) del SAIC.

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 1.- EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

### 1.1 Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de este capítulo del Manual de Calidad (MC) del Centro Universitario de Mérida (CUM) de la UEx es exponer los fundamentos y el alcance del SAIC implantado en el mismo para garantizar la calidad de los títulos impartidos en el centro, así como el compromiso del CUM y de la propia universidad en el cumplimiento y mejora de su misión docente.

El ámbito de aplicación del SAIC del CUM incluye a todos los títulos que se imparten en el mismo y de los que el Centro es responsable. En conjunto, el SAIC del CUM contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, abarcando lo que constituye el "ciclo de mejora de la formación Universitaria"<sup>1</sup>.

### 1.2 Desarrollo

#### 1.2.1 Introducción

El aseguramiento de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*<sup>2</sup>. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*<sup>3</sup>.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de aseguramiento interno de calidad.
- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

#### 1.2.2 Objetivos básicos del SAIC



El diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividad formativa del CUM de la UEx, por lo que fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación. Así, los objetivos básicos del SAIC del CUM son:

- garantizar la calidad de todos los títulos de los que es responsable.
- revisar y mejorar siempre que se considere necesario sus programas formativos, con arreglo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, manteniéndolos puntualmente informados.
- mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.

<sup>1</sup> Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria. <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Herramientas-para-el-diseno>

<sup>2</sup> ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY - ASSURANCE. Manual for the Implementation of the Guidelines. 2004, pág. 20.

<sup>3</sup> ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Obra citada, pág. 9.

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Sistematizar las iniciativas docentes para que contribuyan eficazmente al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones que se imparten en el Centro.

### 1.2.3. Documentos del SAIC

Los documentos que constituyen el SAIC del CUM de la UEx se agrupan en cuatro niveles:

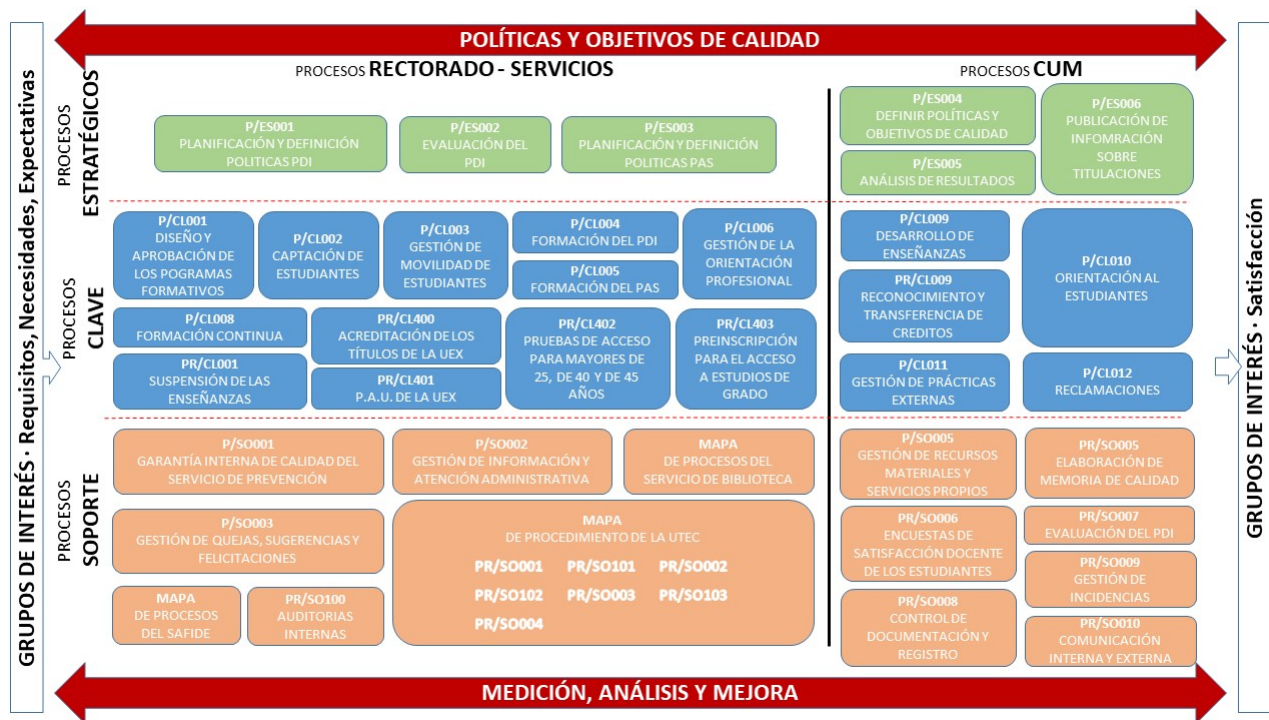
- Nivel 1: Manual de Calidad. Contiene la política y objetivos de calidad, estructura del CUM para el desarrollo del SAIC, etc.
- Nivel 2: Procesos. Desarrollan el nivel anterior. Se asigna quién hace qué, cuando se hace, cómo se hace y cómo se documentan las actividades de los procesos.
- Nivel 3: Procedimientos, instrucciones y pautas de trabajo. Desarrolla cómo se realizan las acciones de los procesos.
- Nivel 4: Registros, documentos y plantillas. Contiene las evidencias y los mecanismos de control que muestran los resultados y el cumplimiento de los requisitos.

La custodia de estos documentos está encomendada al Equipo de Dirección del CUM.

La revisión de estos documentos se ajustará a lo siguiente:

- Manual de Calidad: se revisará, al menos, cada dos años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa del Centro, o a consecuencia de evaluaciones internas o externas del SAIC. Las modificaciones serán realizadas por el Equipo Directivo, a través del Responsable de SAIC del Centro, y la Comisión de Calidad del Centro y aprobadas en Junta de Centro.
- Procesos: se revisarán anualmente y si es necesaria su modificación una vez realizado el análisis de los resultados, será el Responsable de SAIC de Centro el encargado de hacerlo. La modificación debe ser aprobada por la Comisión de Calidad de Centro y si altera el desarrollo del proceso, también por la Junta de Centro.
- Procedimientos, instrucciones y pautas de trabajo. se revisarán anualmente y si es necesaria su modificación una vez realizado el análisis de los resultados, será el Responsable de SAIC de Centro el encargado de hacerlo. La modificación debe ser aprobada por la Comisión de Calidad de Centro y si altera el desarrollo del proceso, también por la Junta de Centro.
- Registros, documentos y plantillas: siempre que se considere necesario, se elaborarán nuevas plantillas o se modificarán plantillas existentes para recoger la información requerida de la manera más eficiente posible, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

Para el establecimiento del SAIC del CUM se ha identificado y elaborado el siguiente mapa de procesos, el cual cumple las directrices que especifica el modelo del Programa AUDIT. Como puede observarse, el mapa de procesos contiene procesos/procedimientos comunes a todas la UEx y procesos/procedimientos propios del CUM.





