



Informe anual 2014-2015 de la Comisión de Calidad

Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Entre el 1 de Octubre de 2014, fecha en que comienza el curso académico, y hasta diciembre de 2015, la Comisión de Calidad se reunió en cinco ocasiones: el 17 de diciembre de 2014, el 16 de enero de 2015, el 18 de marzo, el 9 de abril y el 17 de junio de ese mismo año, y el 2 de diciembre del corriente.

En esas reuniones se trataron principalmente las siguientes cuestiones:

- Revisión de las quejas y reclamaciones presentadas y aprobación, en su caso, de los informes finales remitidos a los interesados, profesores y estudiantes, previa discusión y aclaración en todos sus puntos de aquellas que son directa competencia de la Comisión de Calidad por tener que ver con la organización y gestión de los Grados, Másteres y/o Títulos propios que se imparten, o bien que responden a situaciones conflictivas en el aula directamente relacionadas con cuestiones que afectan o pueden afectar a la calidad de la docencia. Dado que no todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que se reciben en la Comisión de Calidad pueden ni deben ser tratadas por ésta, se ha procedido en múltiples ocasiones a redireccionar dichas Instancias al órgano competente. Entre otros supuestos se encuentran los siguientes:

- Las faltas a exámenes, clases y tutorías por parte de los Profesores corresponden a sus respectivos Departamentos, encargados de la sustitución necesaria. Si hay reiteración, deben dirigirse al Vicedecano de Profesorado para que, en su caso, lo pueda informar a la Inspección de Servicios.

- Las reclamaciones de notas de examen deben dirigirse a la Comisión de Reclamaciones del Departamento correspondiente.

- Cuando se trata de faltas graves, como incumplimientos reiterados, acosos de distinta naturaleza, etcétera, puede acudir directamente a la Inspección de Servicios y/o a la Defensoría del Universitario. También a la Comisión de Calidad, que puede derivarlo a la Inspección directamente, o nombrar vocales para que averigüen los hechos y hagan una propuesta a la Comisión. No obstante, dada la necesidad de la Comisión de Calidad de conocer todas las quejas y reclamaciones, se establece que las que van a otros órganos deben ser enviadas con copia a la Comisión de Calidad, para lo cual se establece una vía de entrada única en Decanato, a fin de archivar y analizar el conjunto de las instancias generadas durante cada

curso académico, con vistas a examinar los problemas centrales que requieren tratamiento a fin de la mejora de la calidad de las titulaciones.

- Elaboración, revisión y aprobación de las Memorias Anuales de Seguimiento de los Máster y Grados del Centro, remitidas a Junta de Facultad para su posterior aprobación.

Evaluación de las Instancias

Durante el curso académico 2014-15 y hasta la fecha, la Comisión de Calidad recibió vía Registro o directamente presentadas en Decanato, doce (12) instancias, todas presentadas por estudiantes, de las cuales, cinco de ellas han sido tratadas por el pleno de la Comisión y las seis restantes han sido resueltas en conversaciones previas entre las partes auspiciadas por el Vicedecano de Estudiantes y por la Delegada del Decano para la Calidad de la Docencia, sin que por lo demás, haya sido necesario convocar a la Comisión, la cual no obstante ha sido informada de los problemas planteados en dichas Instancias, problemas que en la actualidad están siendo tratados en el seno de la misma, hallándose casi todos ellos relacionados con cuestiones de evaluación, derechos de examen, asistencia a clase, comportamiento en el aula, y otros asuntos relacionados con la calidad.

