

## **ANEXO II**

F01-PM01  
INFORME DE RESULTADOS SEMESTRAL DEL SGIC

CURSO ACADÉMICO: 2013-2014

16 de Abril de 2014

**F01 PM01****Informe de resultados del SGIC**

*Centro:* Facultad de CC. Económicas y Empresariales

*Curso académico:* 2013-14

*Nº de informe de seguimiento:*  1  2

*Fecha:* 16 de Abril de 2014

**INTRODUCCIÓN**

Las fuentes de información y evidencias utilizadas para la elaboración de este informe de seguimiento han sido las siguientes:

- Actas de las Comisiones de cada una de las titulaciones de Grado y Máster celebradas durante el mes de marzo y abril de 2014.
- Informes para el seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster del primer semestre del curso académico 2013-2014.

**1. ESTADO DE LOS PROCESOS CLAVE Y SUS RESULTADOS (RENDIMIENTO DE LA ENSEÑANZA, INSERCIÓN LABORAL, PRÁCTICAS EXTERNAS, MOVILIDAD, ETC.).****• Rendimiento de la enseñanza****Análisis de indicadores e informes de resultados académicos:**

La valoración del funcionamiento de las diferentes titulaciones de grado y posgrado adscritos a la Facultad es muy positiva. Durante el primer semestre del curso académico 2013-14 se han ido cumpliendo todos los objetivos marcados por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro en relación con las distintas titulaciones.

Por lo que respecta a los resultados académicos en los títulos de grado en el primer semestre del curso 2013-2014, puede destacarse que las asignaturas, en general, presentan unos indicadores de rendimiento con valores aceptables, tanto en tasas de no presentados como en las tasas de éxito y rendimiento.

Con respecto a los resultados académicos del primer semestre del curso 2013-2014 de los seis másteres adscritos a la Facultad, los datos que se registran son muy favorables. La tasa de éxito es elevada para todos los másteres, las tasas de matriculación oscilan entre el 50 y el 70% en media. En términos generales, todos los másteres presentan unas tasas muy favorables de PDI con título de doctor y PDI a tiempo completo. No están disponibles las tasas de abandono y de graduación de cada uno de los másteres.

En cualquier caso hay que destacar que se trata de resultados preliminares referidos únicamente a la 1ª convocatoria de evaluación (C2).

Valoración de los resultados académicos <sup>1</sup> : <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
Buenos resultados académicos generales para Grados y Másteres, con elevadas tasas de eficacia, éxito y rendimiento.	Aunque, en términos generales, los resultados hasta el momento son buenos, es conveniente continuar realizando un seguimiento semestral y anual que permitan diseñar posibles mejoras que sean necesarias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, fundamentalmente en aquellas asignaturas que presentan valores menos positivos.

• **Inserción laboral de egresados**

<b>Análisis informes de inserción laboral:</b>	
No se dispone de datos referidos al primer semestre	
Valoración de los resultados de inserción laboral: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
Puntos fuertes	Áreas de mejora

• **Desarrollo de la enseñanza (quejas, sugerencias y reclamaciones, prácticas externas, movilidad de estudiantes, apoyo y orientación a estudiantes)**

<b>Análisis de resultados del perfil de ingreso, acciones de acogida, orientación al estudiante:</b>
<p>Los másteres muestran un perfil de ingreso de los estudiantes multidisciplinar con elevada dispersión, con procedencia de entre un 20-40% del título relacionado con el máster o carreras afines y el resto de titulaciones distintas (ingenierías y filologías fundamentalmente).</p> <p>En cuanto a las nacionalidades, este año la española es mayoritaria, con un 60% en media de los estudiantes, y el resto procedentes de Latinoamérica y africana (especialmente el máster en Cooperación), Rusia, China y Asia en general (Turismo, Eco Aplicada y Cuantitativa y MBA).</p> <p>Se han realizado las siguientes actividades, durante el primer semestre del curso 2013-2014, dirigidas al alumnado de la titulación:</p>

<sup>1</sup> Valorar los diferentes aspectos del título con arreglo a la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Muy satisfactorio				Nada satisfactorio

