

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></p>	<p>GRADO EN VETERINARIA</p>
	<p>CURSO 2016/ 2017</p>	<p>FECHA: 15/01/2018</p>

## 1. Introducción.

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

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

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

El Grado en Veterinaria, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 28 de julio de 2011, se implantó en el curso 2011-12. En el curso 2016-17 se ha contado con un total de 64 matriculados sobre un total de 60 plazas ofertadas.

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

[http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/memorias-verifica\\_modifica](http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/memorias-verifica_modifica)

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

- Planificación: Con anterioridad al inicio del curso se llevan a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre estas tareas las principales son:
  - Actualización de la información de la página web del grado (<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/presentacion>) para que los futuros alumnos puedan

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
CURSO 2016/ 2017		FECHA: 15/01/2018

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 resultados. Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implementación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- Propuesta de acciones de mejora: del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Esas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define cada curso en la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales.

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

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

La comisión de calidad es el órgano responsable en la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento del desarrollo del SGIC.

El representante de la titulación en la comisión de calidad es D. Antonio Calvo Capilla.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

## Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
		CURSO ACADÉMICO: 2015-16	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Jesús Ángel Prieto	PDI	Decano de la Facultad	Presidente
Mónica Diez Díaz	PDI	Secretaria de la Facultad	Coordinadora de Calidad
Amanda Sancho García	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Ciencias del Mar
Ana de Luis Margarit	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Biotecnología
Antonio Calvo Capilla	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Veterinaria
Jerónimo Chirivella	PDI	Coordinador	Postgrado de la facultad
Carolina Padrón Sanz	PDI	Coordinador	Representante del PDI
Ignacio Balaguer Benavent	PAS	Oficina de Calidad	Representante del PAS
Ignacio José Branchadell Martínez	Alumno	Alumno	Representantes de los estudiantes
Isabel Miguel-Sin Bolea	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación

## Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales. a través de siguiente enlace:

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

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 2016-17 se plantearon 4 acciones de mejora para el Grado en Veterinaria:

1.- Mejorar la satisfacción del alumnado con los espacios disponibles.

Resultado: tras la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras, el cambio de ítems en las encuestas de calidad no nos permite valorar si se ha conseguido mejorar

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></p>	<p>GRADO EN VETERINARIA</p>
	<p>CURSO 2016/ 2017</p>	<p>FECHA: 15/01/2018</p>

el índice de satisfacción de los estudiantes y por tanto se continua con el plan de mejora: con el que se pretende hacer difusión de las instalaciones de todas las sedes de la universidad y habilitar aulas de estudio en épocas de exámenes.

#### 2- Animar al alumnado al uso del Buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones

Resultado: la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras ha dado a conocer a los estudiantes la posibilidad de realizar quejas/sugerencias/felicitaciones a través del buzón online. No obstante, dado que la atención que se ofrece al alumno del título es tan personalizada, éste prefiere el diálogo directo con el profesorado y responsables del título, lo que supone una anticipación y resolución más ágil que la presentación formal, ya sea a través del buzón online o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitaria o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

#### 3- Mejorar la satisfacción de los estudiantes con los programas de orientación.

La satisfacción de los estudiantes con los programas de orientación no se puede determinar ya que la reformulación de los ítems de la encuesta de satisfacción no la incluyen por lo que se prorroga el seguimiento de este indicador.

#### 4- Mejorar participación de los estudiantes y los tutores de prácticas en la encuesta de prácticas externas.

Resultado: como consecuencia de las acciones contempladas en el plan de mejoras, se ha incrementado la participación tanto de los alumnos como de los tutores en las encuestas de las prácticas externas que permiten valorar el grado de satisfacción con las mismas. Conscientes de la importancia de que la participación en las encuestas sea elevada no podemos dar por cerrado el plan ya que todavía hay margen de mejora. Se mantienen las acciones encaminadas directamente a aumentar la participación, no sólo en las de prácticas externas, sino en todas las encuestas de satisfacción.

## 2. Resultados e indicadores

### Indicadores AVAP

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/indicadores>

Los principales indicadores son:

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	esperado	sin óptimo	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%
	obtenido	71,52%	65,03%	61,85%	64,81%	70,91%	64,66%
Tasa de abandono	esperado	≤ 15,0%	≤ 15,0%	≤ 15,0%	≤ 15,0%	≤ 15,0%	≤ 15,0%
	obtenido	17,65%	17,33%	17,91%	9,20%	15,97%	-
Tasa de eficiencia de los graduados	esperado	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%
	obtenido	-	-	-	-	98,81%	90,15%
Tasa de graduación	esperado	≥ 45,00%	≥ 45,00%	≥ 45,00%	≥ 45,00%	≥ 45,00%	≥ 45,00%
	obtenido	25,49%	-	-	-	-	-
Tasa de oferta / demanda	esperado	sin optimo	≥ 150,00%	≥ 150,00%	≥ 150,00%	≥ 150,00%	≥ 150,00%
	obtenido	93,33%	201,67%	288,33%	181,67%	295,00%	220,00%
Tasa de matriculación	esperado	sin optimo	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%
	obtenido	85,00%	110,00%	111,67%	108,33%	110,00%	110,00%
Tasa de PDI Doctor	esperado	≥ 75,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%	≥ 60,00%
	obtenido	57,14%	62,50%	69,57%	51,43%	55,56%	68,9%
Tasa de PDI a tiempo completo	esperado	≥ 75,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%	≥ 40,00%
	obtenido	42,86%	43,75%	65,22%	40,00%	44,00%	62,22%

