

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA
		GRADO EN FISIOTERAPIA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

**MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC DEL GRADO EN FISIOTERAPIA
FACULTAD DE MEDICINA**

1. [Introducción.](#)
2. [Comisión de Calidad del Grado.](#)
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	Revisión: Comisión de Calidad de Grado	Aprobación: Comisión General de Calidad
Fecha: 28/09/2009	Fecha: 28/09/2009	Fecha: 28/09/2009

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

1. Introducción.

El sistema de garantía de calidad supone la puesta en marcha de procesos que garanticen la detección de aspectos de mejora. Ésta debe ser una actividad imprescindible en cualquier grado, pero máxime, en aquellos como el nuestro que comienzan su andadura. Por este motivo, desde el inicio de la implantación del grado en Fisioterapia hemos concedido una importancia estratégica al ámbito de la calidad.

La reciente implantación del Grado, y su escaso recorrido, hace que todavía no podamos mostrar una estructura formal y procedimental del sistema de calidad muy conformada, ni consolidada. Sin embargo, el esfuerzo en analizar los datos de calidad que hemos podido recoger nos ha permitido establecer, ya desde este momento inicial, aspectos de mejora y necesidades ineludibles en el ámbito de calidad. Al mismo tiempo, supone en sí mismo un buen comienzo, y un indiscutible compromiso de esta Facultad con la gestión de la calidad.

En el presente documento se especifican evidencias, indicadores e informes sobre los procesos y los componentes relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad, en los aspectos de los que hemos podido recoger evidencias. Sobre todo, nos ha permitido identificar aquellos aspectos que precisan de procesos y procedimientos de análisis para la mejora de la calidad.

2. Comisión de Calidad del Centro.

Comisión de Calidad de las Titulaciones y Grados: Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina

Es el órgano de valoración de las Titulaciones a fin de proponer a la Comisión General de Calidad 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 Espacio Europeo de Educación Superior.

El proceso de instauración de esta comisión se realizará durante este curso, todos los temas relacionados sobre este campo se llevan a cabo a través de la junta de facultad. Registrados en las actas de junta de facultad.

3. Situación de la implementación del SGIC.

En el apartado 5 se describen concretamente los puntos débiles encontrados en la implantación del sistema y las medidas propuestas para su solución.

Tal como se explica en el apartado 1 de este documento, la situación de la implantación del sistema de calidad se encuentra en una fase muy inicial, en la que fundamentalmente se están detectando necesidades y prioridades de procedimientos e indicadores para el análisis de calidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>FACULTAD DE MEDICINA</p> <p>GRADO EN FISIOTERAPIA</p>
<p>Versión 1</p>	<p>CURSO 2008/2009</p>	<p>FECHA: 28/09/2009</p>

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	NO	La composición está definida en el manual de calidad
Normativa de funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado y Acta de nombramiento	NO	La composición está definida en el manual de calidad
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No se encuentra instaurada la comisión de calidad	Creación de una comisión General de calidad
Carencia de comisión de seguimiento de calidad del Grado	Creación de una comisión de seguimiento de calidad del grado

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
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	Se recoge en ACTAS I y II del CLAUSTRO DE FISIOTERAPIA con fechas 01-09-2008 y 01-07-2009
Tabla de control de la asignatura / Informe de resultados de aprendizaje	NO	No se dispone de una tabla de control por asignatura. Los resultados de aprendizaje se controlan en este momento a través de la evaluación de los propios profesores de las asignaturas.
Informes de satisfacción	SI	Oficina de Calidad
Plan de mejoras	SI	Se recoge al final de este documento en el DOCUMENTO: PLAN DE MEJORAS
Sugerencias y reclamaciones	NO	No existe un documento específico que recoja sugerencias y reclamaciones. Las escasas que se han producido han sido presentadas y analizadas en las reuniones de la junta de facultad y de este modo resueltas directamente por el equipo directivo.
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de satisfacción de alumnos con la titulación	9.02	Este dato se obtiene del análisis del ítem 16 de la encuesta publicada en la intranet y realizada a los alumnos del grado
Índice medio de satisfacción global con la actividad docente (encuesta profesores)	NO	No se realizan encuestas a profesores

PUNTOS FUERTES	
La mayoría de las sugerencias y reclamaciones han sido verbales y resueltas.	
Disponer de Encuestas realizadas al alumnado sobre diferentes aspectos de la calidad de enseñanza-	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Ausencia de registros de las sugerencias y reclamaciones.	Establecer unos canales y un sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones que asegure su análisis y su incorporación a los planes de mejora-
Ausencia de encuestas de evaluación para profesores	Creación y aprobación de encuesta tipo para los profesores.



