



EVIDENCIAS DE QUE EL ANÁLISIS PERIÓDICO DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES RECIBIDAS HAN CONTRIBUIDO A LA MEJORA DEL TÍTULO.

La Facultad de Ciencias Sociosanitarias, fue inaugurada en el mes de octubre del año 2010 (curso 2010/2011) y desde el primer momento el equipo directivo de la facultad, así como el PAS de secretaría y biblioteca, PDI y conserjes han sido receptivos a las quejas y sugerencias de los alumnos.

Al inicio del curso 2010/2011, las primeras quejas vinieron por el no funcionamiento de la calefacción y el equipo directivo de la facultad, que fue receptivo a esta deficiencia, trabajó para subsanar dicha deficiencia. Igualmente, en el inicio de dicho curso no había máquinas expendedoras de refrescos, cafés y snacks, hecho que se subsanó con cierta prontitud.

Con la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad y el establecimiento de una Comisión de Calidad en la facultad se pudieron analizar muchos parámetros relativos a la marcha de los estudios y canalizar de una forma sistemática las quejas y sugerencias de los alumnos, ya fuera de forma individual o delegada en sus representantes en la Comisión de Calidad. De ese modo, y tras la experiencia de todos estos años en la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad Interno procedemos a señalar las quejas, sugerencias o reclamaciones que han contribuido a la mejora del título.

Mejoras en las tasas de éxito de diversas asignaturas como Bioestadística y Estadística en las titulaciones de Enfermería y Nutrición Humana y Dietética, respectivamente.

Durante los primeros cursos se recibieron muchas quejas de los estudiantes por la baja tasa de éxito (datos del curso 2010/2011) que había en las asignaturas de Bioestadística y Estadística, tanto en la titulación de Enfermería como en la de Nutrición Humana y Dietética. Cuando se analizaron los resultados en la Comisión de Calidad del centro se certificó que los resultados efectivamente no eran muy buenos, con tasas de éxito del 63,5% en Bioestadística (Grado en Enfermería) y del 44,6% en Estadística (Grado en Nutrición Humana y Dietética). Desde ese momento desde la Comisión de Calidad (ver actas de las Comisiones de Calidad) se organizaron entrevistas con los alumnos y con los profesores responsables para encontrar las claves que pudieran explicar dichos resultados e igualmente ver una vía para mejorarlos. A partir de dichas reuniones los profesores cambiaron la organización de su asignatura para facilitar su comprensión por parte de los estudiantes y desde entonces los resultados de Bioestadística y Estadística han mejorado notablemente (con tasas de éxito del 93,15% y del 76,39%, respectivamente, en el curso 2012/2013) y la satisfacción de los alumnos con dichas asignaturas es ahora mucho mayor. Otras asignaturas que en su día experimentaron unos resultados por debajo del resto de materias en el curso 2010/2011 (como así se recogió en el Acta de Calidad correspondiente) y que han ido mejorando de forma progresiva son Anatomía (Grado en Nutrición Humana y Dietética) y Bioquímica (Grado en Enfermería), que han alcanzado tasas de éxito en el curso 2012/2013 del 85,5% y del 85,7%, respectivamente.

Mejora en la publicación de las guías docentes, en tiempo y forma.

Desde el equipo directivo de la facultad se ha hecho un gran esfuerzo en convencer a los profesores de la facultad de la necesidad de entregar las guías docentes a tiempo en sus



departamentos para que estos las validen, porque sin la validación del departamento los coordinadores de las dos titulaciones que se imparten en la facultad no las pueden aceptar y dar el visto bueno para su publicación en la página web de la facultad, para que los alumnos pueden tenerlas disponibles mientras hacen la preinscripción y la matriculación. Sin duda alguna se ha experimentado una mejoría en este sentido, desde que la facultad empezó su andadura. Por otro lado, otro problema, que se ha experimentado en la facultad y que ha generado quejas y sugerencias ha sido el hecho de que algunos profesores asociados que impartían docencia en nuestra facultad dependían de otros profesores de su departamento, titulares o catedráticos, que no impartían clase en nuestra facultad, para elaborar y organizar las guías docentes e incluso para firmar actas académicas, lo que en ocasiones ha ocasionado algún problema de descoordinación. Desde la facultad se ha abordado este punto en distintas instancias, incluida la comisión de calidad del centro, y se ha trabajado mucho en ese aspecto, sobre todo la coordinadora del grado en enfermería, lo que ha hecho que la situación haya mejorado sustancialmente.

