

**Resumen de resultados**  
**Curso Académico 2021/2022**

**FACULTAD DE VETERINARIA**



Los resultados han sido elaborados por la Comisión de Gestión de Calidad (20/06/2023), revisados por el Equipo Directivo y posteriormente aprobados en Junta de Facultad de julio de 2023

## ÍNDICE

<b>0.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</b> .....	<b>4</b>
	1.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas .....	4
	1.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes .....	5
	1.3. Prácticas Externas .....	6
	1.4. Movilidad de Estudiantes .....	7
	1.5. Perfil de egreso e inserción laboral .....	8
	1.6. Adecuación y normativa de los títulos .....	9
<b>2.</b>	<b>ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE</b> .....	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA</b> .....	<b>10</b>
	3.1. Personal Docente .....	10
	3.2. Personal de apoyo a la docencia.....	11
<b>4.</b>	<b>RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b> .....	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA</b> .....	<b>13</b>
	5.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	13
	5.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados .....	14
	5.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones .....	15
<b>6.</b>	<b>INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>16</b>
<b>7.</b>	<b>MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO</b> .....	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>17</b>

## 0. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

La Facultad de Veterinaria (FV), atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje y de la gestión, así como la satisfacción de los grupos de interés (estudiantes matriculados, de movilidad y egresados, Personal Docente e Investigador, PDI, y Personal de Administración y Servicios, PAS), así como cualquier otro resultado o información que pueda afectar a la mejora. Se presenta un resumen de resultados e índices de satisfacción de la Facultad en el **curso académico 2021/22 que han sido analizados por los miembros de la Facultad y aprobados en su Junta**, no sólo para cumplir con este procedimiento establecido en el SGC, sino para rendir cuentas a la sociedad que promueve y financia a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y, en concreto, a la Facultad de Veterinaria.

En este informe se analizan los datos generales de la Facultad, incluyendo los resultados del grado que se implanta en el centro. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados, principalmente, con la organización del Centro y con los criterios y directrices del Programa AUDIT de la ANECA.

El Centro, actualmente, cuenta con la certificación del diseño e implantación del SGC a través del Programa AUDIT.

El título que se ha impartido en este curso objeto de análisis es:

- Grado en Veterinaria (GV)

Toda la información del Centro está disponible en su página web

(<https://www.fv.ulpgc.es/>).

En Las Palmas de Gran Canaria, a 18/09/2023

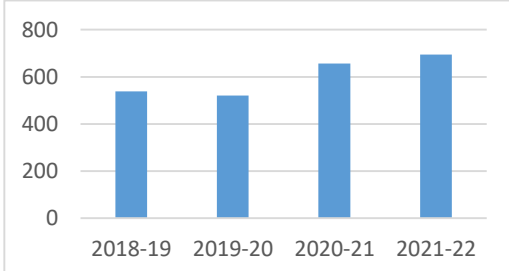
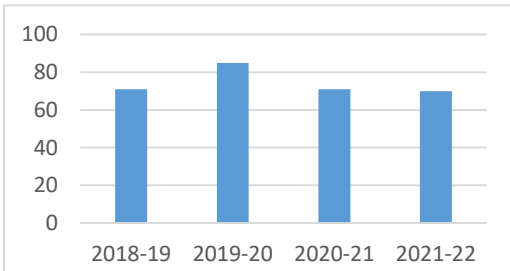
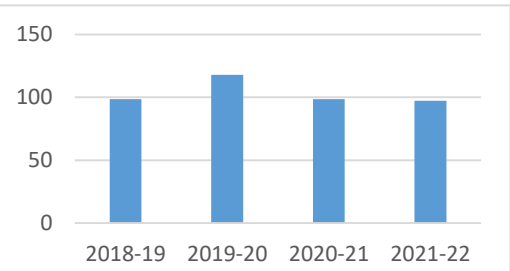
---

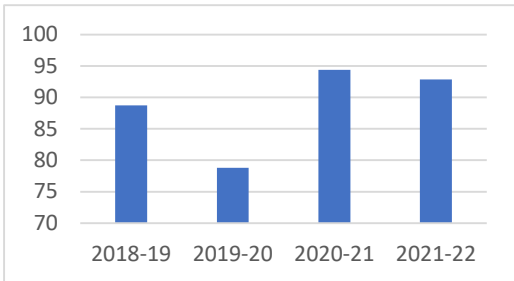
<sup>1</sup> Las referencias que se hacen en el presente informe a las figuras de director, decano, secretario, vicedecano, catedrático, profesor y coordinador o cualquier otro cargo de la ULPGC, así como a la figura de estudiante, en su género masculino se entenderán hechas a sus correspondientes del género femenino.

