	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
1 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

## 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 20-10-15, Acta nº 8) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 20-10-15, Acta nº 8) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1)

### 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 el Vicedecano Dn Vicente Gomar Escrivà.

La Comisión de Calidad se ha reunido durante el curso 2014-15 en 4 ocasiones.

### Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		30/09/2014	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
M <sup>a</sup> Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Coordinadora de Calidad
Vicente Gomar Escrivà	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EI
Dionisio Félix Yañez Avendaño	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Joana Calero Plaza	PDI	Vicedecana	Representante del Grado ES
Roberto Sanz Ponce	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Margarita Cañadas Pérez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Jose Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Raquel Ibañez Martínez	PDI	Vicedecana	Representante del Postgrado
Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del PDI
Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
Jordi Pomar Beneyto	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
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 MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
2 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

### **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:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1)

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 30-09-2014. 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:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1)

### **Mejoras alcanzadas curso anterior**


Durante el curso 2014-15 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso 2013-14:

- Se ha creado una 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 6 titulaciones de Postgrado de la Facultad que se presentan al Proceso de Renovación de la Acreditación en el curso 14-15, obteniendo el 100% la Renovación de la Acreditación.
- Se ha incrementado la comunicación de información a los grupos de interés.

## **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: [https://www.ucv.es/estudios\\_calidad.asp?t=141&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=141&g=2&a=1&f=1)

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
3 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	89,52%	93,19%	94,37%	94,77%	94,29%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	93,57%	95,49%	96,92%	97,05%	97,76%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%	≤ 7,5%
	Resultado obtenido	5,68%	8,70%	6,58%	3,80%	3,88%
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	-	≥ 85%	≥ 85%
	Resultado obtenido	-	-	-	97,85%	90,17%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 74,7%	-	-	-	-
	Resultado obtenido	95,56%	-	-	-	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	-	172,81%	103,13%	84,44%	86,67%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	99,67%	93,25%	73,13%	79,38%	64,38%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 40,84%	≥ 40,84%	≥ 44,58%	≥ 44,58%	≥ 46,02%
	Resultado obtenido	40,84 %	42,17%	44,58%	46,02%	61,00%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	49,30 %	50,42%	62,65%	61,93%	63,50%

## Prácticas

La información respecto al proceso de prácticas del Grado en Maestro de Educación Infantil se encuentra disponible y al alcance de toda la Comunidad Universitaria en la web, a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_informacion.asp?t=141&g=2&a=1&f=1&intro=1](https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=141&g=2&a=1&f=1&intro=1)

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: [https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1)

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 14-15 ha

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
4 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

gestionado un total de **900** plazas para que los alumnos de Grado en Maestro de Educación Infantil 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 de plazas y tutores), así como de solucionar cualquier incidencia que pudiera ocasionarse en cualquier punto del proceso.

Concretamente, durante el curso 14/15 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de **1030** tutores de centro y **68** supervisores de la UCV.

## Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 50%
	Resultado obtenido	25,00%	43,07%	64,88%	56,10%	82,80%
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 20%	≥ 20%	≥ 50%
	Resultado obtenido	71,59%	18,27%	21,57%	22,50%	59,88%
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 12%	≥ 12%	≥ 20%	≥ 30%	≥ 30%
	Resultado obtenido	11,27 %	12,23%	24,32%	32,10%	32,10%

## 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.

A continuación se presentan los resultados obtenidos por el personal académico del título, en el proceso de evaluación DOCENTIA-UCV en las últimas tres convocatorias:

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
5 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

ACUMULADO 3 ÚLTIMAS CONVOCATORIAS (2011-12 / 2012-13/2013-14)				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	4 (7,55%)	41 (77,36%)	8 (15,09%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	4 (7,55%)	43 (81,13%)	6 (11,32%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	2 (3,77%)	44 (83,02%)	7 (13,21%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	6 (11,32%)	26 (49,06%)	8 (15,09%)	13 (24,53%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>13 (24,53%)</b>	<b>34 (64,15%)</b>	<b>6 (11,32%)</b>	<b>0 (0,00%)</b>

## Inserción laboral

Los informes de Inserción Laboral de la titulación se encontrarán disponibles en la web, a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_evaluacionenc.aspx?t=141&g=2&f=1&cat=eil](https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=141&g=2&f=1&cat=eil)

	Resultado	Egresados 13-14 / 14-15	Egresados 15-16 / 16-17	Egresados 17-18 / 18-19
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	-
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	-

## Análisis y comentarios

Los valores obtenidos respecto a las tasas de Rendimiento y Éxito se consideran satisfactorios alcanzando valores muy similares a los de cursos anteriores así como los primeros valores correspondientes a la tasa de Graduación de la cohorte del curso 2010-11 donde se alcanzan valores superiores a los establecidos en la memoria verifica, alcanzando un valor superior al 95% así como la disminución en la Tasa de abandono con respecto a cursos anteriores logrando una cifra del 3,88% en el presente curso 14/15.

