

|                                                                                                                                                          |                                                |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></p> | <p>GRADO EN MEDICINA</p>   |
| <p>CURSO 2015/ 2016</p>                                                                                                                                  |                                                | <p>FECHA: 31 /10 /2016</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 los resultados de los cinco últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un valor 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-medicina/seccion/41>

El Grado en Medicina, tras obtener la resolución positiva sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 6 de marzo de 2009, se implantó en el curso 2009-10. En el curso 2015-16 se ha contado con un total de 129 alumnos matriculados sobre un total de 120 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Medicina y Odontología, a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características especificadas en la Memoria aprobada:

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

En el desarrollo de cada curso se dan cuatro fases principales lideradas por la Vicedecana del Grado:

- **Planificación:** Con anterioridad al inicio del curso se llevan a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre esas tareas las principales son:
  - Actualización de la información de la página web del grado (<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina>) 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.
  - 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 los 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 implantación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.

|                                                                                                                                                |                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

- 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 Medicina y Odontología. Las medidas propuestas se tienen en cuenta en la fase de planificación en el curso o cursos siguientes dependiendo de que su realización se haya programado para llevarse a cabo en uno o varios cursos. Asimismo, el análisis de la implantación, del funcionamiento y de los resultados obtenidos en el título puede servir como criterio para proponer modificaciones en la Memoria de la titulación.

### 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 en el desarrollo del SGIC

El representante de la titulación en la comisión de calidad es Dña. Cristina de la Presentación Blasco.

### Miembros de la Comisión de calidad

| COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD           |        |                                             |                                                                        |
|----------------------------------------------|--------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE                                       | TIPO   | CATEGORÍA                                   | CARGO COMISIÓN                                                         |
| Dr. D. Germán Cerda Olmedo                   | PDI    | Decano                                      | Presidente                                                             |
| Dr. D. Antonio Pallarés Sabater              | PDI    | Decano Adjunto Odontología                  | Representante Grado en Odontología                                     |
| Dra. Dña. Cristina de la Presentación Blasco | PDI    | Vicedecana Medicina                         | Representante Grado en Medicina                                        |
| Dra. Dña. Ángela Moreno Gálvez               | PDI    | Coordinadora Grado en Nutrición y Dietética | Representante Grado en Nutrición y Dietética                           |
| D. Amparo Saus Carreres                      | PAS    | Secretaria de la Facultad                   | Secretaria / Representante de los Postgrados / Coordinadora de Calidad |
| Dr. D. Julio Herrero Pons                    | PDI    | Profesor                                    | Representante PDI                                                      |
| Dña. Davinia Pérez Sánchez                   | PAS    | Coordinación de Prácticas                   | Representante PAS                                                      |
| D. Enrique García                            | Alumno | Delegado alumnos                            | Representante alumnos                                                  |
| D. Pablo Navarro Aguirre                     | PAS    | Técnico de Calidad                          | Representante Oficina de Calidad                                       |

|                                                                                                                                                          |                                         |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
| CURSO 2015/ 2016                                                                                                                                         |                                         | FECHA: 31 /10 /2016 |

### **Enlace al Manual de Calidad y de Procesos**

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Medicina y Odontología a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-medicina/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 han llevado a cabo las acciones indicadas en el plan de mejoras referente a la mejora en los espacios, esto es:

- Se ha establecido una sala permanente de estudio.
- Apertura 24 horas de la sede en periodo previo al inicio de exámenes y durante los exámenes.

También se ha realiza una mayor difusión entre los alumnos y el PDI del Grado en Medicina del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).

## **2. Resultados e indicadores**

### **Indicadores AVAP**

Los indicadores que AVAP define en su protocolo de seguimiento se publican en la página web del título, se puede acceder a ellos través del siguiente enlace:

