

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
1 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

## 1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento (aprobado en 13-01-17) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 09-01-17) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

### 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. El representante de la titulación en la comisión de calidad es la Vicedecana Dña Margarita Cañadas Pérez.

La Comisión de Calidad se ha reunido durante el curso 2015-16 en 3 ocasiones.

### Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		30/09/2014	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
Dra. Dña. María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
Dra. Dña. M <sup>a</sup> Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Dra. Dña. Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Coordinadora de Calidad
Dr. D. Vicente Gomar Escrivà	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EI
Dr. D. Dionisio Félix Yañez Avendaño	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Dra. Dña. Joana Calero Plaza	PDI	Vicedecana	Representante del Grado ES
Dr. D. Roberto Sanz Ponce	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Dra. Dña. Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Dra. Dña. Margarita Cañadas Pérez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Dr. D. José Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Dra. Dña. Raquel Ibañez Martínez	PDI	Vicedecana	Representante del Postgrado
Dra. Dña. Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Dra. Dña. Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del PDI
Dña. Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
D. Jordi Pomar Beneyto	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
Dña. Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de la OCVA	Representante de la OCVA

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
2 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

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

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación a través de siguiente enlace:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/41>

La Política de Calidad de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación ha sido revisada por la Comisión de Calidad en fecha 20-10-2015. Tras la revisión se ha considerado que no es necesario realizar cambios en la misma.

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

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/41>

### **Mejoras alcanzadas curso anterior**

Durante el curso 2015-16 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso 2014-15:

- Se ha continuado con la Comisión de Acreditación de la Facultad para realizar el seguimiento de las titulaciones durante el proceso de la Renovación y llevar a cabo la coordinación de las reuniones de trabajo así como el cumplimiento de los plazos y la entrega de las evidencias requeridas de las 3 titulaciones de Grado y Postgrado de la Facultad que se presentan al Proceso de Renovación de la Acreditación en el curso 15-16, obteniendo el 100% la Renovación de la Acreditación.

## **2. Resultados e indicadores**

### **Indicadores AVAP**

Los indicadores se publican en la página web de la titulación, tal y como se observa a través del siguiente enlace: <http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/40>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
3 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	94,00%	87,00%	92,11%	88,08%	92,93%	85,78%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido		91,90%	96,09%	92,71%	96,94%	91,69%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%
	Resultado obtenido	24,00%	5,56%	5,88%	25,93%	12,50%	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	-	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	-	97,17%	97,00%	86,73%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	-	-		
	Resultado obtenido	56,00%	80,00%	-	-		
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	-	146,67%	113,33%	106,67%	110,00%	87,67%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 83,33%	≥ 96,67%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	83,33%	96,67%	80,00%	106,67%	90,00%	70%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	61,90%	46,15%	72,73%	62,96%	47,62%	61,90%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%
	Resultado obtenido	33,33%	38,46%	42,42%	48,15%	57,14%	57,14%

## Prácticas

La información respecto al proceso de prácticas del Grado en Terapia Ocupacional se encuentra disponible y al alcance de toda la Comunidad Universitaria en la web, a través del siguiente enlace: <http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/51>

Así como la información respecto al procedimiento de Gestión de las Prácticas externas de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, la cual está disponible en el siguiente enlace: <http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/41>

Destacar la importante labor de la Comisión de Prácticas de la Facultad, órgano responsable de la gestión que agrupa a todas las titulaciones, en cuyo Plan de Estudios se imparte la asignatura del Prácticum. Se realiza un diseño común de modelo de prácticas que respeta el perfil formativo de cada titulación. Establece el contacto y la comunicación entre la Universidad y las instituciones y centros educativos que reciben alumnos y que en el curso 15-16 ha gestionado un total de 62 plazas para que los alumnos de Grado en Terapia Ocupacional pudieran realizar sus prácticas.

La Comisión trabaja intensamente para acompañar al alumnado en el proceso de prácticas, facilitándole toda la información necesaria a través de su intranet del calendario que recoge todo el proceso del Prácticum, o la organización de cada uno de los modelos de prácticas: (seminarios y clases de preparación del alumnado, búsqueda y selección de plazas, asignación

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
4 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27/10/2016

de plazas y tutores), así como de solucionar cualquier incidencia que pudiera ocasionarse en cualquier punto del proceso.

Concretamente, durante el curso 15/16 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de 39 tutores de centro y 1 supervisor de la UCV.

## Otros

### Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 50%	≥ 40%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	19,05%	23,33%	51,35%	50,00%	58,82%	64,00%
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20%	≥ 20%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	71,59%	18,27%	21,57%	22,50%	59,88%	-
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 10%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%
	Resultado obtenido	-	18,18%	4,17%	41,18%	40,00%	30,77%

## Movilidad

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16
Porcentaje de estudiantes enviados que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	≥ 2%	≥ 2%	≥ 2%	≥ 2%
	Resultado obtenido	-	-	2,27%	2,44%	4,47%	24,14 %
Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	≥ 4	≥ 4	≥ 2%	≥ 2%
	Resultado obtenido	-	-	7	8	2,51%	12,00%

## Docencia

El proceso de evaluación del Personal Académico de la UCV se conoce como DOCENTIA-UCV. La descripción de dicho modelo de evaluación está expuesto públicamente en la web Calidad/Profesores/Docencia-UCV ([https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)), como documento Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario de la UCV.

El programa DOCENTIA, se encuentra en fase experimental, a continuación se incluyen los resultados correspondientes a la 5ª Convocatoria, promedio de las puntuaciones por titulación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
5 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27/10/2016

entre todos los profesores que intervienen en el Grado a lo largo del periodo evaluado (cursos 2012-13, 2013-14 y 2014-15) que han participado en la 5ª Convocatoria DOCENTIA-UCV.

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
<b>1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	2 (12,50%)	10 (62,50%)	4 (25,00%)	0 (0,00%)
<b>2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	0 (0,00%)	13 (81,25%)	3 (18,75%)	0 (0,00%)
<b>3 RESULTADOS</b>	0 (0,00%)	12 (75,00%)	4 (25,00%)	0 (0,00%)
<b>4 MEJORA E INNOVACIÓN</b>	2 (12,50%)	6 (37,50%)	3 (18,75%)	5 (31,25%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>2 (12,50%)</b>	<b>8 (50,00%)</b>	<b>6 (37,50%)</b>	<b>0 (0,00%)</b>

## Inserción laboral

Los informes de Inserción Laboral se encuentran disponibles en la web, a través del siguiente enlace: <http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/60>

	Resultado	Egresados 13-14	Egresados 14-15	Egresados 15-16
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 65%	≥ 65%	-
	Resultado obtenido	86%	95%	-
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 65%	≥ 65%	-
	Resultado obtenido	75%	73%	-

## Análisis y comentarios

La evaluación de los indicadores de calidad del título, desde que se inició el Grado es satisfactoria, la evolución de los resultados demuestra que la implantación del Grado se ha realizado de forma adecuada a pesar del descenso en algunas tasas.

En el curso 14/15 disminuye la tasa de PDI Doctor, no obstante en el momento de la elaboración del presente informe, dicha tasa alcanza un valor de **61,90%**, tras la obtención del doctorado de 3 profesores de la titulación.

Se alcanzan mejores resultados en la tasa de abandono de la titulación, con respecto al curso anterior 13/14 por lo que no se considera necesario emprender acciones de mejora, ya que dado que la cohorte de entrada de la titulación no cuenta con un número elevado de miembros, en el curso 14/15 el resultado obtenido, hace referencia al abandono de 2 alumnos.

Tal como se puede muestran los resultados de la tabla DOCENTIA, el 50,00% de nuestros profesores evaluados obtienen una calificación global de notable y ninguno de ellos se sitúa en desfavorable.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
6 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27/10/2016

Por último en cuanto a la inserción laboral, resaltar que la Universidad Católica de Valencia, cuenta con un Observatorio de Empleo, el cual realiza estudios en todas las titulaciones que dispongan de egresados cuya fecha de finalización de estudios sea igual o superiores a dos años. La primera promoción de egresados de la titulación corresponde a los egresados del curso 13/14 y en el momento de la redacción del presente Informe se dispone de los resultados de la encuesta de Inserción Laboral, realizada a los egresados de los cursos 2013-14 y 2014-15, con el fin de conocer la situación laboral y formativa de los egresados. Dichos informes se encuentran disponibles en el siguiente enlace de la titulación:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/60>

Los resultados de ambas promociones son muy satisfactorios, en ambas promociones el porcentaje de egresados que se encuentra actualmente trabajando supera el 60%, alcanzando en el curso 13/14 el **67%** y el **100%** de los egresados de dicha promoción considera que la formación recibida capacita adecuadamente para el ejercicio de la profesión.

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

A continuación se detallan los enlaces donde figuran publicados los Informes de Satisfacción recogidos en la titulación del **Grado en Terapia Ocupacional**:

Evaluación de la Actividad Docente:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/58>

Encuestas de Satisfacción:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-terapia-ocupacional/seccion/59>

#### Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	-	7,97	8,12	8,05
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	8	7,83	8,05	8,33	8,25	8,12
Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación (*)	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción general del estudiante (ítem 23)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	No procede	No procede	-	-	8,33	8,75

(\*) Sólo grados alumnos de tercero.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
7 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27/10/2016

## Plan de Acción Tutorial (\*)

Encuesta de satisfacción con el PAT	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción con el PAT (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	10	8,63	8,50	9,42	9,06

(\*) Sólo grados

## Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28)	Resultado esperado	-	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	No procede al no haber egresados	No procede al no haber egresados	No procede al no haber egresados	9,38	-	-

## PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	-	≥ 6	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	7,30	8,70	7,50	9,05
Satisfacción del PDI con la formación recibida	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9	9,25	9,60	8,83	9,20	9,35

## PAS

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	-	7,44	6,96	7,83	7,85	7,83
Satisfacción del PAS con la formación recibida	Resultado esperado	-	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	8,83	9,5	9	9,33	9,05

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
8 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27/10/2016

## Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	-	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	-	9,50	7,03	8,75	-	8,83
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	-	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	7,64	8,93	-	8,53

## Movilidad

Encuestas de satisfacción alumnos enviados y alumnos recibidos	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del alumno enviado (promedio ítem 9.7 encuesta final e ítem 8.8 encuesta prácticas y en el curso 2014-15 ítem 2.3.)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	10	-	8,92	-
Índice de satisfacción del alumno recibido (ítem 7.6 y en el curso 2014-15 ítem 1)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	6	10	8	8,34	-

## Porcentajes de Participación

Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	-	67,26%	66,42%	65,60%	69,14%
Encuesta Plan de Acción Tutorial	-	-	-	46,87%	77,78%	71,43%
Encuesta general estudiantes	-	-	-	-	11,54%	16,70%
Encuesta egresados	-	-	-	80%	-	-
Encuesta PDI de la titulación	-	-	-	33,33%	2,94%	66,70%
Encuesta PDI con la formación recibida	-	-	93,04%	28%	18,58%	3,87%
Encuesta PAS con la formación recibida	-	-	18,95%	93%	33,00%	-
Encuesta PAS	-	-	63,72%	58,33%	62,33%	54,09%

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
9 de 10	CURSO 2015 / 2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

Encuesta alumnos prácticas	-	-	-	11,76%	-	90,32%
Encuesta tutores prácticas	-	-	32,76%	12,07%	-	71,80%
Encuesta alumnos enviados	-	-	-	-	81,82%	-
Encuesta alumnos recibidos	-	-	-	12,5%	39,01%	-

## Análisis y comentarios

La satisfacción de los grupos de interés que intervienen en la titulación se analiza a través de las encuestas creadas para tales fines y que se realizan de manera voluntaria y on-line.

La satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente y la actividad docente medidos a través de los siguientes ítems: "la coordinación entre las distintas asignaturas del plan de estudios es adecuada" y "globalmente estoy satisfecho con el profesor de esta asignatura" respectivamente, analizando los resultados de las encuestas, el grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente y con la actividad docente es muy bueno y supera el resultado esperado, en ambos casos son valores superiores a 8.

El Plan de acción tutorial se lleva a cabo en la UCV con los alumnos de primero para favorecer su incorporación al mundo universitario. Comienza con unas jornadas de acogida que se llevan a cabo antes de iniciar las clases en septiembre y se realiza un seguimiento muy estrecho por parte del tutor durante todo su primer año. Está muy bien valorado por los alumnos y la satisfacción ha ido mejorando con los años. En los cursos posteriores, el seguimiento del alumno pasa a ser responsabilidad del vicedecano de la titulación en colaboración con el departamento de orientación para el seguimiento individual de alumnos que lo requieren y otro tipo de acciones dirigidos al conjunto de alumnos.

El índice de satisfacción del profesor es muy positivo en los cuatro cursos de los que se dispone de información, alcanzando en el curso 15/16 valores superiores a 9, considerando dicho grado de satisfacción excelente. Todo ello se ha ido produciendo a medida que se ha consolidado la implantación de la titulación, consiguiéndose un claustro estable y consolidado en un buen funcionamiento del equipo docente.

El índice de satisfacción del PAS también se ha visto incrementado con los años y de manera muy especial con la formación recibida que como se ha señalado antes gracias al programa de educa-acción tienen una amplia oferta de formación presencial y on line.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN TERAPIA OCUPACIONAL
10 de 10	CURSO 2015/2016	FECHA: 27 / 10 / 2016

## 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días
	Resultado obtenido	-	-	3,86	1,74	4,40	6,50
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### Análisis y comentarios

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", cuenta con un Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, conocido como el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. La gestión de dicho buzón, se realiza de manera conjunta para toda la Facultad por lo que el análisis hace referencia a todas las titulaciones oficiales de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación en su conjunto.

A continuación se muestra el enlace a dicho buzón on-line:

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

No obstante también se pueden realizar las quejas, sugerencias y felicitaciones en formato papel a través de instancias, así como mediante correos electrónicos y personalmente.

A la vista de los resultados obtenidos se denota que, a pesar del incremento en el tiempo de respuesta al alumnado con respecto a cursos anteriores, el promedio de respuesta es muy positivo, teniendo en cuenta el volumen de alumnado de la misma, por lo que se puede afirmar que al alumnado se le atiende con gran agilidad sin olvidar que se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.