

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p> | <p>GRADO EN FILOSOFÍA</p> |
| | <p>CURSO 2015/ 2016</p> | <p>FECHA: 24/01/2017</p> |

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. En el documento se recogen resultados de los dos últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un mínimo esperado, en el caso de que el indicador o resultado no cumpla con el valor mínimo esperado se abre un aspecto de mejora.

Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/41>

El Grado en Filosofía, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 25 de junio de 2009, y posterior modificación resuelta el 21 de julio de 2010, se implantó en el curso 2010-11 en modalidad a distancia. En el curso 2015-16 se ha contado con un total de 15 matriculados sobre un total de 20 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características de la Memoria aprobada:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/42>

En la implantación de la titulación se dan cuatro fases principales liderados por el Vicedecano del Grado:

- Planificación: Con anterioridad al inicio del curso se llevan a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre estas tareas las principales son:
 - Actualización de la información de la página web del grado (<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/9>) para que los futuros alumnos puedan conocer los medios para acceder y matricularse, y también sus características principales referentes al plan de estudios y desarrollo a lo largo del curso

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| CURSO 2015/ 2016 | | FECHA: 24/01/2017 |

- Asignación de responsabilidades y docencia por asignaturas a los profesores dependiendo del perfil requerido. Se incluyen labores de coordinación docente para determinar la secuenciación de los contenidos, evitar duplicidades y elaborar las correspondientes guías docentes.
- Comprobación de la disponibilidad de los recursos materiales que van a ser necesarios a lo largo del curso
- Impartición de la titulación: Desarrollo de la enseñanza y realización de pruebas de evaluación durante el curso.
- Análisis de resultados. Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implementación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- Propuesta de acciones de mejora: del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Esas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define cada curso en la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social.

Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. La comisión de calidad es el órgano responsable en la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento del desarrollo del SGIC.

El representante de la titulación en la comisión de calidad es D^a María Díaz del Rey.

Miembros de la Comisión de calidad

| COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD | | | |
|---|-------------|------------------|---|
| NOMBRE | TIPO | CATEGORÍA | CARGO COMISIÓN |
| Ginés Santiago Marco Perles | PDI | Decano | Presidente |
| Alfredo Esteve Martín | PDI | Vicedecano | Representante del Grado en Filosofía Online |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| | CURSO 2015/ 2016 | FECHA: 24/01/2017 |

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD

| | | | |
|---------------------------|--------|------------------------|--|
| María Díaz del Rey | PDI | Secretaria Académica | Coordinadora de Calidad |
| José Alfredo Peris Cancio | PDI | Coordinador | Representante del Máster Universitario en Doctrina Social de la Iglesia |
| José Ignacio Prats Mora | PDI | Coordinador | Representante del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia |
| Ángela Calero | PDI | Coordinadora | Representante del Grado en Trabajo Social |
| Silvia Moya Rozalen | PAS | Coordinadora postgrado | Representante del PAS |
| María Navarro | Alumna | Alumna | Representante de los estudiantes |
| Isabel Miguel-Sin Bolea | PAS | Técnico de Calidad | Representante de la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación |

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/41>

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT.
- Política de Calidad.
- Comisión de Calidad.
- Manual de calidad: 10 capítulos.
- Manual de procesos: 15 capítulos.
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2015-16 se plantearon 5 acciones de mejora para el Grado en Filosofía:

1- Disminuir la Tasa de abandono.

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| | CURSO 2015/ 2016 | FECHA: 24/01/2017 |

Resultado: Durante el curso 2015-16 se ha recuperado ligeramente la tasa de abandono, respecto al curso anterior 2014-14. No obstante seguiremos interesados en conocer y estudiar los principales motivos de abandono.

2- Obtener los Informes de Estudios de Inserción Laboral.

Resultado: la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras ha conseguido el último Informe de Inserción Laboral de los egresados del grado de Filosofía de los cursos 2013-14 y 2014-15 y por tanto se ha alcanzado el objetivo.

3- Obtener resultados de Satisfacción de los empleadores con el título

Resultado: tras la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras, se ha detectado que la mayoría de los alumnos del grado cursan los estudios como complemento para su crecimiento personal o de una profesión ya ejercida con anterioridad a los mismos

4- Aumentar la participación en la Encuesta de evaluación de la actividad docente

Resultado: se evidencia que, tras la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras, se ha conseguido participación, con lo que el objetivo se ha conseguido. Es cierto que todavía hay que mejorarla por lo que se prorroga el plan de mejora.

5- Aumentar la participación en la Encuesta general estudiantes.

