

	MEMORIA DE CALIDAD GRADO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (ADE)		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

SGIC: Memoria de Actividades/ Informe de Actuación Año 2012

GRADO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (ADE)

Elaborado por: Responsable de Calidad del CU de Plasencia: Francisco Javier Romero de Julián Fecha: 11 de Enero de 2.013 Firma	Aprobado por: Comisión de Calidad del CU de Plasencia Fecha: 3 de Abril de 2.013 Firma	Aprobado por: Junta de Centro del CU de Plasencia Fecha: 4 de Abril de 2013 Firma
		

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
PROCESOS	3
PCE: PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	3
PPAE: PROCESO DE DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	7
PPOC: PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	19
PAR: PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	19
PPIT: PROCESO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES	20
PCFC: PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....	21
PA. PROCESO ACADÉMICO	23
RESULTADOS ACADÉMICOS	27
SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS	32
PQS: PROCESO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.....	38
SUGERENCIAS:.....	38
QUEJAS:	38
INFORMES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE ADE.....	40
GLOSARIO DE TÉRMINOS	41

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

PROCESOS

PCE: PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

ACTUACIONES

Creada la Comisión de Orientación (COE), se ha encargado de adaptar el Plan de Acción Tutorial de la Universidad (PAT), a las características del Centro.

A partir del curso 2009-10 y desde entonces, se ha mantenido contactos con todos los profesores del Centro para informarles de los objetivos propuestos en el Plan de Acción Tutorial, para cada curso académico. Se ha proporcionado material informativo de apoyo y se ha establecido criterios motivadores a todo el profesorado del Centro del proceso y de sus objetivos.

A todos los alumnos de nuevo acceso que lo soliciten, previa y suficiente información, se les ha adjudicado como tutor a un profesor del Centro. Se ha establecido un calendario de reuniones de cada tutor con su grupo de alumnos. Cada reunión tenía unos objetivos concretos, adaptados a los distintos momentos del curso académico, conforme se definen en el PAT de la UEX.

Dentro de este Plan, también se han desarrollado Acciones de gran Grupo, dirigidas a todos los alumnos de nueva matrícula.

Una de ellas se ubicaba dentro del programa de las Jornadas de Acogida y otra era una reunión colectiva entre alumnos de primero y segundo curso.

Reuniones en la que participaron el Coordinador del PAT del Centro y el Coordinador de Grado en cada titulación.

Por otro lado, el Centro U. de Plasencia ha participado en las diferentes actividades generales organizadas por el Servicio de Captación de estudiantes (jornadas de puertas abiertas, participaciones en ferias de difusión, etc.)

- La organización de las jornadas de puertas abiertas programadas por la Universidad durante el periodo que nos ocupa y orientadas a alumnos de secundaria, ha sido supervisada por la Subdirección de Estudiantes en las fechas establecidas en la programación. En dichas actividades han participado los coordinadores de las Comisiones de calidad de las titulaciones (CCTs) encargados de presentar los títulos que se imparten en el Centro y Departamentos. Para el desarrollo de dichas actividades se ha contado con la participación de representantes del Consejo de Estudiantes del Centro. En dichas jornadas se facilitó a los alumnos trípticos sobre contenidos y salidas profesionales de las titulaciones que se imparten en el Centro
- En las ferias organizadas por la Universidad, con el objetivo de dar a conocer a la Comunidad extremeña los títulos que en ella se imparten, la participación del Centro ha sido responsabilidad del Subdirector de Estudiantes que ha contado con la colaboración de

algunos profesores y alumnos. Como medio de difusión se repartieron trípticos con información sobre las titulaciones.

- En la página web del Centro se han habilitado distintas pestañas que proporcionan información de interés sobre los títulos impartidos en el Centro.

INDICADORES

- **OBIN_DU-001. Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas según Plan de estudios**

Este indicador nos ofrece una pista del atractivo que tienen las titulaciones del CUP para el conjunto del alumnado potencial.

Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas según Centro (OBIN_DU-001) Centro Universitario de Plasencia								
2006-07			2007-08			2008-09		
Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)
352	315	111,75	373	315	118,41	502	315	159,37
2009-10			2010-11			2011-12		
Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)
453	315	143,81	580	300	193,33	977	300	325,67

Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas según grado (OBIN_DU-001)									
	2009-10			2010-11			2011-12		
	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)	Preinscritos en primera opción	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-001 (%)
(PLASENCIA)									
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	70	75	93,33	56	75	75	151	75	201,33

➤ **OBIN_DU-003. Nuevo ingreso en primer curso sobre el total de plazas ofertadas según Plan de estudios**

Este indicador se refiere al porcentaje de las plazas ofertadas por el centro que son cubiertas por los alumnos a lo largo de un curso académico.

Nuevo ingreso en primer curso sobre el total de plazas ofertadas según Plan de estudios (OBIN_DU-003)									
Grados	2009-10			2010-11			2011-12		
	Matriculados en primer curso	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-003 (%)	Matriculados en primer curso	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-003 (%)	Matriculados en primer curso	Total de plazas ofertadas	OBIN_DU-003 (%)
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	59	75	78,67	45	75	60,00	63	75	84,00

Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

OBIN_DU-001. Preinscritos en primera opción sobre la oferta total de plazas según Plan de estudios

TITULACIÓN	ANÁLISIS
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	Según el valor de este indicador (201,33%) los estudiantes muestran un interés medio-alto por cursar el Grado en ADE. Además a lo largo de los años este indicador ha ido creciendo, por lo que consideramos que se trata de una titulación atractiva para el estudiante.

OBIN_DU-003. Nuevo ingreso en primer curso sobre el total de plazas ofertadas según Plan de estudios

TITULACIÓN	ANÁLISIS
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	El 84% de las plazas ofertadas en ADE son cubiertas por los estudiantes en primer curso, lo que indica un buen uso de los recursos de la titulación y por tanto una buena eficiencia.

PROPUESTAS DE MEJORA

TITULACIÓN	PROPUESTAS DE MEJORA
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir animando a los profesores con docencia en la titulación a que se impliquen en las actividades orientadas a la captación de estudiantes organizadas por la Universidad y por el Centro. - Programar más acciones y actividades específicas para potenciar la titulación.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

PPAE: PROCESO DE DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

ACTUACIONES

El Centro en este proceso tiene una responsabilidad bastante reducida, así las actividades llevadas a cabo son:

La propuesta de números clausus para cada curso académico, enviadas al Consejo de Gobierno previa aprobación en Junta de Centro.

INDICADORES

Los indicadores implicados en la evaluación del proceso son:

- Nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso en primer curso (OBIN_DU-002).
- Nota mínima de acceso (OBIN_DU- 004)
- Nota media de acceso (OBIN_DU-005)
- Nota media de acceso del percentil 80 (OBIN_DU-006)
- Alumnos matriculados de nuevo ingreso en primer curso en el plan de estudios (OBIN_DU-017)
- Alumnos matriculados de nuevo ingreso en el plan de estudios (OBIN_DU-015)
- Movilidad interautonómica de alumnos de nuevo ingreso (OBIN_DU-007)
- Movilidad internacional de alumnos (OBIN_DU-008)

Mostramos a continuación los resultados de estos indicadores relativos a las titulaciones impartidas en el Centro.

- **OBIN_DU-002. Nuevo ingreso en primer curso sobre el total de plazas ofertadas según Plan de estudios**

El indicador OBIN_DU-002, pretende establecer el porcentaje de alumnos matriculados en cada centro de la UEX, que han elegido su titulación como primera opción.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

Nuevo ingreso en primer curso sobre el total de plazas ofertadas según Plan de estudios					
	OBIN_DU-002				
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12*
DIP CC EMPRESARIALES (PLAN 1998)	76,19	91,80			
GRADO EN ADE			86,44	91,11	95,45
<i>TOTAL CUP</i>	57,22	66,67	53,05	57,49	61,87
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP					

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

➤ **OBIN_DU- 004. Nota mínima de acceso**

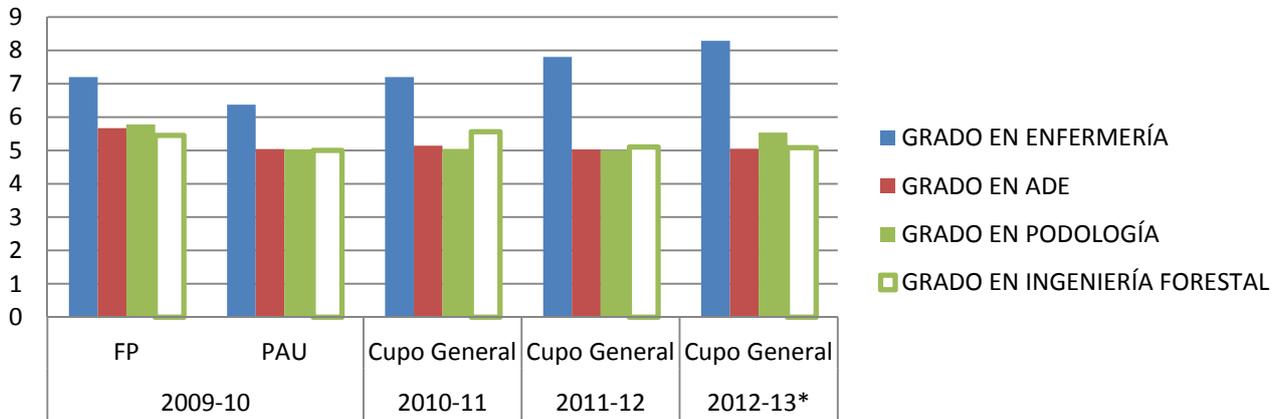
El indicador OBIN_DU-004 se refiere a la calificación media mínima que se exige a los alumnos para matricularse en una titulación del Centro.