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
MEDICINA
GRADO EN FISIOTERAPIA

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada (ítem encuesta egresados)	NO	No existen egresados	
Tasa de éxito	86.85 %	<u>Tasas de éxito 2008-2009</u>	
Tasa de rendimiento	72.01 %	<u>Tasas de rendimiento 2008-2009</u>	
Nº de sugerencias y reclamaciones	3	Se encuentran recogidas en las actas 28 con fecha 03/11/2008, 41 con fecha 6/04/2009, 47 con fecha de 07/09/2009 , de la junta de facultad <u>Sugerencias y reclamaciones</u>	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
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	Incluida en la memoria interna del servicio orientación
Informes cuatrimestrales de resultados de la encuesta a estudiantes	SI	Información disponible en la intranet de cada profesor, su asignatura y visible para éste y su vicedecano
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación	5.485 sobre 7	Item 17 de la encuesta a estudiantes (promedio)
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación con relación al profesorado total de la UCV	5.455 sobre 7	Promedio item 17 de la encuesta a estudiantes en relación al valor promedio de ese ítem para la UCV
Nº total de encuestas hechas	103	Información aportada por el centro de proceso de datos.
Relación de encuestas realizadas/encuestas que deberían haberse hecho	103/310	Se han cumplimentado el 33.2% de las encuestas
Nº de sugerencias y reclamaciones	2	Centralizadas en secretaría

PUNTOS FUERTES	
Evaluación por asignatura y profesor a los alumnos mediante cuestionario muy completo.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
La calidad del profesorado se evalúa mediante un solo ítem de la encuesta a los alumnos.	Mejora y aprobación de las encuestas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
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)

Y EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa que recoja la tipología de las prácticas, los créditos necesarios y los requisitos mínimos	SI	Se encuentra recogida en la Memoria de Fisioterapia verificada <u>MEMORIA VERIFICADA FISIOTERAPIA</u>
Documento que recoja la organización de las prácticas	SI	Se encuentra recogida en la Memoria de Fisioterapia verificada <u>MEMORIA VERIFICADA FISIOTERAPIA</u>
Documento que recoja el proceso de asignación de las empresas a los estudiantes	NO	Las prácticas externas comienzan en el año 2010-2011 en las asignaturas de Estancias Clínicas
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Nº de convenios firmados con empresas para el desarrollo de las prácticas voluntarias	25	Convenios Facultad de Medicina para la realización de prácticas del grado de Fisioterapia.
Número de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas	NO	Todavía no se ha impartido el Prácticum
Índice medio de satisfacción de los alumnos con las prácticas realizadas (encuesta de satisfacción)	NO	Todavía no se ha impartido el Prácticum

PUNTOS FUERTES	
La titulación está dotada de docentes preparados para impartir las prácticas, y la situación docente en la titulación es la correcta.	
Contar con convenios con Instituciones sanitarias que garantizan la realización de prácticas externas de calidad.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Todavía no se han realizado las prácticas externas puesto que corresponden al último curso del grado que no se ha implantado aún.	Analizar los aspectos de mejora de las prácticas externas cuando se hayan implantado



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
MEDICINA
GRADO EN FISIOTERAPIA

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

Porcentaje de estudiantes de la primera cohorte que han aprobado las prácticas externas sobre el total de estudiantes que las han realizado