## Inserción laboral

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

Indicador	Resultado	Egresados 15-16 / 16-17	Egresados 17-18 / 18-19	Egresados 19-20 / 20-21
Porcentaje de egresados que están trabajando	esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	obtenido	94%	-	-
Estos estudios capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional (de acuerdo o muy de acuerdo)	esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	obtenido	100,00%	-	-

## Análisis y comentarios

La evolución de los indicadores de calidad del título que se publican en la web es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados demuestra que la implantación del

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

Grado se ha realizado de forma satisfactoria, destacando el buen comportamiento de la tasa de matriculación desde el inicio del mismo. En cuanto a la tasa PDI doctor presentó un descenso durante el curso académico 2014-15 (51,43%), que se recuperó durante el curso 2015-16 (55,55%) y que ha mantenido esa tendencia creciente en el curso académico 2016-17 (68,89%).

En cuanto a la inserción laboral, se dispone de los primeros resultados correspondientes a los egresados del curso 2015-16 y 2016-17, y los resultados son positivos. Respecto al porcentaje de egresados que está trabajando, el 94% (16 egresados) está trabajando actualmente; el que no lo está es porque prepara oposiciones.

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

#### **Docencia**

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

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

A continuación, se ofrecen los resultados de la última convocatoria del PDI del Grado en Veterinaria:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

CALIFICACIÓN	Calificaciones de la evaluación 6ª convocatoria*			
	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (0,00%)	8 (88,89%)	1 (11,11%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	7 (77,77%)	2 (22,22%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	7 (77,77%)	2 (22,22%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (16,67%)	7 (77,77%)	0 (0,00%)	2 (22,22%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>3(33,33%)</b>	<b>4 (44,44%)</b>	<b>2 (22,22%)</b>	<b>0 (0,00%)</b>

\*Promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Grado a lo largo del periodo evaluado (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16) y han participado en la 6ª CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

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

-Evaluación actividad docente

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

-Encuestas de satisfacción

<http://www.ucv.es/oferta-academica/grados/grado-en-veterinaria/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

## Estudiantes

Indicador		Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción de los estudiantes con el profesorado	Encuesta de actividad docente	esperado	-	≥ 6,40	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80
		obtenido	-	6,82	3,17	4,67	4,78	4,51
Satisfacción general del estudiante	Encuesta de satisfacción de los estudiantes	esperado	-	-	≥ 2,50	≥ 2,50	≥ 2,50	≥ 2,50
		obtenido	-	-	-	2,50	3,25	2,09
Satisfacción de los estudiantes con los programas de orientación		esperado	-	-	-	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
		obtenido	-	-	-	3,44	2,87	-

## Plan de Acción Tutorial

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción con el PAT	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	-	3,33	3,18	3,25	3,72	2,61

## Egresados

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción de los egresados con el título	esperado	-	-	-	-	≥ 2,50	≥ 2,50
	obtenido	-	-	-	-	3,17	1,78
Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales	esperado	-	-	-	≥ 2,50	≥ 2,50	≥ 2,50
	obtenido	-	-	-	2,67	2,88	2,39

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

## PDI

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción del profesorado con el título	esperado	-	≥ 6,40	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,8	≥ 2,8
	obtenido	-	6,82	3,17	3,67	3,26	3.50
Satisfacción del PDI con la formación recibida	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido		3,90	3,53	3,68	3,00	3,47

## PAS

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción del PAS con la formación recibida	esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	3,53	3,8	3,60	3,73	3,16	3,04
Satisfacción del PAS	esperado	-	≥ 6,40	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80
	obtenido	-	7,24	3,13	3,14	3,13	3,06

## Prácticas Externas

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción de los empleadores con el título	esperado	-	-	-	-	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	-	-	-	-	-	3,40
Satisfacción del alumno con las prácticas	esperado	-	-	-	-	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	-	-	-	-	-	3,44
Satisfacción del tutor de prácticas	esperado	-	-	-	-	≥ 3,00	≥ 3,00
	obtenido	-	-	-	-	-	3,73

## Movilidad<sup>(3)</sup>

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Satisfacción del alumno enviado	esperado	-	≥ 3,67	≥ 3,67	≥ 3,67	≥ 3,67	≥ 3,67
	obtenido	No procede	No procede	No procede	No procede	-	5
Satisfacción del alumno recibido	esperado	-	≥ 3,67	≥ 3,67	≥ 3,67	≥ 3,67	≥ 3,67
	obtenido	No procede	No procede	No procede	4,17	-	4

- (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)



 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

## Porcentajes de Participación

Indicador	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	57,88%	56,13%	59,03%	11,71%	32,56%	24,00%
Encuesta egresados	No procede	No procede	No procede	No procede	23,52%	26,14%
Encuesta general estudiantes	No procede	No procede	-	20,00%	11,12%	28,21%
Encuesta movilidad alumnos enviados	No procede	-	-	81,82%	-	100,00%
Encuesta movilidad alumnos recibidos	-	-	-	39,01%	-	37,85% *
Encuesta PAS	-	63,73%	58,33%	68,44%	54,90%	22,00%
Encuesta PDI	-	81,25%	69,57%	17,14%	4,45%	38,64%
Encuesta Plan de Acción Tutorial	-	-	53,73%	6,15%	96,97%	54,55%
Encuesta prácticas externas alumnos	No procede	No procede	No procede	No procede	-	59,26%
Encuesta prácticas externas tutores de prácticas	No procede	No procede	No procede	No procede	-	52,17%

\* En este curso académico no se consultó por la titulación de destino así que el dato de participación en las encuestas de satisfacción es el global de todos los estudiantes que han venido a la UCV (140 respuestas/370 estudiantes)

## Análisis y comentarios

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

- DOCENTIA-UCV: 9 profesores del curso 2016-17 cumplían los criterios de participación en la 6ª convocatoria. De esos nueve profesores tres han obtenido una calificación excelente, cuatro de ellos notable y dos han recibido suficiente. Ninguno ha sido mal valorado.  
Los profesores que participan en la convocatoria reciben un informe con los resultados personales y las consiguientes recomendaciones de mejora docente si fuera oportuno.
- Encuesta de evaluación de actividad docente: en este documento se indica el resultado agregado para la titulación correspondiente al ítem 19 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo", en el que se ha obtenido un 4,51 en una escala de 6; este resultado se considera satisfactorio, ya que supera el resultado esperado que se marca como objetivo en la Facultad (2,50)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></p>	<p>GRADO EN VETERINARIA</p>
<p>CURSO 2016/ 2017</p>		<p>FECHA: 15/01/2018</p>

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

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

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

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:

- Satisfacción estudiantes.
- Satisfacción egresados.
- Satisfacción PAS/PDI.
- Satisfacción prácticas.
- Satisfacción movilidad.

Los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad. Se observan, sin embargo, algunos resultados que ayudan a detectar aspectos de mejora:

- La tasa de graduación, correspondiente a la primera cohorte del grado, se encuentra por debajo de los valores esperados por lo que se abre un plan de mejora para analizar las causas y plantear acciones para mejorarla.
- La Satisfacción del estudiante con el PAT, está algo por debajo del valor esperado y se abre un plan de mejora 02-1617 para intentar mejorarlo.
- Los resultados de los informes de satisfacción de los egresados no han sido positivos en el curso 16-17 pero sí lo han sido los de inserción laboral, donde también se pregunta a los egresados por el grado de satisfacción. Esta divergencia de resultado entre las encuestas se debe a que los datos de las encuestas de egresados se recogen sobre la población de alumnos de quinto curso y no sobre los realmente egresados. Por ello se abre un plan de mejora para repensar la población destino de las encuestas de satisfacción de estudiantes y de egresados.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN VETERINARIA
	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 15/01/2018

- Hay indicadores sin respuesta por desfase entre los ítems de las encuestas de satisfacción y el nuevo protocolo de renovación de la acreditación de las titulaciones de grado y máster, por lo que se propone un plan de mejora para reformularlos.
- Se han obtenido datos de satisfacción sobre las prácticas externas tanto de alumnos como de tutores, y aunque son satisfactorios, se propone un plan de mejora donde estandarizar la gestión de las mismas para agilizar y automatizar el proceso.

### 3. Quejas, sugerencias y felicitaciones

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	esperado	≤ 10	≤ 10	≤ 10	≤ 10	≤ 10	≤ 10
	obtenido	No procede	No procede	96	3	-	-
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%	≥ 75,00%
	obtenido	No procede	No procede	100,00%	100,00%	100%	100%

#### Análisis y comentarios

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

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

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

Durante el curso 2016-17 se han recibido dos quejas y ninguna felicitación ni sugerencia en el buzón on-line y se resolvieron en un plazo menor a cinco días. A través de instancia en papel en secretaría tampoco se han recibido sugerencias ni quejas.

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