Nota mínima de acceso					
Plan de Estudios	OBIN_DU-004				
	2009-10		2010-11	2011-12	2012-13*
	FP	PAU	Cupo General	Cupo General	Cupo General
GRADO EN ADE	5,670	5,040	5,140	5,027	5,050
TOTAL CUP	5,450	5,000	5,047	5,000	5,050
*Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP					

	OBIN_DU- 004. Nota mínima de acceso							
	2009-10			2010-11				
	Formación Profesional	Selectividad	Mayores de 25/40/45 años	Cupo general	Discapacitados	Mayores de 25 años	Mayores de 45 años	Titulados
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (PLASENCIA)	5,040	5,670	-	5,140	-	-	-	-
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP								

	OBIN_DU- 004. Nota mínima de acceso							
	2011-12				2012-13*			
	Cupo general	Mayores de 25 años	Mayores de 45 años	Titulados	Cupo general	Mayores de 25 años	Mayores de 40 años	Titulados
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (PLASENCIA)	5,069	6,025	-	8,176	5,050	5,640	5,930	-
* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP								

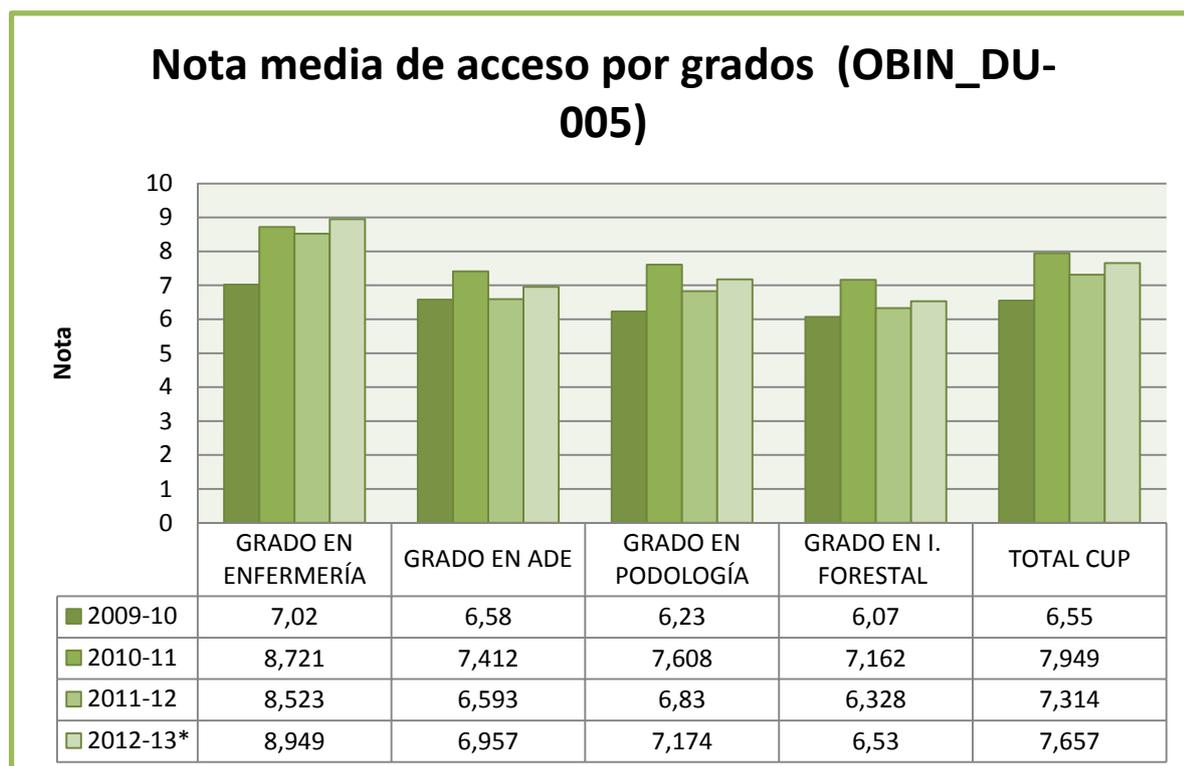
Nota de mínima de acceso según Plan de estudios (OBIN_DU-004)



* Dato provisional

➤ **OBIN_DU-005. Nota media de acceso**

En el caso del OBIN_DU-005, no se establece distinción en función de la procedencia de los alumnos. Tampoco se cuantifica la nota mínima de acceso, sino que se establece la nota media del conjunto de los alumnos matriculados en las titulaciones del Centro.

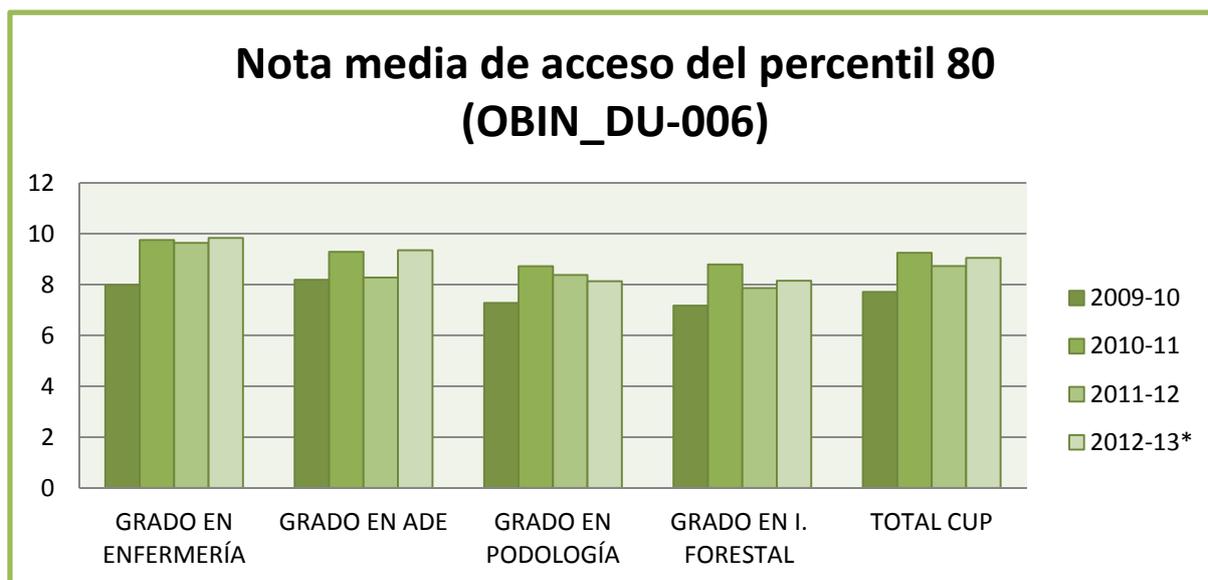


➤ **OBIN_DU-006. Nota media de acceso del percentil 80 según Plan de estudios**

El indicador OBIN_DU-006 es muy semejante al anterior, pero en este caso, en lugar de establecer el promedio del conjunto de los alumnos, lo hace con los que obtienen las mejores calificaciones, en concreto con el 20% de los alumnos que obtienen las mejores calificaciones y que se situarían por encima del percentil 80.

NOTA MEDIA DE ACCESO DEL PERCENTIL 80 SEGÚN PLAN DE ESTUDIOS				
	OBIN_DU-006			
Plan de Estudios	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13*
GRADO EN ADE	8,190	9,286	8,277	9,351
TOTAL CUP	7,710	9,248	8,729	9,047

** Dato provisional*
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

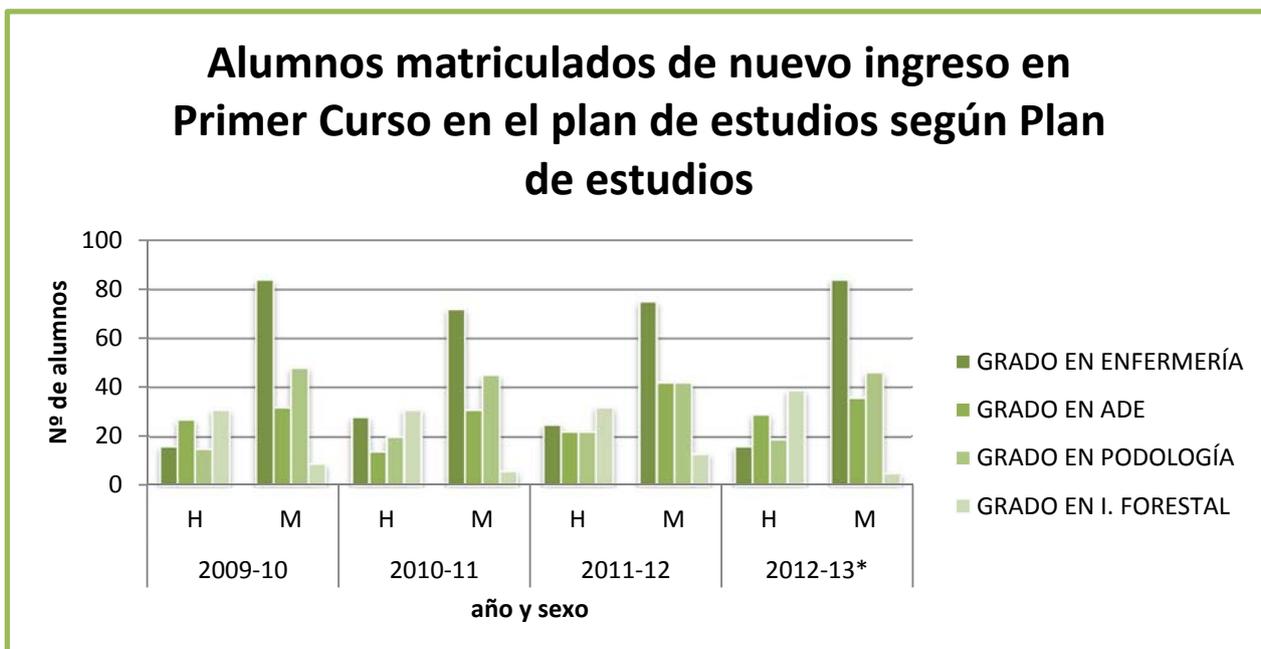


➤ **OBIN_DU-017. Alumnos matriculados de nuevo ingreso en Primer Curso en el plan de estudios según Plan de estudios**

Este indicador establece una distinción entre hombres y mujeres y pone de manifiesto el llamativo predominio del alumnado femenino en las Titulaciones de Enfermería, ADE y Podología, siendo al contrario en la de I. Forestal.

