


 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC DEL GRADO EN CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE

1. Introducción.
2. Comisión de Calidad del Centro.
3. Situación de la implementación del SGIC.
4. Procesos.
 - 4.1. Proceso de definición y constitución de la Comisión General de Calidad y otros órganos de calidad
 - 4.2. Proceso de mejora y de calidad de la enseñanza y de los resultados del aprendizaje.
 - 4.3. Proceso de mejora y de calidad del profesorado
 - 4.4. Proceso de mejora y de calidad de las prácticas externas
 - 4.5. Proceso de mejora y de calidad de los programas de movilidad
 - 4.6. Proceso para el análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida
 - 4.7. Proceso de análisis de la satisfacción de los distintos colectivos
 - 4.8. Proceso de información y publicación del plan de estudios y del plan de seguimiento
 - 4.9. Proceso de sugerencias y reclamaciones
 - 4.10. Proceso del plan de acciones de mejora

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	28/09/2009	Edición Inicial

Elaboración: Coordinador de Calidad Fecha: 28/09/2009	Revisión: Comisión de Calidad de Grado Fecha: 28/09/2009	Aprobación: Comisión General de Calidad Fecha: 28/09/2009
---	--	---

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

1. Introducción.

En la memoria realizada para la verificación del título de Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por la ANECA, en una de sus alegaciones se hacía referencia al sistema de calidad, indicándonos que quedaba poco desarrollado.

Se realizó la modificación pertinente y posteriormente se recibió la aprobación de Grado.

En esta modificación se indicaba al principio de la misma:

“Consciente el equipo de Gobierno de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir, ante los nuevos cambios, desde la Dirección de la Universidad se está impulsando la Implantación de un **Sistema de Gestión de Calidad** para poder:

- Mejorar día a día el grado de satisfacción de todos los colectivos implicados, como son: alumnos, padres y tutores, profesorado, personal de servicios, proveedores, empresas, instituciones y sociedad en general.
- Mejorar la educación académica, para convertirnos en referente Internacional.”

Se crea la comisión general de calidad y se intenta llevar a cabo los procesos indicados en VERIFICA a lo largo de todo el curso académico 2008-2009.

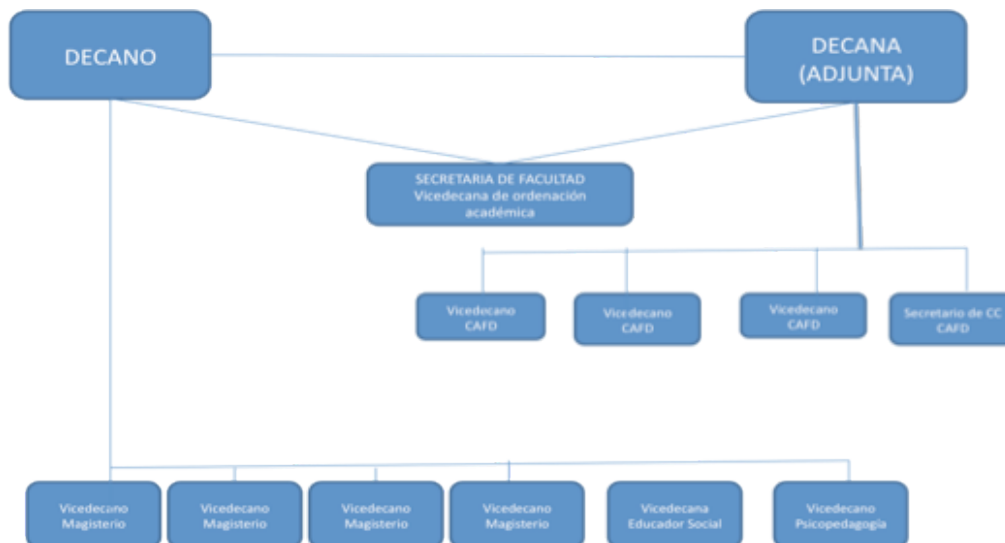
2. Comisión de Calidad de Grado.

El grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte forma parte de las titulaciones de la Facultad de CC de la Educación y del Deporte, junto a los futuros Grados de Primaria, Infantil y Educador Social y Máster universitario de Formación del Profesorado de Secundaria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, todos ellos en proceso de gestión de la verificación.