Otra fuente de quejas que hemos tenido ha sido la forma y contenido de algunas guías docentes, sobre todo lo relativo a la evaluación del estudiante. El curso pasado (2013/2014) una asignatura determinada, en su guía docente no había marcado claramente la nota mínima en las distintas modalidades de evaluación (seminarios, prácticas, trabajos, etc...) para la realización de las medias y la suma total de la nota de la asignatura, lo que generó algunas problemas entre los alumnos y el professor a la hora de las calificaciones finales. En ese sentido desde la facultad se intervino para resolver la situación, dejando claro que la guía docente es la que marca el funcionamiento de la asignatura. Este curso académico la citada asignatura ya ha dejado mucho más claro en su guía docente sus criterios de evaluación, mejorando de ese modo el funcionamiento de la misma y de la propia titulación a la que pertenece.

Resolución de problemas en la revisión de exámenes.

Ya sea a partir de quejas dirigidas directamente al decano o al equipo directivo de la facultad de Ciencias Sociosanitarias o expuestas por los representantes de los estudiantes en la Comisión de Calidad, se ha puesto en evidencia algunos problemas en ciertas asignaturas (en concreto en dos asignaturas) en relación a la revisión de exámenes. Por un lado, se han recibido quejas por la convocatoria de revisiones de exámenes en dependencias de la Universidad de Murcia distintas a las del campus de Lorca, donde se encuentra ubicada la facultad de Ciencias Sociosanitarias. Este campus es un campus periférico de la Universidad de Murcia (UMU) y se encuentra a más de 70 kilómetros de los dos campus principales de la UMU (campus de Espinardo y campus de La Merced). Desde el equipo directivo se ha solucionado este asunto dejando claro a los profesores implicados que las revisiones de exámenes se realizan en el campus de Lorca. Otra queja que se ha recibido es con respecto a una asignatura que tiene docencia compartida por dos docentes, y cada uno de ellos pone sus preguntas en el examen final común. Sin embargo, a la hora de la revisión cada uno de ellos establecieron las revisiones de exámenes, para analizar el mismo examen, en distintos días y esto fue motivo de queja por parte de los estudiantes. Este punto se discutió en una comisión de calidad, donde se certificó, que de acuerdo con el reglamento de la Universidad de Murcia la revisión de un mismo examen debería hacerse el mismo día.



Formación del PDI de la facultad de Ciencias Sociosanitarias en el manejo del Aula Virtual de la Universidad de Murcia.

El manejo del aula virtual es una competencia indispensable para cualquier profesor universitario, ya que además de ser una plataforma donde se publica la guía docente, se realizan y presentan trabajos, se suben las presentaciones, artículos y otros recursos, es actualmente el lugar oficial para realizar los llamamientos de los exámenes finales, donde se firman las actas y la vía más común y rápida de comunicación con los estudiantes, a parte de las sesiones presenciales como clases, prácticas y seminarios, donde incluso se realizan las tutorías electrónicas. Por eso mismo, desde la propia Universidad de Murcia (a través de su Centro de Formación y Desarrollo Profesional) y en colaboración con docentes de la propia facultad de Ciencias Sociosanitarias (que se formaron, realizando cursos, expresamente para ese cometido) se han realizado distintos cursos de formación a petición y sugerencia del profesorado de la facultad para el mejor conocimiento de esta herramienta y por tanto de la marcha de sus asignaturas y del título en general.

Generación y certificación de títulos de forma rápida.