Alumnos matriculados de nuevo ingreso en Primer Curso en el plan de estudios según Plan de estudios								
Plan de Estudios	OBIN_DU-017							
	2009-10		2010-11		2011-12		2012-13*	
	H	M	H	M	H	M	H	M
GRADO EN ADE	27	32	14	31	22	42	29	36
<i>TOTAL CUP</i>	<i>89</i>	<i>173</i>	<i>93</i>	<i>154</i>	<i>101</i>	<i>172</i>	<i>103</i>	<i>171</i>

** Dato provisional*
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

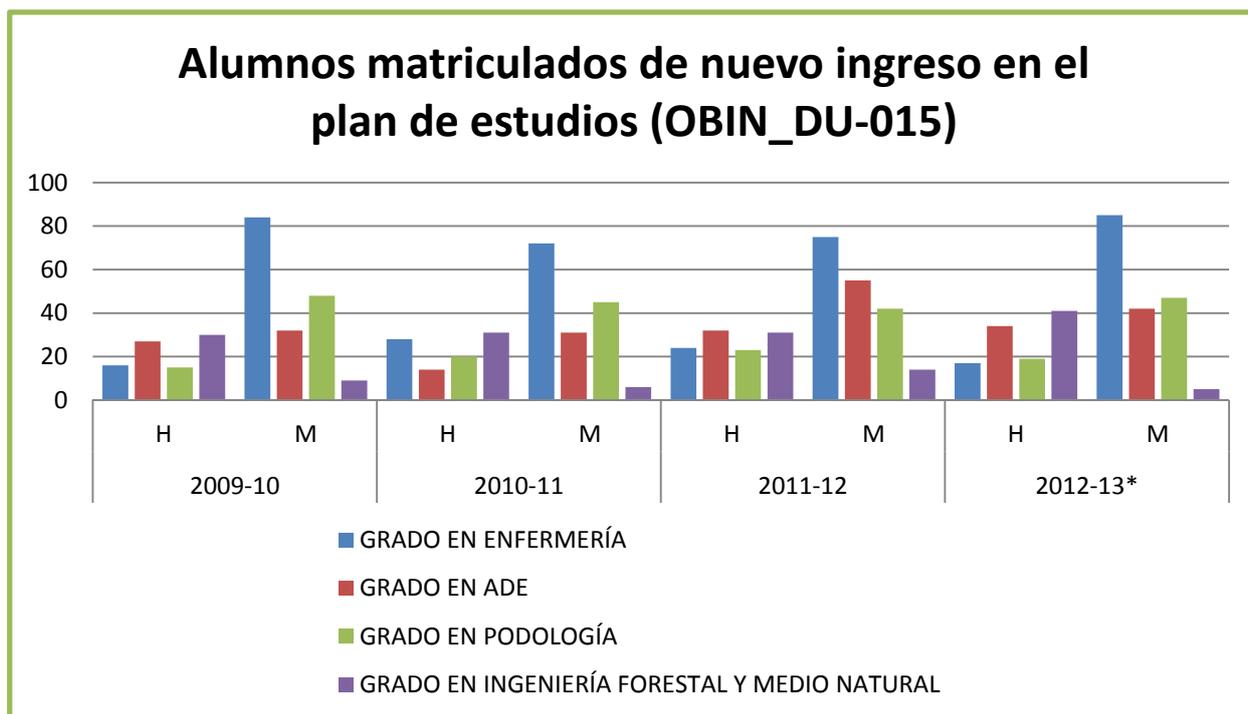


➤ **OBIN_DU-015. Alumnos matriculados de nuevo ingreso en el plan de estudios según Plan de estudios**

El OBIN_DU-015 es un indicador del porcentaje de hombres y mujeres matriculados en nuestro Centro

Alumnos matriculados de nuevo ingreso en el plan de estudios según Plan de estudios								
Plan de Estudios	OBIN_DU-015							
	2009-10		2010-11		2011-12		2012-13*	
	H	M	H	M	H	M	H	M
GRADO EN ADE	27	32	14	31	32	55	34	42
TOTAL	88	173	93	154	110	186	111	179

** Dato provisional*
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP



➤ **OBIN_DU-007. Movilidad interautonómica de alumnos de nuevo ingreso según Plan de estudios**

Movilidad interautonómica de alumnos de nuevo ingreso según Plan de estudios						
	OBIN_DU-007					
	2009-10		2010-11		2011-12*	
	Nº alumnos otras CCAA	Nº alumnos matriculados	Nº alumnos otras CCAA	Nº alumnos matriculados	Nº alumnos otras CCAA	Nº alumnos matriculados
GRADO EN ADE	1	59	1	45	2	88
TOTAL	65	261	61	243	72	293

** Dato provisional*
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

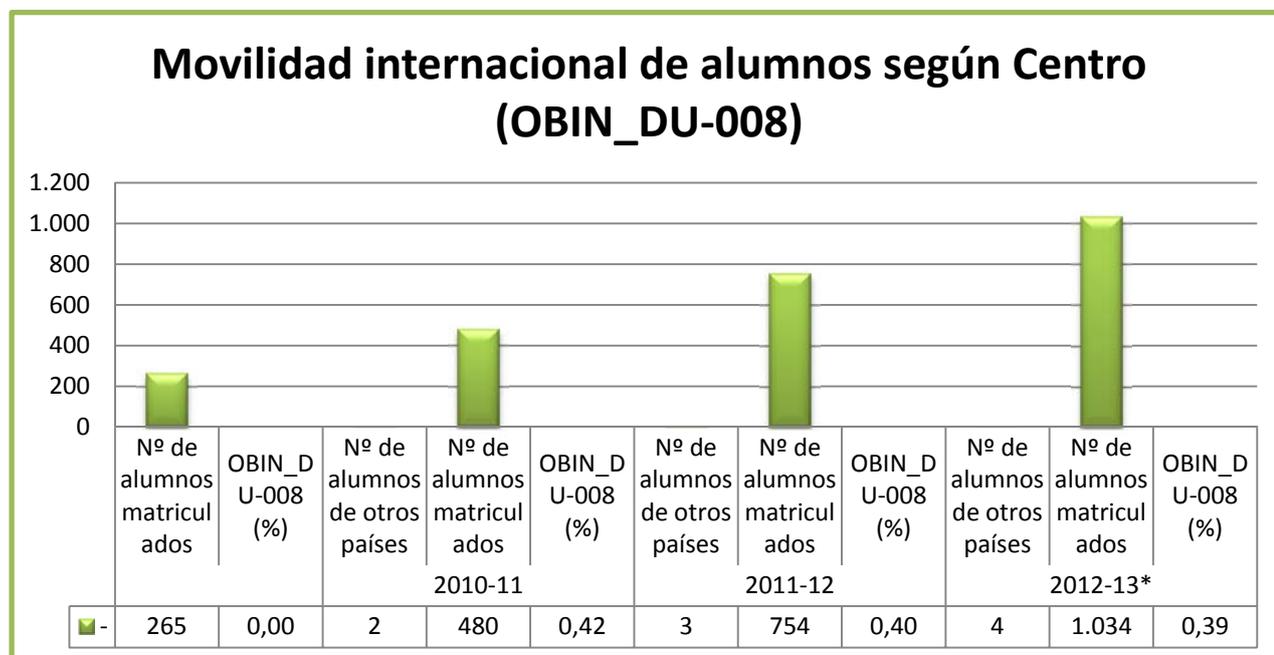
El indicador OBIN_DU-007 nos ofrece información sobre cuántos alumnos que se matriculan por primera vez en el Centro proceden de nuestra Comunidad Autónoma y cuántos de otras Comunidades de nuestro país.

Movilidad inter autonómica de alumnos de nuevo ingreso según Plan de estudios			
Plan de Estudios	OBIN_DU-007		
	2009-10	2010-11	2011-12*
	OBIN_DU-007 (%)	OBIN_DU-007 (%)	OBIN_DU-007 (%)
GRADO EN ADE	1,69	2,22	2,27

** Dato provisional*
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

➤ **OBIN_DU-008. Movilidad internacional de alumnos según Plan de estudios**

El indicador OBIN_DU-008, es semejante al anterior, pero en este caso refleja el porcentaje de alumnos de otros países matriculados en nuestro Centro.



ANÁLISIS DE RESULTADOS

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
INDICADOR	ANÁLISIS
OBIN_DU-002 (nuevo ingreso primera opción/ nuevo ingreso)	El valor de este indicador es positivo, ya que casi el 96% de los estudiantes que se matriculan por primera vez en ADE han elegido esta titulación como primera opción.
OBIN_DU-004; OBIN_DU-005; OBIN_DU-006	La nota mínima de acceso (indicador 004) se corresponde con una puntuación de 5,027, significativamente baja. La nota media de acceso (indicador 005) está cifrada en 6,593, lo que determina un conjunto de estudiantes de nuevo ingreso con una adecuada calificación de procedencia. El indicador 006 se sitúa en una calificación del 8,277 indicando que el 20% de los estudiantes que ingresan en la titulación acceden con una calificación superior al 8.
OBIN_DU-015; OBIN_DU-017 (Alumnos matriculados de nuevo ingreso)	Del análisis de estos dos indicadores podemos concluir que en el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso predominan las mujeres sobre los hombres, siendo el número de mujeres matriculadas de nuevo ingreso casi el doble que el de hombres.
OBIN_007; OBIN_00-8 (Movilidad de alumnos de nuevo ingreso)	El número de estudiantes procedentes de otras comunidades y de otros países es bajo.

⋮

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

PROPUESTAS DE MEJORA

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
INDICADOR	PROPUESTAS DE MEJORA
<i>OBIN_DU-002 (nuevo ingreso primera opción/ nuevo ingreso)</i>	Incentivar las sesiones informativas en Centros de secundaria, e incrementar el envío de documentación informativa sobre la Titulación.
<i>OBIN_DU-004; OBIN_DU-005; OBIN_DU-006</i>	Proponer medidas para la publicitación y conocimiento de esta titulación entre los estudiantes aspirantes a estudios de Grado y, sobre todo, entre los estudiantes con buenas calificaciones.
<i>OBIN_DU-015; OBIN_DU-017 (Alumnos matriculados de nuevo ingreso)</i>	-----
<i>OBIN_007; OBIN_00-8 (Movilidad de alumnos de nuevo ingreso)</i>	Propiciar los programas de intercambio que afecten a esta titulación, enviando documentación informativa a los Centros de secundaria de las provincias españolas limítrofes con Extremadura, en especial Salamanca, y a pueblos cercanos de Portugal (Castelo Branco).

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

PPOC: PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Está completamente desarrollado desde el curso anterior

La política y objetivos de calidad del Centro están publicados en la web del Centro:

<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/plasencia/sgic/politica-y-objetivos-de-calidad>

Se revisan en este apartado las actividades realizadas en cumplimiento de dicha política para alcanzar los objetivos planteados.

ACTUACIONES

1. Funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones
2. Puesta en funcionamiento de los procesos descritos

INDICADORES

No se han definido indicadores ni encuestas de satisfacción para este proceso

RESULTADOS

Aunque no se ha podido evaluar correctamente al no disponer aún de indicadores, los procesos están en funcionamiento y las comisiones de calidad funcionando, pudiendo documentarse con las actas de las reuniones de las comisiones de calidad

PROPUESTA DE MEJORAS

1. Establecer indicadores para evaluar el funcionamiento de los procesos
2. Revisión del manual de calidad durante este año
3. Hacer el Plan de Mejora del Centro

PAR: PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el análisis de los resultados hemos realizado una metodología cualitativa y cuantitativa. Los resultados cuantitativos aportados por la UTEC de la Universidad de Extremadura se han incluido en un informe (Borrador de la memoria 2.011-12), que contempla una serie histórica de datos que permitirá establecer tendencias. Dicho informe es distribuido entre las Comisiones de Calidad de las diferentes titulaciones (CCTs) del CUP. Se establece un periodo de tiempo razonable en el que las mencionadas comisiones deberán analizar el informe principalmente centrándose en los aspectos referidos a su titulación. Posteriormente el trabajo realizado por las CCT será refundido en otro informe que se pasará para su debate por la Comisión de Calidad del Centro.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

El informe sobre la medición y análisis de resultados ha sido elaborado por el Responsable Calidad del Centro y discutido y aprobado por la CGCC antes de su presentación a la Junta de Centro.

La información relativa a acceso, inscripción y matrícula, resultados de la oferta formativa, resultado de los egresados, resultados en PDI/PAS, ha sido extraída de los documentos “Observatorio de Indicadores” elaborados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) de la Universidad.

El resto de información, correspondiente a incidencias, reclamaciones, sugerencias, servicios y recursos materiales ha sido obtenida a partir de actas de reuniones de la CGCC, de la CCTs y de la gestión del SGIC realizada por la RCC.

PROPUESTA DE MEJORAS

1. Conseguir mayor implicación por parte de los diferentes informadores clave, principalmente las comisiones de calidad de las titulaciones
2. Hacer calendario del proceso para favorecer el debate en las comisiones

PPIT: PROCESO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES

ACTUACIONES

La Administradora del Centro, como responsable de la página web del Centro, ha sido la encargada de solicitar, a través de equipo directivo, al profesorado del Centro que se publiquen y actualicen los programas de las asignaturas, horarios de tutorías, criterios de evaluación, etc.

Cada Subdirección ha sido la responsable de la elaboración y publicación de horarios y calendarios de exámenes.

Cada Subdirección, junto con la Subdirección de Estudiantes, han sido las responsables de la recopilación y publicación de toda la información relacionada con la movilidad y gestión de prácticas externas.

Ha sido responsabilidad de la Subdirección de Estudiantes la recopilación y publicación de la información sobre políticas de acceso y orientación de estudiantes.

La recopilación y publicación de toda la información relativa a matrícula, plazos de presentación de PFC, solicitud de reconocimiento de créditos, etc., ha sido responsabilidad del Secretario y de la Administradora del Centro y del PAS Administrativo

ANÁLISIS DE RESULTADOS

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

1. Desde el punto de vista de análisis interno se aprecian áreas que son susceptibles de mejora en la información, como:
 - a. Programas de las asignaturas (Guías académicas)
 - b. Prácticas en la Web: faltan titulaciones. Las que hay no están actualizadas
 - c. Información en la Web sobre el Plan de Acción Tutorial: no existe
 - d. Información en la Web sobre movilidad: no existe
2. Desde el punto de vista externo, tenemos el informe al respecto de la ANECA, que señala deficiencias en los siguientes apartados:
 - a. Dimensión 1. La sociedad y el futuro estudiante
 - b. Dimensión 2. El estudiante
 - c. Dimensión 3. El funcionamiento
 - d. Dimensión 4. Resultados de la formación

PROPUESTAS DE MEJORA

1. Tratar de conseguir mayor cultura corporativa sobre la gestión adecuada de la calidad en los diferentes procesos, incentivando la información al respecto.
2. Corregir durante el año las deficiencias detectadas en la Web enunciadas en el apartado anterior
3. Conseguir propuestas de mejora sobre la base del informe presentado por la ANECA de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones.

PCFC: PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Es a la implantación de este proceso al que el Centro Universitario de Plasencia ha dedicado su mayor esfuerzo. Para ello se ha creado las CCTs que han sido las responsables de las actividades desarrolladas en él.

El trabajo realizado por las Comisiones ha sido excelente en la mayor parte de las actividades, aunque aún quedan importantes aspectos que han de llevarse a cabo.

ACTUACIONES

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

1. Debate sobre los programas en las CCTs
2. Establecer criterios de calidad de los programas
3. Creación de las Comisiones de Calidad Intercentros en aquellas titulaciones impartidas en más de un centro.
4. Programa (Ficha 12^a) unificado para todas las titulaciones que se imparten en más de un centro
5. Nombramiento de responsable-coordinador de cada asignatura.

INDICADORES

Los indicadores tenidos en cuenta, para la elaboración de este documento relativos al proceso que nos ocupa han sido los relacionados con el proceso, los resultados académicos y la satisfacción de usuarios.

La información de los mismos ha sido facilitada por la UTEC.

Estos indicadores son:

➤ **Proceso Académico:**

- Dedicación lectiva del alumnado (OBIN_PA-001)
- Optatividad requerida de la titulación (OBIN_PA-002)
- Oferta de Optatividad de la titulación (OBIN_PA-003)
- Alumnos matriculados (OBIN_PA-004)
- Alumnos egresados (OBIN_PA-005)

➤ **Resultados Académicos:**

- Tasa de abandono (OBIN_RA-001)
- Tasa de rendimiento (OBIN_RA-002)
- Tasa de éxito (OBIN_RA-003)
- Tasa de graduación(OBIN_RA-004)
- Duración media de los estudios (OBIN_RA-005)

- Tasa de eficiencia (OBIN_RA-006)
- Tasa de progreso normalizado (OBIN_RA-007)
- Convocatorias medias para aprobar (OBIN_RA-008)

➤ **Satisfacción de los usuarios:**

- Satisfacción con la actuación docente (OBI_SU-001)
- Cumplimiento de las obligaciones docentes (OBIN_SU-002)

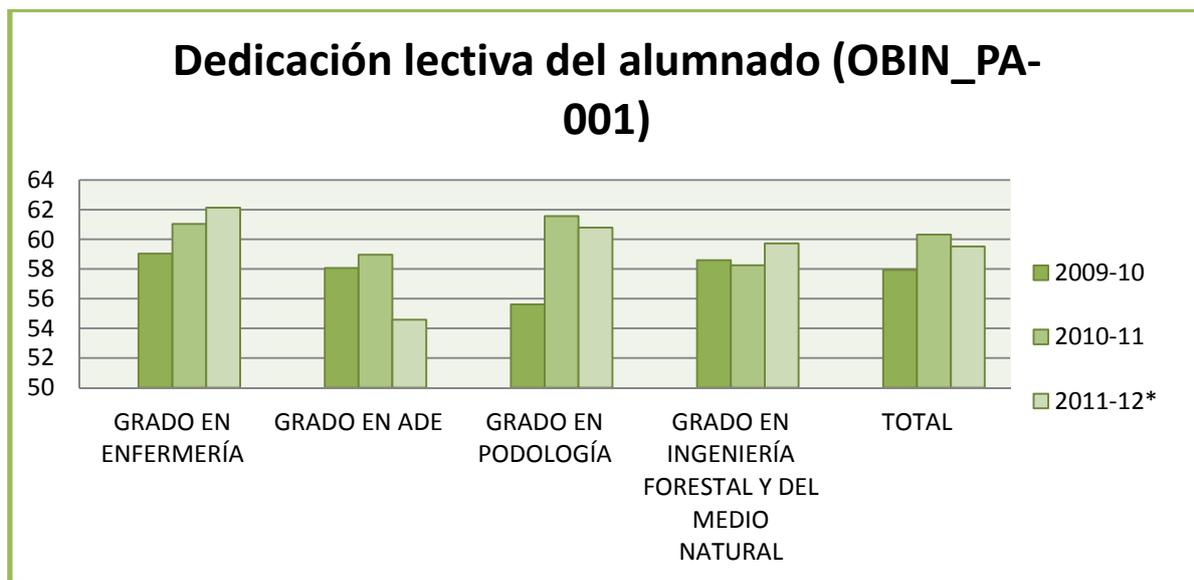
Se muestran a continuación los resultados y evolución de estos indicadores

PA. PROCESO ACADÉMICO

➤ **OBIN_PA-001. Dedicación lectiva del alumnado**

Este indicador se obtiene estableciendo un promedio entre el número de créditos totales matriculados y el número de alumnos matriculados, lo que nos permite estimar de cuántos créditos se matricula el alumno promedio.

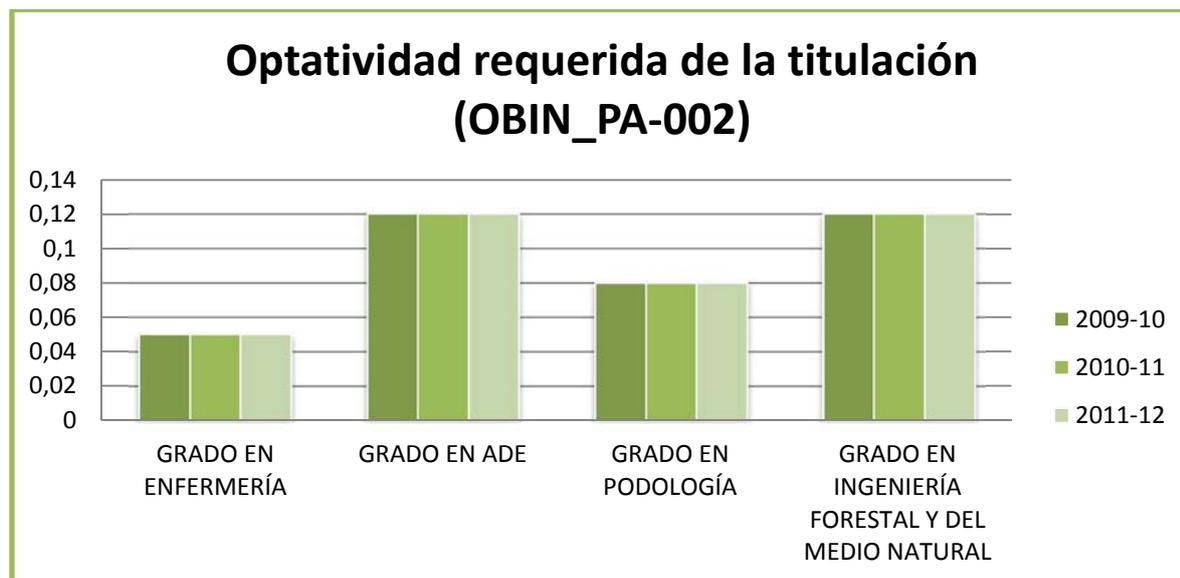
Dedicación lectiva del alumnado			
	OBIN_PA-001		
	2009-10	2010-11	2011-12*
Plan de Estudios			
GRADO EN ADE	58,07	58,96	54,58
TOTAL	57,94	60,32	59,52
<i>* Dato provisional</i> Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP			



➤ **OBIN_PA-002. Optatividad requerida de la titulación según Plan de estudios**

El indicador OBIN_PA-002, establece la proporción entre los créditos del Centro que corresponden con asignaturas optativas y de libre elección, dentro de los planes de estudios.