- Se ha facilitado la integración del alumnado en el Centro y en la Universidad de Alicante (UA) a través del Acto de bienvenida al alumnado de primer curso el día 5 de septiembre de 2013
  - Se han organizado actividades para informar al alumnado del funcionamiento y organigrama de la UA. Reuniones grupales y tutorías individuales en el ámbito del PATEC.
  - Se ha organizado en el marco del PATEC una serie de charlas formativas e informativas gratuitas y con gran éxito de asistencia por parte de los estudiantes, alcanzando los 200 estudiantes la mayoría de los cursos, y recibiendo los alumnos un certificado de asistencia. Las charlas han sido las siguientes:
    - 24 de septiembre de 2013: Charla “Planificación y Técnicas de estudio para universitarios”
    - 2 de octubre de 2013: Charla “Recursos y fuentes de información: la BUA”
    - 17 de octubre de 2013: Charla “Técnicas de presentaciones en público de trabajos académicos”
    - 22 de octubre de 2013: Charla “Hablar en público y oratoria”
    - 30 de octubre de 2013: Charla informativa sobre la acreditación del nivel B1 en lengua extranjera
  - Se han establecido las medidas necesarias para facilitar e incentivar la participación del alumnado en los órganos de gestión. Desde Decanato se apoyó la elección de delegado para cada uno de los grupos. Decanato se presenta como garantista del proceso que debe gestionar la Delegación de Alumnos.
  - Se han llevado a cabo Jornadas Informativas sobre el Trabajo Fin de Grado dirigidas a los alumnos de 4º curso de cada una de las titulaciones de Grado del Centro.
  - Se ha colaborado con el Taller de Imagen de la Universidad de Alicante en la realización del vídeo institucional del grado en Publicidad y Relaciones Públicas. En el mismo se explica los aspectos centrales de la titulación en el marco de la Universidad de Alicante.
  - Presentación del International Business Programme (1er cuatrimestre): 12 de septiembre de 2013.
  - Promoción, desarrollo e implantación del programa de simulación empresarial (Management Game) entre el alumnado.
  - Concurso de video con el móvil promovido por la Facultad para los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones que ofrece la misma. El vídeo tiene como tema principal la vida académica de los estudiantes y sus actividades de aprendizaje y estudio en el aula, la biblioteca, el trabajo en equipo o en la realización de prácticas.
- También para el alumnado se han planificado las siguientes actividades para el segundo semestre:
- Todo el equipo decanal ha llevado a cabo charlas informativas en el salón de Grados de la Facultad, a los alumnos de secundaria todos los viernes durante un periodo comprendido entre el 24 de enero y el 21 de marzo de 2014, ambos incluidos dentro del Programa de Visitas a la UA coordinado por el Secretario de Acceso.

- Celebración de dos actos de Graduación:
  - 24 de enero de 2014: Economía; ADE; y Empresariales.
  - 31 de enero de 2014: Sociología; Trabajo Social; y Publicidad y RRPP.
- Presentación del International Business Programme (2er cuatrimestre): 30 de enero de 2014
- Entrega de premios Vicedecanato de Prácticas Externas: 7 de febrero de 2014
- Acto de Graduación de los Masters de la Facultad: 14 de febrero de 2014:
- Organización para la asistencia de nuestros alumnos a Forinvest, el Foro de Finanzas más importante de la Comunidad Valenciana: 12 de marzo:
- Los Vicedecanos de cada titulación, junto con el Vicedecanato adjunto de Alumnado e Innovación Educativa, están participando activamente en la organización de la jornada de charlas dirigidas a alumnos de Secundaria que Vicerrectorado de Estudiantes ha planificado para el 11 de abril. Nuestras cinco titulaciones realizarán charlas promocionales, organizadas por los Vicedecanos correspondientes, quienes han buscado profesionales de todos los ámbitos para llevar a cabo esta actividad. El PATEC estará también presente de la jornada, a través de dos stands, el de la Facultad y el de Vicerrectorado de Estudiantes: 11 de abril de 2014.
- Jornada Informativa sobre Empleabilidad y Prácticas en Empresas e Instituciones para estudiantes por parte del Vicedecanato de Prácticas Externas. Se trata de desarrollar acciones de orientación profesional que mejoren la formación del alumnado para facilitar su incorporación al mercado de trabajo (Jornadas Formativas sobre Empleabilidad). Se realizarán también actividades formativas que permitan al alumnado conocer experiencias prácticas y laborales de otros estudiantes y egresados del Centro, ofreciéndoles, a su vez, herramientas que les faciliten su acceso al mercado de trabajo: 6 de mayo de 2014.
- Jornada informativa sobre estudios de postgrado, en la que participarán tanto la Vicedecana de Postgrado como cada uno de los Coordinadores de los distintos masters que ofrece la Facultad: 8 de mayo de 2014.

