1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 29/01/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 29/01/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1

La Política de Calidad de la Facultad de Enfermería fue revisada por el Decano Dr. D. Pedro Navarro Illana en fecha 20 de septiembre de 2012. Tras la revisión se realizaron los siguientes cambios:

- Concreción y definición clara de las principales líneas de actuación en materia de Calidad en la Facultad de Enfermería.
- Adecuar las directrices generales de la Facultad en el ámbito de la Calidad, a los criterios que animan la Política y Objetivos de Calidad de la UCV (https://www.ucv.es/calidad_3_0.asp).

Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el en siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1

Durante el presente curso 2013-2014, la política y objetivos de Calidad fueron nuevamente revisados por la Comisión de Calidad, tal y como figura en el acta de la Comisión de fecha 20 de Octubre de 2013.

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

Por lo que respecta al proceso de Información Pública, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1.

Proceso Facultad	Indicador		2011-12	2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%	
		Resultado obtenido	75,00%	75,00%	75,00%	

1.1. Análisis de resultados

Se constata la misma cifra de consecución en los tres últimos cursos académicos, puesto que de los tres objetivos de calidad propuestos para cada curso académico, se han conseguido dos completamente y uno aproximadamente al 50%.

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN: 10/09/2013		(Anexo 2) (cuando proceda)	
NOMBRE	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**CARGO COMISIÓN**
Pedro Navarro Illana	PDI	Decano	Presidente
Marcelino Pérez Bermejo	PDI	Coordinador de Calidad	Secretario
María Luisa Alcalá Dávalos	PDI	Vicedecana	Responsable del Grado en Enfermería
Pilar Almunia Aguilar Tablada	PDI	Secretaria Académica	Representante del PAS
Elena Castellano Rioja	PDI	Coordinadora de Postgrados	Responsable de postgrados
Marta Botella Navas	PDI	Coordinadora Sede Espartero	Representante del PDI
Raquel Morcillo	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad
Delegados de la titulación (2)	ALUMNOS		Representantes del Alumnado

3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	**P-06: GESTIÓN DE PROCESOS**					
Formatos	P-06-F-01					
Proceso Facultad	**Indicador**			**2012-13**	**2013-14**	**Nº Mejora curso 2013/14**
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado		≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido		90,53%	91,67%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado		≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido		91,80%	92,90%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado		≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido		7,14%	9,00%	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado		≥ 85%	≥ 85%	
		Resultado obtenido		-	99,21%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado		≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido		-	95,75%	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado		≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido		108,5%	109,0%	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado		≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido		108,5%	94,76%	

PROCEDIMIENTO AUDIT:	**2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)**					
Enlace	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=170&g=2&f=1 (Ver proceso 2)					
Proceso Facultad	**Indicador**			**2012-13**	**2013-14**	**Nº Mejora curso 2013/14**
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2*	Resultado esperado		≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido		5,21	4,67	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	**PCA-03: BIBLIOTECA** **PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO** **P-05: COMPRAS**					
Formatos	PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04					
Proceso Facultad	**Indicador**			**2012-13**	**2013-14**	**Nº Mejora curso 2013-14**
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado		-	-	**01**
		Resultado obtenido		-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN
Formatos	P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado		+/- un 20% de lo indicado en la memoria	+/- un 20% de lo indicado en la memoria	
		Resultado obtenido		35,36%	50,51%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado		+/- un 20% de lo indicado en la memoria	+/- un 20% de lo indicado en la memoria	
		Resultado obtenido		20,68%	27,95%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado		+/- un 20% de lo indicado en la memoria	+/- un 20% de lo indicado en la memoria	
		Resultado obtenido		41,46%	41,48%	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado		≥ Curso anterior	≥ Curso anterior	
		Resultado obtenido		68,16%	3,85%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado		≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido		3,7	3,53	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado		≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido		21,57%	22,50%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado		≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido		3,90%	3,60%	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,…, 4- Muy de acuerdo)