## 1. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de sus títulos.

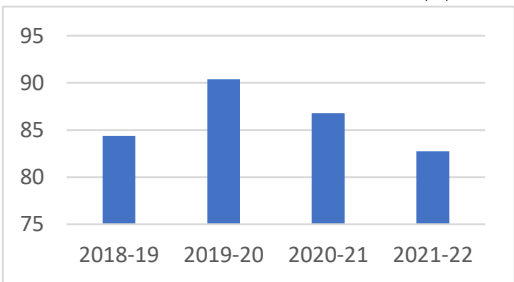
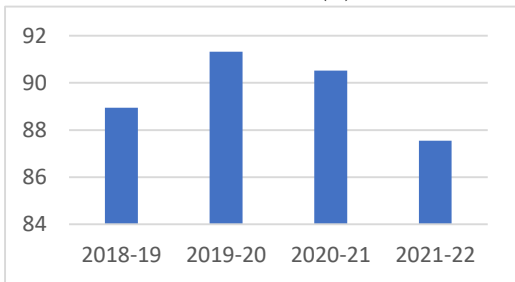
### 1.1. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES, LA OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS

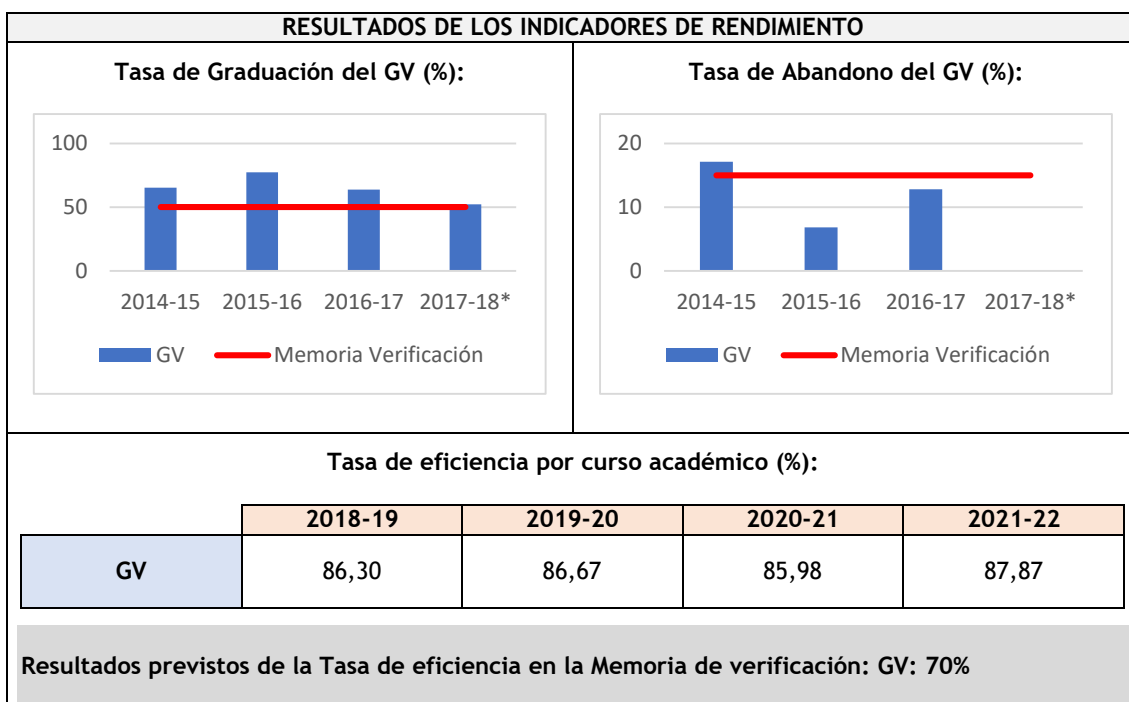
RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																										
<p><b>Nº de Plazas Ofertadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>GV: 72</li> </ul>		<p><b>Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:</b></p> 																								
<p><b>Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:</b></p> 		<p><b>Tasa de matriculación (%):</b></p> 																								
<p><b>Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2018-19</th> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>414</td> <td>415</td> <td>394</td> <td>405</td> </tr> </tbody> </table>		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	414	415	394	405	<p><b>Dedicación de los estudiantes del Centro:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nº Tiempo completo</th> <th>Nº Tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>2018-19</th> <td>405</td> <td>9</td> </tr> <tr> <th>2019-20</th> <td>374</td> <td>41</td> </tr> <tr> <th>2020-21</th> <td>368</td> <td>26</td> </tr> <tr> <th>2021-22</th> <td>363</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table>			Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial	2018-19	405	9	2019-20	374	41	2020-21	368	26	2021-22	363	42
2018-19	2019-20	2020-21	2021-22																							
414	415	394	405																							
	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial																								
2018-19	405	9																								
2019-20	374	41																								
2020-21	368	26																								
2021-22	363	42																								