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

|                                                                                                                                                |                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

| <b>Indicador</b>                    |                    | <b>11-12</b> | <b>12-13</b> | <b>13-14</b> | <b>14-15</b> | <b>15-16</b> |
|-------------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Tasa de rendimiento                 | Resultado esperado | ≥ 70%        | ≥ 70%        | ≥ 80%        | ≥ 80%        | ≥ 80%        |
|                                     | Resultado obtenido | 90,13        | 88,28        | 91,96        | 93,17        | 92,58        |
| Tasa de éxito                       | Resultado esperado | ≥ 80%        | ≥ 80%        | ≥ 85%        | ≥ 85%        | ≥ 85%        |
|                                     | Resultado obtenido | 92,78        | 90,65        | 93,98        | 94,71        | 94,84        |
| Tasa de abandono                    | Resultado esperado | ≤ 10%        | ≤ 10%        | ≤ 10%        | ≤ 10%        | ≤ 10%        |
|                                     | Resultado obtenido | 6,67         | 7,25         | 4,58         | 5,30         | 6,47         |
| Tasa de eficiencia de los graduados | Resultado esperado | ≥ 90%        | ≥ 90%        | ≥ 90%        | ≥ 90%        | ≥ 90%        |
|                                     | Resultado obtenido | -            | -            | -            | 94,28        | 95,34        |
| Tasa de oferta / demanda            | Resultado esperado | ≥ 100%       | ≥ 100%       | ≥ 100%       | ≥ 100%       | ≥ 100%       |
|                                     | Resultado obtenido | 1064,16      | 910,83       | 1250,00      | 833,00       | 796,67       |
| Tasa de matriculación               | Resultado esperado | ≥ 80%        | ≥ 80%        | ≥ 90%        | ≥ 90%        | ≥ 90%        |
|                                     | Resultado obtenido | 108,33       | 106,67       | 109,17       | 110,00       | 107,50       |
| Tasa de PDI Doctor                  | Resultado esperado | ≥ 70%        | ≥ 70%        | ≥ 70%        | ≥ 70%        | ≥ 70%        |
|                                     | Resultado obtenido | 81,82        | 82,11        | 82,11        | 76,06        | 74,82        |
| Tasa de PDI a tiempo completo       | Resultado esperado | ≥ 15%        | ≥ 15%        | ≥ 15%        | ≥ 15%        | ≥ 15%        |
|                                     | Resultado obtenido | 18,18        | 19,51        | 20,33        | 16,90%       | 18,71        |
| <b>Indicador</b>                    |                    | <b>09-10</b> |              |              |              |              |
| Tasa de graduación                  | Resultado esperado | ≥ 40%        |              |              |              |              |
|                                     | Resultado obtenido | 80,00%       |              |              |              |              |

## Docentia

DOCENTIA es 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 de la última convocatoria de DOCENTIA del PDI del Grado en Medicina:

|                                                                                                                                                |                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

| CALIFICACIÓN                          | EXCELENTE        | NOTABLE           | SUFICIENTE        | DESFAVORABLE     |
|---------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| <b>1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b> | 1 (8,33%)        | 6 (50,00%)        | 4 (33,33%)        | 1 (8,33%)        |
| <b>2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>   | 0 (0,00%)        | 10 (83,33%)       | 2 (16,67%)        | 0 (0,00%)        |
| <b>3 RESULTADOS</b>                   | 0 (0,00%)        | 9 (75,00%)        | 3 (25,00%)        | 0 (0,00%)        |
| <b>4 MEJORA E INNOVACIÓN</b>          | 2 (16,67%)       | 3 (25,00%)        | 1 (8,33%)         | 6 (50,00%)       |
| <b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>            | <b>1 (8,33%)</b> | <b>5 (41,67%)</b> | <b>5 (41,67%)</b> | <b>1 (8,33%)</b> |

## Inserción laboral

Se dispone de dos informes de inserción laboral, correspondiente a los egresados en los cursos 2012-13 y 2013-14. Dichos informes están disponible en la web de la titulación en el siguiente enlace:

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

|                                                                                                    |                    | Egresados 12-13 | Egresados 13-14 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| Porcentaje de egresados que están trabajando                                                       | Resultado esperado | ≥ 85%           | ≥ 85%           |
|                                                                                                    | Resultado obtenido | 92,00%          | 85,00%          |
| Estos estudios capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional (de acuerdo o muy de acuerdo) | Resultado esperado | ≥ 90%           | ≥ 90%           |
|                                                                                                    | Resultado obtenido | 100,00%         | 100,00%         |

## Análisis y comentarios

La evaluación de los indicadores de calidad del título desde que se inició el Grado es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados nos demuestra que la implantación del Grado se ha realizado de forma adecuada, destacando el buen resultado de las tasas de matriculación y oferta y demanda desde el inicio del mismo pese a la situación económica.

