

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
1 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 0. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (en adelante SAIC), 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 de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud y quedan recogidos en este documento (aprobado en 20/01/2020, Acta nº 01) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 20/01/2020, Acta nº 01) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/documentacion-sgic>

El grado en Fisioterapia, tras recibir el informe favorable por ANECA el 28 de mayo de 2008, se implantó en el curso 2008-09. En el curso 2015-16 se realizó el proceso de re-acreditación del título, siendo el informe por parte del Consejo de Universidades favorable para la renovación de la acreditación (09 de junio de 2016):

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/informes-de-renovacion-de-la-acreditacion>

En el curso 2017-18 se ha contado con un total de 62 alumnos matriculados de nuevo ingreso sobre un total de 80 plazas ofertadas.

### **Organización del SAIC en la Facultad y en la titulación**

La responsabilidad del SAIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad.

El representante de la titulación en la comisión de calidad es la Dra. Dña. Myriam García Escudero, Vicedecana del Grado en Fisioterapia.

La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2017-18 en tres ocasiones

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
2 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN: 28-11-2018			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Julio José Herrero Pons	PDI	Decano	Presidente
Dr. D. Joaquín José Alfonso Beltrán	PDI	Secretario Académico	Coordinador de Calidad/ Responsable Postgrado
Dra. Dña. Miryam García Escudero	PDI	Vicedecana	Representante de la titulación del Grado en Fisioterapia
Dra. Dña. Alicia Gavillero Martín	PDI	Vicedecana	Representante de la titulación del Grado en Podología
Dr. D. Javier Ferrer Torregrosa	PDI	Profesor	Representante de PDI del Grado en Podología
D. Luis Barajas Vega	PDI	Profesor	Representante del PDI del Grado en Fisioterapia
D. Julia Leticia Morales García	PAS	Orientadora	Representante del Pas
D. Héctor Banacloche López	Estudiante	Estudiante	Representante de los estudiantes del Grado en Fisioterapia
Dra. Dña. Mariola Belda Antolí	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la oficina Calidad

## Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SAIC de la Facultad de Fisioterapia y Podología a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/documentacion-sgic>

A su vez, algunos procedimientos del SAIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS
- de los procedimientos del SAIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
3 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

### Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-17 se plantearon cuatro acciones de mejora para el Grado en Fisioterapia:

- 1- Disminuir el resultado de la Tasa de abandono Se ha alcanzado parcialmente, se ha conseguido disminuir el resultado de la tasa de abandono en un 10% aproximadamente pasando de una tasa de abandono del 15,6% en el curso 2016-2017 a una tasa del 6,45% del curso 2017-2018
- 2- Mejorar la tasa de graduación: Se ha alcanzado parcialmente, la tasa de graduación ha aumentado un 1% aproximadamente, pasando de 69.64% en el curso 2016-2017 a una tasa del 70.21% del curso 2017-2018, pero sin llegar a alcanzar el porcentaje descrito en la memoria vigente del Grado.
- 3- Aumentar el porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente y de satisfacción. Dicha acción de mejora se ha alcanzado, ha mejorado el porcentaje de respuesta, pero se debe seguir trabajando para mejorar la misma.
- 4- Mejorar el tiempo de respuesta de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones y el porcentaje de quejas, sugerencias y/o felicitaciones atendidas. Dicha acción de mejora se no ha alcanzado, se establecerá como acción para el próximo curso.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
4 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 1. Revisión de la política y objetivos de calidad

Análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad curso 20xx-20xx

Objetivo	Meta	Resultado	Plazo previsto	Acciones emprendidas	Conseguido
1.-	1.1-				
	1.2-				
	1.3-				
2.-	2.1-				
	2.2-				
	2.3-				

Redefinición de los objetivos de calidad (si procede)

- 
-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
5 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

### Estándares:

*La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo son coherentes con el perfil de competencias y objetivos de la titulación recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.*

*El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.*

*El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.*

*La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.*

### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico				
		2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
Opinión/grado de satisfacción de los profesores con la coordinación docente*	<b>Esperado</b>	≥ 2,80	≥ 2,80		
	<b>Obtenido</b>	3,63 (1-4) (24,32%)	3,06 (1-4) (48,72%)		
opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente*	<b>Esperado</b>	≥ 4,50	≥ 4,50		
	<b>Obtenido</b>	4,58 (1-6) (17,77%)	4,71 (1-6) (26,82%)		
opinión/grado de satisfacción de los egresados con la coordinación docente*	<b>Esperado</b>	≥ 2,80	≥ 2,80		
	<b>Obtenido</b>	-	2,43 (1-4) (12,12%)		
opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas*	<b>Esperado</b>	≥ 2,80	≥ 2,80		
	<b>Obtenido</b>	3,00 (1-4) (3,03%)	3,42 (1-4) (19,40%)		
opinión/ grado de satisfacción de los agentes externos con la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso*	<b>Esperado</b>	≥ 2,80	≥ 2,80		
	<b>Obtenido</b>	4,00 (1-4) (3,03%)	3,54 (1-4) (19,40%)		

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
6 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

Tasa de rendimiento	<b>Esperado</b>	≥ 70%	≥ 70%		
	<b>Obtenido</b>	88,09%	87,41%		
Tasa de eficiencia	<b>Esperado</b> (memoria Verifica)	≥ 66,62%	≥ 66,62%		
	<b>Obtenido</b>	92,90%	92,44%		
Tasa de abandono (Curso 15-16 <sup>(1)</sup> , Curso 16-17 <sup>(2)</sup> ).	<b>Esperado</b> (memoria Verifica)	≤ 2,05%	≤ 2,05%		
	<b>Obtenido</b>	<sup>(1)</sup> 15,63%	<sup>(2)</sup> 6,45%		
Tasa de graduación (Cohorte de entrada 12-13 <sup>(3)</sup> y 13-14 <sup>(4)</sup> ).	<b>Esperado</b> (memoria Verifica)	≥ 79,63%	≥ 79,63%		
	<b>Obtenido</b>	<sup>(3)</sup> 69,64%	<sup>(4)</sup> 70,21%		

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Evidencias
Actas/Informes donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título.
Actas de coordinación docente
Listado de estudiantes que han obtenido el reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios o enseñanzas superiores no universitarias.
Normativa de permanencia y/o progreso de la universidad o centro.
Normativa UCV reconocimiento de créditos

### Puntos fuertes:

El plan de estudios publicado en la página web de la Universidad corresponde con la memoria verificada 28/05/2008 y sus posteriores modificaciones siendo la última versión de la memoria modifica el 29/09/2016. En este curso académico conviven 2 planes de estudio uno en extinción y el implantado después del último modifica, además comienza un grupo internacional con el plan nuevo. El plan de organización docente y las guías docentes del título concuerdan con las asignaturas descritas en la memoria verificada.