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO											
<p><b>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</b></p> 	<p><b>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>GV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>7,27</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>8,44</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>8,77</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota de corte de EBAU, FP y Extranjeros: 10,67 (19/20), 11,38 (20/21) y 11,38 (21/22)</p>		GV	2018-19	7	2019-20	7,27	2020-21	8,44	2021-22	8,77
	GV										
2018-19	7										
2019-20	7,27										
2020-21	8,44										
2021-22	8,77										

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,16	3,50	3,19
La información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	3,18	3,48	3,23
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2021-22</b>	<b>2021-22</b>
La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios por la administración	4,73	No procede	4,60

## 1.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

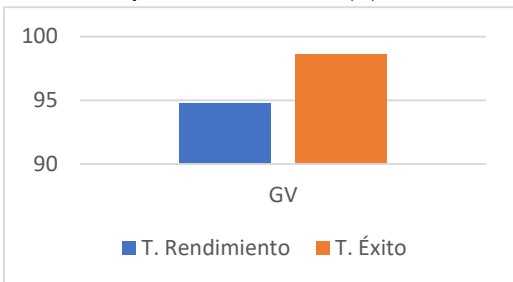
RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO				
<p><b>Tasa de rendimiento académico (%):</b></p> 	<p><b>Tasa de éxito (%):</b></p> 			
<b>Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)</b>				
	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<b>GV</b>	784,50	1.740	493,50	351
<p><b>Tasa de Graduación y Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2021/2022, existen resultados (%):</b> Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador</p>				



**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**  
(Escala sobre 5 puntos)

Ítems	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>estudiante</b> con el programa de estudios del título (contenidos en general, asignaturas, seminarios, etc.)	3,45	3,49	3,52
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.)	2,98	3,00	3,00
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la coordinación entre asignaturas	2,86	2,89	2,93
Satisfacción del <b>estudiante</b> con los conocimientos adquiridos (en general)	3,45	3,51	3,62
Satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibidos</b> en el centro con el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje	4,38	3,00	5
Satisfacción del <b>egresado</b> con el plan de estudios/programa formativo realizado:	3,91	No procede	4,00
Satisfacción del <b>egresado</b> con los conocimientos y capacidades adquiridas	3,82	No procede	3,60
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,91	No procede	4,13
Satisfacción del <b>empleador</b> con la formación de los contratados	No procede	4,50	No procede