NO

Todavía no se ha impartido el Prácticum

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

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

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES	PUNTOS FUERTES	
Documento que recoja los objetivos y las políticas relativas a la movilidad de los estudiantes	SI	Se encuentra centralizado en la ORI (Oficina de relaciones Internacionales)	Buen soporte procedimental para la selección y gestión los estudiantes enviados dentro de los programas ERASMUS y MUNDUS	
Convocatoria de publicación	SI	Se encuentra centralizado en la ORI (Oficina de relaciones Internacionales)		
Procedimiento de selección de los estudiantes	SI	Se encuentra centralizado en la ORI (Oficina de relaciones Internacionales). Estableciéndose un procedimiento en el que se valora el expediente académico, se realiza una prueba de idioma y una entrevista personal para conocer la motivación y disponibilidad del aspirante.		
Convenio firmado por ambas partes	NO	No ha habido movilidad de estudiantes, pues se acaba de iniciar la implantación del Grado	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Informe de encuestas de satisfacción de todos los implicados en el programa de movilidad	NO	No ha habido movilidad de estudiantes, pues se acaba de iniciar la implantación del Grado	No ha habido movilidad de estudiantes, por ser reciente la implantación del grado.	Preparar y motivar a los alumnos para la movilidad en cursos posteriores.
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES		
Número de convenios firmados con otras universidades	SI	Se encuentra centralizado en la ORI (Oficina de relaciones Internacionales)		



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
MEDICINA
GRADO EN FISIOTERAPIA

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

Número de estudiantes propios enviados según el programa de movilidad: Erasmus / fines de estudios Erasmus / prácticas Sicue Mundus Free mover	NO	No ha habido movilidad de estudiantes, pues se acaba de iniciar la implantación del Grado	
Número de estudiantes no propios recibidos según el programa de movilidad: Erasmus / fines de estudios Erasmus / prácticas Sicue Mundus Free mover	NO	No ha habido movilidad de estudiantes, pues se acaba de iniciar la implantación del Grado	
Índice medio de satisfacción del alumnado participante en el programa	NO	No ha habido movilidad de estudiantes, pues se acaba de iniciar la implantación del Grado	
Nº de quejas presentadas por los alumnos enviados en el transcurso de su estancia	NO	No ha habido movilidad de estudiantes, pues se acaba de iniciar la implantación del Grado	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
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 egresados
Informe de resultados de los estudios realizados para conocer la inserción de los egresados	NO	Para el curso 08/09 no hay egresados
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada (ítem encuesta egresados)	NO	Para el curso 08/09 no hay egresados
Porcentaje anual de inserción laboral	NO	Para el curso 08/09 no hay egresados

PUNTOS FUERTES	
Todavía no hay egresados, pero se prevee trabajar en coordinación con el servicio de orientación y la bolsa de trabajo una vez graduados.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Necesidad de un servicio de orientación para los egresados	Creación de una bolsa de trabajo coordinada transversalmente con el servicio de orientación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

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

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES	PUNTOS FUERTES	
Informe de resultados de la satisfacción de los estudiantes	SI	Corresponde a la encuesta realizada a los alumnos y publicada en la intranet accesible para cada profesor, en los datos que le afectan, y con acceso completo del Decano	Cuestionarios de valoración del 1º y 2º cuatrimestre de los profesores respecto al grupo	
Informe de resultados de la satisfacción de los tutores	SI	Corresponde a la encuesta realizada al tutor y centralizada en el PAT (Plan de acción tutorial)		
Informe de resultados de la satisfacción del PDI	NO	No hay encuestas de satisfacción realizadas al PDI.	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Informe de resultados de la satisfacción del PAS	NO	No hay encuestas de satisfacción realizadas al PAS	Ausencia de encuestas de satisfacción a PDI y PAS	Propuesta y aprobación de las encuestas de satisfacción a PDI y PAS.



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
MEDICINA

GRADO EN FISIOTERAPIA

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

Informe de resultados de la satisfacción de los empleadores	NO	No ha habido todavía egresados.	
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES	
Índice de satisfacción de los estudiantes	5,5 sobre 7	Obtenido del Item 16 de la encuesta realizada por los alumnos	
Índice de satisfacción de los tutores	NO	La satisfacción del tutor se refleja en el autoinforme sobre el Plan de Acción Tutorial (PAT)	
Índice de satisfacción del PDI	5.3 sobre 7	Obtenido del Item 17 de la encuesta realizada por los alumnos.	
Índice de satisfacción del PAS	NO		
Índice de satisfacción de los empleadores	NO		

