

respuestas/soluciones recibidas a través de BAU.																			
ISGC-P11-06: Tiempo medio de respuesta a las quejas, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones recibidas.	1.7	-	-	-	-	12	-	-	-	-	28	12	15	-	-	-	13	10	1.7

**Análisis y Valoración:**

Las consultas, quejas y reclamaciones, comunicaciones de incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones de los usuarios se canalizan a través del Buzón de atención al usuario BAU (<http://bau.uca.es>) donde se dirigen, según su naturaleza, a los responsables que correspondan (centros y departamentos). El funcionamiento del BAU se encuentra regulado por la normativa aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006 (<https://buzon.uca.es/docs/NormativaReguladoraBAU.pdf>).

Una buena parte de las sugerencias ha sido atendida por la Dirección del Centro. Cabe destacar que el Centro ha recibido felicitaciones sobre distintos eventos celebrados en la Escuela Superior de Ingeniería (organización de congresos, realización de actividades de orientación, actos de fin de curso, etc.). Por último, el “Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios” se ha incrementado a lo largo de los cursos, aunque se han concentrado en tres aspectos concretos que han sido tratados tanto por la Dirección del Centro como por la Inspección General de Servicios. Se valora positivamente que en la comunidad universitaria se normalice el uso del Buzón de atención al usuario como medio efectivo para canalizar las reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones.

**Puntos Fuertes y logros:**

Autoinforme del curso:	Puntos débiles	Propuestas de mejora

**VII) TRATAMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS EN EL INFORME DE VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE ACREDITACIÓN.**

**d) Recomendaciones de los Informes de renovación de acreditación de la DEVA.**

**Recomendaciones de los Informes de renovación de acreditación de la DEVA:**

Recomendaciones recibidas: Indique el informe de procedencia (renovación de acreditación).	Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones y evidencia contrastable (Deben ser acciones que den por cerrada la recomendación):	Impacto observado en el título de las acciones.
<b>Recomendación renov. acreditación 1:</b> Se recomienda obtener indicadores significativos de todos los agentes implicados en el Título (alumnado, profesorado, PAS, egresados/as, empleadores/as y tutores/as en prácticas), incluyendo el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas, los valores medios y la desviación típica.	<p><b>Acción 1:</b> Incluir en las encuestas a egresados, tutores en prácticas, empleadores y PAS.</p> <p><b>Acción 2:</b> Incluir en los resultados de las encuestas el tamaño de la muestra, número de respuestas, desviación típica y valores medios.</p> <p><b>Acción 3:</b> Incluir en el autoinforme anual los datos relativos a egresados, tutores en prácticas, empleadores y PAS</p> <p><b>Acción 4:</b> Incluir en el autoinforme anual el tamaño de la muestra, número de respuestas, desviación</p>	<b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b>

	<p>típica y valores medios</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p> <p><a href="https://sistemadeinformacion.uca.es/publico">https://sistemadeinformacion.uca.es/publico</a></p> <p>RSGC-P14-01 Autoinforme para el seguimiento del Título</p>	
<p><b>Recomendación renov. acreditación 2:</b></p> <p>Se recomienda incluir acciones concretas, no genéricas o indirectas, e indicadores de resultados a alcanzar cuando se establezcan los objetivos de los Planes de Mejora.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Incluir acciones concretas e indicadores de resultados a alcanzar en los Objetivos de los Planes de Mejora en el presente informe.</p> <p><b>Acción 2:</b> Modificar el modelo de RSGC P14-01 para incluir acciones concretas e indicadores de resultados.</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p> <p>Plan de mejora de este informe</p> <p>Formato actualizado del modelo de Autoinforme anual RSGC-P14-01</p>	<p><b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b></p>
<p><b>Recomendación renov. acreditación 3:</b></p> <p>Se recomienda diseñar acciones concretas de mejora encaminadas a elevar la satisfacción con la movilidad del Título.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Crear un punto de atención al alumnado para temas de movilidad</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p> <p>Tavira de información de la creación del punto de atención al alumnado.</p>	<p><b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b></p>
<p><b>Recomendación renov. acreditación 4:</b></p> <p>Se recomienda reducir el número de estudiantes de los grupos de prácticas.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Solicitar desde la CGC el comienzo del procedimiento para estudiar la viabilidad de la reducción del número de estudiantes de los grupos de prácticas en el título.</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p> <p>Actas de la CGC</p>	<p><b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b></p>
<p><b>Recomendación renov. acreditación 5:</b></p> <p>Se recomienda emprender acciones para contar con más PAS técnico para dar soporte a los laboratorios docentes de la ESI.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Terminar el proceso de contratación del PAS de laboratorio previsto para la ESI</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p> <p>RPT. BOJA nº 23 / 2017 (página 763)</p>	<p><b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b></p>
<p><b>Recomendación renov. acreditación 6:</b></p> <p>Se recomienda emprender acciones eficaces para mejorar la tasa de rendimiento del Trabajo Fin de Grado y ajustar la carga del TFG a los créditos reales asignados.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Revisar los requisitos de los TFG</p> <p><b>Acción 2:</b> Promover jornadas explicativas dirigidas a los estudiantes</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p> <p><a href="http://esingenieria.uca.es/">http://esingenieria.uca.es/</a></p>	<p><b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b></p>
<p><b>Recomendación renov. acreditación 7:</b></p> <p>Se recomienda analizar las causas del incumplimiento de la tasa de graduación prevista en la Memoria Verificada y emprender acciones concretas y sostenibles en el tiempo para mejorarla.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Creación de un grupo de trabajo para analizar los indicadores y proponer acciones de mejora</p> <p><b>Evidencia contrastable: (URL, documento, acta CGC, modificación a la memoria...):</b></p>	<p><b>No es posible evaluar el impacto en el curso 2016-17</b></p>

	<p>Acta de CGC fecha 23 de diciembre de 2016  <a href="https://colabora.uca.es">https://colabora.uca.es</a> (Documentos&gt; 1-  DOCUMENTACIÓN DEL TÍTULO&gt; 1.2- Seguimiento  del Título&gt; 1.2.5 Autoinforme global de renovación  de la acreditación&gt; RESPUESTA ALEGACIONES  INFORME PROVISIONAL RENOVACION  ACREDITACION&gt; 7. INDICADORES DE  SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO)  <a href="http://bit.ly/2qvgUfS">http://bit.ly/2qvgUfS</a></p>	
--	--	--

**IX) PLAN DE MEJORA**

<i>Propuesta de mejora</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Acciones a desarrollar</i>	<i>Responsable/s del Centro</i> <i>(indicar cargo de la/s persona/s)</i>	<i>Mes/año inicio*</i>	<i>Mes/año fin *</i>
PM.II.1. Convocar elecciones a la CGC.	1	<b>Acción:</b> Convocar elecciones a la CGC. <b>Recursos necesarios:</b> -	Director del Centro	01/17	03/17
PM-III.1. Realizar unas jornadas informativas para el alumnado sobre el TFG (procedimiento, asignación, estructura, etc.)	2	<b>Acción:</b> Realizar unas Jornadas Informativas para el alumnado sobre el TFG. <b>Recursos necesarios:</b> -	Subdirección de Orientación académica y alumnado	04/18	06/18
PM.IV.2 Potenciar desde la coordinación la realización de proyectos de innovación docente transversales en base a competencias comunes.	3	<b>Acción:</b> Difundir las convocatorias de los proyectos de innovación y mejora docente. Potenciar los proyectos de innovación transversales en las reuniones de coordinación. <b>Recursos necesarios:</b>	Coordinador del título	07/18	10/18
PM.V.1. Mejorar la difusión de programas y actividades, en todas las etapas (pre-universitaria, universitaria y profesional).	4	<b>Acción:</b> <i>Mejorar la difusión de programas y actividades de orientación. Usar otros canales como campus virtual y redes sociales</i> <b>Recursos necesarios:</b>	Subdirección de Orientación Académica y Alumnado	04/18	09/18
PM.VI.2.1. Rediseño de cursos de nivelación para facilitar la asistencia del alumnado a las clases.	5	<b>Acción:</b> <i>Organización de actividades de nivelación dentro del horario.</i>	Subdirección de Ordenación Académica e	09/17	03/18

		Recursos necesarios:	Innovación Docente		
PM-ESI.VI.4.1. Fomentar la realización de movilidad por parte del alumnado.	6	<b>Acción:</b> <i>Realizar Jornadas informativas sobre movilidad.</i>  <b>Recursos necesarios:</b>	Coordinación de Investigación y Movilidad	12/17	04/18
PM-ESI.VI.6.1. Mejorar la programación de actividades de orientación profesional.	7	<b>Acción:</b> Realizar reuniones con los representantes de los estudiantes.  <b>Recursos necesarios:</b>	Coordinador del Grado	03/18	09/18

*Durante el periodo de implantadas de este plan de mejora, es necesario controlar las evidencias que atestigüen la realización de cada acción de mejora llevada a cabo, así como la realización de un seguimiento de éstas y un análisis del impacto de las mismas en el título en términos de aportación y ayuda al desarrollo del título, es decir analizar la relación causa-efecto de las acciones de mejora desarrolladas de este plan. El seguimiento de los planes de mejora es clave en el proceso de renovación de la acreditación de la DEVA.*

**X) SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PLANES DE MEJORA PREVIOS.**

La acreditación del título se ha renovado en el curso 2015-16. En dicho proceso se han cerrado las recomendaciones de seguimiento anteriores. Las recomendaciones del informe final para la renovación de la acreditación del título se tratan en el apartado VII d) de este informe.

Informe de auditoría interna/ Autoinforme seguimiento/ informe de acreditación / informe verificación/ Informe modificación curso o convocatoria DEVA XX/XX	Propuesta de mejora	Acciones desarrolladas	Mes/año de fin	Grado de cumplimiento de la acción (0-100%)	Impacto observado en el título. Causa efecto de la propuesta de mejora
		Acción:  Evidencia (URL, archivo...):			