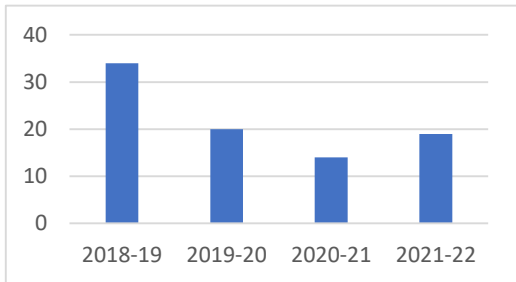
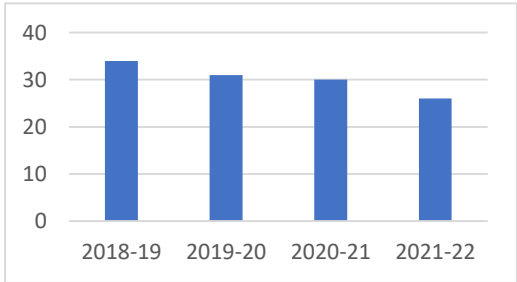
### 1.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO					
<p>Nº total de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021-22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GV</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>		2021-22	GV	80	<p>Tasa de rendimiento y éxito de la asignatura de prácticas externas (%):</p> 
	2021-22				
GV	80				

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>estudiante</b> con el desarrollo de prácticas externas	3,85	3,55	4,10
Satisfacción del <b>estudiante</b> con los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas	3,77	3,75	4,25
Satisfacción del <b>egresado</b> con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas	4,40	No procede	4,60
<b>Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GV (*):</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Estudiantes	4,6	4,73	4,69
• Tutor académico	4,78	4,89	4,87
• Tutor en la empresa	4,38	4,56	4,52

(\*) Resultados extraídos de los Informes anuales de la aplicación de Prácticas curriculares ([https://practicas.ulpgc.es/index.php?pagina=informes\\_cierre\\_curso](https://practicas.ulpgc.es/index.php?pagina=informes_cierre_curso)).

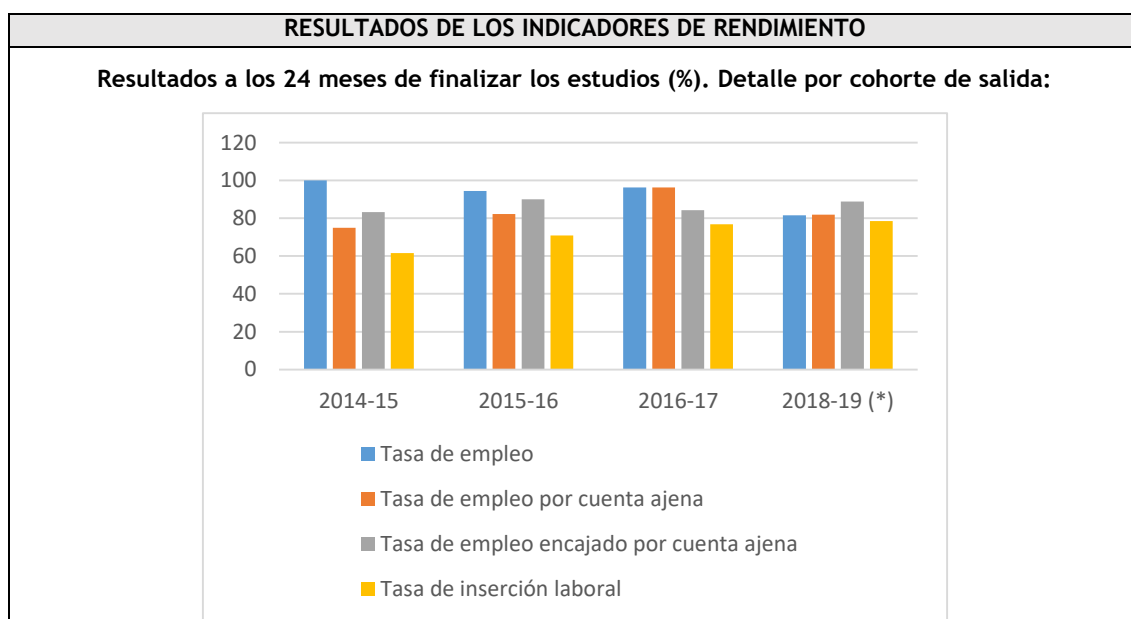
#### 1.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO	
<p>Nº de estudiantes enviados (<i>outgoing</i>):</p> 	<p>Nº de estudiantes recibidos (<i>incoming</i>):</p> 