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**	
WEB	https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2013/14 WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp	
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)	

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado		< 10%	< 10%	
		Resultado obtenido		0,00%	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado		< 10%	< 10%	
		Resultado obtenido		6,25%	-	
	Porcentaje de profesores	Resultado esperado		10 – 90%	10 – 90%	

	evaluados notable	Resultado obtenido		81,25%	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado		> 10%	> 10%	
		Resultado obtenido		12,5%	-	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19*	Resultado esperado		≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido		5,13	4,90	

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,…, 6- Muy de acuerdo)

3.1. Análisis de resultados

Análisis y medición de resultados

Los valores obtenidos en las diferentes Tasas son muy satisfactorios. En general los alumnos que cursan el Grado en Enfermería suelen presentar una alta motivación por estos estudios. Como se puede comprobar, la tasa de PDI doctor se ha incrementado del año 2012-13 al 2013-14. En este punto se está dentro de las previsiones establecidas en la memoria de verificación del título.

Orientación del estudiante y Orientación profesional.

Entre los servicios de apoyo al estudiante que oferta la UCV, se encuentran el Servicio de Orientación y el Servicio Bolsa de Trabajo (Diseño de Curriculum Vitae, Preparación de Entrevista de Trabajo, Búsqueda de empleo) que se ofrece a todo el alumnado de la UCV. Su funcionamiento se recoge en los PCA-08 y PCA-06, respectivamente.

Gestión de los recursos materiales

No se dispone de este indicador. Se abre un Aspecto de Mejora para buscar un indicador/evidencia alternativo que aporte información sobre este proceso.

Formación del PDI y PAS

Se valora muy positivamente que tanto la participación del PDI en actividades de formación, como la satisfacción con la formación recibida, cumplan con los Resultados esperados para este curso académico. En cuanto a la participación del PAS en actividades de formación, no existe un PAS asociado a la Facultad. Por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias de la Facultad.

Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

Durante el curso 2013-14, se ha comunicado la apertura de la 4ª convocatoria del programa DOCENTIA por el que se establecen procedimientos para garantizar la calidad del profesorado universitario y favorecer su desarrollo y reconocimiento, habiéndose recibido el informe de evaluación externa de la implantación del modelo DOCENTIA, emitido por la AVAP y en el que se ha valorado positivamente dicha implantación y se ha recomendado participar en el proceso

de certificación. Se deberá esperar a la publicación de los resultados de la 4ª convocatoria del programa DOCENTIA, para conocer la Evaluación del PDI.

Análisis y medición de resultados.

La tasa de participación en el curso 2013-2014 se ha visto afectada por el cambio de modalidad de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, de formato papel a formato online. Aun así, el esfuerzo de la dirección de la Facultad y del profesorado ha conseguido tasas de participación elevadas. En cuanto a la valoración del resultado obtenido 13-14, el alumnado se muestra satisfecho con la actividad docente, en general, desarrollada por el profesorado.

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&q=2&f=1
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=121&q=2&a=1&f=1&intro=1	
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf	

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado		≥ 7,00	≥ 7,00	02
		Resultado obtenido		8,77	8,12	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado		≥ 7,00	≥ 7,00	03
		Resultado obtenido		8,61	8,4	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,…, 10 - Muy de acuerdo)

4.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción con las prácticas.
Se evidencia en la tasa de respuestas un alto grado de compromiso por parte del alumnado en la mejora de la titulación. Se valora muy positivamente tanto la alta participación como la alta satisfacción expresada.

Índice de satisfacción del tutor de prácticas.
Se valora positivamente el resultado superior al año académico anterior.