La primera promoción de estudiantes de nuestra facultad se ha graduado este año (curso 2013/2014), tanto en la titulación de Grado en Enfermería como en la titulación de Grado en Nutrición Humana y Dietética. La última asignatura, con su correspondiente examen, que muchos de ellos han tenido que superar ha sido la asignatura del Trabajo de Fin de Grado (TFG). En nuestra facultad ambas titulaciones tuvieron que hacer el examen del TFG mediante una defensa pública de su TFG ante un tribunal formado por profesores de la facultad. Esa defensa pública tuvo lugar el día 1 de Julio del 2014. Durante las semanas previas a dicha defensa algunos estudiantes solicitaron a la facultad que subiera las actas del examen del TFG lo más rápidamente posible, para sacar las certificaciones académicas y los títulos rápidamente, ya que tenían la intención de matricularse en otras carreras, mediante el perfil de ingreso de titulados, resultando que el último día para la preinscripción en muchas universidades era el día 4 o 5 de Julio. Una vez recogida dicha sugerencia la facultad acordó subir el acta de los exámenes del TFG el día siguiente de su lectura y paralelamente la secretaría del centro preparó todo lo necesario para dar las certificaciones y los títulos provisionales, algo que se hizo sin ningún tipo de contratiempo, pero sí con mucho esfuerzo por parte de todo el personal implicado. Por cierto, la entrega de los primeros títulos de la facultad de Ciencias Sociosanitarias están recogidos en la página web de la facultad, en la sección de difusión, a modo de pequeño reportaje fotográfico.

Se informa, además, de la realización pionera, por parte de la secretaría del centro, de la expedición normalizada de certificaciones académicas con las firmas electrónicas de los responsables y de su notificación por medios electrónicos, para agilizar trámites y facilitar dichos trámites a los estudiantes, que muchas veces sufren esperas innecesarias. Dicha práctica, que fue realizada por primera vez en la facultad el día 15/03/2012, se quiere hacer extensible al resto de facultades por mediación de Gestión Académica de la Universidad de Murcia a partir del 2015. En el centro se sigue la normativa y las buenas prácticas de INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de Información) tras las acciones formativas realizadas por el jefe de negociado del centro, bajo la tutela de INTECO



Publicación, de forma centralizada, en la página web de la facultad de bolsas de pisos para alquiler en Lorca.

Otra queja que los estudiantes han trasladado a la facultad durante este tiempo ha sido la dificultad de encontrar pisos de alquiler en Lorca, de manera que desde la facultad y de forma coordinada con el SIU (Servicio de Información Universitaria) de la Universidad de Murcia, la Concejalía de la Juventud del Ayuntamiento de Lorca y la secretaría de la facultad se ha creado una bolsa de pisos, que se actualiza periódicamente y que está publicada en la página web de la facultad de Ciencias Sociosanitarias.

Organización de cursos de distintos servicios de la UMU (especialmente idiomas, biblioteca y servicios de nuevas tecnologías) en la facultad de Ciencias Sociosanitarias.

Al ser una facultad de nueva creación, durante estos cuatro primeros años no hemos tenido la oportunidad de disfrutar de los cursos de formación, tanto para estudiantes como para alumnos, que ofrecen algunos servicios universitarios como el SIDI (servicio de idiomas de la Universidad de Murcia), ATICA (Servicio de nuevas tecnologías) o la Biblioteca en otros campus de la Universidad de Murcia. Este punto ha sido una fuente de quejas y sugerencias, sobre todo el relativo a los idiomas ya que ahora mismo hay muchas oportunidades laborales en el extranjero para los titulados biosanitarios, sobre todo en enfermería y la necesidad de dominar idiomas, además de la titulación en el grado correspondiente, se ha vuelto imprescindible, tan importante como el propio título universitario. A partir de estas quejas y sugerencias, la facultad, a través de la Comisión de Calidad, lanzó unas encuestas para recabar el interés general de los estudiantes y profesores sobre cursos específicos de los distintos servicios mencionados anteriormente para organizar cursos de formación en el campus de Lorca, en la facultad de Ciencias Sociosanitarias. En este sentido en este curso académico (2014/2015) se van a empezar a impartir cursos de inglés, por parte del SIDI, en la facultad. El lunes, 15 de septiembre del 2014, hay un examen para valorar el nivel de inglés de los estudiantes y a partir de ahí se crearán los grupos según los niveles y estudiantes interesados. Esta información, igualmente está publicada en la página web de la facultad. Por lo que respecta a los cursos de ATICA y de la biblioteca, ya tenemos una lista de los estudiantes interesados, ya que tanto los alumnos como los profesores han expresado su preocupación por las deficiencias que tienen muchos alumnos a la hora de redactar, hacer presentaciones o manejar bases de datos, algo fundamental para superar muchas asignaturas y para el Trabajo Fin de Grado. Por todo ello, el próximo día 10 de octubre del 2014, durante las jornadas de bienvenida universitaria, a celebrar en la facultad de Ciencias Sociosanitarias, responsables de ATICA y del servicio de bibliotecas explicarán a los estudiantes todos los servicios que ellos ofrecen y así podremos concretar de forma definitiva su interés y organizar cursos de esas temáticas para este curso (2014/2015), paliando así esa necesidad y contribuyendo a la mejora del título.