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,12	3,75	3,75

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	3,53	3,14	3,10
<b>Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información que ha recibido en el centro</li> </ul>	3,25	3,00	5,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC</li> </ul>	3,43	2,00	4,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC</li> </ul>	4,38	3,00	5,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>La organización y funcionamiento del centro</li> </ul>	3,75	2,67	4,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>El intercambio ha supuesto una experiencia positiva</li> </ul>	4,25	5,00	5,00
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro</li> </ul>	4,00	No procede	5,00

### 1.5. PERFIL DE EGRESO E INSERCIÓN LABORAL



(\*) Informe realizado por el Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC y el Vicerrectorado de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad, a partir del cruce de datos de los egresados y la información del ISTAC. La información que se muestra de la cohorte 2018-19 se ha realizado a través de encuestas propias de la ULPGC (<https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/estadisticas-observatorio/>).

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>egresado</b> con los conocimientos y capacidades adquiridas	3,82	No procede	3,60
Satisfacción del <b>profesorado</b> con los conocimientos y competencias de los egresados	3,81	No procede	3,85
Valoración de los <b>tutores de prácticas de empresa</b> sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	4,74	4,59	4,54



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del <b>empleador</b> con la formación de los contratados	No procede	4,50	No procede

### 1.6. ADECUACIÓN Y NORMATIVA DE LOS TÍTULOS

Teniendo en cuenta los resultados y el análisis de la implantación del título impartido, a continuación, en la siguiente tabla, la Comisión de Gestión de Calidad del Centro analiza la adecuación académica y normativa, proponiendo, si fuera el caso, la continuación de su implantación, la modificación o la suspensión/ extinción de los títulos.

	Continuación de la implantación	Modificación	Suspensión/ extinción
• GV	X		
<b>Principales motivos para la modificación o suspensión del título:</b>			
• En este momento no se está modificando el título.			