Optatividad requerida de la titulación según Plan de estudios			
Plan de Estudios	OBIN_PA-002		
	2009-10	2010-11	2011-12
GRADO EN ADE	0,12	0,12	0,12
TOTAL	0,09	0,09	0,09
<small>Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</small>			



➤ **OBIN_PA-003. Oferta de optatividad de la titulación según Plan de estudios**

Este indicador nos informa sobre la oferta de asignaturas de la que dispone el alumno a la hora de matricularse de sus créditos optativos y de libre elección.

Oferta de optatividad de la titulación según Plan de estudios			
	OBIN_PA-003		
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 1998)	7,50	7,50	7,50
TOTAL	4,12	4,25	4,25
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP			

*En este curso se implantaron los grados y las optativas se imparten en cursos superiores, por lo que no se incluyen dichos estudios

➤ **OBIN_PA-004. Alumnos matriculados según Plan de estudios**

El OBIN_PA-004, muestra el número total de hombres y mujeres matriculados en nuestro Centro

Alumnos matriculados de nuevo ingreso en el plan de estudios según Plan de estudios								
	OBIN_PA-004							
Plan de Estudios	2009-10		2010-11		2011-12		2012-13*	
	H	M	H	M	H	M	H	M
GRADO EN ADE	27	32	38	60	75	120	120	162
<i>total</i>	89	176	170	310	271	483	381	653
<i>Totales H+M</i>	265		480		754		1034	
* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP								

➤ **OBIN_PA-005. Alumnos egresados según Plan de estudios**

Este indicador nos muestra el total de alumnos que, en el curso académico de referencia, finalizan sus estudios en cualquiera de las titulaciones del Centro

Alumnos egresados según Plan de estudios										
Plan de Estudios	OBIN_PA-005									
	2007-08		2008-09		2009-10		2010-11		2011-12*	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 1998)	2	15	10	30	30	33	18	27	8	13
TOTAL	34	118	55	102	76	126	58	114	36	44
Total H+M	152		157		202		172		80	
<p>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</p>										

RESULTADOS ACADÉMICOS

➤ **OBIN_RA-001. Tasa de abandono (interrupción de estudios) según Plan de estudios**

Este indicador establece la relación porcentual entre el número total de alumnos de nuevo ingreso en primer curso que debieron finalizar la titulación en el curso anterior y que no se han matriculado ni en el curso de estudio ni en el anterior (es decir, no se han matriculado en los dos últimos cursos).

Tasa de abandono (interrupción de estudios)

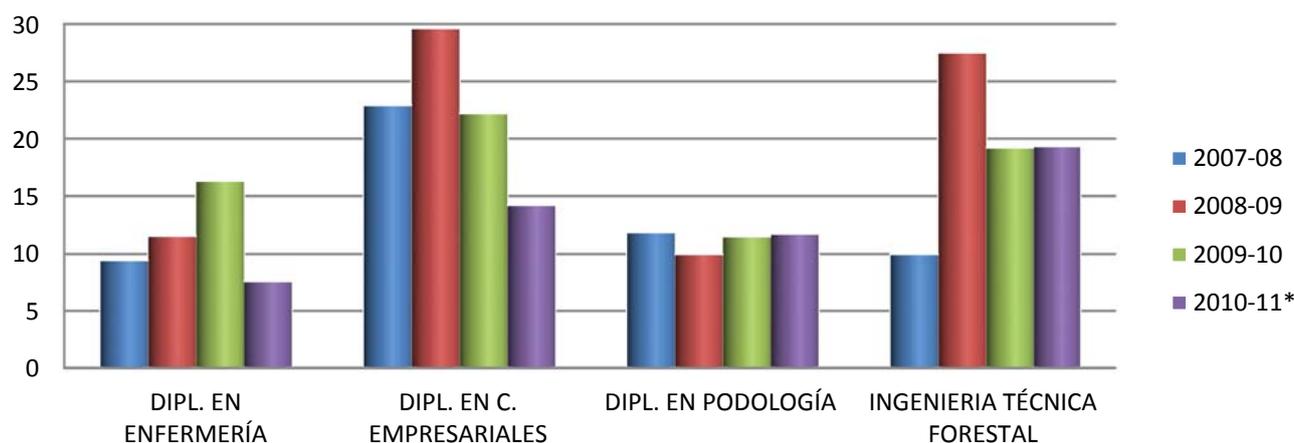
	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13*
Centro Universitario de Plasencia	13,02	13,02	16,51	16,51	11,28	12,02	-
Total de la Uex	24,28	25,69	29,88	26,15	23,17	24,37	27,31

Tasa de abandono (interrupción de estudios) según Plan de estudios

Plan de Estudios	OBIN_RA-001				
	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	22,92	29,63	22,22	14,29	20,59
TOTAL	13,02	16,51	16,51	11,28	12,02

Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

OBIN_RA-001. Tasa de abandono (interrupción de estudios) según Plan de estudios



	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

➤ **OBIN_RA-002. Tasa de rendimiento según Plan de estudios**

Este indicador se obtiene dividiendo el porcentaje de créditos matriculados entre aquellos que han conseguido aprobar.

Tasa de rendimiento según Plan de estudios					
	OBIN_RA-002				
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	58,19	65,62	76,30	70,43	61,12
GRADO EN ADE			85,29	84,63	74,83
<i>TOTAL</i>	72,09	75,51	79,17	73,24	82,20
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP					

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

➤ **OBIN_RA-003. Tasa de éxito según Plan de estudios**

Este indicador se obtiene estableciendo la proporción entre el número de créditos matriculados y el número de créditos aprobados.

Tasa de éxito según Plan de estudios					
	OBIN_RA-003				
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12*
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	79,63	80,39	88,56	88,01	95,35
GRADO EN ADE			91,37	89,27	84,83
TOTAL	83,03	84,41	88,12	85,80	84,24¹
<small>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura.- Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</small>					

➤ **OBIN_RA-004. Tasa de graduación según Plan de estudios**

Este indicador calcula el porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.

Tasa de graduación según Plan de estudios					
	OBIN_RA-004				
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12*
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	27,08	25,93	61,11	61,90	67,65
TOTAL	51,16	58,02	65,57	67,69	74,52
<small>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</small>					

➤ **OBIN_RA-005. Duración media de los estudios según Plan de estudios**

Este indicador expresa la duración media (en cursos) que los alumnos graduados durante el curso evaluado en un plan de estudios tardan en obtener la acreditación correspondiente a su graduación y solo se tienen en cuenta aquellos que acceden por la vía de selectividad.

Duración media de los estudios según Plan de estudios					
	OBIN_RA-005				
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12*
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	4,55	4,44	4,65	3,75	4,86
<small>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</small>					

¹ Total del Grado

OBIN_RA-006. Tasa de eficiencia según Plan de estudios

Este indicador expresa la relación porcentual entre el número total de créditos del Plan de estudios de los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de alumnos del curso académico evaluado y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Tasa de eficiencia según Plan de estudios					
	OBIN_RA-006				
Plan de Estudios	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12*
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	74,31	71,30	69,48	83,37	67,84
<p>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</p>					

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

➤ **OBIN_RA-007. Tasa de progreso normalizado según Plan de estudios**

La tasa de Progreso normalizado se obtiene estableciendo la proporción entre el número de créditos aprobados y el de créditos matriculados.

Tasa de progreso normalizado según Plan de estudios					
Plan de Estudios	OBIN_RA-007				
	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12*
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	0,72	0,70	0,67	0,82	0,66
<i>TOTAL</i>	0,71	0,74	0,78	0,85	0,66
<p>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</p>					

➤ **OBIN_RA-008. Convocatorias medias para aprobar según Plan de estudios**

Expresa el número de convocatorias medio que necesita un alumno para aprobar una determinada asignatura. El significado de este indicador resulta muy intuitivo, sus valores son muy cercanos a 1, lo que nos indicaría que, con mucha frecuencia, los alumnos aprueban sus asignaturas a la primera.

Convocatorias medias para aprobar según Plan de estudios					
Plan de Estudios	OBIN_RA-008				
	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2010-11*
DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (PLAN 98)	1,35	1,29	1,56	1,59	2,24
GRADO EN ADE			1,12	1,23	1,28
<p>* Dato provisional Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura Elaboración: UTEC - SIGC del CUP</p>					

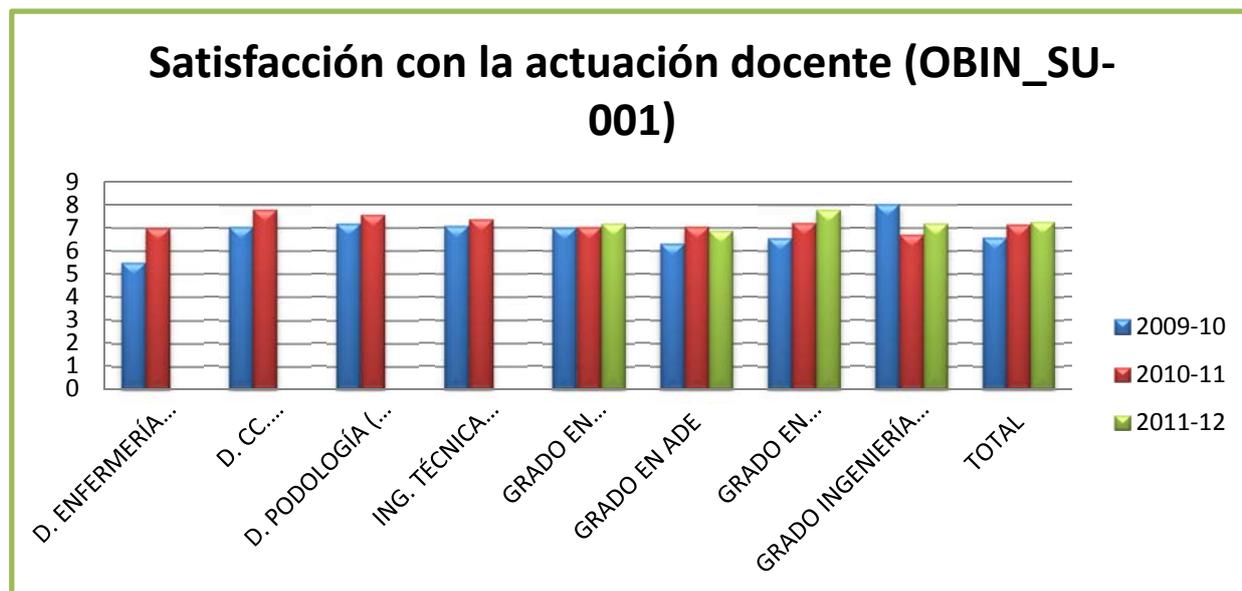
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

➤ **OBIN_SU-001. Satisfacción con la actuación docente según Plan de estudios**

Este indicador nos muestra la media de satisfacción percibida por los estudiantes en cuanto a la actuación docente del profesorado del Centro. Para su cálculo se utilizan las encuestas de opinión.