De las cinco Instancias presentadas, debatidas y resueltas en el seno de la Comisión durante este último curso, tres de ellas eran de carácter colectivo y las otras dos planteaban problemas individuales. Todas ellas se resolvieron con éxito, es decir, de manera satisfactoria para las partes, pudiendo resumir en los siguientes puntos los temas de que de dichas reuniones surgieron y que son, como indicaba más arriba, objeto de trabajo para la Comisión actualmente. Estos puntos son:

- Criterios de evaluación-porcentajes-fichas de asignatura
- Derecho a Examen
- Presencialidad y Control de Asistencia
- Prácticas Externas
- Cumplimiento de plazos en la entrega de trabajos y otras cuestiones relacionadas
- Sistemas de corrección de prácticas
- Programa Docencia

Los problemas más repetidos, no sólo en el curso 2014-2015, sino también en los anteriores, son el de la ausencia de reglas y criterios de evaluación claros y acordes a las fichas docentes o a las normativas existentes y el de la tensión la entre evaluación continua que propone el sistema del EEES y el valor tradicional asignado a los exámenes finales de febrero, junio y septiembre. En este sentido, el problema que se viene planteando es que en algunas asignaturas que siguen el sistema de evaluación continua, el valor del examen de febrero, junio o septiembre es insuficiente para aprobar la asignatura, lo que en la práctica equivale, para los estudiantes reclamantes, a una eliminación del derecho a examen que se obtiene a través de la

matrícula. Este problema está siendo estudiado por la Comisión de Calidad, para lo cual se ha recabado la información correspondiente y consultado a otros órganos de la facultad y de la Universidad que pueden colaborar con una perspectiva relevante, como es el caso de las Comisiones de Coordinación de los grados que trabajan en las Memorias de las Titulaciones o la Defensora del Universitario.

Funcionamiento físico y electrónico del Sistema de Quejas y Reclamaciones (Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones)

El flujo de comunicación para que las instancias lleguen a la Comisión de Calidad funciona del siguiente modo: cualquier miembro del Centro o incluso no perteneciente a él directamente puede presentar una instancia de Quejas y Reclamaciones. La misma debe enviarse por Registro y llega al Decano, en tanto presidente de la Comisión de Calidad, o puede formularse a través del Buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones, al que se puede acceder desde la web de la Facultad, aunque en este último caso resulta recomendable presentar la Instancia también por Registro. Para ello el reclamante debe utilizar o bien el Formulario específico, que se puede descargar de la web u obtener físicamente en Decanato o en Secretaría de Alumnos. En el Formulario deben constar todos los datos del reclamante, pues la Comisión de Calidad no recibe instancias anónimas, ya que considera que pueden ser lesivas para los derechos de los miembros de la comunidad académica afectados y, a la vez, un estímulo de la potencial impunidad del reclamante. Una vez recibidas y analizadas sus características para ver si deben ser derivadas a otro órgano competente (Departamentos, Coordinadores de Grado, Secretaría de Alumnos, etc.), son asumidas y tramitadas a la Comisión de Calidad para su estudio y resolución, contactando con las partes afectadas en caso de conflicto, que tras ser escuchadas recibirán, cada una, un Informe emitido por la Comisión en el que se recogen las recomendaciones, indicaciones o amonestaciones pertinentes según los casos.

El buzón electrónico de sugerencias, quejas y reclamaciones, ha recibido en el período que nos ocupa más de cincuenta (50) solicitudes, de las cuales, más de cuarenta (40) no guardaban relación alguna con temas de calidad, refiriéndose en su mayoría a quejas relacionadas con asignaturas optativas u horarios no deseados, con la revisión de calificaciones o con cuestiones puramente administrativas de Secretaria de Alumnos, incluso con la frecuencia horaria de los autobuses, es decir, con órganos que nada tienen que ver con la Comisión de Calidad. No obstante y a pesar del tiempo y el esfuerzo que supone filtrar las sugerencias, quejas y reclamaciones al órgano correspondiente, el buzón electrónico tiene la ventaja de recoger de modo sencillo y accesible todas las instancias de los usuarios, quienes deberán, en el caso de que su petición no sea de competencia directa de la Comisión de Calidad, dirigirse a la instancia competente pero enviando copia de su reclamación a la Comisión, para que ésta se encuentre al tanto del conjunto de instancias presentadas, es decir, del total de quejas, sugerencias y reclamaciones habidas durante el curso en el Centro.