Técnico de laboratorio para apoyo en los laboratorios a los docentes encargados de realizar prácticas en los mismos.

Una necesidad de nuestra facultad, reclamada por muchos docentes, de diversas materias, es la de tener un **técnico de laboratorio durante todo el curso**, ya que al tener dos grados del área de Ciencias de la Salud (Grado en Enfermería y en Nutrición Humana y Dietética), que tienen el máximo grado de experimentalidad (Grado de



Experimentalidad I), algo que los alumnos ya pagan en su matrícula, se realizan muchas prácticas, durante muchas horas en los distintos laboratorios del centro. Durante los tres primeros cursos académicos del centro (desde el 2010/2011 al 2012/2013) no hemos tenido técnico de laboratorio, recayendo toda la responsabilidad del mantenimiento de los laboratorios, gestión de residuos, inventario del material en el secretario de la facultad o en los propios profesores, algo que excedía su propia responsabilidad y que en varias ocasiones ha podido estar en el límite de las buenas prácticas de laboratorio y seguridad. Finalmente y después de mucho insistir la facultad consiguió la designación de un técnico de laboratorio para el presente curso académico (2013/2014), aunque solamente para ciertos periodos del curso; en el primer cuatrimestre se le contrató de Octubre a Diciembre y en el segundo cuatrimestre se le contrató de Marzo a Mayo, con la circunstancia de que el último día de su contrato fue el día de la última práctica de laboratorio, algo que es manifiestamente mejorable, ya que después de varias semanas intensivas de prácticas, hace falta bastante tiempo para ordenar de nuevo el laboratorio, hacer un nuevo inventario, gestionar todos los residuos y acciones varias que requiere un laboratorio.

Sin duda la contratación de un técnico de laboratorio ha sido un avance con respecto a cursos anteriores, pero necesitamos que esté más horas y todo el curso y en eso seguiremos trabajando, ya que Además, la carga de trabajo que hay para un técnico de laboratorio en el campus de Lorca es considerable ya que debe participar en las prácticas de diversas asignaturas como Química, Química y Bioquímica de los Alimentos, Bioquímica (en ambos grados), Tecnología Culinaria, Bromatología, Tecnología Alimentaria, Microbiología (en ambos grados), y Nutrición Humana (en ambos grados). Una evaluación seria y pormenorizada de las necesidades de nuestro centro, en cuestión de laboratorio, lleva, sin lugar a ninguna duda, a la necesidad de la contratación de un técnico de laboratorio permanente, que esté todos los días del curso académico en el centro, para encargarse del buen funcionamiento de los laboratorios y de la numerosísimas prácticas que se realizan en ellos.

Más cabinas de trabajo, para el trabajo en grupo.

Otras de las quejas recurrentes que hemos tenido durante estos años ha sido sobre la necesidad de tener más cabinas de trabajo donde realizar trabajos en grupo. Estas quejas, y en ocasiones sugerencias también han sido tratadas por la facultad y han ayudado a la mejora del funcionamiento de los títulos que se imparten en la facultad, ya que año tras año se han ido aumentando las cabinas de trabajo hasta llegar a las 4 actuales. La última se creó a partir del traslado de la secretaría, desde el edificio B, justo al lado de la sala de estudio, al edificio A, y esa dependencia desocupada se ha podido aprovechar para la creación de una cabina de trabajo. La próxima en ser creada va a ubicarse en la oficina del informático, que también se va a trasladar al edificio A, dejando su actual ubicación, al lado de la sala de estudio, permitiendo la creación de otra cabina de trabajo

Otra aula de informática (ADLA: Aula Docente de Libre Acceso).