En el presente curso el único título que se imparte es el Grado es el de CC de la Actividad Física y del Deporte

La organización de la Facultad queda reflejada en el siguiente organigrama:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009



Dado que la gestión de la titulación es autónoma, desde el inicio se constituye una Comisión de Calidad del Grado, que coincide con lo indicado en la memoria de verificación de la ANECA, como comisión de Calidad del Grado de CC de la Actividad física y del deporte compuesta por:

- Decana (adjunta) de la Facultad: Dra. Amparo Bargues Bonet
- Vicedecana/o de la Titulación. Dra Ana Pablos Monzó
- Un miembro de la oficina de calidad: Raquel Morcillo
- 2 Profesores/as Dra. Laura Elvira Macagno y Dr. Javier Molina (secretario)
- 2 PAS: Jaime Tortosa Grobas
- 2 Estudiantes: delegado y subdelegado de titulación.: Sandra Ibáñez y Teresa Valverde

Por aspectos organizativos y de posibilidades de reunión solo se incorpora un PAS.

Serán funciones de la comisión:

- Implantar y gestionar los programas de garantía de calidad.
- Proponer a la Comisión General las recomendaciones que resulten necesarias para la configuración de las enseñanzas y las titulaciones de acuerdo con las exigencias derivadas de la implantación y desarrollo del EEES.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

- Dar cuenta semestralmente de sus trabajos y el progreso de los mismos a la Comisión General de Calidad de la UCV.
- Cualquier otra que en materia de Calidad le sea atribuida por los órganos de Gobierno de la UCV.

3. Situación de la implementación del SGIC.

Durante este primer año, la implantación del grado ha supuesto un gran esfuerzo, dado que se ha realizado un proceso de adaptación a todos los cambios que significaba el nuevo espacio europeo. En un espacio mínimo de tiempo se debían de confeccionar las guías de las asignaturas, intentar elaborar los protocolos de calidad, para llevar un seguimiento lo más riguroso posible, así como compaginar las dos titulaciones existentes.

Se ha intentado cumplir con lo expuesto en la memoria, pero en algunos aspectos no ha sido posible realizarlo de la forma más adecuada.

El problema más generalizado ha sido el enfrentarse a poner en acción el desarrollo de todo lo exigido en la memoria VERIFICA. La información del funcionamiento del grado al profesorado, poner en marcha los equipos de profesorado para la elaboración de las guías de asignaturas del curso, la información de la nuevas metodologías del grado a los estudiantes, la adaptación de los espacios para las nuevas metodologías, la adecuación de los servicios generales de la universidad a las nuevas titulaciones.

La reciente creación de los departamentos, puede ayudar a mejorar la coordinación entre el profesorado respecto a módulo-materia-asignatura.

Del mismo modo la distribución de aulas tanto para horario presencial como para trabajo autónomo del alumno solucionó los espacios de trabajo autónomo. Como propuestas de mejora para el próximo curso, se ha llegado a la conclusión de crear pequeñas subcomisiones formadas por profesorado de grado por curso, que nos facilite evidencias de marcha real del grado, revirtiendo esta información a la comisión de calidad del grado.

Teniendo en cuenta que la universidad pretende que todas las titulaciones que se imparten en las diferentes Facultades, lleven el mismo sistema de Garantía de Calidad (AUDIT) pensamos que el próximo curso deberemos ir adaptando este sistema a las indicaciones de la Oficina de Calidad para transformar el sistema actual al AUDIT.



MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

4. Procesos.

4.1. Proceso de definición y constitución de la Comisión General de Calidad y otros órganos de calidad

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa de funcionamiento de la Comisión General de Calidad y Acta de nombramiento	SI	Acta en Vicerrectorado con competencias de Calidad 16-I 2008
Normativa de funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado y Acta de nombramiento	SI	Memoria VERIFICA ANEXO1 23-I-2008
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
Existencia de funcionamiento de la comisión general de calidad y de la comisión de calidad del grado.	
Acuerdo tomado en consejo de Gobierno, en el que se decide que todas las titulaciones de la universidad seguiran el mismo sistema de calidad AUDIT	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Normativa de la comisión de grado en proceso de adaptación específica del título	Concluir la adaptación de la normativa al grado y seguir avanzando en el proceso de adaptación al grado