Satisfacción con la actuación docente según Plan de estudios								
OBIN_SU-001								
Plan de Estudios	2008-09		2009-10		2010-11		2011-12	
	Media	D. típica	Media	D. típica	Media	D. típica	Media	D. típica
D. CC. EMPRESARIALES (PLAN 98)	-	-	7,05	2,24	7,80	1,28	-	-
GRADO EN ADE	-	-	6,32	2,50	7,05	1,47	6,87	1,23
<i>TOTAL</i>			6,58	2,35	7,15	1,25	7,26	1,17

Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP

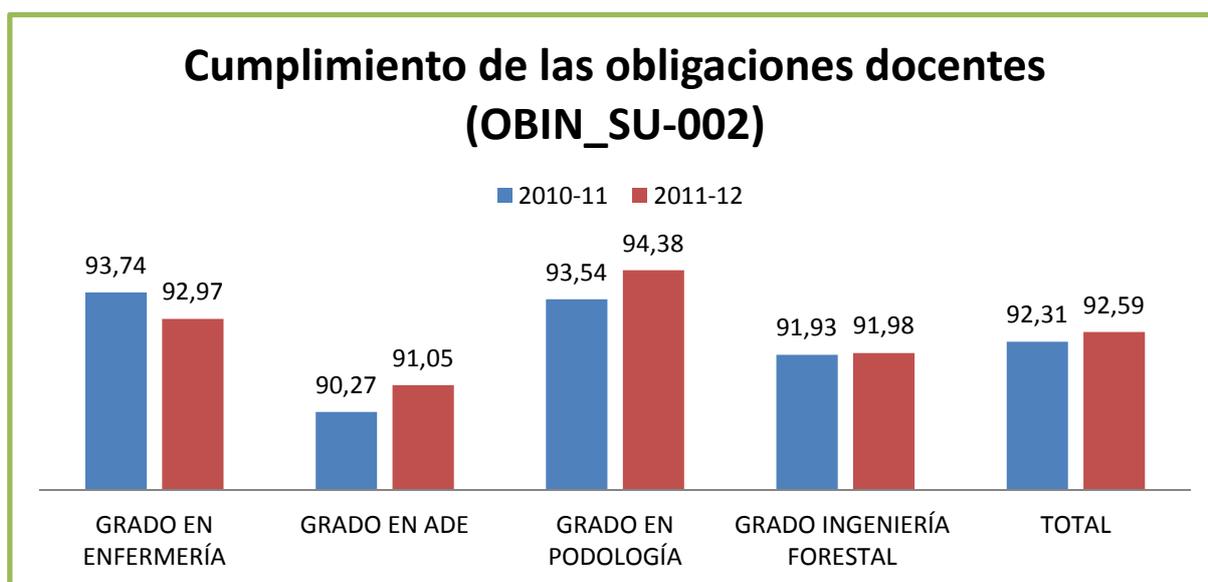


➤ **OBIN_SU-002. Cumplimiento de las obligaciones docentes según Plan de estudios**

Media de satisfacción percibida por los estudiantes en cuanto al cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado del Centro. Para su cálculo se utilizan las encuestas de opinión. En el curso 2010-11 se cambió la escala de 0-10 a 0-100, por lo que se representan las medias obtenidas en gráficos distintos.

Cumplimiento de las obligaciones docentes según Plan de estudios.OBIN_SU-002								
Plan de Estudios	2008-09		2009-10		2010-11		2011-12	
	Media	D. típica	Media	D. típica	Media*	D. típica	Media*	D. típica
D. CC. EMPRESARIALES (PLAN 98)	-	-	8,38	1,99	92,40	6,34	-	-
GRADO EN ADE	-	-	7,85	2,75	90,27	11,82	91,05	6,96
TOTAL			7,84	2,48	92,31	7,50	92,59	5,84

* En el curso 2010-11 se cambió la escala de [0-10] a [0-100]
Fuente: Base de datos de la Universidad de Extremadura
Elaboración: UTEC - SIGC del CUP



* En el curso 2010-11 se cambió la escala de [0-10] a [0-100]

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
INDICADOR	ANÁLISIS DEL PROCESO ACADÉMICO
OBIN_PA-001	La dedicación lectiva del estudiante (54,58) ha bajado con respecto al curso anterior (58,96).
OBIN_PA-002	El valor de este indicador es 0,12, conforme a lo establecido en el Plan de Estudios.
OBIN_PA-003	En la titulación en ADE no procede este indicador por estar vinculado al último curso del Grado, por lo que el valor de este indicador se conocerá a partir del curso académico 2012/13. La oferta de optativas en Ciencias Empresariales es superior a 7.
OBIN_PA-004	Al igual que en los indicadores OBIN_DU-015 y OBIN_DU-017, este indicador muestra que el número total de mujeres matriculadas en la titulación es mayor que el número total de hombres matriculados.
OBIN_PA-005	En la titulación en ADE el valor de este indicador se conocerá a partir del curso académico 2012/13. Los estudiantes egresados de la titulación de Ciencias Empresariales suponen el 26% de los egresados del Centro.
INDICADOR	ANÁLISIS: RESULTADOS ACADÉMICOS
OBIN_RA-001	En la titulación en ADE el valor de este indicador se conocerá a partir del curso académico 2012/13. En la Diplomatura en Ciencias Empresariales la tasa de abandono media está alrededor del 20%.
OBIN_RA-002	La tasa de rendimiento, que es un indicador que hace referencia al porcentaje de créditos aprobados con respecto a los créditos matriculados, se sitúa en una posición razonable (74,83%) aunque mejorable. Si tenemos en cuenta la tasa de fracaso en las asignaturas presentadas que constituyen un 15,17%: 100-84,83 (100 – tasa de éxito). Y la tasa de fracaso considerando todas las asignaturas matriculadas sería 25,17%: 100-74,83 (100 – tasa de rendimiento). La diferencia arroja un 10% de estudiantes que no se ha presentado a las asignaturas y que interpretamos como un inadecuada planificación de su proceso de aprendizaje.
OBIN_RA-003	La tasa de éxito hace referencia al porcentaje de créditos aprobados por el estudiante con respecto a los créditos de las asignaturas a las que efectivamente se ha presentado. El valor obtenido lo podemos considerar como adecuado (84,83%).

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

OBIN_RA-004	<p>En la titulación en ADE el valor de este indicador se conocerá a partir del curso académico 2012/13.</p> <p>La tasa de los alumnos que finalizan sus estudios en la Diplomatura en Ciencias Empresariales en el tiempo previsto es de un 67,65%, siendo superior a la media de la UEx.</p>
OBIN_RA-005	<p>En la titulación en ADE el valor de este indicador para este curso no procede.</p> <p>En la titulación de Ciencias Empresariales el valor de este indicador señala una media de 4,86 cursos para terminar la titulación.</p>
OBIN_RA-006	<p>En la titulación en ADE el valor para este curso de este indicador no procede.</p> <p>La tasa de eficiencia de la Diplomatura en Ciencias Empresariales indica que se trata de una titulación con un grado de dificultad medio-alto.</p>
OBIN_RA-007	<p>En la titulación en ADE el valor para este curso de este indicador no procede.</p> <p>En la titulación de Ciencias Empresariales todos los valores son superiores a 0,6.</p>
OBIN_RA-008	<p>El número de convocatorias medias utilizadas por el estudiante para aprobar es aceptable (1,28).</p>
INDICADOR	ANÁLISIS: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
OBIN_SU-001	<p>La actuación docente de la titulación obtiene una calificación buena al superar la media de la UEx.</p>
OBIN_SU-002	<p>La media de satisfacción percibida por los estudiantes en cuanto al cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado de la titulación es 91,05. Según este dato podemos considerar que este indicador obtiene una notable calificación y que además se encuentra por encima de la media de la UEx.</p>

PROPUESTAS DE MEJORA

INDICADOR	PROPUESTAS DE MEJORA: PROCESO ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
OBIN_PA-001	-----
OBIN_PA-002	Se cumple lo establecido en el Plan de Estudios.
OBIN_PA-003	Se cumple lo establecido en el Plan de Estudios.
OBIN_PA-004	Mejorar las actividades encaminadas a incrementar la captación de estudiantes.
OBIN_PA-005	Motivar a los estudiantes para que incrementen su dedicación académica.
INDICADOR	PROPUESTAS DE MEJORA: RESULTADOS ACADÉMICOS ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
OBIN_RA-001	Animar a los estudiantes a que continúen sus estudios.
OBIN_RA-002	Mejorar este indicador hasta reducir la diferencia a 0 con el indicador OBIN_RA-003, lo que implicará un mejor ajuste entre los créditos matriculados y los créditos a los que se han presentado en convocatoria oficial. La propuesta de mejora versa sobre una mayor orientación en el momento de la matriculación y durante el curso.
OBIN_RA-003	Mantener la tasa de éxito y en lo posible superarla.
OBIN_RA-004	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos seguir mejorando.
OBIN_RA-005	Perseverar en los resultados obtenidos.
OBIN_RA-006	Dado que se trata de un grado de dificultad media-alta se intentará que el estudiante se adapte a este nivel.
OBIN_RA-007	Inculcar al estudiante la necesidad de una adecuada planificación de su proceso de aprendizaje.
OBIN_RA-008	Alentar al estudiante presentarse a los exámenes.
INDICADOR	PROPUESTAS DE MEJORA: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
OBIN_SU-001	Perseverar en la actuación docente de los profesores.
OBIN_SU-002	Alentar a los profesores para que continúen mejorando en el cumplimiento de sus obligaciones.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

PQS: PROCESO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Se ha instalado un buzón de Sugerencias en los accesos a cada titulación del Centro

Igualmente, y a nivel de la Universidad, existe un buzón a través de un enlace en la página principal de la web de la misma.