La implantación del plan de estudios permite una adecuada adquisición de competencias y de los resultados de aprendizaje asociados a éstas, gracias a una apropiada secuenciación de las

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
7 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

asignaturas, un tamaño del grupo óptimo para cada actividad y un adecuado diseño de las actividades formativas detalladas en las guías docentes de las asignaturas del Grado.

En cuanto a la coordinación de actividad docente, el grado de satisfacción de todos los grupos de interés se muestra en las encuestas. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla anterior considerando que son satisfactorios, excepto el grado de satisfacción de los egresados que se obtiene un 2,43.

Del análisis de las tasas se consideran satisfactorias ya que la tasa de rendimiento y la tasa de eficiencia superan el valor estimado.

#### **Debilidades detectadas:**

El grado de satisfacción de los egresados que se obtiene es un 2,43, estando por debajo de lo esperado (2,80). La participación por parte de los egresados es baja ya que sólo participaron 8 egresados de 66.

Por otra parte, del análisis de las tasas se consideran que las tasas de abandono y graduación no se corresponde con los valores estimados en la memoria verifica. La tasa de abandono supera el porcentaje establecido situándose en un 6,45% en el curso 17-18 y la tasa de graduación no alcanza el valor esperado de 79,63%.

#### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Para mejorar la satisfacción de los egresados con la coordinación docente se van a adoptar las siguientes acciones de mejora:

- Crear comisiones de coordinación interdepartamentales.
- Proporcionar con anterioridad toda la información del curso (horarios, fechas exámenes etc....) al alumnado

Respecto a la tasa de abandono y graduación desde el equipo decanal se pusieron en marcha el plan de acción propuesto en el curso académico 2016-2017, este plan ha disminuido el resultado de la tasa de abandono en un 10% aproximadamente pasando de una tasa de abandono del 15,6% en el curso 2016-2017 a una tasa del 6,45% del curso 2017-2018 y la tasa de graduación ha aumentado un 1% aproximadamente, pasando de 69.64% en el curso 2016-2017 a una tasa del 70.21% del curso 2017-2018, pero sin llegar a alcanzar el porcentaje descrito en la memoria vigente del Grado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
8 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

Los motivos principales de los abandonos en el grado son básicamente económicos y/o familiares/laborales.

En cuanto a las acciones a tomar para el curso 2017-2018, se mantendrán las establecidas en el 2016-2017, puesto que han hecho mejorar este parámetro, además de reforzar la información del programa de becas de la UCV y un seguimiento especial del alumnado que compaginan estudios con una actividad laboral.

Respecto a la tasa de graduación se realizará un seguimiento individualizado de los alumnos suspensos de cada una de las asignaturas del plan de estudios, para detectar posibles problemas y poder abordarlos desde los servicios de la Universidad como es el Servicio de Orientación, o la posibilidad de facilitar un mayor número de tutorías por parte del profesorado afectado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
9 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

### 3. Definición de perfiles y captación de estudiantes

#### Estándares:

*Los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

*La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.*

#### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico				
	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Plazas verificadas	60	80			
Plazas ofertadas*	60	80			
Nº estudiantes de nuevo ingreso en el título	62	62			
Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero	55	62			
Tasa de matriculación (Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero/ Plazas ofertadas*)	91,67%	77,50%			
Tasa de oferta y demanda	236,67%	117,50%			
Tasa de rendimiento	88,09%	87,41%			
Tasa de eficiencia	92,90%	92,44%			
Tasa de abandono (Curso 15-16 <sup>(1)</sup> , Curso 16-17 <sup>(2)</sup> ).	<sup>(1)</sup> 15,63%	<sup>(2)</sup> 6,45%			
Tasa de graduación (Cohorte de entrada 12-13 <sup>(3)</sup> y 13-14 <sup>(4)</sup> ).	<sup>(3)</sup> 69,64%	<sup>(4)</sup> 70,21%			

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
10 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

\*Las plazas ofertadas se consideran las plazas verificadas si el título no participa en ninguna "doble titulación institucional" o PCEO. Si el título participa en una PCEO entonces, las plazas destinadas a esa PCEO se retraerán de las plazas verificadas según conste en la Oferta Académica aprobada.

Evidencias
Criterios de admisión.
Resultados de la aplicación de los criterios de admisión del título.

### **Puntos fuertes:**

Del curso 2016-2017 al curso 2017-18 se aumentaron 20 plazas para el grupo internacional, siendo la tasa de matriculación de los 2 años objeto de estudio satisfactorias.

Es una titulación muy demandada ya que la tasa de oferta y demanda se sitúa por encima del 100%.

El procedimiento de acceso y admisión del grado se ajusta a la legislación vigente y el perfil de los alumnos es coherente al número de plazas verificadas y están accesibles en la página web de la titulación.

En el perfil de ingreso se da prioridad a los alumnos que acceden tanto desde bachillerato como ciclos formativos superior de ciencias de la salud.

### **Debilidades detectadas:**

Durante el curso 2017-2018 se desplegó el itinerario del grupo internacional donde no se han alcanzado una matriculación del 100%, lo que lleva consigo que el valor de matriculación descienda a un 77.50% puesto que está calculado a partir de la totalidad de las plazas aprobadas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
11 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

La UCV pretende potenciar el itinerario del grupo internacional, ya que, apuesta por una formación integral y completa, que permita a los egresados alcanzar puestos laborales en un mundo más globalizado.

La UCV realizará una mayor difusión en redes sociales de este itinerario formativo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
12 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 4. Gestión y revisión de las prácticas externas y orientación profesional

### Estándares:

*Las prácticas externas (si procede) se ajustan a lo establecido en la memoria verificada y en legislación vigente.*

*La orientación profesional del estudiante que se proporciona desde la Facultad, es acorde a la naturaleza y necesidades del título y adecuada al contexto socio-económico y profesional del título.*

### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico				
	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Tasa de rendimiento de las prácticas integradas en el plan de estudios ( <i>Prácticas tuteladas I (Curso 2017-18), Estancias clínicas I y Estancias clínicas II</i> )	100%	99,32%			
opinión/grado de satisfacción de los tutores de prácticas (empleadores) con el perfil del estudiante y el nivel MECES requerido*	3,67 (1-4) (3,03%)	3,33 (1-4) (19,40%)			
opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas*	-	3,17 (1-4) (12,63%)			
Opinión/grado de satisfacción del estudiante con la gestión de las prácticas*	-	3,00 (1-4) (12,63%)			
opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas*	3,00 (1-4) (3,03%)	3,42 (1-4) (19,40%)			
Nº de acciones de formación/orientación profesional (seminarios, foro de empleo, etc.)	-	Foro de Empleo: 38 asistentes			

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
13 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

Evidencias
Listado de convenios de prácticas externas, plazas disponibles y anexos a convenios.
Información acerca de la gestión de prácticas externas.
Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes donde se incluya el centro/entidad colaborador, tutor externo y tutor interno.
Evidencias de la organización de cursos/seminarios de orientación profesional en coordinación con el servicio de orientación o el Área de Prácticas y Empleo dirigido a estudiantes.
Organización de cursos/seminarios de orientación profesional (Diploma Experto en Inserción Profesional Universitario) dirigido a egresados.