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.2. Proceso de mejora y de calidad de la enseñanza y de los resultados del aprendizaje.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Plan de trabajo genérico	SI	ANEXO 2 Junta de decanato CAFD Reflejado en el acta del 26-6-2008
Tabla de control de la asignatura	NO	Cada profesor custodia la tabla de sus asignaturas
Informe de resultados de aprendizaje	SI	Trabajo realizado dentro del Plan de Acción Tutorial (PAT) (cuestionario específico por asignatura, cuestionario sobre resultados académicos) Custodiado en coordinación de PAT
Informes de satisfacción	SI	Encuestas docentes en la intranet (acceso sólo Decanos) e informes del profesor tutor.
Plan de mejoras	SI	Anexo 3 Queda reflejado en: Reunión de profesores Acta 9-julio del 2009 Pleno de profesores Acta 28-07-2009
Sugerencias y reclamaciones	SI	Existe un sistema interno basado en instancias vía secretaría administrativa. No ha habido sugerencias ni reclamaciones
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de satisfacción de alumnos con la titulación	5,36	Encuesta docente (ítem 16): Primer cuatrimestre: 5,39 sobre 7 Segundo cuatrimestre: 5,34 sobre 7
Índice medio de satisfacción global con la actividad docente (encuesta profesores)	-	No se realizan encuesta a profesorado

PUNTOS FUERTES	
Tener información sobre resultados de aprendizaje a través de PAT	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Realización generalizada de control del grupo y no por asignatura.	Mejorar el cuestionario
No se ha recogido las valoraciones de cada profesor (tabla de control de la asignatura).	Diseñar una tabla de control por asignatura
No se realizan encuestas a profesores para valorar la satisfacción global con la actividad docente	Introducir un ítem en la encuesta docente más específico que pregunte sobre la satisfacción del alumno con la titulación
El sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones no está diseñado para registrar y clasificar las sugerencias.	Solicitud de revisión del sistema actual de recogida de sugerencias, reclamaciones y quejas

En función de los puntos fuertes y débiles podemos constatar que durante curso académico se



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN Y EL DEPORTE

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009


Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada (ítem encuesta egresados)	NO	Sólo se implementa 1º de Grado No hay egresados	avanza en relación al seguimiento individualizado llevado a cabo por los tutores y dentro del PAT
Tasa de éxito	84,81%	Información facilitada por el centro de cálculo de la UCV	
Tasa de rendimiento	74,21%	Información facilitada por el centro de cálculo de la UCV	
Nº de sugerencias y reclamaciones	0		

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.3. Proceso de mejora y de calidad del profesorado

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa del pase de encuestas	SI	Documentación disponible en el Servicio de Orientación
Informes cuatrimestrales de resultados de la encuesta a estudiantes	SI	Información disponible en la intranet del Decano y para cada profesor de su asignatura
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación	5,44	Encuesta docente (ítem 17) promediando entre ambos cuatrimestres
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación con relación al profesorado total de la UCV	0,99	Media titulación / (media UCV)
Nº total de encuestas hechas	40	Nº de asignaturas encuestadas 10xgrupo
Relación de encuestas realizadas/encuestas que deberían haberse hecho	1	Se han evaluado todas las asignaturas
Nº de sugerencias y reclamaciones	0	No se han recibido ningún tipo de sugerencia o reclamación

PUNTOS FUERTES	
Realización del 100% de las encuestas	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Contenido de la encuesta a estudiantes	Revisión y modificación del contenido de la encuesta
Falta información sobre el propio profesor (autoevaluación)	Autoinforme- autoevaluación del propio profesor
<p>Es evidente que faltaría información para delimitar el proceso de mejora y de calidad del profesorado, se avanza en la valoración del alumnado pero quedan pendientes otras valoraciones del propio profesor.</p>	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.4. Proceso de mejora y de calidad de las prácticas externas (incluidas en el plan de estudios)

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa que recoja la tipología de las prácticas, los créditos necesarios y los requisitos mínimos	SÍ	Memoria VERIFICA
Documento que recoja la organización de las prácticas	SÍ	Memoria VERIFICA
Documento que recoja el proceso de asignación de las empresas a los estudiantes	No	No se ha iniciado el trámite
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Nº de convenios firmados con empresas para el desarrollo de las prácticas voluntarias	122	Convenios utilizados en la licenciatura
Número de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas	0	No se han realizado prácticas externas
Índice medio de satisfacción de los alumnos con las prácticas realizadas (encuesta de satisfacción)	0	No se han realizado prácticas externas
Porcentaje de estudiantes de la primera cohorte que han aprobado las prácticas externas sobre el total de estudiantes que las han realizado	0	No se han realizado prácticas externas

PUNTOS FUERTES	
Tener un número amplio tanto de centros de enseñanza como de instituciones tanto públicas como privados, club deportivos y ayuntamientos con convenio lo que nos facilitará en el futuro la gestión de las practicas externas	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No haber diseñado un calendario para la elaboración del documento que recoja toda la gestión de prácticas	Elaborar un calendario de trabajo, para la gestión de prácticas
La falta de datos de este procedimiento se justifica ya que es uno de los trabajos que se ha pospuesto, dado que los alumnos iniciarán sus prácticas en el curso 2011-2012	