Este Manual de la Calidad se estructura en once capítulos, de los que los tres primeros sirven de introducción a la definición del SAIC (capítulo 1), de presentación del Centro Universitario de Mérida (capítulo 2) y descripción de su Estructura de Gestión de la Calidad (capítulo 3). Los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por ANECA en el Programa AUDIT: Política y Objetivos de Calidad (capítulo 4), Garantía de Calidad de los Programas Formativos (capítulo 5), Orientación al Aprendizaje (capítulo 6), Personal Académico y de Apoyo (capítulo 7), Recursos y Servicios (capítulo 8), Resultados de la Formación (capítulo 9), Información Pública (capítulo 10) y Mantenimiento y actualización del SAIC (capítulo 11).



A continuación se listan los procesos/procedimientos<sup>4</sup> elaborados y a los que se irá haciendo referencia continua a lo largo del presente MC.

- **Procesos estratégicos:** Son aquellos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias. Proporcionan directrices y límites de actuación al resto de los procesos:
  - P/ES001.- Planificación y definición políticas PDI
  - P/ES002.- Evaluación del PDI
  - P/ES003.- Planificación y definición políticas PAS
  - P/ES004\_CUM: Proceso para definir la política y objetivos de calidad
  - P/ES005\_CUM: Proceso de análisis de los resultados
  - P/ES006\_CUM: Proceso de publicación de información sobre titulaciones
- **Procesos clave:** Son aquellos que justifican la existencia de las diferentes comisiones en el Centro. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados al alumnado. En general, suelen intervenir varias comisiones en su ejecución y son los que conllevan los mayores recursos.

<sup>4</sup> Los procesos y procedimientos del SAIC pueden encontrarse aquí: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/cum/sgic/procesos-y-procedimientos>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- 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. Anexos del proceso
- P/CL006.- Gestión de la orientación profesional. Anexos del proceso
- P/CL008.- Formación continua
- PR/CL001.- Suspensión de enseñanzas
- PR/CL400.- Acreditación de los títulos de la UEx
- PR/CL401.- Pruebas de acceso a la UEx
- PR/CL402.- Pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años.
- PR/CL403.- Preinscripción para el acceso a estudios de grado.
- P/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 soporte:**
  - 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
  - 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
  - PR/SO010\_CUM: Procedimiento de comunicación interna y externa

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 2.- PRESENTACIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

### 2.1. Objeto y ámbito de aplicación

Este capítulo tiene por objeto presentar el Centro Universitario de Mérida (CUM) de la UEx, donde se va a aplicar el SAIC propuesto. Se expondrán aspectos tales como los estudios que se imparten en el centro, su estructura organizativa, su personal académico y de apoyo y otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación del SAIC.

### 2.2. Desarrollo

#### 2.2.1 Presentación

El Centro Universitario de Mérida (CUM) es el resultado del proceso de integración en la Universidad de Extremadura (UEx) de dos Escuelas Universitarias Adscritas a la UEx: la Escuela Universitaria Politécnica de Mérida y la Escuela Universitaria de Enfermería de Mérida, ambas creada en 1976.

La E.U. Politécnica pertenecía al Ayuntamiento de la ciudad y fue adscrita a la UEx por Real Decreto 944/1980 de 14 de marzo (BOE del 19/5/1980). Impartía estudios de Ingeniería Técnica en Topografía y Diplomado en Informática.

Por su parte, la E.U. de Enfermería fue creada con carácter provisional por Orden Ministerial de 11 de agosto de 1975 y, por R.D. 3261/1978, de 15 de diciembre (BOE de 26/01/1979) se transforma en Escuela Universitaria adscrita a la UEx.



A raíz del proceso de integración, se fusionan estas dos escuelas universitarias en un solo centro, dando lugar al actual Centro Universitario de Mérida, cuyas instalaciones se trasladan a su actual ubicación en el polígono "El Águila", donde en la actualidad cursan estudios universitarios más de 1200 estudiantes.

Desde el año 2010, las titulaciones se han adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior, y se ha incrementado la oferta a Másteres Propios y de Investigación, además de Cursos de Adaptación a los nuevos Grados.

El CUM ofrece el siguiente catálogo de titulaciones de Grado y Postgrado:

Titulación	Duración	Publicación BOE
<b>GRADOS</b>		
Grado en Enfermería	4 años	05/01/2010
Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo De Productos	4 años	05/01/2010
Grado en Ingeniería en Geomática y Topografía	4 años	05/01/2010
Grado en Ingeniería en Telemática	4 años	05/01/2010
Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de La Información	4 años	05/01/2010
P.C.E.O. Ing. en Telemática/Ing. Informática Tec. Información	5 años	08/02/2013
<b>MÁSTERES</b>		
Máster Universitario en Gestión de la Innovación Tecnológica	1	06/07/2016
Máster Universitario en Investigación en Ingeniería y Arquitectura	1	17/05/2010



	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

Para el Grado de Enfermería existe la posibilidad de obtener un Doble Grado por la Universidad de Évora (Portugal), convenio suscrito por la UEx y la Universidad de Évora con fecha 14 de Marzo de 2011.

Asimismo, a partir del curso 2009/10 la Universidad de Extremadura ha implantado un programa de dobles titulaciones (Planes Conjuntos de Estudios Oficiales –PCEO-), aprobados por el Consejo de Gobierno de la UEx y que consiste, como en el caso de P.C.E.O. Ing. en Telemática/Ing. Informática en Tecnologías de la Información, en un programa conjunto en los que la Universidad de Extremadura organiza la docencia de forma que se permite cursar asignaturas de ambos títulos.