## 2. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

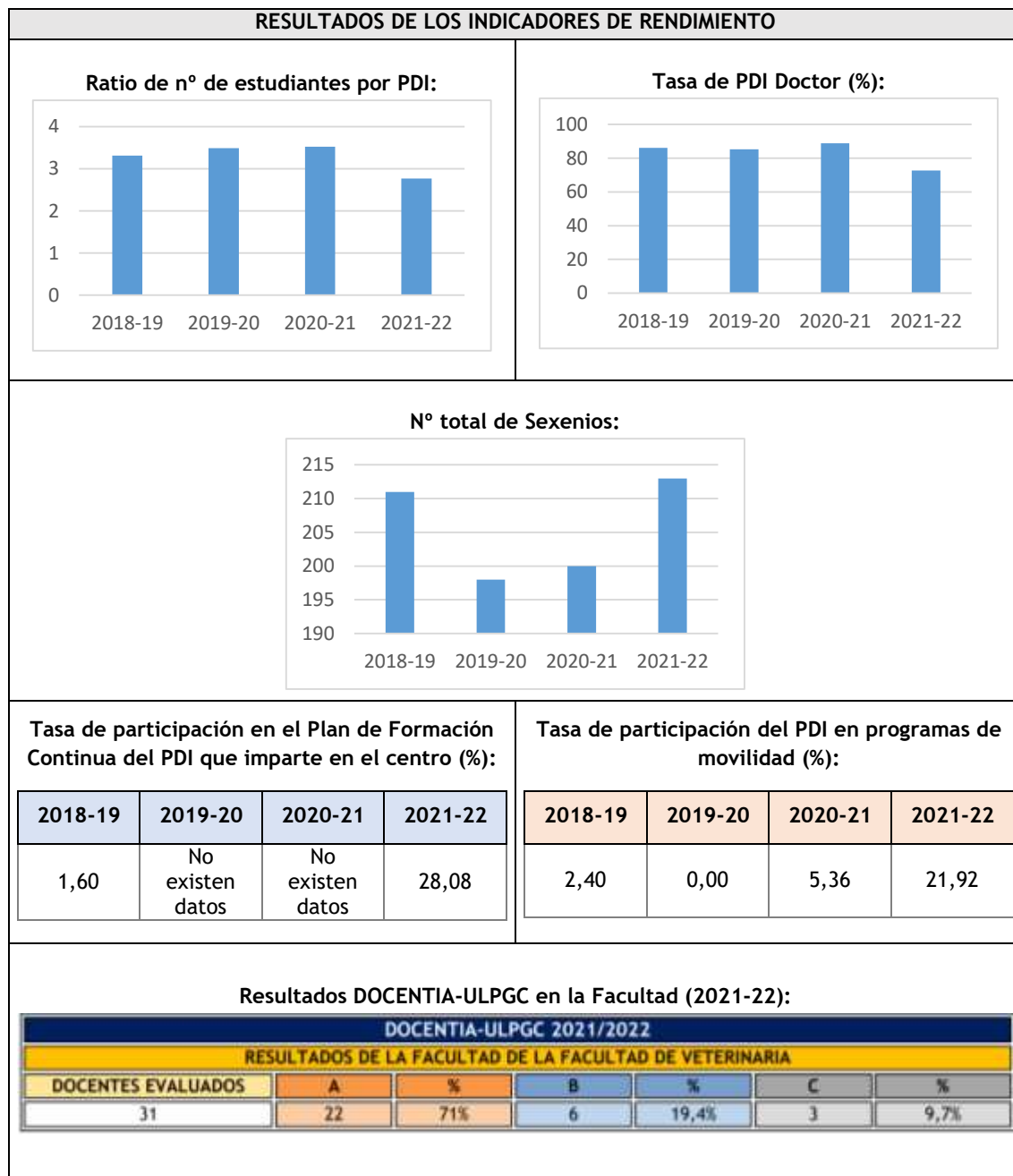
En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de las acciones de orientación al estudiante.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>estudiante</b> con las acciones de orientación a los/las estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.)	2,85	3,29	2,83
Satisfacción del <b>estudiante</b> con el desarrollo de la acción tutorial	4,35	4,71	4,55
Satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> con la orientación al estudiante a lo largo de los estudios en la UPLGC (mentores de movilidad, coordinadores de movilidad del centro, oficina técnica de movilidad, etc.)	3,86	2,33	5,00
Satisfacción del <b>egresado</b> con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.)	3,56	No procede	3,40
Satisfacción del <b>profesorado</b> con las actividades de orientación al estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.)	4,00	No procede	4,48

### 3. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos en relación con el personal docente y con el personal de apoyo a la docencia.

#### 3.1. PERSONAL DOCENTE

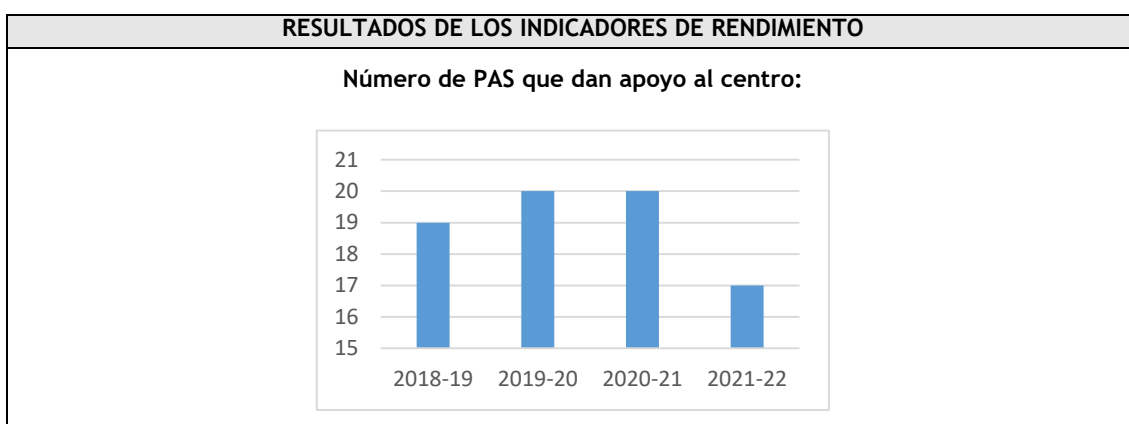


RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la actividad docente	4,12(*)	4,18	4,24

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,91	No procede	4,13
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el plan de formación del profesorado	3,76	No procede	3,86
Satisfacción del <b>profesorado</b> con los programas de movilidad del PDI	3,62	No procede	3,79
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad	3,35	No procede	3,57

(\*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuesta, debido a la pandemia de la COVID-19.