### Puntos fuertes:

La tasa de rendimiento de las prácticas externas es muy buena.

El grado de satisfacción con las prácticas externas de los alumnos, al igual que la satisfacción de los tutores es elevada.

En cuanto a la orientación profesional se realizó un foro de empleo propio de la titulación (17/04/2018), con una participación de 38 alumnos. Esta jornada pretende acercar a los alumnos al futuro mercado laboral y sus posibilidades.

Por otro lado, desde el servicio de orientación de la Facultad se han realizado 12 atenciones individuales y 72 atenciones grupales a los alumnos del grado con el objetivo de orientarles profesionalmente, durante estas sesiones se les han dado pautas de cómo elaborar un CV y carta de presentación, como preparar una entrevista de trabajo, como buscar ofertas de empleo, entre otras.

Durante el curso 2017-18, se han realizado un total de 48 inscripciones al portal de empleabilidad (bolsa UCV). El número de ofertas de empleo publicadas en la bolsa UCV para los alumnos de grado/ máster de la Facultad de Fisioterapia y podología ha sido de 59: 54 de empresas públicas, 1 de empresas privadas y 4 para la realización de prácticas extracurriculares.

Por otra parte, destacar que un alumno fue becado con el programa de becas Santander CRUE CEPYME prácticas de empresa, y otro con el programa para inserción profesional de los

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
14 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

jóvenes universitarios del ayuntamiento de Valencia. Para el equipo decanal es un punto fuerte ya que este tipo de becas motivan la empleabilidad de nuestros egresados.

También destacar que un alumno de esta facultad realizó el título propio de inserción profesional universitario.

**Debilidades detectadas:**

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
15 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 5. Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias

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

El procedimiento sobre QSF establece la sistemática para realizar la gestión de las sugerencias y las reclamaciones que realice cualquier parte interesada (alumnos, padres/tutores, personal docente, personal de servicios, empresas, instituciones y sociedad en general) que interactúe con la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.

### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico				
	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº de quejas recibidas	0	1			
Nº de sugerencias recibidas	2	0			
Nº de felicitaciones recibidas	0	3			
Nº de quejas que se considera "proceden"	-	1			
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	344	-			
Nº de quejas no atendidas	-	1			

Evidencias
Actas reuniones de las comisiones en que participan los estudiantes y hacen aportaciones
Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes
Encuestas de todos los grupos de interés (ítems de las encuestas y observaciones reflejadas en éstas)
Instancias de quejas presentadas en secretaría

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
16 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

**Puntos fuertes:**

Los alumnos, profesores o personal externo, a través de la página web de la Universidad pueden realizar quejas, sugerencias o felicitaciones. La gestión de quejas se realiza desde el equipo decanal recayendo principalmente el peso de esta tarea en la figura del decano. Durante el curso 2017-2018 se ha recibido una queja y 3 felicitaciones.

**Debilidades detectadas:**

El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias y/o felicitaciones no ha sido el adecuado.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Para mejorar el tiempo de respuesta de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones se creará un servicio de alertas en el buzón on-line que permita el seguimiento de las mismas hasta su cierre.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
17 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 6. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos

### Estándares:

*La gestión de la movilidad de los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico		
	2016-17	2017-18	2018-19
Nº de estudiantes "IN" que han participado en programas de movilidad	14	373 (Dato global Universidad)	
Nº de estudiantes "OUT" que han participado en programas de movilidad	10	Erasmus estudios: 3 Erasmus Prácticas: 10 Mundus Estudios: 1	
Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "IN" con los programas de movilidad*	-	4,13 (1-5) (42,63%)	
Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "OUT" con los programas de movilidad*	-	5,00 (1-5) (71,43%)	

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Evidencias
Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, destino, etc.)
Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, origen, etc.)

### Puntos fuertes:

En este curso se movilizaron 14 alumnos de los cuales 10 fueron de Erasmus prácticas, 3 de Erasmus estudios y 1 de Mundus estudios.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
18 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

Se realiza un gran esfuerzo desde la coordinación de internacional para aumentar la oferta de plazas cada año ya que el interés por la movilidad es cada vez mayor entre los estudiantes tanto en países de Europa como resto del mundo.

El grado de satisfacción de los estudiantes OUT es de 5 sobre 5, siendo unos valores excepcionales.

**Debilidades detectadas:**

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
19 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 7. Orientación/tutorización al estudiante

### Estándares:

*La orientación a los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. (Aplicable sólo a títulos de Grado)*

### Evidencias:

Evidencias
Informe responsables académicos tutores del título
Informe tutores mentores del título
Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes

### Puntos fuertes:

El grado en Fisioterapia cuenta con diferentes mecanismos para la orientación/ tutorización al estudiante, estos son:

#### Plan de Acción Tutorial

El plan de acción tutorial, vigente desde hace años en la Universidad presenta una figura de tutor que acompaña durante todo el curso a los alumnos de 1º, informando de todo lo relacionado con cuestiones académicas y derivando a otros servicios si es necesario. La satisfacción con este grupo de interés queda recogida en la siguiente encuesta cumplimentada por el grupo de 1º:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
20 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019



Informe de opinión de los estudiantes de primer curso. Plan de Acción Tutorial 2017-2018

- FISIOTERAPIA



Estos resultados muestran un alto nivel de satisfacción con el tutor asignado ya que los valores obtenidos se sitúan por encima de 3,1 sobre 4.

### Servicio de Orientación

Desde el servicio de orientación de la Facultad se han realizado 114 atenciones individuales a los alumnos del grado con el objetivo de orientarles personal y académicamente. En concreto, se han realizado 5 orientaciones personales y 109 orientaciones académicas. Durante estas sesiones se les han dado pautas de cómo gestionar el tiempo, como hacer exposiciones orales, técnicas de estudio y preparación de exámenes, control de la ansiedad ante los exámenes, entre otros. Además, se han realizado 94 atenciones grupales con la finalidad de orientarles académicamente.