Ambos buzones están a disposición de todos los usuarios (internos y externos) de la Universidad de Extremadura.

SUGERENCIAS:

A través de los buzones del Centro, el RCC ha recogido, desde su instalación, varias sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la institución, encauzándose a través de los responsables, su puesta en marcha o solución.

QUEJAS:

Se han registrado quejas por parte de los alumnos desde el curso 2009-2010 hasta la actualidad. El procedimiento seguido para su resolución ha sido:

- La queja llega por escrito al equipo de dirección o al RCC.
- Tras su análisis, se admite o no.
- Las que hacían referencia a la forma de evaluar una determinada asignatura, debería seguir el procedimiento de revisión de exámenes pasándose a la Comisión de Centro.
- Las que procedían de denuncias al profesorado por su comportamiento se tramitaban a Inspección y Vicerrectorado de Alumnos, previa audiencia al interesado.
- Las que procedían sobre reclamaciones de no realización de tutorías se hablaba con el interesado y se subsanaba en el acto.
- Las quejas sobre instalaciones se remitían, para su solución, al responsable de la Junta de Extremadura (situaciones de frío o calor, aparcamientos o uso de instalaciones deportivas o cafetería)
- Las procedentes sobre mal funcionamiento de los medios audiovisuales se tramitaban a los respectivos Subdirectores para su subsanación.
- Las derivadas de la biblioteca se subsanaban directamente desde la dirección o a través del servicio de biblioteca del Centro Universitario de Plasencia.

- Las derivadas sobre los horarios de exámenes se solucionaban con negociación entre los interesados, a través de las subdirecciones correspondientes.

INDICADORES

OBIN_Q-01: Tipo de quejas

	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	total
Falta de asistencia a clase del profesor	1	0	1	3	0	5
No cumplirlas tutorías el profesor	3	2	1	4	0	10
Mal comportamiento del profesor	1	1	0	3	0	5
Mal funcionamiento medios audiovisuales	7	6	9	10	0	32
Sobre biblioteca	3	1	2	4	10	20
Sobre instalaciones	1	2	2	2	3	10
Sobre los horarios de exámenes	1	1	1	4	0	7
TOTAL	17	13	16	30	13	89
Fuente: Base de datos del CUP Elaboración: SIGC del CUP						

OBIN_Q-02: Quejas estimadas

OBIN_Q-02: Quejas estimadas	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	TOTAL
Falta de asistencia a clase del profesor	1	0	1	3	0	5
No cumplirlas tutorías el profesor	3	2	1	4	0	10
Mal comportamiento del profesor	1	1	0	3	0	5
Mal funcionamiento medios audiovisuales	3	4	3	3	0	13
Sobre biblioteca	3	1	2	4	9	19
Sobre instalaciones	1	0	0	0	3	4
Sobre los horarios de exámenes	1	1	1	2	0	5
TOTALES	13	9	8	19	12	61

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

OBIN_Q-03: Tiempo medio de resolución

$$\frac{\sum \left(\frac{(n^\circ \text{ de días la resolución de la queja}) \times x}{x (n^\circ \text{ de quejas})} \right)}{n^\circ \text{ de quejas}}$$

OBIN_Q-03	9,65 días
------------------	------------------

ANÁLISIS DE RESULTADOS

INDICADOR	ANÁLISIS DE RESULTADOS QUEJAS Y SUGERENCIAS
OBIN_Q-01	El mayor número de quejas se corresponden con el servicio de la biblioteca (77%), el resto se refieren a instalaciones.
OBIN_Q-02	Prácticamente se estimaron casi todas las quejas recibidas menos una, debido a la falta de rigor y seriedad en el planteamiento
OBIN_Q-03	El valor obtenido indica que el tiempo medio de resolución de quejas está en torno a los 9,65 días que es un valor excelente.

MEJORAS Y PROPUESTAS DE MEJORA

1. Crear un grupo de mejora del funcionamiento de la biblioteca dependiente de la Comisión de Calidad del Centro.
2. Establecer nuevos canales para la tramitación de quejas y sugerencias como la Web del Centro.

INFORMES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE ADE

En el siguiente enlace se puede acceder a las actas de las comisión de calidad de ADE

<http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/plasencia/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/administracion-y-direccion-de-empresas-1>

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acceso a mayores de 25/40/45 años:** Pruebas destinadas a permitir el acceso a la Universidad a las personas a mayores de 25/40/45 años carentes de la titulación académica exigida.
- **Acta:** Documento en el que constan oficialmente las calificaciones finales de los alumnos en una convocatoria y asignatura concreta. Se firma por el profesor de la asignatura y por el secretario del centro y se archiva en la secretaría.
- **Adaptación a grado:** Proceso administrativo por el cual un estudiante con estudios iniciados y no finalizados en una determinada titulación declarada a extinguir, adapta su expediente de manera que las asignaturas ya superadas se transforman en las asignaturas correspondientes en el nuevo grado, según unas "Reglas de adaptación" que establecen las equivalencias entre unas y otras.
- **Alumno:** Es la persona matriculada, en la fecha de referencia, al menos en una asignatura de cualquier programa conducente a titulaciones oficiales.
- **Alumno de nuevo ingreso:** Es aquel alumno que se matricula en un estudio ofertado por la Universidad por primera vez, sin tener en cuenta si previamente ya han estado matriculados en otro estudio en cualquier Universidad.
- **Alumno que abandona:** Aquel alumno que no se matricula en ninguna asignatura por lo menos durante dos cursos académicos consecutivos.
- **Alumno que ingresa en primera opción:** Es aquel alumno que se matricula por primera vez en el estudio en el que se preinscribe en primera opción, sin tener en cuenta si previamente ya ha estado matriculado en otro estudio en cualquier Universidad.
- **Alumno presentado:** Es aquel alumno que acude al examen final de la asignatura.
- **Alumno aprobado:** Es aquel alumno que supera las pruebas de evaluación necesarias para considerar que ha adquirido los conocimientos mínimos de la asignatura.
- **Ampliación de matrícula:** Proceso administrativo por el que el alumno aumenta, reduce o cambia las asignaturas de las que está matriculado.
- **Anulación de matrícula:** Proceso administrativo que, como consecuencia de la solicitud de un estudiante o del impago de alguno de los recibos en los plazos establecidos, produce la nulidad de toda la matrícula para ese curso académico. La solicitud de anulación de matrícula, salvo casos excepcionales, no conlleva la devolución de las tasas pagadas.
- **Área de conocimiento:** Campo específico que agrupa varias materias o disciplinas académicas a las que se adscribe el profesorado universitario para desarrollar la docencia y la investigación.
- **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente componen los planes de estudio. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

- **Aula:** El espacio físico donde se imparten las asignaturas.
- **Beca:** Es la ayuda que un estudiante puede recibir para iniciar o continuar sus estudios universitarios.
- **Campus:** Agrupación de distintos Centros en un lugar físico concreto.
- **Campus virtual:** Es una aplicación informática dirigida a facilitar la docencia.
- **Catedrático:** Es la categoría más alta entre los profesores universitarios. Para ser catedrático hay que estar en posesión del título de doctor, obtener la habilitación nacional y superar un concurso público convocado al efecto por la universidad correspondiente.
- **Carga lectiva:** Suma de créditos que componen un plan de estudios. La carga lectiva de una asignatura es el número de horas de clase que tiene la asignatura.
- **Carrera universitaria:** *Ver Titulación.*
- **Centro:** Son todas las instituciones de enseñanza y de investigación, propios o adscritos, públicos o privados.
- **Ciclo:** Es el bloque o bloques en que está estructurado un plan de estudios.
- **Ciclo (Primer):** Primer bloque del programa docente en el que no se exige previamente haber cursado estudios universitarios.
- **Ciclo corto o primer ciclo terminal:** Primer bloque del programa docente en el que no se exige previamente haber cursado estudios universitarios. La superación del primer ciclo terminal o ciclo corto conduce a la obtención de un título de Diplomado, Ingeniero técnico, Maestro o Arquitecto técnico.
- **Ciclo (Segundo):** Es el bloque de cada uno de los programas docentes en los que se exige previamente haber concluido o estar en condiciones de completar un primer ciclo universitario. Tiene una duración de dos o tres años académicos, según lo previsto en cada plan de estudios. La superación del segundo ciclo conduce a la obtención de un título de Licenciado, Ingeniero o Arquitecto. En el ámbito del EEES, el segundo ciclo comienza con los Másteres oficiales. Estos pueden ser Másteres Universitarios o Másteres Universitarios de Investigación.
- **Ciclo (Tercer):** Son los títulos de especialización e investigación. Tras la defensa de la tesis, y en caso de ser apta, se otorga el título de Doctor.
- **Convalidación:** Proceso administrativo por el que se reconocen las materias, asignaturas o créditos de distintos estudios cursados en distintos centros, bien de una o distinta universidad. No se traslada la calificación obtenida, sino que aparece el concepto de “aprobado” en el nuevo expediente académico.
- **Crédito:** Es una unidad de valoración del plan de estudios que corresponde a diez horas de enseñanza teórica, práctica o a sus equivalentes.
- **Crédito aprobado:** Cada uno de los créditos conseguidos por los alumnos mediante cualquier sistema de verificación de los conocimientos que establezcan las universidades.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