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
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	Folletos Página Web Seminarios Orientación Bachillerato Cuñas publicitarias en Radio
Plan de acciones de mejora	Si	Se recoge en el plan de mejoras que se adjunto a este informe
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Nº de quejas y reclamaciones	0	Datos recogidos por la Oficina de Comunicación
Nº de sugerencias	0	Datos recogidos por la Oficina de Comunicación

PUNTOS FUERTES	
Desde la intranet y mediante un acceso personalizado, se puede realizar el seguimiento del expediente académico, evaluación continua, guías docentes, etc..	
El PDI puede realizar desde la intranet cualquier consulta sobre datos personales, documentos de gestión, servicios web, encuestas docentes, evaluación continuada, etc..	
Los PAS pueden realizar a través de la intranet la consulta de datos sobre la gestión administrativa que realizan.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Dificultad en la accesibilidad debido a que es vía internet	Mejora de la accesibilidad mediante la apertura de canales web en todos el edificios de la UCV.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE MEDICINA GRADO EN FISIOTERAPIA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.9. Proceso de sugerencias y reclamaciones.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES	PUNTOS FUERTES									
Documento que recoja los canales de recogida de quejas, incidencias y sugerencias	SI	<p>Según lo establecido en la normativa de la UCV (https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento10.html), la persona que quiera hacer cualquier sugerencia o reclamación debe rellenar el formulario "Sugerencias / Reclamaciones" que se encuentra en la secretaría de la Facultad de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir."</p> <p>La Facultad de Medicina recibe la Sugerencia o Reclamación y la registra en la correspondiente "Hoja de Control de Sugerencias" u "Hoja de Control de Reclamaciones" para llevar un seguimiento de todo el proceso hasta su cierre.</p>	<p style="text-align: center;">Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias han tenido un trámite de audiencia</p> <p style="text-align: center;">Gran interés por parte del Equipo Directivo, habiéndose resuelto la totalidad de las mismas</p>									
Documento de sugerencia, queja o alegación	SI	Se encuentra disponible en la Secretaría de la Facultad de Medicina. INSTANCIA	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1061 906 1576 949">PUNTOS DÉBILES</th> <th data-bbox="1576 906 2092 949">PROPUESTAS DE MEJORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1061 949 1576 1027" style="text-align: center;">El registro ha carecido de la sistematización adecuada</td> <td data-bbox="1576 949 2092 1027" style="text-align: center;">Existencia de un registro adecuado a las competencias.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1061 1027 1576 1106"></td> <td data-bbox="1576 1027 2092 1106"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1061 1106 1576 1184"></td> <td data-bbox="1576 1106 2092 1184"></td> </tr> </tbody> </table>		PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA	El registro ha carecido de la sistematización adecuada	Existencia de un registro adecuado a las competencias.				
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA											
El registro ha carecido de la sistematización adecuada	Existencia de un registro adecuado a las competencias.											



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
MEDICINA

GRADO EN FISIOTERAPIA

Versión 1

CURSO 2008/2009

FECHA: 28/09/2009

Hoja de control de reclamación/queja/sugerencia	NO	Las reclamaciones, incidencias y sugerencias se recogen en las actas de la Junta de Facultad. No existe una hoja de control que recoja todas ellas en un solo documento		
Plan de acciones	NO	No existe debido a la reciente implantación del grado.		
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES		
Número de reclamaciones recibidas	2	Acta Junta de Facultad nº28 con fecha 3/11/2008 y 41 con fecha 6/4/2009		
Número de incidencias recibidas	3	Actas Junta de Facultad nº47 con fecha 7/9/2009 y nº 28 con fecha 3/11/2009		
Número de sugerencias recibidas	1	Acta Junta de Facultad nº47 con fecha 7/9/2009		
Porcentaje de reclamaciones resueltas	100%			
Porcentaje de incidencias resueltas	100%			
Porcentaje de sugerencias implantadas	100%			



4.10. Proceso del plan de acciones de mejora

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Plan de mejoras	SI	Se adjunta a este documento
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
Sistemas de gestión centralizados que garantizan la homogeneidad de los procedimientos	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA