

Reunión de Comisión de Calidad

Asistentes:

Pablo Pardo- Subdirector de Ordenación Académica

Antonio Pinto- Coordinador de Grado en Educación Social

Samuel Cano: Coordinador del Grado de Educación Primaria

Romualdo Plaza: Administrador

María Palacios: Representante del PAS

Pilar Royo- Coordinadora de Calidad

Angélica Lozano- Miembro de la Unidad de Calidad

Justificaron su ausencia:

Alfredo Palacios: Coordinador del Grado de Educación Infantil

Claire Ujma: Representante de alumnos

A las 10 horas de 26 de junio de 2012, en el seminario 1 de la Escuela Universitaria Cardenal Cisneros.

Se trató el siguiente **orden del día**:

1. Funciones de la Comisión de Calidad
2. Consecución de los objetivos operativos del curso 2011-12
3. Realización de las acciones de mejora propuestas al inicio de curso
4. Información sobre el seguimiento de la ACAP

1.-Funciones de la Comisión de Calidad

Una de las Funciones de la Comisión de Calidad, tal como pone en el proceso PE-01 "Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad", es la revisión periódica, con carácter anual, de la Política y los Objetivos de Calidad de la EUCC. Para ello, se llevó el documento aprobado en Junta de Centro el 7 de julio de 2009 con la política y objetivos generales de calidad, siendo ratificados por la Comisión de Calidad (se adjunta junto con el acta de la reunión).

2.- Consecución de los objetivos operativos del curso 2011-12

La Comisión de Calidad dio el visto bueno a los objetivos de calidad que los diferentes servicios y organismos de la Escuela han alcanzado durante el curso y le parecieron suficientes y adecuados. Se trabajó sobre un documento elaborado previamente (se adjunta con el acta) en el que aparecen los objetivos operativos propuestos por los responsables de los diferentes organismos y servicios de la Escuela, los indicadores asociados y el grado de consecución de los mismos.

Samuel Cano realizó unas apreciaciones sobre la forma y contenido del documento que se aportarán en el documento.

3.-Realización de las acciones de mejora propuestas al inicio de curso

En una reunión previa, los responsables de las acciones de mejora explicaron el grado de consecución de las mismas y se elaboró un documento que se envió a la Comisión de Calidad con anterioridad a la reunión (se adjunta con el acta).

La Comisión de Calidad se mostró conforme con la implementación de dichas acciones de mejora.

4.-Información sobre el seguimiento de la ACAP

La Coordinadora de Calidad informó a los miembros de la Comisión de Calidad sobre el proceso de seguimiento externo de las titulaciones oficiales que va a llevar a cabo la ACAP y que complementa el seguimiento interno realizado por la UAH. Dicho seguimiento está constituido por dos partes:

1. La información disponible en la web, que la van a valorar estudiantes (evaluadores I). Es lo que denominan Información Pública. Tiene que estar en torno a marzo de 2013.
2. Un autoinforme de cada titulación, siguiendo los apartados propuestos por la ACAP. Básicamente implica demostrar que cumplimos los compromisos adquiridos en las memorias de verificación. Los apartados serán valorados por los “evaluadores académicos” (evaluadores II). Los apartados o elementos que serán objeto de análisis en el autoinforme son los siguientes:
 1. Información relativa a la estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad (SGC).
 2. Datos e Indicadores de seguimiento del título, análisis de los resultados obtenidos y de su evolución.
 3. Estado de la implantación y resultados de los elementos de despliegue del SGC.
 4. Tratamiento dado a las recomendaciones del informe de verificación, seguimiento o modificación.
 5. Modificaciones sustanciales del plan de estudios.
 6. Relación y análisis de las fortalezas del título.
 7. Relación de los puntos débiles detectados en el proceso de implantación del título relacionándolos con los datos, indicadores o elementos del SGC que han permitido su identificación, análisis de las causas y medidas de mejora propuestas indicando el estado de las mismas.

Alcalá de Henares, 26 de junio de 2012.

Pilar Royo García
Coordinadora de Calidad

Comisión de Calidad

Composición:

- El Director Gestor
- El Subdirector de Ordenación Académica
- El Coordinador de Calidad
- El Administrador del centro
- Un profesor responsable de cada titulación
- Un miembro de la Unidad de Calidad del Servicio de Orientación y Calidad
- Un representante del PAS
- Un representante de los alumnos

Funciones:

- 1 Elaborar, planificar y articular la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la EUCC.
- 2 Realizar el seguimiento del sistema de calidad y proponer mejoras en su caso.
- 3 Proponer objetivos operativos de calidad de la EUCC.
- 4 Analizar los resultados de aprendizaje, los resultados de la satisfacción de los colectivos implicados y el cumplimiento de los objetivos e indicadores calidad fijados en cada titulación.
- 5 Elaborar la Memoria de calidad y el Plan de mejoras de cada una de las titulaciones oficiales que se imparten en la EUCC.
- 6 Elaborar la Memoria anual de calidad y el Plan de mejoras de la EUCC (integra los documentos del apartado anterior).
- 7 Implementar las acciones de mejora generales y de cada titulación.

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de la Escuela Universitaria Cardenal Cisneros es consciente de la importancia de la calidad, por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como nacional y europeo.

Por ello, la Dirección de la Escuela Universitaria Cardenal Cisneros establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.

Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.

Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.

Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Aprobado en Junta de Centro, del 7 de julio de 2009

Objetivos e indicadores 2011-2012

Responsable	Objetivos	Indicadores
Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> Seguir avanzando en la implantación y afianzamiento de los servicios y herramientas que facilita el programa Absysnet. Trasladar la información de la actual web de biblioteca que figura en la página de la Escuela a la plataforma de Absysnet para evitar una duplicidad de la página web (se mantiene enlazada en la página de la Escuela pero con una estructura diferente). 	<p>Indicador: informe o listado con los avances realizados Comunicaciones informatizadas. Realizará el informe. El 100% del objetivo se calcula conseguir para finales del presente curso.</p> <p>Indicador: plataforma de Absysnet con la información trasladada En Junio realizaron los últimos cambios, objetivo conseguido.</p>
Relaciones Externas y Comunicación	<p>Comunicación e Información</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar la nueva página web institucional a partir de la página actual, con una estructura que mejore la navegabilidad, el acceso a la información, el intercambio de conocimiento y la fidelización de nuestro público, teniendo en cuenta los parámetros de calidad, accesibilidad y bilingüismo. Mejorar la comunicación interna y la difusión de información académica a través de la comunidad virtual (intranet). Establecer relaciones fluidas y colaborativas con los medios de comunicación de información general de difusión nacional (secciones, suplementos de educación y monográficos) y a medios especializados en Educación. <p>Promoción de las Titulaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo el Plan de Promoción de las Titulaciones 2012 en el que se han ampliado los destinatarios y las visitas a centros de Madrid y a centros de formación profesional de la Comunidad de Madrid. Recopilar y sistematizar los datos de los que dispone la Escuela de los estudiantes egresados con anterioridad a 2007 para mantenerles informados de la oferta académica y de las actividades de formación continua dirigidas al profesorado. Trabajar en la unificación de los materiales empleados para campañas de comunicación, publicidad y promoción de la Escuela y de las titulaciones. Avanzar en el proyecto de Cambio de Imagen Corporativa. Innovar en el uso de nuevas herramientas de promoción y marketing – redes sociales, vídeos propios, eventos, etc. – y racionalizar los recursos empleados en inversión publicitaria above the line (convencional en medios masivos) para ampliar las acciones below the line (dirigida a públicos objetivos específicas). 	<p>Indicador: Nueva web / Plazo de consecución: septiembre-diciembre 2012 Se sigue trabajando en ello, se pretende conseguir plenamente para noviembre-diciembre de 2012</p> <p>Indicador: (por determinar) Se conseguirá en el próximo curso, a través de los canales RSS. El diseño de la nueva comunidad virtual permitirá determinar el indicador.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Base de datos de medios y contactos con los mismos. Notas de prensa o convocatorias enviadas. Conseguidos y archivados en las carpetas del Servicio de Relaciones Externas y Comunicación Dossier de seguimiento de presencia en medios (diciembre 2012). No contamos con rastro de todas las apariciones pero sí al menos de los medios on-line y de los medios locales. Puede ayudar biblioteca adquiriendo ola fuente <p>Indicador: BBDD con seguimiento y observaciones de las llamadas realizadas y visitas realizadas. BBDD hecha con las visitas personalizadas realizadas y visitas hechas a los centros que imparten CFGS</p> <p>Indicador: Archivo con BBDD de estudiantes egresados en Excel Sigue habiendo problemas para poder tener y manejar una BBDD de egresados. Ver si se puede obtener desde los alumnos que solicitan el título o certificado de notas</p> <p>Indicador: Recopilación de trabajos realizados (folletos, carteles, etc.) y Briefing para el Cambio de Imagen Objetivo conseguido.</p> <p>Indicador: Cuenta institucional en Twitter, Facebook, LinkedIn, Issuu, Youtube. Informe de visitas a la web. Objetivo conseguido, grandes avances con una gran presencia en las redes sociales</p>

<p>Servicio de informática</p>	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación del Centro a la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal. (Gestión del equipo). Desarrollo de nuevas aplicaciones y adaptación de las actuales. (Desarrollo de aplicaciones) Creación centralizada de blog´s personales. (Desarrollo de aplicaciones) Soporte para la integración de datos de alumnos a aplicaciones de terceros. (Desarrollo de aplicaciones) Migración del sistema de correo a Microsoft Live@Edu. (Infraestructuras y recursos) Consolidación y adaptación de los servidores de la EUCC. (Infraestructuras y recursos) 	<p>Indicadores:</p> <p>1. Implantación inicial a la LOPD en la web e intranet Conseguido. Firmas incluidas en los email, no se considera necesario en Intranet, falta la inclusión en la web</p> <p>2. Formación de los responsables de ficheros Conseguido. La empresa ha facilitado documentación al responsable de los ficheros.</p> <p>Indicadores: Adaptación continua de aplicaciones con un máximo de 5 incidencias técnicas. Conseguido. Adaptación de aplicaciones de secretaría y administración Creación de nuevas aplicaciones con un máximo de 5 incidencias técnicas. Conseguido. Creado el espacio docente de la Comunidad Virtual</p> <p>Indicador: Instalación y empleo de blog´s con un informe de acceso Conseguido. Se ha creado el informe de acceso para un blog público. Se tienen 9 blogs y 221 usuarios registrador</p> <p>Indicador: No se puede medir Se han incluido datos de alumnos en aplicaciones de biblioteca y sistema de impresión de manera continua. Los datos se encuentran en las propias aplicaciones (éste sería el indicador)</p> <p>Indicador: Proceso completado de migración al nuevo sistema Se está ultimando la migración al nuevo sistema esperándose tener concluido en el mes de julio.</p> <p>Indicador: Revisión del número de incidencias técnicas con un máximo de 5 incidencias Conseguido. Se han presentado tres incidencias en el servidor de correo y dos en el de impresión</p>
<p>Secretaría</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el servicio de secretaría virtual Adaptar la aplicación informática y su gestión Continuar con la formación continua 	<p>Indicador: Listado de unidades ampliadas y descripción de su contenido Conseguido: se ha ampliado “el tribunal de compensación” y se quiere incluir otra de “preguntas frecuentes”</p> <p>Indicador: Aplicación adaptada a la nueva gestión de primero y segundo de Grado y al Curso de Adaptación a Grado en Educación Social, Infantil y Primaria Se ha realizado el reconocimiento de créditos para convalidaciones automáticas y está en proceso el trabajo fin de grado</p> <p>Indicador: listado de cursos impartidos Conseguido: curso de Excel nivel intermedio y curso de inglés</p>
<p>Servicio de Orientación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar el Aula de lectura y escritura académica ALEA. Publicitar de nuevo la bolsa de empleo de la EUCC por todos los colegios privados y concertados de la Comunidad de Madrid. Ampliar los documentos de recursos para el alumno que tienen a su disposición en la página web. Mejorar el conocimiento de los alumnos sobre los documentos del Servicio de Orientación. 	<p>Indicador: Datos de acciones realizadas y número de alumnos que han utilizado ALEA Conseguido: memoria de Alea</p> <p>Indicador: Correo electrónico con la información de la bolsa de empleo enviado a todos los colegios privados y concertados de la Comunidad de Madrid. Conseguido: correo enviado a todos los colegios privados y concertados de la Comunidad de Madrid</p> <p>Indicador: Listado final de documentos de recursos subidos a la página web y a la Comunidad Virtual. Conseguido: Hay un total de 5 documentos</p> <p>Indicador: Información por correo electrónico a todos los delegados y subdelegados. Publicación de los documentos en</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Estudiar las propuestas de formación del profesorado sobre el Plan de acción tutorial. 	<p>la Comunidad Virtual Conseguido: correo enviado a todos los alumnos</p> <p>Indicador: Reunión con los tutores y decisiones para el próximo curso 2012-2013. Conseguido: Reunión del PAT</p>
SOA	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar la normativa de movilidad de estudiantes Responsable: Dpto. Relaciones internacionales Elaborar el Plan de Prácticas de Educación Social Responsable: Coordinación de Prácticas ES Diseñar el Prácticum II de magisterio Responsable: Coordinación de prácticas de Magisterio Puesta en marcha de la Comisión de docencia Responsable: Subdirección de Ordenación Académica Participación de los departamentos en el reparto docente Responsable: Subdirección de Ordenación Académica y Dptos Desarrollar de la optatividad y de las menciones en los grados de Magisterio Responsable: Subdirección de Ordenación Académica y Dptos 	<p>Indicador: Documento elaborado Documento elaborado y disponible en la web</p> <p>Indicador: Documento elaborado Plan de prácticas finalizado. Tutores 2012-13 asignados Guía Docente de PI elaborada y aprobada en Junta de Centro de 20 de Marzo</p> <p>Indicador: Guía docente del Practicum II Guía Docente de PII elaborada y aprobada en Junta de Centro de 20 de Marzo. Diseño incorporado en los horarios. Tutores asignados</p> <p>Indicador: Al menos 3 encuentros en el curso. Orden del día y acta de reunión Un único encuentro con la comisión completa (30-11). Muchos encuentros sectoriales y parciales (6 coor Grado; 3 coord dpto; 2 prac ES; 8 prac Mag...)</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos de los encuentros con los profesores Propuestas de reparto docente elaboradas por los profesores Propuesta final de reparto docente que refleje las peticiones de los profesores <p>Aprox. 20 reuniones personales/por grupos con profesores 6 documentos con propuestas consensuadas por grupos de profesores. Reparto final provisional elaborado con una identidad casi absoluta con las propuestas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documento con la estructura completa de las menciones y la DECA Guías docentes de las optativas del curso 2012-13 <p>Documento elaborado Guías docentes aprobadas en Junta de Centro de 20 de Marzo Junta de Centro de 20 de Marzo</p>
SIEI	<ul style="list-style-type: none"> Poner en marcha los Cursos de Adaptación a Grados aprobados. Continuar proyectos de Innovación: Bilingüismo y TIC. Continuar Programa de Acreditaciones y apoyo a la Investigación. Crear Comisión de Innovación. Realizar los trámites necesarios para que el Máster en Atención a la Diversidad pase a ser oficial. 	<p>Indicador: - Matriculaciones en cada Curso de Adaptación. Conseguido</p> <p>Indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nº de alumnos matriculados en la modalidad bilingüe. Nº de profesores participantes en la formación del Proyecto Bilingüe/Proyecto TIC Acciones formativas realizadas <p>Conseguido</p> <p>Indicador: - Resolución del programa de incentivos por acreditación y méritos de investigación. Conseguido</p> <p>Indicador: - Acta de reunión de comienzo de la Comisión. Conseguido</p> <p>Indicador: - Memoria del Título propuesta a la ANECA Conseguido</p>

Unidad de Calidad	<p>Sobre la satisfacción de los grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implantar la evaluación del Prácticum I de los alumnos de 2º de Grado de Magisterio, según el proceso “PC-06 Prácticas Externas” y “PA-07 Satisfacción de los grupos de interés” del SGC. ● Implantar la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la titulación, que tiene que realizarse con los estudiantes de 2º de grado según el proceso “PA-07 Satisfacción de los grupos de interés”. ● Continuar la evaluación de las encuestas docentes y la satisfacción del PDI. ● Informatizar alguna de las evaluaciones. <p>Sobre el SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reforzar la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela y hacer el seguimiento del mismo ● Difundir el conocimiento del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela entre los diferentes colectivos de la comunidad universitaria ● Dar a conocer el Proceso de Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias 	<p>Indicador: Informes de evaluación del Prácticum I de Infantil y Primaria Disponibles en papel, en la web y en la intranet</p> <p>Indicador: Datos de evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la titulación Pusimos en marcha la evaluación con la encuesta de la UAH a través de “Mi Portal” del 24 de abril al 8 de mayo. Se llevó a todos los grupos de 2º de Grado al aula de informática. Los resultados finales nos los proporcionará la UTC de la UAH</p> <p>Indicador: Informes de las encuestas docentes y datos de la satisfacción del PDI Las encuestas docentes cumplimentadas se han enviado a TEA y estamos a la espera de la recepción de los datos. Respecto a la satisfacción del PDI, se han enviado a la UTC de la UAH y nos darán los resultado en su momento. También se ha realizado la encuesta de satisfacción del PAS y se han enviado a la UTC de la UAH.</p> <p>Indicador: Cuestionarios y procedimiento informatizado Junto con el Servicio Informático, se ha informatizado la evaluación del Prácticum I de los Grados de Magisterio Infantil y Primaria En la reunión del miércoles 11 de abril de 2012, el ED decidió mantener el sistema tradicional de evaluación de la docencia (encuestas docentes) en vez de informatizarlas para no exponernos a que disminuya sustancialmente el número de estudiantes que las cumplimente, entre otros motivos.</p> <p>Indicador: Recepción de indicadores de los procesos implantados (por titulación en su caso). Reunión el 9-5-12 para pedir a los responsables de los procesos que envíen los indicadores a la Unidad de Calidad. Hemos recibido los indicadores de los procesos: PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias; PC -04 Orientación de estudiantes; PC-01 Promoción de las titulaciones (del 2010 y 2011); PA-04 Gestión de recursos materiales. Pendientes de recibir el resto a lo largo de junio y principios de julio, tal y como se acordó en la reunión.</p> <p>Indicador: Publicación de los elementos del SGC en la web y en la intranet. Información a través del correo electrónico a la comunidad universitaria En la web y en la intranet están todos los documentos del SGC. Además, cada documento que se genera y se sube, se publicita y se informa por correo electrónico. Tenemos guardados los correos</p> <p>Indicador: Reunión de la Coordinadora del Servicio de Orientación con los delegados de los alumnos. La Coordinadora del Servicio de Orientación tuvo la reunión con los delegados en la que informó sobre el Proceso de Gestión de quejas y sugerencias el viernes 24 de febrero de 2012</p>
------------------------------	--	---

Informes de Seguimiento de los Títulos de Grado 2010-11

Acciones de Mejora

Responsable	Área	Acción	Indicador
Relaciones Externas y Comunicación	Información en web	Ubicar el apartado horarios y calendarios en el apartado de oferta académica	Pestaña con la información de calendarios y horarios en el apartado de oferta académica en cada titulación. Hecho
Relaciones Externas y Comunicación	Adecuación de la oferta	En Educación Social: Contactar con institutos de enseñanzas medias que tengan potenciales alumnos para la titulación de Educación Social y conozcan la Escuela y su titulación	Aumento del nº de matriculados en educación social. Hay que esperar a septiembre para ver el nº de matriculados
Secretaría	Adecuación de la oferta	Estudiar la posibilidad de acceder a los datos de alumnos preinscritos	Listados de alumnos preinscritos facilitados por la secretaría de la Escuela. Tendremos el nº de Educación Social. Se hace a mano. Lo pedirá
Secretaría	Adecuación de la oferta	Estudiar la posibilidad de que la secretaría de la EUCC pueda aportar todos los indicadores que se citan en el PC-02 Selección, admisión y matrícula	Datos facilitados por la Secretaría de la Escuela. Ya los tiene. Los mandará a la Unidad de Calidad
SIEI	Adecuación de la oferta	Dar a conocer a los estudiantes la posibilidad de participación en los cursos de British Council que ofrece la EUCC	Número de plazas ofertadas en los cursos de British Council y número de alumnos matriculados
Equipo EEES (Ahora Comisión de Innovación)	Satisfacción de los grupos de interés	Analizar lo que implica el trabajo autónomo del alumno	Documento con propuestas formativas Estará a final de curso
SOA y SIEI	Calidad del profesorado	Apoyo a la acreditación y doctorado	Aumento del nº de profesores doctores acreditados en los próximos cursos No ha aumentado mucho el número de doctores y acreditados
SIEI	Calidad del profesorado	Apoyo a la investigación	Presupuesto que financia proyectos de investigación y publicaciones
Unidad de Calidad	Adecuación de la oferta	Modificar y/o incluir algunos ítems en el cuestionario de características de alumnos de nuevo ingreso	Nuevos datos en los informes de características de alumnos de nuevo ingreso Incluidos los que solicitó el Servicio de Información y Comunicación, y modificados los ítems no pertinentes para los Grados
Unidad de Calidad	Resultados de aprendizaje	Especificar el motivo de la baja satisfacción de la tasa de aprobados del cuestionario de evaluación de la satisfacción del PDI	Item modificado en el cuestionario No se puede hacer al haber decidido utilizar sólo el cuestionario de la UAH
Unidad de Calidad	Satisfacción de los grupos de interés	Realizar informes de la evaluación de la satisfacción del PDI por titulación	Informes de la evaluación de la satisfacción del PDI por titulación Se ha pedido a los profesores que cumplimenten un cuestionario para cada una de las titulaciones que imparten
Servicio de Informática y Unidad de Calidad	Satisfacción de los grupos de interés	Informatizar algunos cuestionarios	Cuestionarios informatizados. Se ha informatizado el cuestionario de prácticas. En la reunión del miércoles 11 de abril de 2012, el ED decidió mantener el sistema tradicional de evaluación de la docencia (encuestas docentes) en vez de informatizarlas para no exponernos a que disminuya sustancialmente el nº de estudiantes que las cumplimentan, entre otros motivos
Servicio de Informática	Reclamaciones y sugerencias	Llevar un registro de incidencias por titulación	Número de incidencias, recibidas, resueltas y motivos más frecuentes por titulación Sistemas: GEP 3, GEPBil 5, GEI 1. Aplicaciones: 660 correos, 36 incidencias notificadas a OKN para todas las titulaciones
Servicio de Orientación	Satisfacción de los grupos de interés	Incorporar en el registro del Programa de Acción Tutorial la titulación	Datos diferenciados de tutorías por titulación Pendientes de recibir los cuestionarios de los tutores
Servicio de Orientación	Satisfacción de los grupos de interés	Sondear posibles demandas de apoyo en los estudios	Informe sobre el tipo de apoyo en los estudios que necesitan los estudiantes Pendientes de recibir los cuestionarios de los tutores para hacer un análisis final

Comisión de Calidad	Reclamaciones y Sugerencias	Dar a conocer el Proceso de Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias	Número de incidencias, reclamaciones y/o sugerencias recibidas, resueltas y motivos más frecuentes según el Proceso PC-02 La Unidad de Calidad y el Servicio de Informática llevan un registro
Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad	Dar mayor difusión del SGC a la comunidad universitaria	Actas de reuniones o de acciones dirigidas a la difusión La Coordinadora del Servicio de Orientación tuvo la reunión con los delegados en la que informó sobre el Proceso de gestión de quejas y sugerencias el viernes 24 de febrero de 2012. Registrar fechas en las que difundimos documentos en la intranet o en la web Se ha pedido más implicación a los coordinadores de titulación, tutores y responsables de algunos servicios (comisión de prácticas, orientación, proyectos de innovación...) en la elaboración de conclusiones de los informes de evaluación de los grupos de interés Reunión con los responsables de los procesos del SGC para pedirles que registren indicadores y guarden evidencias (9-5-12)
Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad	Recoger los indicadores de los procesos implantados	Tablas de indicadores Reunión el 9-5-12 para pedir a los responsables de los procesos que envíen los indicadores de los procesos a la Unidad de Calidad. Ya nos han enviado algunos.
Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad	Implantar los procesos del SGC que faltan	Documentos e indicadores Se ha asignado el "PE-03 Definición de la política de personal docente e investigador" al SOA y el PA-04 Gestión de recursos materiales" al Administrador
PDI de Educación Social	Adecuación de la oferta y perfil de ingreso	Incluir de forma regular actividades de refuerzo del inglés y considerarlos parte de la carga docente	Número de actividades en lengua extranjera realizadas Se propuso a los alumnos y no lo asumieron al no ser una actividad obligatoria del currículum de Educación Social
Coordinador de Educación Social	Mejoras al plan de estudios	Ver la posibilidad de cambiar la temporalización de dos asignaturas del plan de estudios justificadas por su contenido teórico.	Documento con la propuesta Se elevó a instancias superiores para su estudio