La misión, la visión y los valores del CUM, aprobados por Junta de Centro el 19 de diciembre de 2018, constituyen nuestra identidad corporativa, lo que nos da coherencia, autenticidad y originalidad.

### Misión

El Centro Universitario de Mérida de la Universidad de Extremadura produce, desarrolla y transmite conocimiento en las ramas de ingeniería y arquitectura y de ciencias de la salud. Es responsable de la formación integral de profesionales tanto de ingeniería como de la enfermería capaces de actuar con solvencia y responsabilidad, sentido ético, espíritu crítico y sensibilidad social y de contribuir con sus conocimientos al desarrollo tecnológico y científico de la sociedad extremeña.



La innovación docente e investigadora y la satisfacción de las demandas de la sociedad a la que sirve fundamentan su gestión.

### Visión

- Ser reconocido por su **alumnado** como un centro excelente por la calidad de su oferta académica.
- Ser reconocido por la **comunidad universitaria** como un centro de referencia por su gestión avanzada y espíritu de mejora continua.
- Ser reconocido por la **comunidad científica** por el elevado nivel y diversidad de la investigación que desarrolla.
- Ser reconocida por las **entidades empleadoras** como un centro referente por la formación que imparte en ámbitos tanto de la ingeniería como de la enfermería.
- Ser reconocida por la **sociedad extremeña** como un centro universitario de prestigio.

### Valores

- Honradez y transparencia
- Compromiso social
- Excelencia
- Innovación permanente
- Cooperación internacional
- Concienciación medioambiental
- Pensamiento crítico
- Atención a la diversidad

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- Flexibilidad
- Igualdad de oportunidades

### 2.2.2 Órganos de gobierno

Los órganos de gestión y gobierno del CUM son el Equipo de Dirección y la Junta de Centro.

El Equipo de Dirección del CUM está constituido por:

- Director/a
- Secretario/a Académico/a
- Subdirector/a de Planificación Académica
- Subdirector/a de Alumnado y Relaciones Institucionales
- Subdirector/a de Tecnología e Infraestructura
- Responsable de SAIC de Centro

El Director es elegido en votación secreta por la Junta de Centro. Las funciones del Director de centro están recogidas en el Artículo 110, Sección 8, de los Estatutos de la Universidad de Extremadura<sup>5</sup>. El Director propone al Rector, oída la Junta de Centro, al Responsable de SAIC de Centro.

Las funciones de los subdirectores son aquellas que el Director les delegue.

El órgano de gobierno del CUM es la Junta de Centro que está presidida por el Director. A ella le compete el establecimiento de las líneas generales de actuación del centro y el control de la labor de sus órganos de gestión y dirección. La composición y funciones de la Junta de Centro vienen especificadas en el Reglamento de régimen interno de la Junta de Centro de CUM de la UEX<sup>6</sup>. Se enumeran a continuación aquellas funciones de la Junta de Centro que tienen relación directa con el SAIC del CUM:



1. Participar en la elaboración de propuestas de creación de nuevas titulaciones o eliminación de enseñanzas regladas, y en la elaboración de los planes de estudio, así como elevar estas propuestas al Consejo de Gobierno para su aprobación.
2. Participar en los procesos de evaluación del Centro
3. Aprobar la política y objetivos de calidad
4. Nombrar la Comisión de Calidad del Centro
5. Aprobar el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro
6. Aprobar el Manual de Calidad del Centro
7. Crear comisiones de coordinación, seguimiento y evaluación de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.

En el artículo 19 del Reglamento de régimen interno de la Junta de Centro del CUM de la UEx, se establecen y se detallan las funciones de las siguientes comisiones permanentes:

- Comisión de Evaluación de la Docencia

<sup>5</sup> Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003

<sup>6</sup> Reglamentos de las juntas de facultad y escuela de la Universidad de Extremadura. [https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec\\_gral/archivos/ficheros/Normativas/Reglamentos%20Centros.pdf](https://www.unex.es/organizacion/gobierno/sec_gral/archivos/ficheros/Normativas/Reglamentos%20Centros.pdf)

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- Comisión de Asuntos Económicos
- Comisión de Biblioteca
- Comisión de Asuntos Académicos
- Comisión de Organización Docente
- Comisión de Relaciones Internacionales y Movilidad
- Comisión Disciplinaria de la Junta de Centro
- Comisión de Extensión Cultural y Actividades Deportivas
- Comisión de Investigación

Algunas de estas comisiones permanentes han sido eliminadas al perder su contenido y utilidad con la aprobación del SAIC en sesión ordinaria de Junta de Centro celebrada el 14 de octubre de 2018. Las comisiones que permanecen son las siguientes:

- Comisión de Evaluación del Centro
- Comisión de Ordenación Docente
- Comisión de Relaciones Internacionales y Movilidad
- Comisión Disciplinaria de la Junta de Centro (“incumplimiento del deber”).
- Comisión de Extensión Cultural y Actividades Deportivas

### 2.2.3. Personal Académico y de Administración y Servicios

Para atender y desarrollar las diferentes necesidades docentes y administrativas del alumnado matriculado en los títulos de grado y postgrado que se imparten en el centro, el CUM cuenta con una plantilla de 977 personas, 79 de las cuales son personal docente (el 74,7% pertenece al colectivo de profesorado con vinculación permanente) y 18 corresponden a personal de administración y servicios.



De los 18 miembros del personal de administración y servicios, 2 corresponden a técnicos de laboratorios, 3 a la secretaría administrativa, 1 a la secretaría de dirección, 3 a biblioteca, 6 a conserjería, 2 a personal administrativo de apoyo a departamentos<sup>8</sup> y 1 técnico de informática. Este personal es contratado por la Gerencia de la Universidad, y realiza sus tareas en el Centro bajo la supervisión del Administrador.

El Administrador del Centro supervisa y coordina la gestión económica y del PAS, administrando en coordinación con la Dirección de Centro, las partidas presupuestarias que se les asignan. La Secretaría de Dirección se dedica a tareas de apoyo encomendadas por el equipo Directivo, mantenimiento del portal web del CUM, gestión y reserva de las instalaciones no docentes (Salón de Actos, Salón de Grados, Sala de Juntas), gestión de la agenda del Director, programación de visitas a centros educativos, organización de eventos académicos, entre otros. El personal de Secretaría está dedicado a la información y atención al público, entrega y recogida de solicitudes, certificaciones, correo, registro de entrada-salida, archivo de documentación, matrícula, reconocimiento de créditos, traslados de expediente, aplicación de plazos, alumnos extranjeros, adaptaciones de planes, entrega, recogida y cierre de actas, tramitación de solicitudes de títulos, etc.

### 2.2.4 Datos de identificación

---

<sup>7</sup> A 10 de octubre de 2018

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

Razón social	Centro Universitario de Mérida
Domicilio Social:	Santa Teresa de Jesús Jornet, 38
C. I. F. (UEx)	Q0618001B
Teléfono	+34 924 289 300 ext. 82500 (Ed. Administrativo) 82515 (Ed. Antonio Castillo)
Telefax	+34 924 301 212
Página web	<a href="http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/cum">http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/cum</a>

---

<sup>8</sup> En el CUM, uno de los dos miembros del PAS de apoyo a los departamentos se dedica al apoyo a la gestión de la calidad

## CAPÍTULO 3.- ESTRUCTURA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA PARA EL DESARROLLO DEL SAIC

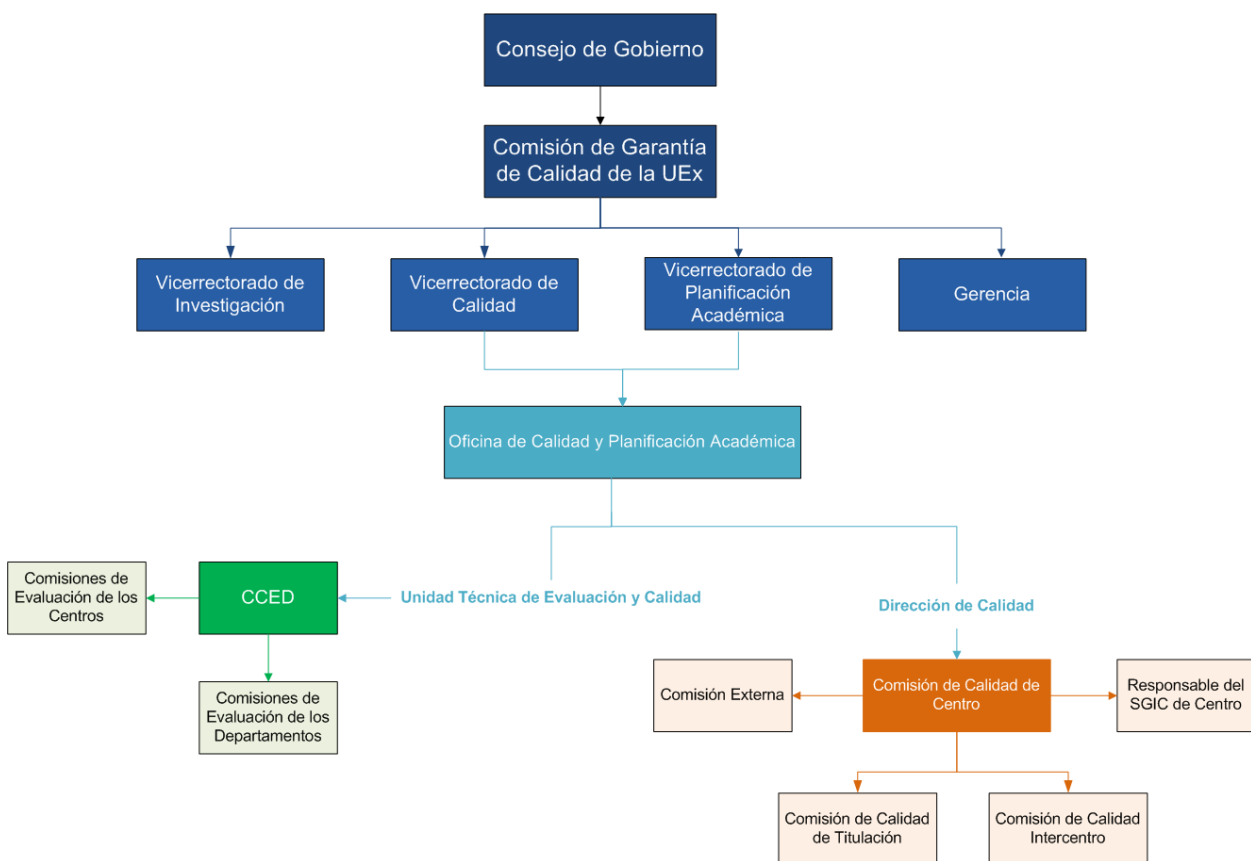
### 3.1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de este capítulo del Manual de Calidad es indicar la estructura que el Centro Universitario de Mérida ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

El ámbito de aplicación es el conjunto de personas que integran el CUM, responsables del cumplimiento de los objetivos establecidos en su SAIC.



### 3.2. Desarrollo

En sesión celebrada el 28 de julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la siguiente Estructura de Gestión de la Calidad de la UEx<sup>9</sup>:



Según esta estructura, el Centro Universitario de Mérida, para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, además del Equipo de Dirección, dispone

<sup>9</sup> Estructura de Gestión de la Calidad de la UEx. <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/areas/calidad/estructura-de-gestion-de-calidad-1>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

de una Comisión de Calidad de Centro (CCC) y una Comisión de Calidad de Titulación (CCT) por cada título impartido en el centro. En aquellos títulos impartidos en más de un centro, existe además una Comisión de Calidad Intercentro (CCI).

### 3.2.1. Equipo de Dirección

Entre las responsabilidades del equipo de dirección del CUM, y en particular de su Director como principal responsable, están: impulsar el diseño del SAIC en el Centro, garantizar su implantación, garantizar un seguimiento, revisión y mejora del SAIC, garantizar la publicidad y difusión de sus resultados, promocionar el SAIC en el seno del Centro e incentivar la creación de una cultura de calidad en el Centro. Para ayudar al Director en estas tareas, éste nombra un Responsable de SAIC de Centro (RCC).

### 3.2.2. Responsable de SAIC de Centro

Las funciones del Responsable de SAIC de Centro son:



- Coordinar la elaboración del SAIC de acuerdo con las directrices del Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad.
- Velar por la implantación del SAIC
- Revisar el funcionamiento del SAIC
- Elaborar el Manual de Calidad del Centro
- Elaborar los informes de seguimiento del SAIC
- Informar al equipo de dirección del Centro, al Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad y a la Comisión de Calidad de Centro, del funcionamiento del SAIC, de los resultados de los procesos y de las acciones de mejora necesarias.
- Informar a la Junta de Centro de los temas de calidad del Centro
- Ser el interlocutor del Centro con el Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad en los temas relacionados con la calidad
- Coordinar el trabajo de las Comisiones de Calidad de Titulación del Centro
- Velar por la implantación y seguimiento de las acciones de mejora del SAIC y de los diferentes procesos contemplados en el SAIC
- Elaborar el informe de calidad del Centro
- Informar a los diferentes grupos de interés

### 3.2.3. Comisión de Calidad de Centro

Está compuesta por el Director, el Responsable de SAIC, la Subdirección del Planificación Académica, el/la Administrador/a, los coordinadores de las Comisiones de Calidad de Titulación, 2 representantes de estudiantes y un representante del PAS del Centro.

Sus funciones son:

- Elaborar el SAIC de acuerdo con las directrices de la UEx y las instrucciones del Vicerrectorado con competencias en materia de calidad.
- Revisar el funcionamiento del SAIC

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- Aprobar el Manual de Calidad del Centro
- Aprobar los informes de seguimiento del SAIC
- Proponer a la Junta de Centro los criterios y funcionamiento de Calidad de Titulación del Centro, de acuerdo a los criterios generales de la UEx
- Aprobar la implantación de acciones de mejora del SAIC y de los diferentes procesos contemplados en el SAIC
- Aprobar los informes de calidad del Centro
- Aprobar la información a suministrar a los diferentes grupos de interés

### 3.2.3. Comisión de Calidad de Titulación

Una por cada título impartido en el Centro, está compuesta por un profesor coordinador, hasta 7 profesores de áreas implicadas en la titulación, 2 representantes de estudiantes matriculados en la titulación y un representante del PAS.

Sus funciones son:

- Velar por la implantación y cumplimiento de los requisitos de calidad del plan de estudios.
- Analizar el cumplimiento de los objetivos de la titulación y revisar los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- Impulsar la coordinación entre los profesores y materias del título.
- Evaluar el desarrollo del programa formativo, analizando la eficacia de las acciones de movilidad y las prácticas diseñadas, de los métodos de enseñanza-aprendizaje utilizados, de la evaluación aplicada a los estudiantes y de los medios humanos y materiales utilizados.
- Analizar los resultados de la evaluación y seguimiento del plan de estudios
- Proponer acciones de mejora del programa formativo y velar por su implantación
- Evaluar los planes docentes de las asignaturas de la titulación
- Informar a la Comisión de Calidad del Centro sobre la calidad de los programas de las diferentes materias del título.
- Evaluar las reclamaciones a los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado
- Colaborar en la designación de tutores y temáticas de los TFG y TFM

El funcionamiento de estas comisiones está regulada por la Normativa sobre los criterios generales de funcionamiento de las Comisiones de Calidad de Titulación<sup>10</sup> y por la Normativa interna de funcionamiento de las CCTs aprobada por Junta de Centro del CUM<sup>11</sup>.



### 3.2.4. Grupos de mejora

Los grupos de mejora se constituyen en función del tipo de mejora a implantar.

Sus funciones son las siguientes:

<sup>10</sup> Normativa sobre los criterios generales de funcionamiento de las Comisiones de Calidad de Titulación. <https://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/gestion-de-calidad/apoyo-comisiones-evaluacion-acreditacion/apoyo-al-seguimiento-y-acreditacion-de-las-titulaciones>

<sup>11</sup> Normativa interna de funcionamiento de las CCTs. <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/cum/informacion-academica/normativas>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	



- Implantar las mejoras diseñadas para eliminar las debilidades detectadas
- Realizar el seguimiento de la implantación
- Proponer, en su caso, nuevas mejoras
- Informar al Responsable de SAIC de sus actuaciones y de los resultados obtenidos.

### 3.2.5. Otras comisiones

La implantación del SAIC supone la creación de comisiones específicas que velen por el adecuado desarrollo de algunos de los procesos/procedimientos incluidos en él. Actualmente, están constituidas las siguientes comisiones:

- Comisión de Orientación al Estudiante, regulada en el proceso P/CL010\_CUM (Proceso de orientación al estudiante)
- Comisión de Prácticas Externas, regulada en el proceso P/CL011\_CUM (Proceso de gestión de prácticas externas)
- Comisión de Infraestructuras, regulada en el proceso P/SO005\_CUM (Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios)



	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 4.- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### 4.1. Objeto y ámbito de aplicación

En este capítulo se establece la política de calidad del Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEx) elaborada a partir de la información procedente de los grupos de interés, tanto internos como externos, del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

Consecuentemente, este capítulo también incluye una formulación de los objetivos generales de la calidad del CUM, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad.

Por política de calidad se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la Institución.

La política de calidad y los objetivos de calidad del CUM deben ser coherentes con los definidos por la propia UEx en su Plan Estratégico<sup>12</sup>.

### 4.2. Desarrollo

#### 4.2.1. Grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Centro, en las enseñanzas que se imparten en él y/o en los resultados obtenidos en las mismas. El CUM, al implantar su SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en ellos, con especial atención al alumnado. El análisis de sus necesidades y expectativas son el punto de partida para el establecimiento del SAIC, visible no sólo en el interior del CUM, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a éste.



El CUM vela por satisfacer las necesidades de los siguientes grupos de interés:

- Alumnado del CUM
- Egresados del CUM
- Personal Docente e Investigador (PDI) adscrito al CUM
- Personal de Administración y Servicios (PAS) del CUM
- Rectorado
- Empleadores
- Administraciones públicas
- Sociedad en general

El alumnado, PDI y PAS del CUM están representados en los diferentes órganos colegiados del centro, así como de las diferentes comisiones delegadas, de calidad de centro y de titulación.

Los empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Extremadura, en el Consejo Social y son consultados por el centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por el Equipo de Dirección. Además, en el caso de los empleadores, en aquellos títulos que contemplan en su plan de estudios la realización de

<sup>12</sup> Plan Estratégico de la UEx. <https://www.unex.es/conoce-la-uex/plan-estrategico-de-la-uex>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

prácticas externas, obligatorias u optativas, la relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que éstas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

La Estructura de Gestión de Calidad de la UEx contempla que los centros que estimen de interés tener la opinión de profesionales externos a la UEx sobre los resultados de los planes de estudio, podrán nombrar comisiones externas por cada título compuestas por profesionales del ámbito del título, representantes de colegios profesionales y representantes de la administración pública. Sus funciones serían analizar los datos de resultados del plan de estudios y proponer, si es necesario, mejoras.

En lo que a la rendición de cuentas a los grupos de interés respecta, el SAIC del CUM cuenta con un procedimiento documentado de comunicación interna y externa (PR/SO010). Además, el Equipo de Dirección del CUM informa sistemáticamente a los miembros de Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma de todos los aspectos relativos a la gestión de la calidad.

Además, anualmente, la Comisión de Calidad de Centro elabora una Memoria de Calidad que, tras su aprobación en Junta de Centro, publica en su página web y en la que recoge los principales resultados de los procesos/procedimientos del SAIC, así como de las mejoras a acometer, si procede, en los procesos/procedimientos garantizando así la mejora continua del SAIC. Asimismo, las Comisiones de Calidad de Titulación elaboran anualmente un informe de calidad de cada título impartido en el CUM con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las consecuentes propuestas de mejora.



Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SAIC del CUM cuenta con procesos/procedimientos documentado (PR/SO002, PR/SO004, PR/SO101 y PR/SO006\_CUM). Asimismo, dispone de un procedimiento general para todo el SAIC de análisis de resultados (P/ES005).

#### 4.2.2. Política y objetivos de calidad

El Equipo de Dirección del CUM es consciente de la importancia de implantar una cultura de calidad como factor estratégico para conseguir que las competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes) de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general. Para ello, se compromete con el diseño, despliegue y mejora continua de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) que permita garantizar la calidad en los procesos administrativos y académicos y la plena satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos sus grupos de interés, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables y empleando todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición para lograrlo.

El 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.

	<b>MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>		
	<b>EDICIÓN: 3º</b>	<b>CÓDIGO: MC_CUM</b>	



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.

El Equipo de Dirección del CUM se compromete a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.



La Junta de Centro reconoce la importancia y conveniencia de garantizar la calidad en todas las actividades del centro. En este sentido, comparte con el Equipo de Dirección la necesidad de consolidar una política de mejora continua, así como su compromiso expreso con la Gestión de la Calidad. En colaboración con el Equipo de Dirección, asume la obligación de ir dando los pasos oportunos para la implantación de aquellos mecanismos que permitan asegurar la calidad del Centro en todas sus actividades, siempre dentro del marco legislativo y de las directrices que la institución a la que pertenece le impone y velando, en primer lugar, por la satisfacción de las necesidades de los diversos grupos de interés, empleando para ello los recursos de que dispone del modo más eficiente.

Como parte de su Política de Calidad, además de los que se encuentran implícitos en las directrices generales recogidas anteriormente, el CUM se propone alcanzar los Objetivos de Calidad que se indican a continuación:



Objetivos de calidad	Acciones	Fuente de información	Indicadores propuestos
Impulsar la transparencia en el Centro y el acceso a la información pública de nuestros grupos de interés	Mantener actualizada la información que se publique en la página web del Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los grupos de interés con la información publicada en la web del centro</li> </ul>
Impulsar acciones de captación de estudiantes y sistemas de acogida y orientación en nuestros estudios universitarios	Elaborar e implantar cada curso académico el Plan de actividades de orientación al estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de actividades de orientación al estudiante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los estudiantes con las acciones del Plan de Acción Tutorial</li> <li>• Número de estudiantes de nuevo ingreso</li> </ul>
	Organizar cursos de nivelación para el alumnado de nuevo ingreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Vicerrectorado de estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los estudiantes con los cursos de nivelación impartidos</li> </ul>
Evaluar y revisar la oferta académica del Centro (planes formativos, personal académico, recursos materiales y	Revisar y analizar los cuestionarios de satisfacción de los títulos ofertados cumplimentados por los diferentes grupos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Técnica de Evaluación</li> <li>• Observatorio de indicadores</li> <li>• Informes anuales de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción global de los estudiantes con el título</li> <li>• Satisfacción de los egresados con el título</li> </ul>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: MC_CUM	


servicios, etc.) y adaptarla a las necesidades y oportunidades generadas por la sociedad	de interés (alumnado, PDI, egresados, etc.)	calidad de los títulos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del profesorado con el título</li> </ul>
	Revisar y analizar la evolución del perfil de ingreso de nuevos estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario sobre el perfil socio-demográfico y académico-cultural realizado en la jornada de bienvenida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis del Informe anual sobre el perfil sociodemográfico de estudiantes de nuevo ingreso</li> </ul>
	Considerar sistemáticamente la evolución de las tasas académicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observatorio de Indicadores</li> <li>Informes anuales de calidad de los títulos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de estudiantes de nuevo ingreso</li> <li>Tasa de abandono</li> <li>Tasa de rendimiento</li> <li>Tasa de éxito</li> <li>Duración media de los estudios</li> </ul>
	Revisar y analizar la evolución del perfil de egreso de los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de inserción laboral de los títulos del Centro</li> <li>Cuestionario de valoración de los titulados</li> <li>Informes anuales de calidad de los títulos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los estudios de inserción laboral de cada título impartido en el Centro</li> <li>Satisfacción global de los titulados</li> </ul>
	Revisar y analizar la matriculación y satisfacción de los estudiantes con las asignaturas de los títulos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario de satisfacción de los estudiantes con las asignaturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los estudiantes con las asignaturas</li> <li>Número de matriculados por asignatura</li> </ul>
	Revisar y analizar las encuestas de satisfacción del alumnado con el profesorado del Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica de Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del alumnado con el profesorado del Centro</li> </ul>
	Recopilar, analizar y solucionar las quejas e incidencias relativas al desarrollo de las enseñanzas Tramitar las reclamaciones registradas a la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de incidencias del Centro</li> <li>Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de quejas e incidencias recibidas.</li> <li>Número de quejas e incidencias solucionadas</li> <li>Número de reclamaciones</li> </ul>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	