Resultado: la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras se ha conseguido participación de los estudiantes en la encuesta general de satisfacción y por tanto se ha alcanzado el objetivo.

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web del título, se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/40>

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| | CURSO 2015/ 2016 | FECHA: 24/01/2017 |

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|-------------------------------------|-----------|------------------|------------------|----------|----------|----------|----------|
| Tasa de rendimiento | esperado | sin óptimo | ≥ 63,90% | ≥ 60,00% | ≥ 60,00% | ≥ 60,00% | ≥ 60,00% |
| | obtenido | 63,90% | 55,80% | 54,20% | 77,04% | 77,51% | 76,43% |
| Tasa de abandono | esperado | ≤ 15,00% | ≤ 15,00% | ≤ 15,00% | ≤ 15,00% | ≤ 15,00% | ≤ 15,00% |
| | obtenido | 0,00% | 25,00% | 38,46% | 0,00% | 40,00% | 35,29% |
| Tasa de eficiencia de los graduados | esperado | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% |
| | obtenido | - | - | - | 100,00% | 96,55% | 91,98% |
| Tasa de graduación | esperado | ≥ 35,00% | ≥ 35,00% | ≥ 35,00% | ≥ 35,00% | ≥ 35,00% | ≥ 35,00% |
| | obtenido | 60,00% | 25,00% | - | - | - | - |
| Tasa de oferta / demanda | esperado | - | - | ≥ 67,00% | ≥ 67,00% | ≥ 67,00% | ≥ 67,00% |
| | obtenido | - | 140,00% | 240,00% | 210,00% | 85,00% | 70,00% |
| Tasa de matriculación | esperado | sin óptimo | ≥ 50,00% | ≥ 60,00% | ≥ 60,00% | ≥ 60,00% | ≥ 60,00% |
| | obtenido | 50,00% | 80,00% | 130,00% | 130,00% | 75,00% | 75,00% |
| Tasa de PDI Doctor | esperado | ≥ 30,00% | ≥ 30,00% | ≥ 50,00% | ≥ 50,00% | ≥ 50,00% | ≥ 50,00% |
| | obtenido | 90,00% | 78,53% | 66,67% | 65,22% | 63,64% | 60,87% |
| Tasa de PDI a tiempo completo | esperado | (63,00%, 77,00%) | (63,00%, 77,00%) | ≥ 65,00% | ≥ 65,00% | ≥ 65,00% | ≥ 65,00% |
| | obtenido | 70,00% | 64,29% | 66,67% | 60,87% | 59,09% | 43,48% |

Inserción laboral

Se dispone de un informe de inserción laboral, correspondiente a los egresados en el curso 2014-15 (alumnos egresados provenientes del programa de adaptación al grado). El informe completo de inserción laboral de los egresados está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/60>

| Indicador | Resultado | Egresados 13-14 / 14-15 | Egresados 15-16 / 16-17 | Acción de Mejora |
|---|-----------|-------------------------|-------------------------|------------------|
| Porcentaje de egresados que están trabajando | esperado | - | - | |
| | obtenido | 92% | - | |
| Los estudios capacitan para el ejercicio profesional (muy de acuerdo-poco acuerdo)) | esperado | - | - | |
| | obtenido | 100% | - | |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| CURSO 2015/ 2016 | | FECHA: 24/01/2017 |

Análisis y comentarios

La evolución de los indicadores de calidad del título que se publican en la web es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados demuestra que la implantación del Grado se ha realizado de forma satisfactoria, destacando el buen comportamiento de la tasa de rendimiento.

En cuanto a la inserción laboral, se dispone de los primeros resultados correspondientes a los egresados del curso 2014-15, en este sentido, los resultados son positivos. En cuanto al porcentaje de egresados que está trabajando, hay que señalar que el 92% (12 egresados) está trabajando actualmente y el egresado que no lo está, en este momento realiza está estudiando oposiciones. El 100% (13 egresados) considera que los estudios capacitan para el ejercicio de la profesión.

