

## Informe de Seguimiento

### Convocatoria CURSO 2011/2012

<b>ID Ministerio</b>	2501825
<b>Denominación del Título</b>	Graduado o Graduada en Geografía y Gestión del Territorio
<b>Universidad</b>	Universidad de Granada
<b>Centro</b>	Facultad de Filosofía y Letras
<b>Rama de Conocimiento</b>	Ciencias Sociales y Jurídicas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 25 del R.D. 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, la Agencia Andaluza del Conocimiento ha elaborado y aprobado el Procedimiento para el Seguimiento de los títulos oficiales (grado y máster), en el que se establecen los criterios para la evaluación de la información pública disponible y evaluación del autoinforme presentado por la universidad sobre el desarrollo del programa formativo de un título universitario oficial.

Dicha evaluación ha sido realizada por miembros de la Comisión de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, nombrados para tal fin.

Motivación del resultado de esta evaluación:

#### **1. La Información pública disponible en la página web del título. La universidad pública en su página web información pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general.**

**La revisión de la página web del título se ha realizado a través del enlace proporcionado por la universidad en la aplicación de seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, dicha revisión se ha realizado durante los meses de junio y julio de 2012. La IPD del título es acorde con la memoria verificada sin embargo se han detectado las siguientes áreas de mejora.**

#### ***Mejorable***

##### LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA WEB ES DIFERENTE A LA MEMORIA

Duración del programa formativo (créditos/años). Información en web menor que en la memoria.

Requisitos de acceso y criterios de admisión muy genéricos.

Trabajo fin de grado/máster. No se indican las actividades formativas y las competencias.

Falta información específica sobre los programas de movilidad.

Recursos materiales disponibles asignados. Información en web menor que en la memoria.

##### LA INFORMACIÓN DE LA MEMORIA NO ESTA PUBLICADA EN LA WEB

Fecha de publicación del Título en el BOE. Aparece como pendiente de publicación.

Relación de competencias del título. En la web aparecen sólo siete, en la memoria unas cincuenta.

Información dirigida a estudiantes de nuevo ingreso.

Información sobre apoyo y orientación para los estudiantes una vez matriculados.

Información sobre sistema de transferencia y reconocimiento de créditos.

Perfil recomendado para el alumnado de nuevo ingreso. La información Web confunde el perfil del alumno de nuevo ingreso con los requisitos de acceso.

Estructura general del plan de estudios (descripción de módulos o materias, n de créditos, naturaleza obligatoria u optativa, prácticas externas, trabajo fin de grado/máster, etc.).

Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa).



Créditos ECTS.

Competencias.

Contenidos.

Actividades formativas con su contenido en ECTS y metodología de enseñanza aprendizaje.

Sistemas de evaluación y calificación.

Información sobre horarios, aulas y exámenes.

Cronograma de implantación.

Los criterios y procedimiento específico para el caso de una posible extinción del título no aparecen de forma clara. Es necesario conocer que este procedimiento se encuentra en el SGIC, lo que no está al alcance de la mayoría de los alumnos.

## **2. Proceso de implantación del título. La Universidad ha puesto en marcha el proyecto inicial establecido en la memoria para asegurar la adquisición de competencias que obtienen los estudiantes a lo largo del desarrollo de la enseñanza**

### ***Mejorable***

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

El análisis que presenta el título, si bien se refiere al primer curso de implantación, no especifica que se hayan encontrado dificultades en la puesta en marcha del mismo. Sería conveniente valorar, por parte de la CIGC, si las acciones desarrolladas para la puesta en marcha del título, a propuesta de los Vicerrectorados implicados han dado los resultados esperados para el correcto desarrollo del mismo. Por otra parte, y salvo peculiaridades, el informe es muy similar al del grado en Filología Clásica, al de Filología Hispánica y al de Filosofía. El Plan de Mejora (idéntico para todos estos grados) presenta debilidades que hacen suponer que, como es lógico, hayan existido pequeñas dificultades en la citada puesta en marcha:

Acciones relacionadas con la mejora de las metodologías y competencias docentes del profesorado:

- Diseño, junto con el vicerrectorado correspondiente, de acciones formativas destinadas al profesorado de la titulación.