#### **Análisis de cumplimiento de guías docentes y criterios de evaluación:**

Las guías docentes de todas las asignaturas de los diferentes cursos son elaboradas por los Departamentos, supervisadas por el equipo decanal del Centro y aprobadas en Junta de Facultad antes del comienzo de cada curso académico, de forma que puedan estar disponibles para el alumnado antes del periodo de matrícula. Todos los alumnos pueden acceder a las guías docentes a través de diferentes canales de difusión (Campus Virtual, web de la UA y web de la Facultad).

En términos generales, las guías docentes se han desarrollado de acuerdo a lo planificado y los criterios de evaluación han sido aplicados con arreglo a lo previsto en ellas. En todos los casos, los criterios de evaluación aplicados han sido suficientes y adecuados para valorar las competencias adquiridas por los estudiantes.

**Análisis de los resultados de movilidad:**

Respecto a la movilidad del centro, cabe destacar que 76 estudiantes han estado en universidades europeas con el Programa LLP-Erasmus durante el primer semestre del presente curso 2013-2014; en dicho programa, el Reino Unido, Irlanda, Finlandia, Suecia, Polonia y Holanda son algunos de los países más solicitados. Esta cifra hace de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales uno de los centros de la Universidad de Alicante más activos en lo que a internacionalización se refiere. Asimismo, en el marco de la movilidad no europea, 2 estudiantes fuera de programa, 2 estudiantes en el marco del programa gestionado por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Alicante; 9 estudiantes en el programa propio ofertado por el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Movilidad en universidades de Estados Unidos y China. Finalmente, 11 estudiantes del centro han estado durante el primer semestre del curso 2013-2014 en otras universidades españolas bajo el programa SICUE.

La distribución por estudios de los 100 estudiantes que han participado en movilidad durante el primer semestre es como sigue:

- Publicidad. Un total de 35 estudiantes han participado en programas de movilidad (24 de grado y 11 de licenciatura). En particular, 23 en el programa Erasmus, 2 fuera de programa, 3 en el programa propio, 6 en Sicue, y 1 en movilidad no europea
- Administración y Dirección de Empresas. 40 estudiantes han participado en programas de movilidad (23 de grado y 17 de licenciatura). En concreto, 35 en el programa Erasmus, 4 en el programa propio, y 1 en movilidad no europea.
- Turismo y Administración de empresas. 6 estudiantes han participado en programas de movilidad. 5 en Erasmus y 1 en el programa propio.
- Sociología. 1 estudiante ha participado en programas de movilidad, en Sicue.
- Economía. 15 estudiantes han participado en programas de movilidad (9 de grado y 6 de licenciatura). En concreto, 13 en el programa Erasmus, 1 un programa propio y 1 en Sicue.
- Trabajo Social. 3 estudiantes han participado en programas de movilidad, en concreto en Sicue.

En general, todas estas estancias se han desarrollado con normalidad, sin mayores incidencias.

**Análisis de los resultados de las prácticas externas:**

Las prácticas externas del Grado en Economía son coordinadas por el Vicedecanato de Prácticas Externas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y gestionadas por la Unidad de Prácticas Externas del centro.

En el curso 2013-2014 se han matriculado en las asignaturas de prácticas externas de los diferentes grados impartidos en la Facultad un total de 571 estudiantes, 268 de los cuales han realizado la actividad en el primer semestre del curso en 168 empresas e instituciones colaboradoras. En el caso de los Masters durante este curso se han matriculado en las prácticas externas un total de 53 estudiantes.

Desagregando por titulaciones el resultado de la realización de las prácticas externas queda de la siguiente manera:

- En el Grado en ADE han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 27

estudiantes, de un total de 150 matriculados, en 23 empresas o instituciones.