3.- Evaluación actividad docente, satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas

Docentia

DOCENTIA es el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir. En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes de implantación, etc...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docentia>

A continuación, se ofrecen los resultados del listado comunicado de profesores del Grado en Filosofía a lo largo del periodo evaluado (cursos 2011-12, 2012-13 y 2013-14) y han participado en la 4ª CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV.

| CALIFICACIÓN | EXCELENTE | NOTABLE | SATISFACTORIO | DESFAVORABLE |
|--------------------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------|
| 1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA | 0 (0,00%) | 1 (33,33%) | 2 (66,67%) | 0 (0,00%) |
| 2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) | 3 (100,00%) | 0 (0,00%) |
| 3 RESULTADOS | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) | 3 (100,00%) | 0 (0,00%) |
| 4 MEJORA E INNOVACIÓN | 0 (0,00%) | 1 (33,33%) | 0 (0,00%) | 2 (66,67%) |
| CALIFICACIÓN GLOBAL | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) | 3 (100,00%) | 0 (0,00%) |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| | CURSO 2015/ 2016 | FECHA: 24/01/2017 |

Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web, se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación actividad docente

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/58>

-Encuestas de satisfacción

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-filosofia/seccion/59>

Estudiantes

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|---|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Satisfacción de los estudiantes con el profesorado | esperado | ≥ 4,50 | ≥ 4,50 | ≥ 4,25 | ≥ 4,25 | ≥ 4,25 | ≥ 4,25 |
| | obtenido | - | 6,00 | 4,70 | 4,99 | 5,04 | 5,17 |
| Satisfacción de los estudiantes con la coordinación | esperado | - | - | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 |
| | obtenido | - | - | - | - | 4,98 | 5,13 |
| Satisfacción general del estudiante | esperado | - | - | ≥ 2,80 | ≥ 2,80 | ≥ 2,80 | ≥ 2,80 |
| | obtenido | - | - | - | - | - | 4,00 |

Plan de Acción Tutorial

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|-------------------------|-----------|--------|--------|--------|--------|------------|------------|
| Satisfacción con el PAT | esperado | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 |
| | obtenido | - | - | - | - | No procede | No procede |

Egresados

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Satisfacción de los egresados con el título | esperado | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 |
| | obtenido | - | - | - | - | 2,00 | 3,67 |
| Satisfacción los estudiantes con los recursos materiales | esperado | - | - | - | - | ≥ 2,50 | ≥ 2,50 |
| | obtenido | - | - | - | - | 2,67 | 3,50 |

PDI

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|--|-----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Satisfacción del profesorado con el título | esperado | - | - | ≥ 6,85 | ≥ 2,95 | ≥ 2,95 | ≥ 2,95 |
| | obtenido | - | - | - | - | 3,54 | 3,33 |
| Satisfacción del PDI con la formación recibida | esperado | - | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 |
| | obtenido | - | - | 3,50 | 3,53 | 3,68 | 3,33 |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| | CURSO 2015/ 2016 | FECHA: 24/01/2017 |

PAS

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|--|-----------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Satisfacción del PAS con la formación recibida | esperado | - | - | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 | ≥ 3,00 |
| | obtenido | - | 3,53 | 3,80 | 3,60 | 3,73 | 3,16 |
| Satisfacción del PAS | esperado | - | - | ≥ 6,85 | ≥ 2,95 | ≥ 2,95 | ≥ 2,95 |
| | obtenido | - | - | 7,24 | 3,13 | 3,14 | 3,22 |

Prácticas Externas

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|---|-----------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Satisfacción de los empleadores con el título | esperado | - | - | - | - | - | - |
| | obtenido | - | - | - | - | - | - |
| Satisfacción del alumno con las prácticas | esperado | El Grado de Filosofía a distancia no incluye la realización de prácticas externas. | | | | | |
| | obtenido | | | | | | |
| Satisfacción del tutor de prácticas | esperado | | | | | | |
| | obtenido | | | | | | |

Movilidad

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|----------------------------------|-----------|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Satisfacción del alumno enviado | esperado | El Grado en Filosofía Online no incluye la movilidad de estudiantes | | | | | |
| | obtenido | | | | | | |
| Satisfacción del alumno recibido | esperado | | | | | | |
| | obtenido | | | | | | |

(1) Escala 1-6 (1- Muy en desacuerdo, ..., 6- Muy de acuerdo)

(2) Escala 1-4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4- Muy de acuerdo)

(3) Escala 1-5 (1- Muy en desacuerdo, ..., 5- Muy de acuerdo)

Porcentajes de Participación

| Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|--|-------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Encuesta de evaluación de la actividad docente | - | 21,15% | 23,31% | 47,14% | 8,70% | - |
| Encuesta egresados | - | - | - | - | 14,29% | 37,5% |
| Encuesta general estudiantes | - | - | - | - | - | 20% |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| | CURSO 2015/ 2016 | FECHA: 24/01/2017 |

| | | | | | | |
|--|---|---|--------|---------------|---------------|---------------|
| Encuesta movilidad alumnos enviados | El Grado en Filosofía Online no incluye la movilidad de estudiantes | | | | | |
| Encuesta movilidad alumnos recibidos | | | | | | |
| Encuesta PAS | - | - | 63,73% | 58,33% | 68,44% | 54,09% |
| Encuesta PDI | - | - | - | - | 18,18% | 13,05% |
| Encuesta Plan de Acción Tutorial | - | - | - | No procede | No procede | No procede |
| Encuesta prácticas externas alumnos | El Grado de Filosofía a distancia no incluye la realización de prácticas externas | | | | | |
| Encuesta prácticas externas tutores de prácticas | | | | | | |