	de los estudiantes		registradas <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de reclamaciones resueltas</li> </ul>
Facilitar y fortalecer el proceso de acreditación de los títulos oficiales	Promover la realización anual (en tiempo y forma) de los Informes anuales de calidad de los títulos del Centro Promover la implantación de las acciones de mejora incluidas en los informes anuales de calidad de los títulos de Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observatorio de indicadores</li> <li>Unidad Técnica de Evaluación</li> <li>Repositorio de Gestión de Documentación para ACREDITA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de informes anuales de calidad de título aprobados en Junta de Centro</li> <li>Porcentaje de acciones de mejora implantadas</li> </ul>
	Promover la utilización del Repositorio de Gestión de Documentación para ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repositorio de Gestión de Documentación para ACREDITA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la documentación en el Repositorio de Gestión de Documentación para ACREDITA.</li> </ul>
	Publicar en tiempo y forma la documentación asociada al proceso de acreditación de los títulos del Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web de Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de los informes de autoevaluación de los títulos que están en proceso de renovación de la acreditación</li> <li>Promover la participación en el buzón de sugerencias</li> <li>Publicación de la "Notificación de la resolución del consejo de universidades de renovación de la acreditación del título oficial (BOE)" una vez renovada la misma (Pestaña Datos de Interés de la web del título)</li> </ul>
Mejorar la cultura de	Revisar, aprobar y	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web del Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación y difusión</li> </ul>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

calidad en el Centro revisando periódicamente y divulgando su política y objetivos de calidad	difundir la política y objetivos de calidad del Centro		de la política y objetivos de calidad del Centro
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	Realizar la memoria anual de calidad del Centro Implantar las acciones de mejora incluidas en la memoria anual de calidad de Centro relativas a los procesos/procedimientos del SAIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAIC</li> <li>Página web del Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la documentación del SAIC en la página web del Centro.</li> <li>Aprobación de la memoria anual de calidad del Centro</li> <li>Porcentaje de acciones de mejora implantadas.</li> </ul>
Fomentar la evaluación y revisión de los recursos materiales y servicios que el Centro presta a la comunidad universitaria y a la sociedad.	Revisar periódicamente la satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales y servicios propios del Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción con los recursos materiales y servicios propios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales y servicios propios del Centro</li> </ul>
	Recopilar, analizar y solucionar las quejas e incidencias relativas a los recursos materiales y servicios propios del Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de incidencias del Centro</li> <li>Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de quejas e incidencias recibidas.</li> <li>Número de quejas e incidencias solucionadas</li> </ul>
Potenciar la movilidad formativa de los integrantes de la comunidad universitaria	Apoyar la movilidad internacional de la comunidad educativa del Centro Difundir internacionalmente nuestros principales investigadores/as, líneas de investigación y resultados de investigación más relevantes. Impulsar la formación bilingüe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web del Centro</li> <li>Servicio de Orientación y Formación Docente (Innovación Educativa)</li> <li>Secretariado de Relaciones Internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de estudiantes entrantes y salientes en los diferentes programas de movilidad</li> <li>Número de profesores que participan en programas de movilidad</li> <li>Número de personal de apoyo que participan en programas de movilidad</li> <li>Asignaturas ofertadas en inglés en nuestros títulos</li> </ul>
Promover la implantación	Analizar las tendencias del	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de tendencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de nuevas</li> </ul>

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

de nuevos títulos de grado y máster que sean objeto de demanda social	mercado laboral en Extremadura y en España Impulsar la creación de comisiones de elaboración de nuevos planes de estudios.	del mercado laboral en el ámbito autonómico, nacional e internacional	comisiones de elaboración de nuevos planes de estudios constituidas en Junta de Centro <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de memorias de verificación abreviadas aprobadas en Junta de Centro</li> <li>• Número de memoria de verificación completas aprobadas en Junta de Centro</li> </ul>
---	---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 5.- GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

### 5.1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten al Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEX) mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

Se aplica a todos los programas formativos dependientes del CUM.

### 5.2. Desarrollo



El CUM, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:

- Determinar los órganos, grupos de interés y procedimientos implicados en las fases del ciclo de vida de los programas formativos, desde su diseño hasta su extinción (cuando corresponda)
- Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece
- Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación
- Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa.
- Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:

- **P/CL001:** Diseño y aprobación de los programas formativos
- **P/CL009:** Desarrollo de las enseñanzas
- **PR/SO005:** Elaboración de memoria de calidad
- **PR/CL400:** Acreditación de los títulos de la UEx
- **PR/CL001:** Suspensión de las enseñanzas
- **PR/SO010:** Comunicación interna y externa



	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 6.- ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

### 6.1. Objeto y ámbito de aplicación

En este capítulo se describe como el Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEX) se preocupa de favorecer el aprendizaje de estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión hasta la certificación de los resultados de aprendizaje.

El ámbito de aplicación corresponde a todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los títulos oficiales de los que es responsable Centro.

### 6.2. Desarrollo

El CUM, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a su labor educativa, orienta la enseñanza hacia los mismos y, para ello se dota de procedimientos que le permiten comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer su aprendizaje. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:



- Disponer de un sistema que permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, desarrollo y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, etc.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:

- P/CL002: Captación de estudiantes
- PR/CL401: P.A.U de la UEx
- PR/CL402: Prueba de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años
- PR/CL403: Preinscripción para el acceso a estudios de Grado
- PR/CL009\_CUM: Reconocimiento y transferencia de créditos
- P/CL010\_CUM: Orientación al estudiante
- P/CL009\_CUM: Desarrollo de las enseñanzas
- P/CL011\_CUM: Gestión de prácticas externas
- P/CL003: Gestión de movilidad de estudiantes
- P/SO004: Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- P/CL012\_CUM: Gestión de las reclamaciones
- PR/SO009\_CUM: Gestión de las incidencias
- P/CL006: Gestión de la orientación profesional
- P/ES005\_CUM: Análisis de resultados
- P/ES006\_CUM: Publicación de información sobre titulaciones
- PR/SO010\_CUM: Comunicación interna y externa

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 7. CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO

### 7.1 Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias. Las actuaciones objeto de este capítulo están centralizadas en la Universidad de Extremadura, básicamente desde el Vicerrectorado de Planificación Académica y desde el Vicerrectorado de Profesorado.