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&q=2&f=1	
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp	

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2012/13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **enviados**	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado		≥ 1%	≥ 1%	
		Resultado obtenido		2,25%	3,14%	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado		≥ 0,10	≥ 0,10	
		Resultado obtenido		0,32	0,84	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado		≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido		4	4,79	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **recibidos**	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado		≥ 0,50%	≥ 0,50%	
		Resultado obtenido		3%	3,1%	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado		≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido		4	4,83	

5.1. Análisis de resultados

Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad.
El *Resultado obtenido* se ha incrementado con respecto al año anterior al haberse firmado nuevos convenios internacionales con Universidades de otros países. Se continúa trabajando en la misma línea para incrementar el número tanto de plazas disponibles como de Universidades.

Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados.
Al igual que el anterior, el *Resultado obtenido* se ha incrementado con respecto al año anterior al haberse firmado nuevos convenios internacionales con Universidades de otros países. Se continúa trabajando en la misma línea para incrementar el número tanto de plazas disponibles como de Universidades.

Índice de satisfacción de alumnos participantes.
Los alumnos enviados manifiestan un notable índice de satisfacción, de media 4,79 sobre 5. Se valora muy positivamente dicho resultado.

Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad.
El *Resultado obtenido* de este indicador también ha experimentado un incremento debido a lo ya indicado anteriormente acerca del incremento de convenios firmados.

Índice de satisfacción del alumno recibido.
Los alumnos recibidos manifiestan un notable índice de satisfacción, de media 4,83 sobre 5. Se valora muy positivamente dicho resultado.

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
EMPLEABILIDAD: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp	
OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp	

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf.

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2014/15
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado		≥ 3	≥ 3	04
		Resultado obtenido		-	3,70	
		% Participación		-	13,3%	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,…, 4- Muy de acuerdo)

6.1. Análisis de resultados

En el curso actual 2013-14, se ha obtenido un buen resultado, aunque la participaciónes escasa. Se propone como acción de mejora incrementar la tasa de participación de los egresados para conocer su satisfacción con la titulación.

El Observatorio de Empleo es el Servicio que tiene como misión, conocer la inserción laboral y la situación profesional de los alumnos egresados, en las diferentes Titulaciones que ofrece la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir".

Para poder informar a las Facultades de la situación laboral de sus egresados, realiza estudios bianuales en todas aquellas titulaciones, que disponen de antiguos alumnos con una fecha de egreso de sus estudios, igual o superior a dos años.

7. Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD	PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
Formatos	PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzlUWFE6MA#gid=0

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado		≥ 5	≥ 5	
		Resultado obtenido		7,06*	3,53**	

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado		≥ 7	≥ 3	
		Resultado obtenido		7,24*	3,60**	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,…, 10- Muy de acuerdo)

** Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,…, 4- Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado		≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	4,77	4,85	

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,…, 6- Muy de acuerdo)

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)

Enlace encuesta estudiante
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXlZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 10 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)

Enlace estudiantes enviados: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 12 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUkE6MQ#gid=0

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 13 (cuando proceda)

Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)

Enlace Encuesta: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887

Informe de Satisfacción del PAT del Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción del profesorado

El *Resultado obtenido* se encuentra por encima del *Resultado esperado*, lo cual es valorado positivamente.

Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Grado en Enfermería.

Índice de satisfacción con la actividad docente.

Tanto en el actual curso 2013-14 como en el anterior 2012-13, el *Resultado obtenido* es mayor que el *Resultado esperado*, lo cual anima a continuar trabajando en la misma línea de acción docente.

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	**PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&q=2&f=1
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx	
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)	

Proceso Facultad	Indicador			2012-13	2013-14	Nº Mejora curso 2013/14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado		≤ 10	≤ 10	
		Resultado obtenido		8	5	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado		≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido		100%	100%	

8.1. Análisis de resultados

El tiempo medio de atención de las quejas y sugerencias se encuentra dentro de los límites del resultado esperado y se ha reducido con respecto al año anterior. Todas las quejas y sugerencias han sido atendidas y solucionadas, por lo que los porcentajes indican el 100%