Análisis y comentarios

Se distinguen dos tipos de resultados para la evaluación de la actividad docente del profesorado:

- DOCENTIA-UCV: los resultados del listado comunicado de profesores del Grado en Filosofía a lo largo del periodo evaluado (cursos 2011-12, 2012-13 y 2013-14) y han participado en la 4ª CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV han sido satisfactorios
- Encuesta de evaluación de actividad docente: en este documento se indica el resultado agregado para la titulación correspondiente al ítem 19 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo", en el que se ha obtenido un 5,17 en una escala de 6; este resultado se considera muy satisfactorio, ya que supera está próximo a la máxima calificación.

La encuesta se encuentra en formato online, a través de la intranet, y es totalmente voluntaria, por lo que es complejo conseguir muy altos índices de satisfacción.

La participación del profesorado en el modelo DOCENTIA-UCV está determinada principalmente por el encargo docente total del profesor; si un docente tiene muy pocos créditos asignados, es difícil que se pueda aplicar con propiedad los criterios del modelo DOCENTIA-UCV porque su implicación en las tareas docentes sería bastante limitada y, por esa razón, su participación no sería obligatoria.

De todos modos, a todos los profesores del grado, se les pasa la encuesta de evaluación de la actividad docente con lo que se dispone de ese medio para hacer seguimiento más cercano y con alcance para todos los profesores que se desee cada curso.

Por último, en cuanto al proceso de recogida de información, a través del SGIC se recogen los siguientes aspectos:

- Grado de inserción laboral y satisfacción de los egresados: el grado de inserción laboral se recoge, desde la Oficina de Empleo de la universidad, a través de una

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN FILOSOFÍA |
| CURSO 2015/ 2016 | | FECHA: 24/01/2017 |

encuesta telefónica que se realiza cada dos años, la satisfacción de los egresados se recoge a través de una encuesta on-line

-Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el título: se recogen los datos a través de una encuesta de satisfacción on-line.

-La atención de sugerencias y reclamaciones se canalizan a través del buzón on-line, el análisis y la toma de decisiones se realiza en el propio formulario.

Con este proceso se considera que la titulación dispone de suficientes medios para obtener información de los principales grupos de interés implicados en la titulación y sobre los aspectos más relevantes.

Los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad. Se observa que la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente y la coordinación docente es satisfactoria.


El Plan de acción tutorial se realiza para los alumnos de 1º para facilitar su incorporación a la vida universitaria: jornadas de acogida y seguimiento por parte del tutor durante el primer curso. Es un servicio muy bien valorado por los estudiantes.

Los índices de los PAS y PDI también se encuentran por encima de los valores esperados.

Señalar que las encuestas de satisfacción se realizan en formato online, a través de la intranet, y son totalmente voluntarias, por lo que es complejo conseguir muy altos índices de satisfacción. La Facultad ha puesto en conocimiento del equipo rectoral la problemática de las tasas de respuesta de los diferentes grupos de interés y agentes implicados. Se están llevando a cabo acciones por parte de la Universidad para intentar incrementar dichas tasas, como la realización de encuestas a través de dispositivos móviles.

3. Quejas, sugerencias y felicitaciones

| Indicador | Resultado | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | 14-15 | 15-16 |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | esperado | - | ≤ 0 | ≤ 10 | ≤ 10 | ≤ 10 | ≤ 10 |
| | obtenido | No procede | No procede | No procede | No procede | No procede | No procede |
| Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas. | esperado | - | - | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% | ≥ 70,00% |
| | obtenido | No procede | No procede | No procede | No procede | No procede | No procede |

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p> | <p>GRADO EN FILOSOFÍA</p> |
| | <p>CURSO 2015/ 2016</p> | <p>FECHA: 24/01/2017</p> |

Análisis y comentarios

Las sugerencias, quejas y felicitaciones se canalizan normalmente a través del buzón on-line disponible en la web de la Universidad:

<https://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias>

Si bien también se pueden realizar en formato papel, correo electrónico y personalmente.

La atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite diálogo directo entre alumno, profesorado y responsables del título, lo que supone una anticipación y resolución más ágil que la presentación formal, ya sea a través del buzón online o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitaria o de cualquier grupo de interés implicado en el título.