### **Debilidades detectadas:**

### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

 <b>Universidad Católica de Valencia</b> San Vicente Mártir	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
		21 de 42

## 8. Captación y selección del PDI y PAS

### Estándares:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones*
- *La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *R.D. 420/2015 ("El personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo, por: a) Un cincuenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un Título de Grado. b) Un setenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un título de Máster. c) La totalidad del profesorado de la universidad encargado de la impartición de las enseñanzas de doctorado deberá estar en posesión del título de Doctor. A estos efectos el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo.")*

### Indicadores y evidencias:

### Indicadores:

Tabla 8.1: Resultados de Profesorado del curso académico 2016-17

Profesorado		1º Curso	2º Curso	3º Curso	4º Curso	Nº de TFG tutorizados
<b>Profesor Agregado Doctor Acreditado</b>	<i>Total de efectivos</i>	3	0	1	1	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	18	0	3	1	
<b>Profesor Agregado Doctor</b>	<i>Total de efectivos</i>	5	2	4	6	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	18	15	22	35	
<b>Profesor Contratado Doctor Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	0	1	1	0	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	0	2	1	0	
<b>Profesor Colaborador Licenciado</b>	<i>Total de efectivos</i>	0	2	1	2	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	0	22	10	4	
<b>Profesor Colaborador Licenciado Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	3	2	3	5	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	18	9	9	16	
<b>Profesor Colaborador Diplomado</b>	<i>Total de efectivos</i>	2	1	3	3	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	7	3	38	36	
<b>Profesor Colaborador Diplomado Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	0	2	1	5	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	0	12	3	26	
<b>Total de profesorado que ha participado en la docencia del título</b>		13	10	14	23	
<b>Total de créditos impartidos</b>		61	63	86	120	

 <b>Universidad Católica de Valencia</b> San Vicente Mártir	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
		22 de 42

**Tabla 8.2:** Resultados de Profesorado del curso académico 2017-18

Profesorado		1º Curso	2º Curso	3º Curso	4º Curso	Nº de TFG tutorizados
<b>Profesor Agregado Doctor Acreditado</b>	<i>Total de efectivos</i>	2	0	1	2	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	24	0	1	5	
<b>Profesor Agregado Doctor</b>	<i>Total de efectivos</i>	5	2	2	7	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	38	14	13	26,5	
<b>Profesor Contratado Doctor Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	0	2	1	1	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	0	2,5	7	1	
<b>Profesor Colaborador Licenciado</b>	<i>Total de efectivos</i>	1	2	1	2	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	7	24	1	9	
<b>Profesor Colaborador Licenciado Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	3	3	1	4	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	37	10,5	6	18	
<b>Profesor Colaborador Diplomado</b>	<i>Total de efectivos</i>	3	2	4	5	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	17	18	58	21	
<b>Profesor Colaborador Diplomado Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	0	1	2	2	x
	<i>Nº créditos impartidos</i>	0	3	14	14	
<b>Total de profesorado que ha participado en la docencia del título</b>		14	12	12	23	
<b>Total de créditos impartidos</b>		123	72	100	94,5	

**Tabla 8.3:** Evolución de la relación entre las categorías o figuras de profesorado que imparte docencia en el título y el número de ECTS impartidos.

Profesorado		Curso 2016-17	Curso 2017-18	Enlace a información complementaria
<b>Profesor Agregado Doctor Acreditado</b>	<i>Total de efectivos</i>	4	4	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	22	30	
<b>Profesor Agregado Doctor</b>	<i>Total de efectivos</i>	9	9	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	90	91,5	
<b>Profesor Contratado Doctor Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	2	3	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	3	10,5	
<b>Profesor Colaborador Licenciado</b>	<i>Total de efectivos</i>	2	2	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	36	41	
<b>Profesor Colaborador Licenciado Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	7	7	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	52	71,5	
<b>Profesor Colaborador Diplomado</b>	<i>Total de efectivos</i>	3	5	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	84	114	
<b>Profesor Colaborador Diplomado Parcial</b>	<i>Total de efectivos</i>	5	3	
	<i>Nº créditos impartidos</i>	41	31	
<b>Total de profesorado</b>		32	33	
<b>Total de créditos impartidos</b>		328	389,5	
<b>Total de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título</b>		15	16	
<b>Total de créditos impartidos por profesorado doctor</b>		115	131	
<b>Total de profesorado a tiempo completo que ha participado en la docencia del título</b>		18	20	
<b>Total de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo</b>		232	276,5	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
23 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

<b>Porcentaje de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título</b>	46,87%	48,48%	
<b>Porcentaje de créditos impartidos por profesorado doctor</b>	35,06%	33,63%	
<b>Porcentaje de profesorado a tiempo completo que ha participado en docencia del título</b>	56,25%	60,61%	
<b>Porcentaje de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo</b>	70,73%	70,99%	

### Evidencias:

<b>Evidencias</b>
Plan de incorporación de personal académico (si procede)
Plan de incorporación de personal de apoyo (si procede)

### Puntos fuertes:

Los profesores que imparten la docencia en el grado tienen una cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora adecuada. Las categorías oficiales del personal docente investigador (PDI) se muestran en la tabla 8.1. El porcentaje de PDI doctor en el curso 2017-18 es del 48,48%, porcentaje que se considera adecuado. Además, hay que tener en cuenta que diferentes profesores del claustro se encuentran matriculados en el programa de doctorado, haciendo en un futuro próximo que aumente la tasa de doctores.

El personal académico asignado a cada asignatura cumple con el perfil idóneo para impartir la misma, ya sea por su experiencia docente, investigadora o profesional; al cual se suman conferenciantes con amplia experiencia que aumenta la calidad docente.

El porcentaje de personal a tiempo completo también muestra unos resultados satisfactorios situándose en un 60,61%, además de los créditos impartidos por personal a tiempo completo abarca el 70,99%, mejorando así la atención al alumno ya que son PDI que tiene jornada completa en la universidad.