Acciones relacionadas con la mejora de los recursos didácticos:

- Mejorar el contenido, estructura y difusión de las guías docentes de las distintas materias del grado.

Acciones relacionadas con el establecimiento de procedimientos de trabajo colaborativo entre el profesorado, mejorando la coordinación académica:

- Diseñar desde el Decanato de Ordenación Académica, y en colaboración con el coordinador o coordinadora del grado, una estrategia de coordinación horizontal y vertical entre el profesorado responsable de las distintas materias del grado.

Se presupone que este Plan de Mejora es el correspondiente a la Facultad donde los títulos arriba citados se integran. Sería recomendable atender las acciones de mejora específicas del grado en Geografía y Gestión del Territorio, tales como la baja tasa de rendimiento (15 puntos por debajo de la estimada) o de éxito (21 puntos por debajo de la prevista) y también la ratio de cobertura de las plazas de nuevo ingreso.

Principales resultados obtenidos.

Los resultados de los indicadores se analizan someramente o sólo se exponen. No existe comparación interna o externa. Sería aconsejable trasladar todos los resultados de carácter negativo a las áreas de mejora. Se propone valorar con mayor profundidad los resultados obtenidos, particularmente los establecidos como indicadores de referencia para el procedimiento para la evaluación y mejora del rendimiento académico del SGIC (P2).

A medida que se obtengan más datos han de tenerse en cuenta elementos como las tendencias que presentan, su ajuste a lo previsto, su comparación con datos de otros títulos del mismo u otro Centro o Universidad, aprovechando las herramientas facilitadas por la UGR a través de la aplicación ATENEA (por ejemplo, para el curso 2010-2011, podrían haberse comparado estos datos con los obtenidos en otros títulos de la propia facultad o universidad) y valorar los resultados obtenidos.

En términos generales, los autoinformes deberían aportar datos o resultados de todos los indicadores referenciados en el

SGIC a través de sus diferentes procedimientos, incluyendo una reflexión contextualizada y, en su caso, el establecimiento de propuestas de mejora. En este análisis y cuando se disponga de tres mediciones sería conveniente valorar la tendencia que presentan los indicadores, el análisis de sus resultados y la comparación tanto con los valores inicialmente propuestos en la memoria verificada, como con indicadores internos (con otros títulos, con otros datos del mismo centro o distintos) o externos (títulos similares o iguales en otras universidades); todo ello con una adecuada segmentación que facilite abordar las áreas más relevantes y su contribución al desarrollo de acciones de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se indica que la CGIC del título se ha reunido cuatrimestralmente, levantando actas de las reuniones y dejando constancia de las mismas en la aplicación ATENEA.

Se sugiere priorizar las acciones de mejora en el plan de mejora. Es conveniente trasladar todas las áreas de mejora detectadas al plan (aun si este es genérico de toda la Facultad) y, una vez priorizadas las acciones de mejora, no asignarles un responsable genérico (el vicerrector de ordenación académica) sino uno específico.

Así mismo, las acciones de mejora deben contar con plazos para ser desarrolladas, con las necesidades de recursos humanos y materiales y, principalmente, con indicadores de seguimiento que permitan medir su ejecución. También deben ser factibles, es decir asumibles por el propio Centro. La aplicación del formato PMT-15 es de gran ayuda para el diseño del plan de mejora. También es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados.

### **3. Puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad. El SGC del título permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.**

#### ***Mejorable***

#### RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO.

Aunque se ha especificado el órgano y las personas responsables de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento de acuerdo al SGIC, debe definirse el reglamento de funcionamiento en el que se contemple el proceso de constitución, la renovación de sus miembros y el proceso a seguir en la toma de decisiones. Este reglamento existía en el SGIC que incorporaba la Memoria verificada, por lo que se sugiere explicar por qué no se encuentra en el Sistema modificado.