4.5. Proceso de mejora y de calidad de los programas de movilidad

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Documento que recoja los objetivos y las políticas relativas a la movilidad de los estudiantes	SI	Disponible en la Oficina de Relaciones Internacionales
Convocatoria de publicación	NO	Las convocatorias no son de aplicación a los estudiantes de 1º del grado
Procedimiento de selección de los estudiantes	NO	Existe procedimiento pero no ha habido movilidad (alumnos en 1er curso)
Convenio firmado por ambas partes	NO	Existe modelo pero no ha habido movilidad (alumnos en 1er curso)
Informe de encuestas de satisfacción de todos los implicados en el programa de movilidad	NO	Existe modelo pero no ha habido movilidad (alumnos en 1er curso)
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Número de convenios firmados con otras universidades	9	Es primer curso, y dado que los alumnos no pueden salir de movilidad hasta 3º se considera que se está trabajando en ello
Número de estudiantes propios enviados según el programa de movilidad: Erasmus / fines de estudios Erasmus / prácticas Sicue Mundus Free mover	0	En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso

PUNTOS FUERTES	
Se han firmado nuevos convenios para permitir la movilidad de los alumnos cuando se encuentren en cursos superiores	
Se ha concienciado a los alumnos, desde su entrada, de la importancia de realizar programas de movilidad	
Se han sistematizado los procedimientos de movilidad para el nuevo grado de Ciencias de la Actividad física y del Deporte	
A pesar de que la movilidad no se inicia hasta 3º del grado, ya se cuenta con convenios de movilidad.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Escasos convenios con universidades	Incrementar el número de convenios

La UCV y a través del vicerrectorado de relaciones internacionales lleva años gestionando la movilidad de estudiantes y profesorado con diversos programas nacionales e internacionales: Erasmus, Séneca, Mundus. Entendemos que esta experiencia de cursos anteriores permitirá una buena gestión de los programas de movilidad del Grado cuando llegue el curso que



MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

<p>Número de estudiantes no propios recibidos según el programa de movilidad: Erasmus / fines de estudios Erasmus / prácticas Sicue Mundus Free mover</p>	<p>0</p>	<p>En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso</p>	<p>puedan optar por la movilidad Uno de los objetivos es incrementar el número de convenios para la titulación de CAFD. Esta terea se le encomienda a un profesor de la titulación (coordinador de internacional), que se centrará en establecer relaciones con facultades de CC de la Actividad Física y del Deporte pertenecientes al resto de España y el extranjero. La valoración general es positiva , en las circunstancias actuales dado que criterios generales de la universidad no permiten la movilidad hasta tercero de grado</p>
<p>Índice medio de satisfacción del alumnado participante en el programa</p>	<p>-</p>	<p>En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso</p>	
<p>Nº de quejas presentadas por los alumnos enviados en el transcurso de su estancia</p>	<p>-</p>	<p>En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso</p>	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.6. Proceso para el análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Informe de resultados de las encuestas de satisfacción a los egresados	no	Para el curso 08/09 no hay titulados
Informe de resultados de los estudios realizados para conocer la inserción de los egresados	no	Para el curso 08/09 no hay titulados
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada (ítem encuesta egresados)	no	Para el curso 08/09 no hay titulados
Porcentaje anual de inserción laboral	no	Para el curso 08/09 no hay titulados

PUNTOS FUERTES	
Dado que se tienen documentación que se proporcionan datos de la antigua Licenciatura, estos documentos sirven para elaborar el procedimiento que proporciones los datos de los egresados en grado	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No existen los procedimientos para proceder al análisis de los datos de los egresados de grado	Agilizar la documentación para conocer de antemano y su posible revisión los procedimientos de análisis
Al ser un servicio centralizado en toda la universidad, están en proceso de creación de los procedimientos para analizar en su momento los datos de los egresados	