### Debilidades detectadas:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
24 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

El porcentaje de PDI doctor se considera adecuado, pero somos conscientes que en el curso académico 18-19 para cumplir con el Real Decreto 420/2015 necesitamos aumentar ese porcentaje al 50%, por ello se implantarán una serie de acciones de mejora:

- Del claustro docente de la universidad se buscarán a PDI doctores que sean especialistas en la materia.
- Para las nuevas contrataciones se tendrá en cuenta que sean doctores.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
25 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 9. Formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

### Estándares:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico				
	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Nº de PDI que participan en programas de movilidad internacional	2	6			
Nº de PAS que participan en programas de movilidad internacional <i>(Dato global de la Universidad)</i>	-	9			
Opinión/satisfacción de los profesores con los programas de movilidad* <i>(Dato global de la Universidad)</i>	-	4,84 (1-5)			
Opinión/satisfacción del PAS con los programas de movilidad* <i>(Dato global de la Universidad)</i>	-	4,78 (1-5)			
Tasa de participación del profesorado en cursos de formación	61,54%	72,73%			
Opinión/satisfacción de los profesores con los cursos de formación*	3,44 (1-4) (24,32%)	3,58 (1-4) (48,72%)			
Tasa de participación del PAS en cursos de formación	14,70%	13,81%			
Opinión/satisfacción del PAS con los cursos de formación*	3,04 (1-4) (21,93%)	3,10 (1-4) (26,95%)			

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
26 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

**Tabla 9.1:** Evolución de los principales indicadores y datos globales del profesorado que imparte docencia en el título.

Profesorado	Curso 2016-17	Curso 2017-18	Curso 2018-19	Enlace a Información complementaria
<b>N° total de Doctores</b>	15	16		
<b>Tasa PDI doctor</b>	46,87 %	48,48 %		
<b>Tasa PDI tiempo completo</b>	77,11%	80,29%		
<b>N° Total de Sexenios del conjunto del profesorado</b>	3	3		
<b>N° Total de Quinquenios del conjunto del profesorado</b>	-	-		

#### Evidencias:

Evidencias
Informe DOCENTIA
Informe/datos EDUCA-ACCIÓN
Informe movilidad internacional de la Facultad o de la Oficina de relaciones internacionales
Memoria académica de la Facultad
Memoria de investigación de la Facultad
<b>(para el caso de titulaciones en las que las prácticas precisen de personal de apoyo)</b> Breve descripción del personal de apoyo, su formación y actualización vinculado fundamentalmente con la realización de actividades prácticas, exceptuando aquel que corresponda a servicios centrales de la universidad.

#### Puntos fuertes:

El claustro docente del Grado en Fisioterapia está implicado en actividades de investigación e innovación que repercuten en la calidad docente.

Varios profesores del claustro participan activamente en proyectos de investigación dentro de la Universidad. El Grado cuenta con una línea propia de investigación, donde los alumnos pueden realizar su TFG en este campo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
27 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

Por lo que respecta a la tasa de PDI a tiempo completo, en el curso 2017-18 se ha obtenido un resultado del 80,29%, resultado que desde el equipo decanal consideramos muy satisfactorio.

El PDI dispone de las siguientes herramientas para la formación y actualización:

- Programas de innovación y mejora docente a través del Centro Educa-Acción entre los cuales se proponen cursos de TICs y plataforma docente.
- Programas de movilidad del profesorado, en el cual participaron dos PDI del grado durante el curso 2017-18.
- Un servicio de apoyo al profesor en plataformas tecnológicas educativas.

En cuanto a la formación proporcionada por la UCV al profesorado existe un alto porcentaje de participación y satisfacción. Además, existe un alto grado de movilidad docente por parte de los profesores, siendo 6 docentes los que hicieron movilidad ese año, destacando la importancia que tienen estas movilizaciones para conocer otras facultades y la realidad de otros grados de fisioterapia en el resto de Europa.

Todo ello repercute positivamente en la calidad docente y queda reflejado en los resultados del Programa DOCENTIA, donde se observa que los resultados obtenidos para todos los docentes que han participado en el programa son satisfactorios. Precisamente, este programa sirve para la detección de posibles deficiencias en la formación y/o actividad docente del profesorado y en caso necesario el mismo Programa DOCENTIA emite informes motivados personales en los que se indican las medidas a adoptar/corregir por parte del profesor/a implicado. Estos informes pueden incluir recomendaciones como mejorar la formación o incrementar la participación en proyectos/actividades de innovación docente.

Por todo ello, se considera que la formación y perfil del profesorado es muy adecuado ya que, como se desprende de las encuestas de evaluación docente (<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>) y de los informes de inserción laboral el alumnado está bastante o muy satisfecho con la formación recibida.

**Debilidades detectadas:**

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
28 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 10. Gestión de los recursos materiales y servicios

### Estándares:

- *Los recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *Los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*

### Indicadores y evidencias:

Indicadores	Evolución de los resultados por curso académico				
	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Opinión/satisfacción de los estudiantes con los recursos destinados al título*	3,00 (1-4) (4,08%)	3,00 (1-4) (4,08%)			
Opinión/satisfacción del PDI con los recursos destinados al título*	3,52 (1-4) (24,32%)	3,68 (1-4) (48,72%)			
Opinión/satisfacción del PAS con los recursos destinados al título*	3,01 (1-4) (21,93%)	3,01 (1-4) (26,95%)			
Opinión/satisfacción del PDI con la Oficina de Relaciones Internacionales*	3,44 (1-4) (13,20%)	3,47 (1-4) (19,04%)			
Opinión/satisfacción del PAS con la Oficina de Relaciones Internacionales*	3,44 (1-4) (19,27%)	3,00 (1-4) (25,63%)			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con la Oficina de Relaciones Internacionales*	2,95 (1-4) (7,47%)	3,15 (1-4) (No hay datos concluyentes)			
Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Deportes*	3,57 (1-4) (13,20%)	3,47 (1-4) (19,04%)			
Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Deportes *	3,55 (1-4) (19,27%)	3,50 (1-4) (25,63%)			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Deporte*	2,99 (1-4) (7,47%)	3,17 (1-4) (No hay datos concluyentes)			

Opinión/satisfacción del PDI con el Área de Prácticas y Empleo*	-	3,41 (1-4) (19,04%)			
Opinión/satisfacción del PAS con el Área de Prácticas y Empleo*	-	3,67(1-4) (25,63%)			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Área de Prácticas y Empleo*	-	3,04 (1-4) (No hay datos concluyentes)			
Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de atención a la discapacidad*	3,50 (1-4) (13,20%)	3,47 (1-4) (19,04%)			
Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de atención a la discapacidad*	3,45 (1-4) (19,27%)	2,00(1-4) (25,63%)			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de atención a la discapacidad*	3,05 (1-4) (7,47%)	3,28 (1-4) (No hay datos concluyentes)			
Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Biblioteca*	3,71 (1-4) (13,20%)	3,82 (1-4) (19,04%)			
Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Biblioteca*	3,67 (1-4) (19,27%)	3,67(1-4) (25,63%)			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Biblioteca*	3,20 (1-4) (7,47%)	3,37 (1-4) (No hay datos concluyentes)			
Opinión/satisfacción del PDI con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*	-	3,41 (1-4) (19,04%)			
Opinión/satisfacción del PAS con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*	-	2,50(1-4) (25,63%)			
Opinión/satisfacción de los estudiantes con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*	-	3,24 (1-4) (No hay datos concluyentes)			

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
30 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

**Evidencias:**

Evidencias
Presupuestos de la Facultad
Informes de los servicios centrales (Área de Prácticas y Empleo, Servicio de Orientación, Oficina de Relaciones Internacionales, Oficina de Discapacidad, Biblioteca, Voluntariado ...)