Respecto a la formación, el porcentaje de participación del PDI y del PAS en actividades de formación es elevado y se ha ido incrementando con los años tal y como muestran los valores reflejados en la tabla correspondiente. Existe una gran oferta de cursos de formación a través del servicio de educa-acción que se ofertan tanto para PDI como para PAS.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
6 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

Indicar que dichos datos se han actualizado para poder hacer un mejor seguimiento de la titulación, respecto a anteriores Informes del SGI, tras los datos proporcionados por el Servicio de Educa-acción en el presente curso 14/15, ya que en anteriores Informes las cifras facilitadas a las Facultades, se presentaron de manera global respecto al total de profesorado de la Facultad como por ejemplo ocurrió en el curso 11/12.

La Universidad Católica de Valencia, cuenta con un Observatorio de Empleo, el cual realiza estudios bianuales 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 está a la espera de la recepción de los resultados 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.

### 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 Maestro de Educación Infantil**:

Evaluación de la Actividad Docente:

[https://www.ucv.es/estudios\\_evaluacionenc.aspx?t=141&g=2&f=1&cat=eac](https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=141&g=2&f=1&cat=eac)

Encuestas de Satisfacción:

[https://www.ucv.es/estudios\\_evaluacionenc.aspx?t=141&g=2&f=1&cat=es](https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=141&g=2&f=1&cat=es)

#### Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	-	-	-	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	-	7,93	8,00
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	8,32	8,15	7,92	8	8,07
Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación (*)	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción general del	Resultado esperado	-	-	-	-	-

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
7 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

estudiante (ítem 23)	Resultado obtenido	-	-	-	-	-
----------------------	--------------------	---	---	---	---	---

(\*) Sólo grados alumnos de tercero.

## Plan de Acción Tutorial (\*)

Encuesta de satisfacción con el PAT	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción con el PAT (ítem 2)	Resultado esperado	$\geq 7$	$\geq 7$	$\geq 7$	$\geq 7$	$\geq 7$
	Resultado obtenido	8,48	8,33	8,88	8,30	6,98

(\*) Sólo grados

## Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28)	Resultado esperado	-	-	-	$\geq 7$	$\geq 7$
	Resultado obtenido	-	-	-	10	-

## PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	-	$\geq 7$	$\geq 7$	$\geq 7$
	Resultado obtenido	-	-	7,60	6,53	8,23
Satisfacción del PDI con la formación recibida	Resultado esperado	$\geq 8$	$\geq 8$	$\geq 8$	$\geq 8$	$\geq 8$
	Resultado obtenido	9	9,25	9,60	8,83	9,20

## PAS

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

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
8 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

## Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	≥7,5	≥7,5	≥7,5	≥7,5	≥7,5
	Resultado obtenido	-	-	9	9,53	-
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	-	≥7,5	≥7,5	≥7,5	≥7,5
	Resultado obtenido	-	-	8,41	8,40	-

## Movilidad

Encuestas de satisfacción alumnos enviados y alumnos recibidos	Resultado	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
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
	Resultado obtenido	-	-	9	9,88	9,14
Índice de satisfacción del alumno recibido (ítem 7.6 y en el curso 2014-15 ítem 1)	Resultado esperado	-	-	≥7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	-	8	10	8,34

## Porcentajes de Participación

Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Encuesta de evaluación de la actividad docente	71,09%	69,58%	71,80%	55,50%	41,87%
Encuesta Plan de Acción Tutorial	-	-	-	66,93%	66,35%
Encuesta general estudiantes	-	-	-	-	-
Encuesta egresados	-	-	-	0,96%	-
Encuesta PDI de la titulación	-	-	-	1,12%	4,22%
Encuesta PDI con la formación recibida	-	-	93,04%	28%	18,58%
Encuesta PAS con la formación recibida	-	-	18,95%	93%	33,00%
Encuesta PAS	-	-	63,72%	58,33%	68,44%
Encuesta alumnos prácticas	-	-	-	8,18%	-



 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
9 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

Encuesta tutores prácticas	-	-	-	1,35%	-
Encuesta alumnos enviados	-	-	-	90,32%	81,82%
Encuesta alumnos recibidos	-	-	-	12,5%	39,01%

## Análisis y comentarios

Analizando los resultados obtenidos en los Informes de Satisfacción de los estudiantes, se observa que la satisfacción de los mismos con la actividad docente, continúa entorno a los valores de cursos anteriores, que superan los resultados esperados.

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, a pesar de que la satisfacción en el presente curso ha descendido con respecto a cursos anteriores. 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.

Los índices de satisfacción del PDI son superiores a los de cursos pasados.

El índice de satisfacción del PAS 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 online.

Respecto a los porcentajes de participación en las encuestas de los diferentes grupos de interés, se confirma la necesidad de seguir efectuando acciones de mejora para incrementar la participación así como poder recoger los grados de satisfacción de la *encuesta general de estudiantes, de egresados de la titulación* y la satisfacción con el proceso de *prácticas* tanto por parte del *alumnado* como de los *tutores*.

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN MAESTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL
10 de 10	CURSO 2014 / 2015	FECHA: 20 / 10 / 2015

## 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

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

<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

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 (siendo el tiempo de respuesta de 4 días) sin olvidar que se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.