- En el Grado en Económicas han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 5 estudiantes, de un total de 59 matriculados, en 4 empresas o instituciones.
- En el Grado en Publicidad han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 29 estudiantes, de un total de 123 matriculados, en 25 empresas o instituciones.
- En el Grado en Sociología han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 5 estudiantes, de un total de 17 matriculados, en 5 empresas o instituciones.
- En el Grado en Trabajo Social han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 202 estudiantes, de un total de 222 matriculados, en 111 empresas o instituciones.
- En el Master Universitario en Cooperación al Desarrollo han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 12 estudiantes, de un total de 18 matriculados, en 11 empresas o instituciones.
- En el Master Universitario en Comunicación e Industrias Creativas han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 9 estudiantes, de un total de 30 matriculados, en 6 empresas o instituciones.
- En el Master Universitario en Dirección y Gestión del Turismo han realizado las prácticas externas en el primer cuatrimestre 2 estudiantes, de un total de 11 matriculados, en 2 empresas o instituciones.

**Análisis de los resultados de la orientación profesional:**

No se dispone de datos referidos al primer semestre

Valoración de los resultados del desarrollo de la enseñanza:

A  B  C  D  E

Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las acciones llevadas a cabo han permitido garantizar el adecuado desarrollo y coordinación del proceso de enseñanza.</li> <li>- Cumplimiento de las guías docentes en los grados, con toda la información necesaria y actualizada</li> <li>- Todas las actividades docentes del primer semestre programadas ha sido cumplidas.</li> <li>- Oferta de programas internacionales y amplia oferta para alumnos en universidades con convenio.</li> <li>- Amplia oferta de prácticas externas para atender la demanda de los estudiantes</li> <li>- Alto grado de participación de los estudiantes en las actividades presenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar velando por que se tengan en cuenta las “recomendaciones sobre criterios de evaluación de los Títulos de Grado”.</li> </ul>

• **Otros indicadores de servicios**

**Análisis de resultados de espacios y fondos bibliográficos:**

No se dispone de datos referidos al primer semestre

**Análisis de infraestructuras:**

- El compromiso de los Vicerrectorados de Tecnologías de la Información y de Campus y Sostenibilidad está permitiendo asignar los mejores medios audiovisuales para la titulación de Publicidad y RR.PP.
- Se han puesto de manifiesto al principio de curso algunos problemas con la asignación de aulas realizada por la Unidad de Gestión de Espacios de la Universidad ya que en algunas asignaturas del Grado en ADE las aulas asignadas no daban cabida al número real de estudiantes matriculados y que asistían con asiduidad a clase. Desde el Centro se realizaron las gestiones necesarias con la Unidad de Gestión de Espacios de la Universidad para solucionar estas incidencias. En los Grados en ADE, en Sociología y en Trabajo Social se han producido problemas con la capacidad de las aulas de informática, que se resolvieron tras realizar gestiones con la Unidad de Gestión de Espacios de la Universidad.

**Análisis de los resultados de la admisión, matriculación y gestión expedientes:**

Se han registrado algunos problemas con la duración de la lista de espera de los másteres que han devenido en la pérdida de algunos estudiantes. Se ha procedido a realizar gestiones para solucionar este aspecto en la admisión del próximo curso.

Valoración de los resultados de otros indicadores de servicios:

A  B  C  D  E

Puntos fuertes	Áreas de mejora
Equipos de proyección nuevos.	- Asignación más adecuada de aulas al principio del curso para evitar problemas de falta de espacio para los alumnos matriculados.

## 2. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aunque de acuerdo con el sistema de evaluación de la docencia de la UA se han realizado evaluaciones de la actividad docente del primer semestre para los Títulos de Grado, no se cuenta todavía con los resultados de dichas evaluaciones. Tampoco se dispone de datos de satisfacción del resto de grupos de interés referidos al primer semestre (PDI, PAS o calidad de los servicios).

Con respecto a los másteres realizan un seguimiento de la satisfacción de sus grupos de interés mediante encuestas que elaboran y recogen normalmente a final de curso. Esto significa que no hay datos disponibles para el primer semestre. No obstante, la coordinación de los másteres elaboran encuestas a los alumnos, dos a mediados de curso. En este sentido, puede señalarse que para el Master de Economía Cuantitativa, los resultados de las encuestas a los grupos de interés dan una nota media de 3.8 sobre 5; el máster en Economía Aplicada refleja buenos resultados en el cuestionario a los alumnos,



sin valoración numérica pero con comentarios sobre aspectos positivos y a mejorar; el máster en Comunicación – COMINCREA refleja una nota de satisfacción por asignatura que resultaría en un 7.5 global sobre 10. Los másteres MBA y el de Dirección de Empresas Turísticas lo realizan a final del curso. El máster en Economía Aplicada realiza también un cuestionario a profesores con buenos resultados de satisfacción con los estudiantes y algunos comentarios sobre las aulas asignadas.	
Valoración de los resultados de encuestas a alumnos:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Valoración de los resultados de informes DOCENTIA:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Valoración de los resultados de encuestas PAS:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Valoración de los resultados de PDI y PAS:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Valoración de los resultados de calidad de servicios:	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Puntos fuertes	Áreas de mejora

### 3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

#### Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias:

El sistema electrónico ha permitido canalizar mejor las quejas, reclamaciones o sugerencias relacionadas con el título y ha facilitado su seguimiento. Asimismo, la coordinadora de Calidad del centro ha establecido un sistema de seguimiento sistemático del abordaje y resolución, en su caso, de las quejas y reclamaciones.

En el Grado en Trabajo Social se han recibido quejas individuales de 6 estudiantes relacionadas con dificultades de continuación de estudios de los estudiantes que llegan a 4º y tienen asignaturas pendientes de cursos anteriores con incompatibilidad, por la aplicación de dos de los criterios de la normativa de permanencia de la UA. Tras plantearlo al Vicerrectorado de Estudiantes, éste emitió una instrucción que permitiera a las estudiantes afectadas modificar su matrícula y salvar estas dificultades. También se ha recibido una queja colectiva formulada por la sección de la Facultad del Frente Estudiante Universitario en relación con diversos aspectos de la implantación del título: unos de competencia de la Universidad (exigencia de acreditar un nivel B1 de un idioma extranjero para graduarse, ratio de estudiantes por aula), otros del centro (incompatibilidades entre asignaturas del mismo semestre, diseño de prácticas externas), y otros de algunos Departamentos (charlas informativas sobre prácticas externas, centros de prácticas, proceso de gestión de la asignación e incidencias en centros de prácticas). Se ha mantenido una reunión con representantes de esta asociación estudiantil y se ha informado de la distribución de competencias respecto a cada uno de ellos y de los aspectos objeto de consideración por parte del centro.

En el Grado en ADE se han recibido 6 quejas o reclamaciones por parte de los alumnos. 2 se refieren a la misma asignatura aunque a distintos grupos y profesores. De una manera más concreta, a principios de curso se recibió una queja relativa a la falta de asistencia de un profesor durante la primera semana de clase. Más adelante, los alumnos se quejaron de la impuntualidad a las clases de un profesor; tras las averiguaciones pertinentes, se

comprobó que dicho profesor tenía un solapamiento de media hora entre dos clases consecutivas de su POD, por lo que se solicitó al departamento responsable para que lo sustituyera en cualquiera de los dos grupos.

Otras 2 reclamaciones están relacionadas con la solicitud de cambio de profesor. Así, por un lado, dos alumnos solicitaron cambiarse de grupo de una asignatura de primer curso, porque no era de su agrado la forma de explicar del profesor. Por otro lado, una alumna solicitó la anulación de la matrícula de una asignatura optativa de cuarto curso porque no estaba conforme con la profesora que la impartía. En ambos casos, se habló con los alumnos y con los profesores para llegar a un mejor entendimiento entre las partes implicadas.

Por otra parte, también se recibieron 2 quejas relativas al sistema de evaluación continua que se aplica en las asignaturas del grado. Una de ellas es bastante genérica y afecta a toda la titulación, en el sentido de que los alumnos exigían la elaboración de una normativa de evaluación continua, de la misma manera que ya existe la correspondiente a la evaluación final. En este sentido se tiene constancia de que desde el equipo rectoral de la UA se está trabajando ya en dicha línea. La otra queja es más concreta al referirse a algunas asignaturas, principalmente de tercer curso, en las que los alumnos no tienen la posibilidad de recuperar en la convocatoria extraordinaria del mes de julio la nota correspondiente a las pruebas de evaluación continua que se realizaron durante el semestre. A este respecto, se ha contactado con los departamentos y profesores coordinadores de dichas asignaturas para que en la guía docente del curso próximo contemplen la posibilidad de recuperar dicha nota, tal y como hacen la amplia mayoría de asignaturas de la titulación.

En los 6 casos comentados los alumnos que formalizaron la reclamación han recibido respuesta por parte del vicedecano responsable, que además se ha puesto en contacto con los departamentos responsables de las asignaturas en cuestión para intentar solucionarlos.

En el Grado en Publicidad y RRPP se registró una queja relacionada con los criterios de evaluación de una asignatura. También fue recogido como ruego en el acta de la Comisión de la Titulación de octubre, la puesta en común de los criterios de evaluación aplicados por varios profesores de una misma asignatura. Ambas situaciones fueron resueltas favorablemente dentro de las competencias en la aplicación de la evaluación de las asignaturas del Centro.

En el resto de Titulaciones de Grado del Centro no se han recibido quejas, reclamaciones ni sugerencias en el primer semestre del curso académico 2013-2014.

En relación con los másteres, no se han recibido quejas por escrito ni sugerencias relacionadas con aspectos docentes, de contenido o de organización en los mismos. Algunos másteres comentan que han recibido cuestiones similares a sugerencias de mejora por parte de alumnos y profesores, pero que no han tenido una presentación formal. Todos ellos han sido recibidos y atendidos.

Actualmente, la Universidad continua trabajando en el diseño de e-Administración, procedimiento para el seguimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias del alumnado siguiendo el procedimiento en el SGIC.

Valoración de los resultados de las quejas, reclamaciones y sugerencias: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención directa de sugerencias o quejas a través de diferentes medios</li> <li>- Resolución de las quejas de forma satisfactoria</li> <li>- Se cuenta con un sistema electrónico de quejas, reclamaciones y sugerencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsar el sistema informatizado de quejas, reclamaciones o sugerencias que permita obtener de forma automática datos estadísticos sobre el proceso de seguimiento.</li> <li>- Impulsar el seguimiento sistemático del tratamiento y resolución, en su caso, de las quejas y reclamaciones.</li> </ul>

#### 4. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA A DESARROLLAR EN EL CURSO ACADÉMICO

<b>Análisis de las acciones de mejora a desarrollar en el curso académico:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En todos los Títulos se están llevando a cabo las acciones de mejora que pueden ser desarrolladas en el primer semestre.</li> <li>• En el primer semestre del curso actual se están aplicando diversas acciones de mejora que se han diseñado para la puesta en marcha este curso del TFG y de las prácticas externas: se está poniendo en marcha el procedimiento desarrollado por el Centro para el funcionamiento de las Prácticas Externas y del Trabajo fin de Grado y fin de Master, en el marco de la normativa general de la UA.</li> <li>• Se están utilizando de forma ordinaria los formatos asociados a cada procedimiento del SGIC, como este informe semestral.</li> <li>• En cuanto a las acciones de mejora, el máster en Economía Aplicada ha culminado las acciones recomendadas por la ANECA, y el máster en Comunicación e Industrias Creativas ha implantado los cambios en el plan de estudios aprobados por la ANECA en el verano del curso anterior.</li> <li>• En general, las acciones de mejora que son planteadas por los másteres versan sobre mejoras en la profundización en asignaturas, actividades adicionales para mejorar el aprendizaje (especialmente en aquellos donde la diversidad en la formación previa de los alumnos es mayor), mejora en la organización temporal de las asignaturas, equilibrio en la carga de trabajo en las asignaturas y coordinación de contenidos.</li> </ul>	
Valoración del desarrollo de las acciones de mejora a desarrollar en el curso académico: <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
Puntos fuertes	Áreas de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se están llevando a cabo numerosas acciones de mejora desarrolladas en el primer semestre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aportar iniciativas para reducir los efectos de la diferencia de formación entre los alumnos que se matriculan en los másteres y proceden de distintas disciplinas.</li> </ul>

	- Resolver los problemas de preinscripción y matrícula con la gestión de las listas de espera.
--	--

Fecha: 16 de Abril de 2014

Sonia Sanabria García  
Coordinadora de Calidad

María Jesús Santa María Beneyto  
Decana

José Agulló Candela  
Secretario