**Puntos fuertes:**

De las encuestas de satisfacción del curso 2017-2018 se desprende un alto grado de satisfacción de los diferentes colectivos con los recursos materiales disponibles: En la encuesta de los estudiantes, en el ítem 11 y 12 que evalúan las instalaciones, se obtiene una puntuación de 3 y 3 sobre 4 respectivamente. Respecto a las encuestas de satisfacción de PDI del grado sobre los recursos materiales, en los ítems 10,11 y 12, se obtienen un 3,79 3,63 y 3,61 sobre 4 respectivamente.

**Debilidades detectadas:**

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
31 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 11. Análisis y medición de resultados

### Estándares:

*Las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.*

*Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecuan a su nivel en el MECES.*

*La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.*

*La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.*

*Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.*

### Indicadores y evidencias:

#### Indicadores:

**Tabla 11.1:** Resultados académicos en las asignaturas que conforman el plan de estudios. Curso 2017-18

Asignatura	Total estudiantes matriculados	Porcentaje de estudiantes en primera matrícula	Tasa de Rendimiento de la asignatura	Porcentaje de suspensos	Porcentaje de no presentados	Tasa de éxito de la asignatura	Porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula
Anatomía I	2	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Anatomía I	54	83,33%	79,63%	18,52%	1,85%	81,13%	80,00%
Anatomía II	2	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	100,00%	#¡DIV/0!
Anatomía II	80	63,75%	86,25%	12,50%	1,25%	87,34%	88,24%
Antropología	52	86,54%	86,54%	7,69%	5,77%	91,84%	91,11%
Bioestadística	74	67,57%	64,86%	14,86%	20,27%	81,36%	78,00%
Biología Celular y Molecular	37	83,78%	89,19%	5,41%	5,41%	94,29%	90,32%
Fisiología I	51	90,20%	80,39%	17,65%	1,96%	82,00%	84,78%
Fundamentos de Fisioterapia	52	100,00%	92,31%	3,85%	3,85%	96,00%	92,31%
Inglés	51	90,20%	78,43%	15,69%	5,88%	83,33%	78,26%
Psicología	49	93,88%	87,76%	10,20%	2,04%	89,58%	91,30%
Valoración en Fisioterapia	54	87,04%	77,78%	14,81%	7,41%	84,00%	85,11%

Biología	3	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	50,00%	#¡DIV/0!
Bioquímica	4	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	33,33%	#¡DIV/0!
Anatomía I	7	85,71%	42,86%	42,86%	14,29%	50,00%	50,00%
Anatomía II	10	90,00%	80,00%	10,00%	10,00%	88,89%	77,78%
Antropología	7	100,00%	71,43%	14,29%	14,29%	83,33%	71,43%
Bioestadística	7	85,71%	57,14%	14,29%	28,57%	80,00%	50,00%
Biología Celular y Molecular	6	83,33%	66,67%	33,33%	0,00%	66,67%	60,00%
Fisiología I	6	100,00%	50,00%	33,33%	16,67%	60,00%	50,00%
Fundamentos de Fisioterapia	10	90,00%	80,00%	20,00%	0,00%	80,00%	77,78%
Inglés	8	87,50%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	42,86%
Psicología	6	100,00%	83,33%	0,00%	16,67%	100,00%	83,33%
Valoración en Fisioterapia	8	87,50%	62,50%	25,00%	12,50%	71,43%	71,43%
Afecciones Médico-Quirúrgicas y sus Tratamientos	61	96,72%	91,80%	6,56%	1,64%	93,33%	93,22%
Biomecánica y Física Aplicada	58	84,48%	77,59%	22,41%	0,00%	77,59%	81,63%
Ciencia, Razón y Fe	48	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Cinesiterapia	64	92,19%	92,19%	7,81%	0,00%	92,19%	94,92%
Fisiología II	58	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Fisioterapia del Aparato Locomotor I	62	87,10%	95,16%	4,84%	0,00%	95,16%	94,44%
Fisioterapia del Sistema Nervioso	20	0,00%	40,00%	50,00%	10,00%	44,44%	#¡DIV/0!
Fisioterapia del Sistema Nervioso	56	85,71%	92,86%	5,36%	1,79%	94,55%	97,92%
Procedimientos Generales de Intervención I	64	95,31%	92,19%	6,25%	1,56%	93,65%	95,08%
Procedimientos Generales de Intervención II	63	98,41%	87,30%	11,11%	1,59%	88,71%	87,10%
Radiología	3	0,00%	33,33%	0,00%	66,67%	100,00%	#¡DIV/0!
Radiología	53	98,11%	96,23%	1,89%	1,89%	98,08%	98,08%
Biomecánica Física	4	25,00%	25,00%	50,00%	25,00%	33,33%	0,00%
Cinesiólogía y Cinesiterapia	7	0,00%	14,29%	57,14%	28,57%	20,00%	#¡DIV/0!
Física	6	33,33%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%
Fisiología	11	9,09%	54,55%	9,09%	36,36%	85,71%	100,00%
Principios de Fisioterapia Deportiva	3	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%	100,00%	#¡DIV/0!
Fisioterapia Cardiocirculatoria	3	33,33%	66,67%	0,00%	33,33%	100,00%	100,00%
Fisioterapia Cardiocirculatoria	54	100,00%	96,30%	3,70%	0,00%	96,30%	96,30%