Con respecto a DOCENTIA, el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado, los resultados de la última convocatoria se consideran adecuados.

Por último, en cuanto a la inserción laboral, los resultados de las dos promociones disponibles se consideran satisfactorios, ya que el 100% considera que la formación recibida capacita adecuadamente para el ejercicio profesional.

|                                                                                                                                                |                                         |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/2016                         | FECHA: 31/10/2016 |

### 3. Satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas

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 de la actividad docente:

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

-Encuestas de satisfacción:

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

#### Estudiantes

| <b>Encuesta de evaluación de la actividad docente (1)</b>                 |                    | <b>2011-12</b> | <b>2012-13</b> | <b>2013-14</b> | <b>2014-15</b> | <b>2015-16</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente     | Resultado esperado | -              | -              | ≥ 4            | ≥ 4            | ≥ 4            |
|                                                                           | Resultado obtenido | -              | -              | 4,69           | 4,70           | 4,84           |
| Índice de satisfacción con la actividad docente                           | Resultado esperado | ≥ 4            | ≥ 4            | ≥ 4            | ≥ 4            | ≥ 4            |
|                                                                           | Resultado obtenido | 4,47           | 4,78           | 4,71           | 4,72           | 4,88           |
| <b>Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación (2)</b> |                    |                |                |                |                |                |
| Índice de satisfacción general del estudiante                             | Resultado esperado | -              | -              | ≥ 3            | ≥ 3            | ≥ 3            |
|                                                                           | Resultado obtenido | -              | -              | 3,30           | 3,36           | 2,89           |

#### Plan de Acción Tutorial

| <b>Encuesta de satisfacción con el PAT (2)</b> |                    | <b>2011-12</b> | <b>2012-13</b> | <b>2013-14</b> | <b>2014-15</b> | <b>2015-16</b> |
|------------------------------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Índice de satisfacción con el PAT              | Resultado esperado | ≥ 3            | ≥ 3            | ≥ 3            | ≥ 3            | ≥ 3            |
|                                                | Resultado obtenido | 3,36           | 3,54           | 3,59           | 3,42           | 3,05           |

#### Egresados

| <b>Encuesta de satisfacción egresados (2)</b>    |                    | <b>2011-12</b> | <b>2012-13</b> | <b>2013-14</b> | <b>2014-15</b> | <b>2015-16</b> |
|--------------------------------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Índice de satisfacción con la titulación cursada | Resultado esperado | -              | ≥ 3            | ≥ 3            | ≥ 3            | ≥ 3            |
|                                                  | Resultado          | -              | 3,95           | 3,84           | 3,55           | 3,38           |

|                                                                                                                                                |                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

|  |          |  |  |  |  |  |
|--|----------|--|--|--|--|--|
|  | obtenido |  |  |  |  |  |
|--|----------|--|--|--|--|--|

## PDI

| Encuesta de satisfacción del PDI (2)   |                    | 2011-12 | 2012-13 | 2013-14 | 2014-15 | 2015-16 |
|----------------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Índice de satisfacción del profesorado | Resultado esperado | -       | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     |
|                                        | Resultado obtenido | -       | 2,84    | 3,09    | 2,99    | 3,45    |

## PAS

| Encuesta de satisfacción del Pas (2) |                    | 2011-12 | 2012-13 | 2013-14 | 2014-15 | 2015-16 |
|--------------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Índice de satisfacción del PAS       | Resultado esperado | -       | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   |
|                                      | Resultado obtenido | -       | 2,78    | 3,13    | 3,14    | 3,13    |

## Prácticas

| Encuestas de satisfacción prácticas (2)             |                    | 2011-12 | 2012-13 | 2013-14 | 2014-15 | 2015-16 |
|-----------------------------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Índice de satisfacción del alumno con las prácticas | Resultado esperado | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   | ≥ 3     | ≥ 3     |
|                                                     | Resultado obtenido | 3,22    | 3,36    | 3,17    | 3,58    | 3,25    |
| Índice de satisfacción del tutor de prácticas       | Resultado esperado | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   | ≥ 2,5   | ≥ 2,8   | ≥ 2,8   |
|                                                     | Resultado obtenido | 2,71    | 2,87    | 2,71    | 2,97    | 3,67    |

## Movilidad

| Encuestas de satisfacción alumnos enviados y alumnos recibidos (3) |                    | 2011-12 | 2012-13 | 2013-14 | 2014-15 | 2015-16 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Índice de satisfacción del alumno enviado                          | Resultado esperado | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     |
|                                                                    | Resultado obtenido | 5       | -       | 5       | 4,57    | -       |
| Índice de satisfacción del alumno recibido                         | Resultado esperado | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     | ≥ 3     |
|                                                                    | Resultado obtenido | 5       | -       | 4,33    | 4,17    | -       |

(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

|                                                                                                                                                |                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

|                                                | 2011-12 | 2012-13 | 2013-14 | 2014-15 | 2015-16 |
|------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Encuesta de evaluación de la actividad docente | 46,83%  | 52,82%  | 35,48%  | 19,52%  | 20,28%  |
| Encuesta Plan de Acción Tutorial               | -       | -       | 65,00%  | 46,66%  | 51,16%  |
| Encuesta general estudiantes                   | -       | -       | 8,33%   | 9,16%   | 3,22%   |
| Encuesta egresados                             | -       | -       | 51,66%  | 13,75%  | 9,92%   |
| Encuesta PDI                                   | -       | -       | 31,66%  | 13,38%  | 39,28%  |
| Encuesta PAS                                   | -       | -       | 58,33%  | 68,44%  | 54,09%  |
| Encuesta alumnos prácticas                     | -       | -       | 50,00%  | 54,16%  | 16,34%  |
| Encuesta tutores prácticas                     | -       | -       | 36,25%  | 65,33%  | 12,71%  |
| Encuesta alumnos enviados                      | -       | -       | 37,50%  | 81,82%  | -       |
| Encuesta alumnos recibidos                     | -       | -       | 30,00%  | 39,01%  | -       |

## **Análisis y comentarios**


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

- DOCENTIA-UCV: 12 profesores del curso 2015-16 cumplían los criterios de participación en la 5ª convocatoria.
- Encuesta de evaluación de la 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" de la encuesta, en el que se ha obtenido un valor de 4,88 en una escala sobre 6; este resultado se considera satisfactorio, ya que supera el resultado esperado que se marca como objetivo en la Facultad (4,00).

La encuesta se realiza 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 aprobado de 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



|                                                                                                                                                          |                                         |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                          | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

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 un seguimiento más cercano y con alcance para todos los profesores que se desee en cada curso.

Con el listado de encuestas de satisfacción que se indican en este apartado, 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.

|                                                                                                                                                |                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
|  Universidad<br>Católica<br>de Valencia<br>San Vicente Mártir | <b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | GRADO EN MEDICINA   |
|                                                                                                                                                | CURSO 2015/ 2016                        | FECHA: 31 /10 /2016 |

## 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

|                                                  |                    | 2011-12 | 2012-13 | 2013-14 | 2014-15 | 2015-16 |
|--------------------------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | Resultado esperado | ≤ 7     | ≤ 7     | ≤ 7     | ≤ 7     | ≤ 7     |
|                                                  | Resultado obtenido | 5,67    | 2,93    | 2,62    | 1,76    | 6,13    |
| Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.      | Resultado esperado | ≥ 75%   | ≥ 75%   | ≥ 90%   | ≥ 75%   | ≥ 75%   |
|                                                  | Resultado obtenido | 100,00  | 100,00  | 100,00  | 100,00  | 100,00% |

### 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/buzonsugerencias.aspx>

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

Durante el curso 2015-16 se han recibido 53 comunicaciones al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, con el siguiente desglose:

-32 felicitaciones

-12 quejas

-9 sugerencias

Todas las comunicaciones han sido internas, esto es por alumnos o PDI / PAS a través de la intranet, y todas han sido respondidas.

El tiempo de respuesta promedio de las comunicaciones al buzón ha sido de 6,13 días, resultado que se considera adecuado.