4.7. Proceso de análisis de la satisfacción de los distintos colectivos.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Informe de resultados de la satisfacción de los estudiantes	Si	Encuestas docentes en la intranet (acceso sólo Decanos) e informes del profesor tutor
Informe de resultados de la satisfacción de los tutores	SI	Trabajo realizado dentro del Plan de Acción Tutorial (PAT)(Autoinforme sobre el PAT) Custodiado en coordinación de PAT
Informe de resultados de la satisfacción del PDI	No	
Informe de resultados de la satisfacción del PAS	No	
Informe de resultados de la satisfacción de los empleadores	no	No existen empleadores
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice de satisfacción de los estudiantes	5,36	Encuesta docente (ítem 16): Primer cuatrimestre: 5,39 sobre 7 Segundo cuatrimestre: 5,34 sobre 7
Índice de satisfacción de los tutores	-	Se realiza un informe cualitativo Custodiado en coordinación de PAT
Índice de satisfacción del PDI	-	No disponemos de evidencias
Índice de satisfacción del PAS	-	No disponemos de evidencias
btenerÍndice de satisfacción de los empleadores		No hay empleadores

PUNTOS FUERTES	
Existen mecanismos que permiten conocer desde el decanato el nivel de satisfacción del alumnado respecto a profesores, asignaturas y tutores	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Los informes de los tutores, reflejo de la satisfacción de los alumnos de 1º grado, no se reciben en la Facultad.	Recibir en la facultad los informes obtenidos por los tutores.
No existe una herramienta para índices de satisfacción del PAS y PDI	Crear la herramienta que posibilite la obtención de estos datos
Es necesario sistematizar la recogida de informes de satisfacción, mejorando los canales de acceso a la información y custodia de la misma por parte de la comisión de calidad del grado	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.8. Proceso de información y publicación del plan de estudios y del plan de seguimiento

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Adecuación de los canales utilizados: Página Web Folletos Ferias Charlas, seminarios Talleres Prensa Radio	si	Información en Web e intranet, Ferias, charlas
Plan de acciones de mejora		Aumentar la información pública. Buscar más medios de difusión
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Nº de quejas y reclamaciones	0	Durante este curso ,quizá por la novedad no ha habido ninguna reclamación
Nº de sugerencias	0	Si que ha habido algún tipo de sugerencia muy particular y de forma informal por parte del alumnado

PUNTOS FUERTES	
La información directa por intranet	
Las charlas y seminarios	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Poca información detallada hacia el exterior WEB	Aumentar la información externa.
No disponer de un procedimiento claro de reclamaciones y sugerencias	Crear vías para cursar reclamaciones y sugerencias

4.9. Proceso de sugerencias y reclamaciones.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Documento de sugerencia, queja o alegación	si	Instancia generalizada
Hoja de control de reclamación/queja/sugerencia	Si	En secretaria se controlan todas las instancias y sus resoluciones
Plan de acciones		
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Número de reclamaciones recibidas	0	En este primer año no hemos recibido reclamaciones
Número de incidencias recibidas	0	Se indica cero ,ya que no tenemos evidencias que lo justifiquen, pero en relación a las incidencias del buzón se recibieron algunas
Número de sugerencias recibidas	0	
Porcentaje de reclamaciones resueltas	-	
Porcentaje de incidencias resueltas	-	
Porcentaje de sugerencias implantadas		

PUNTOS FUERTES	
Se dispone buzón de alumnado para responder a las dificultades de no encontrar al profesorado en su horario de atención, facilitando desde decanato la comunicación entre alumnado y profesorado	
Sin tener un procedimiento definido, y sistematizado desde el decanato y vía delegados de alumnos, se pueden recibir por escrito cualquier sugerencia , reclamación o queja, fundamentalmente de ámbito académico	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Información detallada de cómo realizar sugerencias, reclamaciones y alegaciones	Informar y hacer público el procedimiento para poder realizar sugerencias reclamaciones y quejas
Coordinación en la resolución de las mismas. Control por servicios o responsables de las quejas ,reclamaciones y sugerencias	Crear vías de comunicación y hoja de control de control entre servicios y titulación para poder realizar el seguimiento de las sugerencias ,reclamaciones y quejas
Protocolo de seguimiento de las sugerencias o reclamaciones	Crear un protocolo de seguimiento
Es necesario sistematizar la recogida de informes de satisfacción, mejorando los canales de acceso a la información y custodia de la misma por parte de la comisión de calidad del grado	

4.10. Proceso del plan de acciones de mejora

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Plan de mejoras	si	En la tabla siguiente
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
Se ha trabajado en el seguimiento de la implantación del título de grado.	
La implicación tanto de la comisión de calidad de grado como de los demás servicios en ir elaborando aquellos procedimientos que mejoren el sistema de calidad	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Lentitud en la implantación de determinados procedimientos	Agilizar en la medida de lo posible dichos procedimientos
Escaso tiempo de las comisiones y grupos de trabajos para proceder a la elaboración de procedimientos y realizar su seguimiento (36 ECTS)	Revisar la dedicación docente actual para el profesorado