y Respiratoria							
Fisioterapia Comunitaria y Salud Pública	46	100,00%	95,65%	4,35%	0,00%	95,65%	95,65%
Fisioterapia del Aparato Locomotor	5	20,00%	80,00%	20,00%	0,00%	80,00%	100,00%
Fisioterapia del Aparato Locomotor II	50	100,00%	96,00%	4,00%	0,00%	96,00%	96,00%
Fisioterapia Deportiva	51	100,00%	90,20%	9,80%	0,00%	90,20%	90,20%
Fisioterapia Deportiva de Alto Rendimiento	8	12,50%	62,50%	37,50%	0,00%	62,50%	100,00%
Fisioterapia Pediátrica	46	100,00%	93,48%	2,17%	4,35%	97,73%	93,48%
Fisioterapia Preventiva y Evolutiva	8	50,00%	50,00%	25,00%	25,00%	66,67%	50,00%
Fisioterapia Preventiva y Evolutiva	53	100,00%	94,34%	3,77%	0,00%	96,15%	94,34%
Fisioterapia Respiratoria	7	14,29%	42,86%	42,86%	14,29%	50,00%	100,00%
Gestión y Control de Calidad	12	33,33%	91,67%	0,00%	8,33%	100,00%	100,00%
Investigación y Documentación Sanitaria	9	44,44%	55,56%	0,00%	44,44%	100,00%	50,00%
Investigación y Documentación Sanitaria	45	100,00%	97,78%	2,22%	0,00%	97,78%	97,78%
Laboratorio de Entrevista Clínica	2	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Prácticas Tuteladas I	49	100,00%	97,96%	2,04%	0,00%	97,96%	97,96%
Procedimientos Especiales en Fisioterapia	3	66,67%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Procedimientos Especiales en Fisioterapia	60	100,00%	98,33%	1,67%	0,00%	98,33%	98,33%
Terapia Manual	50	100,00%	92,00%	6,00%	2,00%	93,88%	92,00%
Afecciones Médicas y sus tratamientos	8	37,50%	75,00%	0,00%	25,00%	100,00%	66,67%
Afecciones Quirúrgicas y sus Tratamientos	11	81,82%	90,91%	0,00%	9,09%	100,00%	88,89%
Doctrina Social de la Iglesia	13	92,31%	92,31%	0,00%	7,69%	100,00%	100,00%
Salud Pública y Comunitaria	9	66,67%	55,56%	22,22%	22,22%	71,43%	50,00%
Bioética y Deontología	55	81,82%	98,18%	1,82%	0,00%	98,18%	100,00%
Estancias Clínicas I	49	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Estancias Clínicas II	45	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Laboratorio de Fisioterapia Geriátrica	51	100,00%	96,08%	3,92%	0,00%	96,08%	96,08%
Laboratorio de Terapia Manual	52	94,23%	92,31%	3,85%	3,85%	96,00%	93,88%
Trabajo Fin de Grado	65	78,46%	80,00%	1,54%	18,46%	98,11%	88,24%
Laboratorio de Fisioterapia Pediátrica	63	79,37%	79,37%	14,29%	6,35%	84,75%	80,00%

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
34 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

Las asignaturas sombreadas en azul corresponden al plan de estudios antiguo y las sombreadas en verde pertenecen a primer curso de fisioterapia internacional.

**Tabla 11.2:** Evolución de los principales indicadores y datos de oferta y demanda del título.

	Dato memoria verificada	Curso 2016-17	Curso 2017-18	Enlace a Información complementaria
<b>N° de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico</b>	80	55	62	
<b>(en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) N° de plazas por curso</b>	-	-	-	
<b>Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU)</b>	79,63%	-	-	<a href="https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/indicadores">https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/indicadores</a>
<b>Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU)</b>	2,05%	6,45%	-	
<b>Tasa de eficiencia (conforme a la definición del SIIU)</b>	66,62%	92,90%	92,44%	
<b>Tasa de rendimiento (conforme a la definición del SIIU)</b>		88,09%	87,41%	
<b>Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título</b> (Encuesta estudiantes, Curso 16-17 Ítem 12; Curso 17-18 Ítem 15)		2,50 (1-4) (4,08%)	3,50 (1-4) (4,08%)	<a href="https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/encuestas-de-satisfaccion">https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/encuestas-de-satisfaccion</a>
<b>Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado</b> (Encuesta Actividad Docente, Curso 16-17 Ítem 19, Curso 17-18 Ítem 15)		4,78 (1-6) (17,77%)	4,85 (1-6) (26,82%)	<a href="https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/evaluacion-resultados-encuestas">https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/evaluacion-resultados-encuestas</a>
<b>Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos</b> (Encuesta Estudiantes, Curso 16-17 ítem 10; Curso 17-18 Promedio ítems 11-12)		3,00 (1-4) (4,08%)	3,00 (1-4) (4,08%)	<a href="https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/encuestas-de-satisfaccion">https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/encuestas-de-satisfaccion</a>
<b>Grado de satisfacción del profesorado con el título</b> (Encuesta PDI, Curso 16-17 ítem 16, Curso 17-18 ítem 15)		3,56 (1-4) (24,32%)	3,47 (1-4) (48,72%)	
<b>Grado de satisfacción de los egresados con el título</b> (Encuesta Egresados, Curso 16-17 Ítem 15; Curso 17-18 Ítem 11)		-	3,13 (1-4) (12,12%)	
<b>Grado de satisfacción de los empleadores con el título</b> (Encuesta Tutor Prácticas, Curso 16-17 Ítem 6)		4,00 (1-4) (3,03%)	3,46 (1-4) (19,40%)	
<b>Tasa de matriculación</b>		91,67%	77,50%	<a href="https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/indicadores">https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-fisioterapia/seccion/indicadores</a>
<b>Tasa de oferta y demanda de plazas de nuevo ingreso</b>		236,67%	117,50%	

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

### Evidencias:

Evidencias
Listado de TFG / TFM calificados con indicación del tutor y tribunal
Informes referentes a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés
Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
35 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

**Puntos fuertes:**

Las metodologías docentes del Grado son coherentes con los sistemas de evaluación de las asignaturas y permiten la consecución de los resultados de aprendizaje y la adquisición de las competencias previstas y esto queda reflejado en las tasas de rendimiento y eficiencia.

Es un título con elevado grado de especialización y alto contenido práctico. Asimismo, la metodología docente se adecua al tamaño del grupo y a los resultados de aprendizaje que se deben alcanzar. Las actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación se corresponden con las competencias del título, y esta información se recoge de manera detallada en las guías docentes disponibles en la página web del grado.

El sistema de evaluación de los Trabajos de Fin de Grado, permite evaluar la adquisición de las competencias del título y se garantiza mediante la rúbrica de evaluación que valora de forma directa los resultados de aprendizaje previstos en la memoria vigente del título

La tasa de rendimiento de cada una de las asignaturas (tabla 11.1) y el resultado global de dicha tasa (tabla 11.2) corroboran que el progreso académico de los estudiantes es positivo durante la realización del grado y que se alcanzan los objetivos del programa formativo, con el nivel de exigencia adecuado.

Anualmente, el servicio "Área de prácticas y empleo" a través del Observatorio de Empleo, recaba información y emite los Informes de Inserción Laboral de cada título que se publican en la página web del Grado en Fisioterapia. Su análisis permite conocer el grado de integración en el mercado laboral de los egresados del título. Hasta la fecha, se dispone del informe de los egresados del curso 2015-16 de los que se desprende que el 86% de los egresados se encuentran actualmente trabajando.