- **Crédito adaptado:** Se refiere al reconocimiento de créditos conducentes a un mismo título oficial. Con carácter general decir que la adaptación se produce al continuar los mismos estudios en otra universidad o al reconocer créditos de libre configuración. Con la adaptación se conserva la calificación obtenida en la asignatura reconocida.
- **Crédito convalidado:** Se refiere al reconocimiento de créditos conducentes a distintos títulos oficiales. Con carácter general podemos decir que la convalidación se produce cuando se reconocen créditos cursados en otra titulación. Con la convalidación se obtiene una calificación de convalidado equivalente.
- **Crédito ECTS (European Credit Transfer System – Sistema Europeo de Transferencia de Créditos):** Nuevo sistema de créditos común establecido por el EEES. Representa el volumen de trabajo del estudiante para conseguir los objetivos del programa de estudios, objetivos que deben ser especificados preferiblemente en términos de resultados del aprendizaje y de competencias que han de ser adquiridas.
- **Créditos presentados:** Son aquellos en los que el alumno se ha matriculado (a lo largo de todo el estudio) y, en el transcurso de un mismo curso académico se ha presentado al menos en una convocatoria.
- **Crédito reconocido:** Modalidad que supone la posibilidad de valorar como créditos del curriculum, en cualquiera de sus componentes (troncalidad, obligatoriedad, optatividad o libre configuración), actividades no incluidas en ningún plan de estudios de los conducentes a títulos oficiales. El reconocimiento de créditos en los que no exista calificación no se tendrá en cuenta a los efectos de ponderación del expediente.
- **Crédito superado:** Cada uno de los créditos aprobados por los alumnos, excluidos los adaptados, convalidados, reconocidos,... en cada una de las convocatorias de un curso académico.
- **Departamento:** Son los órganos básicos encargados de organizar y desarrollar la investigación y las enseñanzas de su respectiva o respectivas áreas de conocimiento en uno o varios centros de enseñanza.
- **Diplomado:** Persona que ha finalizado satisfactoriamente las enseñanzas oficiales de primer ciclo de la Universidad.
- **Doctor:** Grado académico que se obtiene al finalizar los estudios de tercer ciclo.
- **Doctorado:** *Ver Ciclo (Tercer).*
- **Enseñanza:** Cada uno de los estudios ofrecidos por una universidad en centros diferentes.
- **ERASMUS:** Principal programa de intercambio de estudiantes a nivel europeo.
- **Especialista Universitario:** Es un título propio de posgrado de cada Universidad. Se requiere haber superado una titulación de primer ciclo para su acceso.
- **Estudio:** Cada uno de los programas docentes conducentes a un título oficial de primer, segundo o tercer ciclo.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

- **Experto Universitario:** Es un título propio de posgrado de cada Universidad. Para accederse requiere tener los requisitos mínimos para el acceso a enseñanzas universitarias.
- **Grado:** Primer ciclo de las nuevas enseñanzas oficiales establecidas por el EEES.
- **Graduado:** Alumno que ha completado todos los créditos docentes o asignaturas que conforman el plan de estudios, sin considerar si se ha solicitado o no el título universitario. En el contexto del EEES, es el alumno que ha superado un Grado.
- **Grupo:** Agrupación de alumnos para la organización de la docencia.
- **Ingeniero:** Persona que ha superado una titulación de Ingeniería en el seno de la Universidad.
- **Ingeniero Técnico:** Persona que ha superado una titulación de Ingeniería Técnica en el seno de la Universidad.
- **Interrupción de estudios:** Es lo que tradicionalmente se ha entendido por “abandono”, y denota el hecho de no continuar definitiva o temporalmente, los estudios de la titulación.
- **Licenciado:** Persona que ha superado una titulación de ciclo largo en el seno de la Universidad.
- **Máster:** Enseñanza universitaria de posgrado. Pueden ser estudios oficiales, reconocidos en todo el territorio nacional, o estudios propios de cada Universidad. En el contexto del EEES, los másteres oficiales pueden ser: Máster Universitario o Máster Universitario de Investigación.
- **Máster Universitario:** Es un título oficial reconocido en todo el territorio nacional. Algunos de ellos posibilitan el acceso a los estudios de tercer ciclo.
- **Máster Universitario de Investigación (MUI):** Es un título oficial reconocido en todo el territorio nacional. Existe uno para cada rama de conocimiento y todos posibilitan el acceso a los estudios de tercer ciclo. Sustituyen a los programas de doctorado.
- **Materia:** Conjunto de cuestiones fundamentales y necesarias para la formación y posterior obtención de un título universitario. Académicamente, la materia se desagrega o se estructura en partes o elementos, llamados “asignaturas”. Si no hay desagregación o estructuración de una materia en asignaturas, entonces los conceptos de “materia” y “asignatura” son coincidentes.
- **Materia de libre elección o libre configuración:** Parte de los contenidos de un plan de estudios conducente a un título oficial, elegidas libremente por el alumno de entre las materias, seminarios o actividades impartidas por la propia Universidad y por otra con la que se establezca convenio.
- **Materia obligatoria:** Parte de los contenidos del plan de estudios que los alumnos deben superar para obtener el título oficial. Incluyen las materias troncales, establecidas en las directrices generales, y aquellas otras que establezca cada universidad en el momento de elaborar sus planes de estudio.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

- **Materia optativa:** Parte de los contenidos del plan de estudios determinadas discrecionalmente por cada universidad y libremente establecidas para que el alumno escoja de entre las mismas.
- **Materia troncal:** Parte de los contenidos del plan de estudios que los alumnos deben superar para obtener el título oficial y que son comunes a todos los estudios que conducen a un mismo título.
- **Matrícula:** Acto administrativo que realiza una persona para inscribirse en un programa docente, con independencia de que el alumno formalice o no en ese momento todos los requisitos (pago) que le requiera la universidad.
- **Matrícula extraordinaria:** Es la modalidad de matrícula por la que un estudiante, que cumpla los requisitos de acceso a los estudios universitarios, se inscribe en una o diversas asignaturas por razones de interés personal.
- **Modificación de matrícula:** *Ver Ampliación de matrícula.*
- **Nota:** Calificación otorgada al alumno por las universidades tras la realización de un examen o trabajo.
- **Nota de acceso:** Nota obtenida en las pruebas de acceso a la Universidad por los alumnos matriculados en un estudio universitario.
- **Nota de corte:** Nota del último alumno que aparece en la lista de admitidos de la fase de preinscripción de junio en una determinada titulación con límite de plazas.
- **Oferta de plazas:** Número de plazas de nuevo ingreso que se ofrecen en una titulación.
- **Personal de administración y de servicios (PAS):** Personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- **Personal docente e investigador (PDI):** Está compuesto por funcionarios de los cuerpos docentes universitarios y de personal contratado (sin incluir becarios).
- **Plan de estudios:** Conjunto de enseñanzas organizadas por una universidad cuya superación da derecho a la obtención de un título.
- **Posgrado:** Segunda etapa de las nuevas enseñanzas oficiales establecidas por el EEES. Abarcan los estudios de segundo y tercer ciclo.
- **Prácticum:** Conjunto integrado de prácticas que garantiza el acercamiento del alumno al mundo laboral, lo realizan el último año de carrera en Centros externos a la Universidad, vinculados por convenios de colaboración o en Centros propios.
- **Preinscripción:** Acto administrativo por el que una persona solicita plaza en una o varias enseñanzas.
- **Primer ciclo:** *Ver Ciclo (Primer).*
- **Profesor asociado:** Especialista de reconocida competencia que acrediten ejercer su actividad profesional fuera de la Universidad.

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

- **Profesor ayudante:** Son personas con estudios universitarios que inician su carrera docente.
- **Profesor contratado:** Incluye ayudantes, profesores ayudantes doctores, profesores colaboradores, profesores contratados doctores, profesores asociados y profesores visitantes.
- **Profesor emérito:** Funcionario jubilado de los cuerpos docentes universitarios que hayan prestado servicios destacados a la Universidad.
- **Profesor funcionario:** Profesor que accede a su puesto a través de la correspondiente oposición. Antes llamado profesor permanente o numerario. Son los catedráticos, profesores titulares y profesores eméritos.
- **Profesor titular:** Es un personal docente con plaza de funcionario en propiedad.
- **Profesor visitante:** Es un profesor o investigador nacional o extranjero contratado por la Universidad tanto para la formación de profesores como para la realización de cursos a estudiantes.
- **Profesorado:** Es el conjunto del personal docente de la Universidad.
- **Programa de doctorado:** Son cursos correspondientes a las enseñanzas de tercer ciclo. En el nuevo EEES se han sustituido por los Másteres Universitarios de Investigación.
- **Proyecto de fin de carrera:** Trabajo necesario para la obtención de algunos títulos universitarios.
- **Pruebas de acceso a la Universidad (PAU):** Son aquellas pruebas que un alumno debe superar para acceder a los estudios universitarios.
- **Ramas de enseñanza:** Agrupación de títulos en función de su similitud académica. Se consideran cinco ramas: Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud, Artes y Humanidades, Ciencias e Ingeniería y Arquitectura.
- **Régimen de permanencia:** Es el conjunto de normas que regulan la permanencia de los estudiantes de primer y segundo ciclo en la universidad.
- **Segundo ciclo:** *Ver Ciclo (Segundo).*
- **Simultaneidad de estudios:** Se produce cuando un alumno cursa dos estudios universitarios al mismo tiempo.
- **Solo segundo ciclo (SSC):** Se trata de estudios autónomos de solo dos años conducentes al título oficial de licenciado o Ingeniero y a los que se accede desde un primer ciclo previo o titulación de primer ciclo.
- **Tercer ciclo:** *Ver Ciclo (Tercer).*
- **Tesis:** Es un trabajo original de investigación cuyo desarrollo, finalización y superación es un requisito para la obtención del título de Doctor.
- **Titulación:** Son títulos universitarios oficiales y con validez en todo el territorio nacional los que, a propuesta del CU, sean establecidos con tal carácter por el Gobierno mediante Real

	MEMORIA DE CALIDAD CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		 <i>Centro Universitario de Plasencia</i>
	EDICIÓN: 2012	DICIEMBRE 2012	

Decreto. Estos títulos surtirán efectos académicos plenos y habilitarán para el ejercicio profesional, de acuerdo con la normativa vigente.

- **Título oficial universitario:** Son aquellos que se obtiene al superar un plan de estudios elaborado y aprobado conforme a directrices generales comunes y a las propias del título y homologado por el CU. Los títulos oficiales son los propuestos por el CU y aprobados por el Gobierno como tales con sujeción a las directrices generales y propias. Tienen validez y carácter general en todo el territorio nacional.
- **Título propio:** Son estudios de posgrado no oficiales de cada Universidad. Se organizan en Máster, Especialista Universitario o Experto Universitario.
- **Traslado de expediente:** Proceso administrativo que se produce cuando un alumno cambia de estudios, continúa los mismos estudios en otra universidad, obtiene plaza para simultanear estudios u obtiene plaza para iniciar estudios en una universidad diferente a la que ha realizado la selectividad.
- **Universidad:** Las instituciones que prestan el servicio público de educación superior, en los términos de la Ley Orgánica de Universidades que comprende todas las universidades españolas públicas y privadas.