### 3.2. PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,16	3,50	3,19
Satisfacción del <b>profesorado</b> con la colaboración del Personal de Administración y Servicios	4,33	No procede	4,46

## 4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los recursos materiales y con los servicios que ofrece.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> <li>(*) el fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del Plan de Estudios de la Titulación</li> </ul>	4,24	3,78	4,02
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...)</li> </ul>	3,62	3,31	3,55

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)</li> </ul>	3,69	3,53	3,41
<ul style="list-style-type: none"> <li>el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)</li> </ul>	3,02	3,55	3,68
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...)</li> </ul>	3,71	3,67	4,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>las herramientas para la enseñanza online de la ULPGC</li> </ul>	4,38	4,00	5,00
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	3,72	No procede	3,88
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,78	No procede	3,76
<ul style="list-style-type: none"> <li>el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)</li> </ul>	3,62	No procede	4,34
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)</li> </ul>	4,45	No procede	4,60
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	4,00	No procede	3,60
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	4,50	No procede	3,40

(\*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuesta, debido a la pandemia de la COVID-19.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)</li> </ul>	3,16	3,50	3,19
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Biblioteca universitaria</li> </ul>	3,95	4,06	4,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	3,53	3,14	3,10
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de Deportes</li> </ul>	3,56	3,00	3,13
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Becas y ayudas</li> </ul>	3,66	3,88	3,52
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de acción social</li> </ul>	3,76	2,93	2,50
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)</li> </ul>	3,86	4,50	5,00
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por la Biblioteca universitaria</li> </ul>	4,65	No procede	4,66
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales</li> </ul>	3,79	No procede	4,21
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Deportes</li> </ul>	3,68	No procede	4,33

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,93	No procede	4,30
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,00	No procede	4,14
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,33	No procede	3,82
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	4,18	No procede	4,40
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• el servicio prestado por la Biblioteca universitaria	5,00	No procede	4,67
• el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales.	3,75	No procede	2,50
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	4,33	No procede	4,00
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	4,33	No procede	3,67
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,50	No procede	4,50
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,75	No procede	3,50

## 5. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre los mecanismos con los que cuenta el centro para recabar los resultados para el análisis y la aplicación de las mejoras.

### 5.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y MEJORAS

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	3,24	3,20	2,88
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)	3,95	No procede	4,26
• Desarrollo de mejoras del centro	3,92	No procede	4,00
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,10	No procede	3,80
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• Desarrollo de mejoras del centro	4,00	No procede	3,20

## 5.2. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
Tipo de encuestas e índice de participación (*):		
Tipo de encuesta	Periodo de aplicación	Índice de participación del último estudio (%)
• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	• Centro y GV: 46,04% (error muestral: 5,3%)
• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	• Centro y GV: 8,4% (error muestral: 13,5%)
• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	• Centro y GV: 3,85% (error muestral: 98%)
• Encuesta de satisfacción del <b>egresado</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Bienal	• Centro y GV: 3,6% (error muestral: 43,1%)
• Encuesta de satisfacción del <b>PDI</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Bienal	• Centro y GV: 30,82% (error muestral: 10,2%)
• Encuesta de satisfacción del <b>PAS</b> con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5	Bienal	• Centro y GV: 26,32% (error muestral: 38,6%)
• Encuesta de satisfacción de los <b>grupos de interés que intervienen en las prácticas externas</b> (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5	Anual	• Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares ( <a href="https://practicas.ulpgc.es/portada.php">https://practicas.ulpgc.es/portada.php</a> )
• Encuesta de satisfacción de todos los <b>agentes implicados en el Programa DOCENTIA-ULPGC</b>	Anual	• <a href="https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docentia">https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_docentia</a>
• Encuesta de satisfacción de los <b>empleadores</b> con la formación de los contratados (on-line) Escala del 1 al 5	Puntual	• <a href="https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/">https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/</a>