Durante los tres primeros cursos académicos de nuestra joven facultad hemos estado trabajando con solo un aula de informática, lo que a veces ha provocado dificultades, tanto en los profesores como en los alumnos, de coordinación para el uso de la misma, de manera que durante este tiempo se han recibido quejas y sugerencias sobre la necesidad de una nueva aula de informática (ADLA). Finalmente, en el segundo



cuatrimestre del curso 2013/2014 empezó a funcionar una segunda aula de informática, llamada LLOROSA (ADLA LLOROSA), con la misma dotación que el aula ya existente (ADLA LORO). Este aula, además de permitir una mejor coordinación entre los profesores que necesitan utilizar estas aulas para sus prácticas, seminarios o clases, puede disminuir la afluencia de estudiantes al aula de informática que está situada al lado de la biblioteca y de la sala de estudio (ADLA LORO) y de esa forma ayudar a disminuir el nivel de ruido en la sala de estudio.

Mejoras en el nivel de ruido en la sala de estudios y biblioteca de la facultad.

La sala de estudio se encuentra en la primera planta del edificio B. Es una sala de estudio que está abierta, no tiene puertas, comunicando directamente con la entrada o hall del edificio donde se encuentra la secretaría. Además, en el pasillo que comunica el hall o la entrada con la sala de estudio, en un pequeño ensanchamiento del pasillo se encontraban la secretaría, la oficina del técnico de informática y la oficina del SIU (Servicio de Información Universitaria). Todas estas circunstancias hacían que hubiera mucho trasiego de estudiantes y un alto nivel de ruido, que era muy molesto para los alumnos que estaban estudiando en la sala de estudio, de manera que esta situación era una fuente constante de quejas, que llegaron a la Comisión de Calidad del Centro. A partir de ahí se analizó la situación y se hicieron las gestiones oportunas que han dado como resultado el traslado de la secretaría a otro edificio (edificio A, planta primera), y la instalación de una pared de cristal con puerta de acceso que separe la sala de estudio del hall o entrada del edificio B, para evitar el ruido. Además, se está en trámites para el traslado de la oficina del técnico informático a otro edificio (edificio A, planta primera). Además, el hecho de tener una nueva aula de informática (ADLA LLOROSA), en la segunda planta del edificio B puede descargar el uso docente del aula de informática que está al lado de la sala de estudio (ADLA LORO), con lo que también se reduciría el ruido en la sala de estudio.

Préstamos de atriles en la sala de estudio.

Durante estos años muchos estudiantes le han sugerido, al Personal auxiliar de servicio (PAS) encargado de la biblioteca de la facultad de Ciencias Sociosanitarias la necesidad de disponer de atriles para facilitar el estudio, como ya existents en otras bibliotecas de la Universidad de Murcia. Este asunto se discutió en una Comisión de Calidad de la facultad, y se llegó a un acuerdo para realizar el pedido de atriles para que a partir de este curso académico (2014/2015) la biblioteca de la facultad gestione el préstamo de atriles para ser utilizados por los estudiantes en la sala de estudio.

Concesión de tres estudiantes en prácticas para ayudar en tareas administrativas en la secretaría de la facultad.

Durante estos cuatro cursos de andadura de la Facultad de Ciencias Sociosanitarias hemos tenido dos miembros del PAS en secretaría, uno con plaza de funcionario y otro interino, que han tenido que enfrentarse año tras año a cada vez más estudiantes, conforme íbamos completando los cuatro cursos de las dos titulaciones que se imparten en la facultad (Grado en Enfermería y en Nutrición Humana y Dietética). Sin embargo, debido a la crisis la Universidad acometió una serie de recortes, entre los que se encontraron la reducción de horas a los interinos del PAS, sin hacer distinciones entre facultades, eso provocó que la carga de trabajo fuera excesiva para nuestro personal de secretaría, dificultando muchísimo el poder atender todo el trabajo que se genera en la



facultad. Esta situación ha generado muchas quejas por parte de la facultad, sobre todo por los afectados (el PAS de secretaría) Por ese motivo, en un intento de aliviar la carga de trabajo un poco, y solucionar parcialmente el problema, el jefe de negociado de la facultad solicitó al COIE cuatro estudiantes en prácticas para que ayudaran en las tareas administrativas. Finalmente, estos estudiantes han estado colaborando con la secretaría del centro desde el pasado mes de junio del 2014 hasta septiembre de este mismo año (2014), posibilitando sacar adelante mucho trabajo.

Establecimiento de una red de colaboración y coordinación entre todas las secretarías de las distintas facultades de la Universidad de Murcia para unificar criterios y beneficiarse de las experiencias mutuas.

Se ha puesto de manifiesto en varias ocasiones los puntos débiles de las secretarías de los centros, que muchas veces crean malestar y quejas en las personas que trabajan en ellas. Algunos de esos puntos son: falta de coordinación con el Área de Gestión Académica, con el Vicerrectorado de Estudios o con la Secretaría General de la Universidad de Murcia. Otros puntos débiles encontrados son también problemas de inseguridad en el conocimiento de distintas normas académicas o en desarrollos informáticos para implementar ciertas actividades de secretaría y un largo etc.. Como respuesta a estos problemas se planteó realizar reuniones periódicas para resolver estas cuestiones y mejorar el servicio que las secretarías dan a sus usuarios. En este contexto, Eduardo Molina Carrasco, jefe de negociado de la secretaría de la facultad es el encargado de acudir a dichas reuniones para beneficio de todos los profesores, alumnos y personal de servicio que trabaja en la facultad de Ciencias Sociosanitarias.

Flexibilización del pago de la matrícula en casos especiales.

Se informa, además, de las facilidades que la Secretaría del Centro han puesto en marcha para flexibilizar los pagos de matrícula, ante las sugerencias de varios alumnos por la imposibilidad de pago en las fechas establecidas, por causas justificadas y sobrevenidas. Igualmente, con el visto bueno necesario de Gestión Académica y el apoyo del decano del centro. En los casos más extremos se ha permitido extender la posibilidad de pago hasta el 15/09/2014 para las matrículas de las asignaturas del curso 2013/2014.

Zona de ocio y esparcimiento.

Nuestra facultad no dispone de cantina, y durante estos primeros cursos académicos los estudiantes se iban a los bares de los alrededores del campus para almorzar, comer o simplemente para charlar, esto propició que muchos estudiantes solicitaran una cantina o en su defecto un lugar de reunión, donde los estudiantes pudieran pasar su tiempo de ocio y comer, e incluso guardar comida elaborada en casa. A partir de esas peticiones, quejas y sugerencias la facultad intentó dar respuesta a esas peticiones. La facultad ha convocado varios concursos públicos para la concesión de una cantina, pero por el momento no han fructificado, mientras tanto se ha creado una zona de ocio y esparcimiento, en la planta baja del edificio C, que dispone de mesas, sillas, frigorífico, microondas, fregadero, máquinas expendedoras de bebidas, snacks, bocadillos y sandwiches. Además, hay que mencionar que el Centro de Formación Profesional, que se ubica dentro del recinto del campus universitario y que está gestionado por la Consejería de Educación de la Región de Murcia, ya tiene una cantina, a la que también suelen ir los estudiantes de nuestra facultad.



Sala de profesores; tiempo de ocio y comidas.

Durante los primeros años de andadura de la Facultad de Ciencias Sociosanitarias no ha habido un lugar dentro de la facultad para que los profesores pudieran comer, guardar comida en un frigorífico, o calentar la comida, así como descansar o conversar con otros compañeros. Después de varias sugerencias por varios profesores, el secretario de la facultad pudo habilitar una de las salas de la segunda planta del edificio A para convertirla en la sala de profesores de la facultad. Esta sala dispone de una mesa amplia, con unas 12/14 sillas, con frigorífico y microondas.