El ámbito de aplicación corresponde a todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) adscrito al CUM.



### 7.2 Desarrollo

La UEx, y por ende el CUM, consciente que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguran que el acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:



- Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia.
- Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.
- Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial.
- Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento, así como el rendimiento y la satisfacción de aquellos.
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto anterior.
- Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:

- **P/ES001:** Planificación y definición políticas PDI
- **P/ES002:** Proceso de evaluación del PDI
- **P/ES003:** Planificación y definición políticas PAS
- **P/CL004:** Formación del PDI

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- P/CL005: Formación del PAS
- PR/SO002: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes
- PR/SO006\_CUM: Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes – Centro
- PR/SO007\_CUM: Evaluación del PDI – Centro
- PR/SO010\_CUM: Comunicación interna y externa

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 8. CALIDAD DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

### 8.1 Objeto y ámbito de actuación

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que el Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEX) gestiona sistemáticamente y mejora continuamente sus servicios de apoyo al alumnado, así como los recursos humanos y materiales necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

El ámbito de aplicación corresponde a todos los servicios de apoyo al alumnado y recursos humanos y materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente del CUM.



### 8.2 Desarrollo

El CUM es consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en su labor educativa si no gestiona y mejora de forma adecuada sus servicios de apoyo al alumnado y los recursos humanos y materiales. Para ello, se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus recursos y servicios para el adecuado desarrollo del aprendizaje del alumnado. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:

- Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.
- Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de recursos materiales e inmateriales y servicios de apoyo y orientación. Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, semipresencial, on-line) y a la diversidad del alumnado.
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios
- Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad y/ o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:

- **P/SO005\_CUM:** Gestión de recursos materiales y servicios propios del centro
- **P/SO001:** Garantía interna de calidad del servicio de prevención
- **PR/SO101:** Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios
- **PR/SO010\_CUM:** Comunicación interna y externa

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 9. INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS GENERADOS POR EL SAIC

### 9.1 Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del presente capítulo es presentar cómo el Centro mide, analiza y utiliza los resultados del aprendizaje, de la satisfacción de los grupos de interés y de la inserción laboral para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro.

El ámbito de aplicación son todos los títulos impartidos en el CUM.



### 9.2 Desarrollo

El CUM analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello, se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:

- Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.
- Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC, como de los sistemas de análisis utilizados.
- Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos dentro del alcance del SAIC, relacionados con el grado de consecución de los resultados obtenidos.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:

- **P/ES005\_CUM:** Análisis de resultados
- **PR/SO005\_CUM:** Elaboración de la memoria de calidad
- **PR/SO001:** Inserción laboral
- **PR/SO002:** Encuesta de satisfacción docente de los estudiantes
- **PR/SO006:** Encuestas de satisfacción docente de los estudiantes del Centro
- **PR/SO003:** Elaboración y publicación del observatorio de indicadores
- **PR/SO004:** Evaluación de la satisfacción de las titulaciones oficiales
- **P/ES002:** Evaluación del PDI
- **PR/SO007\_CUM:** Evaluación del PDI del Centro
- **PR/SO010\_CUM:** Comunicación interna y externa

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 10. PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS TÍTULOS

### 10.1 Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del presente capítulo es indicar cómo el Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEX) garantiza la publicación y difusión periódica de información actualizada relativa a los títulos que oferta y sus resultados.

El ámbito de aplicación corresponde a todos los títulos impartidos en el CUM.

### 10.2 Desarrollo

El CUM se dota de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible relativa a los títulos que oferta y a sus resultados. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:

- Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.
- Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.
- Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro, acerca de, al menos: Oferta formativa, Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes, Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados, Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes, Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas), Movilidad, Reclamaciones, quejas/ alegaciones y sugerencias, Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/ o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional, Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia, Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/ Centro, Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/ aprendizaje, inserción laboral, y satisfacción de los distintos grupos de interés) y Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA<sup>13</sup>)
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los títulos, así como de otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro.

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:



- **P/ES005\_CUM:** Análisis de resultados
- **PR/SO003:** Elaboración y publicación del observatorio de indicadores
- **P/ES006\_CUM:** Publicación de información sobre titulaciones

<sup>13</sup> Verifica, Modifica, Seguimiento, Acreditación

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

- PR/SO010\_CUM: Comunicación interna y externa



	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

### 11.1 Objeto y ámbito de actuación

El objeto del presente capítulo es describir cómo el Centro Universitario de Mérida (CUM) de la Universidad de Extremadura (UEx) diseña, implementa y evalúa periódicamente el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC), tanto interna como externamente.

El ámbito de aplicación corresponde al SAIC del CUM.



### 11.2 Desarrollo

El CUM se dota de mecanismos y recursos que le permiten garantizar el mantenimiento, actualización y evaluación externa periódica del SAIC que le ayuda eficazmente al logro y mejora de sus resultados. Las directrices que se han tenido en cuenta para elaborarlos son:

- Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.
- Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación, y mantenimiento del SAIC.
- Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.
- Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.
- Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.
- Determinar el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.
- Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.

A continuación, se identifican los procesos/procedimientos documentados del SAIC del CUM que permiten llevar a cabo las directrices anteriores:

- **P/ES004:** Definir políticas y objetivos de calidad
- **P/ES006:** Publicación de información sobre titulaciones
- **PR/SO005:** Elaboración de la memoria de calidad
- **PR/SO008:** Control de documentación y registro
- **PR/SO100:** Auditorías internas

	MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA (CUM) UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 3º	CÓDIGO: MC_CUM	

## HISTÓRICO DE CAMBIOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
1º	29/10/2009	Edición inicial aprobada en Junta de Centro
2º	17/10/2014	2ª Edición aprobada en Junta de Centro adaptación al nuevo mapa de Procesos y Procedimientos, y simplificación del Manual
3º	XX/YY/2018	3ª edición aprobada en Junta de Centro. Se actualiza la política y objetivos de calidad y se adapta al modelo del Programa AUDIT 2018.