La satisfacción de los egresados con la relación entre la formación recibida y las posibilidades de inserción laboral reflejada en los informes de inserción laboral es destacable, el 71% de ellos está muy satisfecho con la titulación cursada, y, además, ante la pregunta de si los estudios realizados capacitan para el ejercicio profesional, la respuesta ha sido favorable: el 12% está muy de acuerdo y el 57% está de acuerdo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
36 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

### **Debilidades detectadas:**

Tras el análisis de los resultados de las tasas de rendimiento de cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios, se observa que el grupo de internacional presenta en algunas asignaturas tasas de rendimientos por debajo del 50%. No obstante, al ser el primer curso de implantación de este itinerario, estos resultados no son representativos para tomar acciones de mejora, y por ello se pospone el análisis una finalizado el curso académico 2018-19.

Por otra parte, la baja participación en las encuestas es una gran debilidad que impide una correcta evaluación de los indicadores de satisfacción.

### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Para mejorar la participación de todos los grupos de interés en las encuestas de satisfacción y actividad docente se van a adoptar las siguientes acciones de mejora:

- Se destinará una franja horaria para que los alumnos puedan rellenar las encuestas de actividad docente en cada cuatrimestre, haciendo coincidir en el segundo cuatrimestre con las encuestas de satisfacción.
- Se enviarán correos quincenales recordatorios a todos los grupos de interés para incentivar la participación en las encuestas.
- Se realizará una reunión al final de cada cuatrimestre con los alumnos para recabar información sobre satisfacción, mejoras y sugerencias.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
37 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

## 12. Información pública

### Estándares:

*Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación.*

*La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.*

*Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos.*

### Evidencias:

#### Evidencia

Enlace a la página web del título.

### Puntos fuertes:

A lo largo de la página web del título, se encuentra de forma accesible e intuitiva, toda la información necesaria para la toma de decisiones de futuros estudiantes y otros agentes de interés. En la parte superior derecha, aparece un apartado denominado "Datos de titulación" en donde se detalla la descripción del título: nombre del título, centro docente, plazas ofertadas, duración del máster, número de créditos ECTS, tipo de enseñanza, el horario de impartición y las sedes donde se imparte.

Por otro lado, navegando por el menú de la parte superior izquierda de la página web del título, se accede de forma sencilla a toda la información que puede ser interesante para los colectivos de interés: información sobre los requisitos de acceso y admisión, información previa a la matrícula, estructura del plan de estudios, entre otros.

### Debilidades detectadas:

### Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
38 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

### 13. PLAN DE MEJORAS GLOBAL

01-17/18
<b>Acción de Mejora</b>
Disminuir el resultado de la tasa de abandono
<b>Tareas a desarrollar</b>
Estudiar las causas que han llevado a los alumnos a abandonar la titulación Realizar una reunión con secretaria para establecer un proceso de aviso en caso de que un alumno solicite la baja. Reunión alumnos de primer curso con el tutor para informar sobre las becas UCV
<b>Responsable de la Tarea</b>
Equipo decanal
<b>Temporalización</b>
2 cursos académicos
<b>Recursos necesarios</b>
Reuniones y recursos humanos
<b>Indicador asociado</b>
Tasa de abandono
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Reducir el número de estudiantes que abandonan los estudios
<b>Resultados esperados</b>
Reducir el número de estudiantes que abandonan los estudios

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
39 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

02-17/18
<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar el resultado de la tasa de graduación
<b>Tareas a desarrollar</b>
<p>Analizar las causas por las que los alumnos no se gradúan</p> <p>Hacer un seguimiento de los alumnos suspensos de cada asignatura.</p> <p>Facilitar a los alumnos horarios de tutorías concretos para reforzar la adquisición de competencias</p>
<b>Responsable de la Tarea</b>
Directores de departamentos
<b>Temporalización</b>
2 cursos académicos
<b>Recursos necesarios</b>
Reuniones con alumnos y correos electrónicos
<b>Indicador asociado</b>
Tasa de graduación
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Aumentar el número de estudiantes que se gradúan
<b>Resultados esperados</b>
Conseguir un número mayor de alumnos que terminen en el plazo establecido

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
40 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

<b>03-17/18</b>
<b>Acción de Mejora</b>
Aumentar la tasa del PDI doctor
<b>Tareas a desarrollar</b>
Para las nuevas contrataciones se tendrá en cuenta que sean doctores Aumentar el claustro docente del grado con PDI doctor de la Universidad especializado en la materia Animar al profesorado a matricularse en programas de doctorado
<b>Responsable de la Tarea</b>
Decanato
<b>Temporalización</b>
2 cursos académicos
<b>Recursos necesarios</b>
Recursos humanos y económicos
<b>Indicador asociado</b>
Tasa PDI doctor
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la tasa del PDI doctor
<b>Resultados esperados</b>
Mejorar la tasa del PDI doctor

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
41 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

<b>04-17/18</b>
<b>Acción de Mejora</b>
Aumentar la participación en las encuestas por parte de todos los grupos de interés.
<b>Tareas a desarrollar</b>
Se destinará una franja horaria para que los alumnos puedan rellenar las encuestas de actividad docente en cada cuatrimestre, haciendo coincidir en el segundo cuatrimestre con las encuestas de satisfacción.
Se enviarán correos semanales recordatorios a todos los grupos de interés para incentivar la participación en las encuestas.
Se insistirá durante las reuniones con los delegados de la importancia de transmitir a sus compañeros la importancia de realizar las encuestas
<b>Responsable de la Tarea</b>
Equipo decanal
<b>Temporalización</b>
Curso académico 2018-2019
<b>Recursos necesarios</b>
Correos electrónicos y reuniones, aula de informática
<b>Indicador asociado</b>
Participación en las encuestas de Satisfacción y actividad docente
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la participación en las encuestas de todos los tipos de interés
<b>Resultados esperados</b>
Mejorar la participación en las encuestas de todos los tipos de interés

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b>	GRADO EN FISIOTERAPIA
42 de 42	CURSO 2017-18	FECHA: 24/07/2019

05-17/18
<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar el tiempo de respuesta de quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas.
<b>Tareas a desarrollar</b>
Crear un servicio de alertas en el buzón on-line que permita el seguimiento de las mismas hasta su cierre.
<b>Responsable de la Tarea</b>
Equipo decanal
<b>Temporalización</b>
Curso académico 2018-2019
<b>Recursos necesarios</b>
Reuniones y correos electrónicos
<b>Indicador asociado</b>
Tiempo medio de atención de quejas, sugerencias y/o felicitaciones
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Optimizar el tiempo de respuesta de quejas, sugerencias y/o felicitaciones
<b>Resultados esperados</b>
Optimizar el tiempo de respuesta de quejas, sugerencias y/o felicitaciones