Se evidencia la modificación e implantación de un SGIC con cambios que afectan a diversos elementos de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad, variables e indicadores, fuentes de información e instrumentos/informes, análisis de la información, toma de decisiones, seguimiento, revisión y mejora. Estos cambios debieran haberse motivado en el apartado de modificaciones de los autoinformes de seguimiento. Se recomienda que para el próximo seguimiento se aporte un enlace web al sistema completo que incluya todos los elementos de los procedimientos para una revisión global y una reflexión documentada sobre su funcionamiento, valorando especialmente la idoneidad de los indicadores utilizados en el sistema y aquellas lagunas informativas que pudieran producirse con motivo de la eliminación de algunos elementos del originario sistema de garantía de calidad.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P1 del SGIC ha cambiado las variables e indicadores inicialmente previstos en el SGIC verificado, así como otros elementos del sistema. Se deberían justificar las dificultades encontradas para no aplicar el SGIC verificado en la Memoria y la necesidad de su revisión y modificación, haciendo un breve comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento, las debilidades detectadas y sus fortalezas. Por lo demás, los autoinformes sólo señalan los aspectos sobre los que se ha centrado la evaluación y mejora de la "Enseñanza y del Profesorado", sin aportar más valoraciones que las referidas a:

- Las guías docentes de 1er. curso han estado accesibles en la web del grado antes del inicio del período de docencia.
- La media de satisfacción global de los estudiantes con la actuación docente del profesorado y su comparación con la de las titulaciones del centro y de la UGR.
- El diseño de una estrategia (de la que no se han hallado evidencias) para la coordinación del profesorado (sobre la coordinación existe cierta contradicción en los informes puesto que a veces se valora positivamente y otras se presenta como área de mejora) del título. Sería aconsejable disponer de la antedicha estrategia, así como de la información que los autoinformes indican que existe sobre las encuestas de actuación docente del profesorado (informes por materia, desglose por dimensiones teóricas del cuestionario y comparativas) que no se evidencian en los enlaces incorporados.

Principales resultados obtenidos.

Se recomienda incluir los resultados de los indicadores:

- 1.1. Porcentaje de guías docentes publicadas en la web del título.
- 1.2. Porcentaje de guía publicadas en la web, elaboradas de acuerdo al procedimiento establecido por la normativa de la UGR.
- 1.3 Número de reuniones de coordinación docente realizadas

También se sugiere aclarar si la media de satisfacción con la actuación docente (de 379) ha sido alcanzada en el informe global de titulación emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA. Caso de no haber sido así, sería aconsejable tratar de incorporar (si se dispone del mismo) el indicador 1.5 Puntuación alcanzada en el informe global de titulación emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA. Se recomienda especificar de dónde se extrae el indicador que señala: "se obtiene una media de 8/10 en lo referente a la coordinación entre docentes".

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Aunque los autoinformes indican que se han producido reuniones cuatrimestrales, sería aconsejable disponer de acceso a las actas, o a resúmenes de las mismas, de la CIGT, así como de "la estrategia para la coordinación del profesorado del título basada en unas reuniones y contactos frecuentes y en el establecimiento de unos acuerdos de cuyo seguimiento ha sido responsable la CIGT".

Debe valorarse como esta frecuencia de reuniones contribuye al seguimiento del título y si es necesario establecer mejoras en el procedimiento, la priorización de éstas y su programación, todo ello con el fin último de la mejora continua de la calidad de la enseñanza.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROFESORADO.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

El procedimiento que cubre los puntos 1.5 y 1.6 es el mismo en el SGIC de la UGR. Es el procedimiento P.1. para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado. Por tanto, poco más se puede decir, salvo que sería conveniente poder acceder a todos los informes que se mencionan en los autoinformes y que se recomienda indicar cómo se integra el programa DOCENTIA - UGR en este procedimiento.

#### PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS.

No se ha aportado información sobre este procedimiento.

#### PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

No se ha aportado información sobre éste procedimiento.

## PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS EGRESADOS.

No se ha aportado información sobre éste procedimiento.

## PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P6 sobre la satisfacción de los distintos colectivos ha cambiado, entre otros elementos, las variables e indicadores de referencia inicialmente previstos en el SGIC verificado. Se deberían indicar las dificultades encontradas que han originado tal revisión y modificación. Los autoinformes indican que la recogida de información sobre satisfacción del PAS, profesorado y estudiantes con distintos aspectos del plan de estudios que no se realizarán hasta el segundo y el cuarto curso de la titulación. Sin embargo, el procedimiento P.6. del SGIC de la UGR (modificado) no establece esta periodicidad. Se recomienda que se incluya la periodicidad en el SGIC de los títulos de grado de la UGR.

El autoinforme complementario de este título señala que, a través de la aplicación ATENEA, se puso a disposición de las comisiones de calidad unos cuestionarios (on-line) que se desecharon por la baja calidad técnica de su proceso de aplicación. No se indican más razones, ni se exponen acciones de mejora al respecto.

## PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Los autoinformes son extremadamente parcos respecto a esta cuestión (de hecho, ni tan siquiera se indica, como en otros grados, la valoración sobre la existencia, disponibilidad, etc. de las hojas de sugerencias o reclamaciones ni la valoración sobre el tiempo transcurrido en la respuesta. Tampoco se indica el número o la inexistencia de quejas o sugerencias).

Se recomienda, en sintonía con lo propuesto por la propia titulación, avanzar hacia un canal único (por ejemplo, una aplicación web para toda la universidad) de recogida de SQRFs que permita su control y distribución a los órganos de gobierno, centros, servicios, etc. que deban gestionar la queja/sugerencia y que permita al Centro y al Título conocer cómo se gestiona y desarrolla la misma. Se recomienda, también, que la CGIC reflexione sobre los datos obtenidos en este apartado y establezca, si procede, las acciones de mejora correspondientes.

Principales resultados obtenidos.

Los autoinformes no incluyen los indicadores establecidos en el SGIC modificado:

N de reclamaciones recibidas

N de sugerencias recibidas

Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas

Se recomienda que además de medir el tiempo transcurrido en la respuesta, se mida especialmente el tiempo que transcurre entre la comunicación de la queja o sugerencia y su resolución efectiva. También se recomienda que se indique si, tal y como queda establecido en el SGIC verificado, la evaluación y mejora de la gestión y atención a las sugerencias y reclamaciones se realizará sobre las siguientes variables e indicadores:

- Existencia, disponibilidad y accesibilidad de las hojas de sugerencias o reclamaciones.
- Transparencia y claridad del proceso seguido en el centro/facultad para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones.
- Tipología y número de incidencias, reclamaciones realizadas.
- Número de sugerencias realizadas.
- Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones/sugerencias y la respuesta a las mismas.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Sería recomendable planificar las mejoras necesarias en el procedimiento, en línea con lo expuesto en el punto 1.11.1. Se deben establecer reuniones periódicas orientadas a la gestión de las quejas y sugerencias identificando prioridades y planificando mejoras a partir de información. La identificación de la necesidad de unificar canales (como se indica en el autoinforme) que permitan recoger información sobre los indicadores es una buena manera de iniciar una acción de mejora y avanzar en su gestión.

#### **4. Indicadores. El título cuenta con un núcleo de indicadores que permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones**

##### ***Mejorable***

Indicadores cuantitativos aprobados por la CURSA.

Se presentan indicadores de acceso y matrícula que el Título estima como debilidades, puesto que se encuentran por debajo de las estimaciones de la memoria verificada. En cuanto a debilidades y áreas de mejoras se señalan las bajas tasas de rendimiento y de éxito, así como la insuficiente cobertura de las plazas de nuevo ingreso ofertadas. Se sugiere un análisis más crítico de los resultados que permita conocer su origen y causas, la inclusión de la tasa de abandono en primero (aun siendo esta baja) y la definición y adopción de medidas de mejora respecto a los indicadores arriba citados. Estas acciones de mejora debieran ser trasladadas al Plan de Mejora de la Facultad.

En el análisis de los resultados debería considerarse también la comparación con indicadores internos (otros títulos de la Facultad, ámbito de conocimiento o de la UGR) y externos (el mismo título en otras universidades). También las tendencias (cuando existan tres mediciones) que presentan estos indicadores. Se recomienda publicar en la web los resultados de los indicadores.

Otros indicadores.

Se han analizado los siguientes indicadores:

- Nota media de ingreso
- N de plazas de nuevo ingreso
- Plazas ofertadas
- Tasa de rendimiento estimada y lograda
- Tasa de éxito estimada y lograda

Aunque se desarrolla el seguimiento del primer curso de implantación del título y el autoinforme indique que "se han alcanzado unos objetivos razonables en las tasas descritas, habida cuenta de lo que representa el impacto inicial de un nuevo sistema/plan de estudios", se recomienda intensificar el análisis (origen y causa y posibles soluciones) de todos los indicadores de rendimiento académico de que se disponga, tales como tasa de abandono en primero, calificaciones, etc., y su comparación interna y externa. También se recomienda incorporar al Plan de Mejora acciones de mejora que favorezcan la mejora de los indicadores.

Revisiones.

Debe hacerse más patente el seguimiento a que son sometidos los resultados de los indicadores analizados y las acciones de mejora que se adoptan para su corrección. Es importante que los responsables del título definan objetivos alcanzables, pero ilusionantes, para cada uno de los indicadores que permitan su comparación y el análisis de su evolución. Se recomienda que los indicadores se publiquen en la página web.

**5. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título. El título ha puesto en marcha acciones de mejora para mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.**

### *Mejorable*

MODIFICACIONES NO COMUNICADAS AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES.

Modificaciones introducidas en el programa formativo.

El autoinforme especifica que, por indicaciones del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, se han introducido cambios en el SGIC para simplificar las variables e indicadores integrantes de los distintos procedimientos, modificándose la sistemática establecida para la toma de decisiones, la difusión de los informes y la elaboración de los Planes de Mejora. Se hace constar en el autoinforme que estos cambios pretenden responder a la necesidad de agilizar la gestión de la calidad de un título sin que ello repercuta en la validez técnica del modelo establecido. Las modificaciones se han anexo al autoinforme de seguimiento del título.

No se encuentran evidencias de que las modificaciones en el SGIC se hayan basado en la revisión y análisis del plan de estudios y en su sistema de garantía interna de calidad.

Por otra parte, el punto 9. Sistema de Garantía de Calidad del Título de la memoria verificada no está completo ni actualizado en la aplicación del Ministerio, por lo que resulta difícil evaluar la idoneidad de los cambios propuestos en el SGIC y anexados por la Universidad al autoinforme, con respecto a lo previsto en esta memoria. Asimismo, en estos cambios se especifica una dirección web donde se recoge el "Anexo II. Herramientas. Instrumentos para la recogida de información y documentos generados". No hay evidencias de que se hayan implementado por parte de la Universidad todos los instrumentos e informes que en este documento se recogen.

Valoración de las modificaciones.

1. La Universidad debe realizar modificaciones basadas en la revisión y análisis del plan de estudios y en su sistema de garantía de calidad, estando aprobadas por el órgano competente. La Universidad debe dejar constancia de las mismas en el próximo informe de seguimiento, realizando una justificación de las dificultades encontradas y de los logros obtenidos y valorando, en base a estos resultados, la idoneidad de los cambios propuestos. Una vez recibido el resultado del informe de seguimiento, la Universidad podrá implantar los cambios solicitados en caso de que dicha modificación sea evaluada como favorable.

2. La Universidad deberá actualizar la memoria contenida en la aplicación del Ministerio en los plazos establecidos, una vez obtenido una evaluación favorable de los cambios propuestos en el SGIC.

3. Se recomienda en el próximo autoinforme que se aporte un enlace web con el SGIC del Título, donde se incluyan completos y actualizados todos los procedimientos, las herramientas y los indicadores del sistema."

Particularizando: Los cambios relativos a los puntos de estructura general del Sistema de Garantía de Calidad (pág.1), así como los de los puntos 1, 2, 2.1., 2.2. e introducción al punto 3 se consideran positivos. Se recomienda:

Entre los órganos implicados en el desarrollo de los procedimientos se sugiere incorporar a los egresados, así como a los empleadores y otros grupos de interés externos.

Procedimiento P1. (evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado) Se sugiere adecuar las variables definidas en el SGIC (modificado) al Informe de Coordinador/a de la titulación (P1-01) del ANEXO II, HERRAMIENTAS 1. Instrumentos para la recogida de información y documentos generados, que contiene la estructura inicial. En caso contrario, sería conveniente exponer las razones que han originado el cambio antedicho.

Procedimiento P2. (Rendimiento académico). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se consideran adecuados los ajustes realizados en este procedimiento, aun cuando se sugiere mantener la tasa de abandono inicial, que genera una información muy rica durante el proceso de implantación.

Procedimiento P3. (prácticas externas) Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se valoran positivamente los indicadores propuestos (de 3.1 a 3.6) . Sin embargo, se considera más coherente la estructura de las variables y el desarrollo definidas en el SGIC verificado que las que se proponen en el modificado. Se recomienda explicar las razones que han originado el cambio.

Procedimiento 4. (movilidad) Se hacen las siguientes recomendaciones:

- La descripción de las variables a analizar en el informe del responsable de los programas de movilidad del centro (p4.08) se corresponde con las variables a analizar en el P 04 del SGIC verificado, siendo más claro que el modificado. Como en casos anteriores se recomienda mantener el SGIC verificado o, en caso contrario, explicar las razones que han originado el cambio. - Se valoran positivamente los indicadores propuestos en la nueva versión del SGIC referentes a movilidad, pues fortalecen el sistema y permiten una mejor concreción/valoración respecto a la movilidad de los estudiantes.

Procedimiento 5. (Inserción laboral): Se consideran adecuados los ajustes en el procedimiento.

Procedimiento 6 (satisfacción de los distintos colectivos). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- En la descripción de las variables del SGIC modificado, de la misma manera que se relacionan los aspectos que van a ser valorados en la satisfacción del alumnado se han de relacionar los valorados en relación con el profesorado y PAS.. - Los indicadores propuestos solo hacen referencia a la satisfacción general con el plan de estudios. Si el "plan de estudios" contiene las variables e indicadores del punto 3 del procedimiento 9.5 del SGIC verificado sería aceptable. Si no es así, sería más adecuado mantener el Sistema verificado en la Memoria o explicar las razones que han originado el cambio.

Procedimiento 7 (gestión y atención a sugerencias y reclamaciones). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda mantener las variables e indicadores de referencia/seguimiento del SGIC verificado - El procedimiento P.7 del SGIC modificado no establece periodicidad en cuanto a la gestión de reclamaciones y sugerencias, mientras que el SGIC verificado establece que será semestral. Se sugiere adecuar esta cuestión.
- Se recomienda unificar los mecanismos de recogida de información existentes en la UGR estableciendo una aplicación general de gestión de quejas y sugerencias.

Procedimiento 8 (difusión). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Tres de los indicadores de seguimiento propuestos tienen relación con la satisfacción con la difusión web del plan de estudios. En línea con lo expresado en el procedimiento 6, si el "plan de estudios" contiene las variables e indicadores del punto 3 del procedimiento 9.5 del SGIC verificado sería aceptable.

**El presente informe de seguimiento tiene como finalidad aportar información que ayude a las universidades a mejorar la calidad de la implantación de los nuevos títulos de grado y máster. Cualquier alegación al presente informe deberá incluirse en el autoinforme correspondiente al curso próximo.**