(\*) Se debe tener en cuenta que, en este tipo de encuestas, el margen de error debe ser inferior al 10% para que los resultados puedan generalizarse a toda la población.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
	2019-20	2020-21	2021-22
Índice de satisfacción general del <b>estudiante</b> matriculado con el título	3,27	3,63	3,66
Índice de satisfacción general del <b>estudiante</b> con la actividad docente	4,12(*)	4,18	4,24
Índice general de satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> del centro	4,25	5	5
Índice de satisfacción general del <b>PDI</b> con el título	3,95	No procede	4,13
Índice de satisfacción general del <b>PAS</b> con el centro	4,44	No procede	3,64
Índice de satisfacción del <b>egresado</b> con los conocimientos adquiridos	3,7	No procede	3,6
Satisfacción del <b>empleador</b> con la formación de los contratados	No procede	4,50	No procede

(\*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuestación, debido a la pandemia de la COVID-19.

### 5.3. ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS ACADÉMICAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO			
Número de registros: 14			
Incidentes Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
13	1	0	0
Relación de temáticas:			
• Estudiantes respecto al Profesorado	Nº 1		
• Estudiantes respecto Calendarios y horarios	Nº 1		
• Plan de acción Tutorial	Nº 0		
• Covid (aclaraciones, aforo, suspensión o adaptación de actividades, derecho exámenes): todos los grupos de interés	Nº 8		
• Decanato: falta de programación de actividades o PDI	Nº 4		

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
	2019-20	2020-21	2021-22
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>			
• Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,00	3,20	3,16
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>			
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,87	No procede	3,94
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>			
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,10	No procede	3,80
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>			
	2019-20	2020-21	2021-22

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.</li> </ul>	4,33	No procede	3,80

## 6. INFORMACIÓN PÚBLICA

En este epígrafe la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los mecanismos que ha desplegado el centro para garantizar la difusión de la información pública.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tableros de anuncios...)</li> </ul>	3,69	3,80	3,91
<ul style="list-style-type: none"> <li>Web de la ULPGC en la que se recoge información del título (no la web del centro)</li> </ul>	3,67	3,63	3,55
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...)</li> </ul>	3,51	3,60	3,82
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)</li> </ul>	3,18	3,48	3,23
<b>Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información que ha recibido de su tutor en su centro de origen</li> </ul>	3,25	3,00	4,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC</li> </ul>	3,43	2,00	4,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información que ha recibido en la facultad / escuela / instituto de la ULPGC</li> </ul>	3,25	3,00	5,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>La web de la ULPGC</li> </ul>	3,83	3,67	3,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>La web de la facultad / escuela / instituto</li> </ul>	4,00	3,67	3,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>La web de Movilidad (IMP / Movilidad)</li> </ul>	4,00	3,00	2,00
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los canales de comunicación del centro</li> </ul>	4,32	No procede	4,38
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)</li> </ul>	4,55	No procede	4,56
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)</li> </ul>	3,91	No procede	4,20
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios</li> </ul>	4,00	No procede	4,20
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios</li> </ul>	4,73	No procede	4,60
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información ofrecida por el centro</li> </ul>	5,00	No procede	3,80
<ul style="list-style-type: none"> <li>La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro</li> </ul>	4,00	No procede	3,60



## 7. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

En este apartado la Facultad rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con la gestión documental que ha llevado a cabo el centro para la implantación de su sistema de gestión.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)</li> </ul>	3,24	3,20	2,88
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)</li> </ul>	3,95	No procede	4,26
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3,92	No procede	4,00
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)</li> </ul>	3,10	No procede	3,80
<b>Satisfacción del PAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	4,00	No procede	3,20

## 8. ANEXOS

- Relación y formulación de indicadores utilizados en este análisis:  
[https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_relindica](https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica)