

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

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 el 27-01-2014 Acta nº 21) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 27-01-2014 Acta nº 21) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=186&g=2&f=1

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación a través del enlace. A su vez, algunos procedimientos del SGIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: *ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP/evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación.*
- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: *ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP/evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación.*

La Política de Calidad de la Facultad ha sido revisada por la Comisión de Calidad de la Facultad en fecha 13/03/2012. Tras la revisión se han realizado los siguientes cambios:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todo el personal docente, de administración y servicios, según sus respectivas actividades, para que puedan desarrollar eficazmente su labor.
- Fomentar la difusión de la Política de Calidad del Centro de manera que sea conocida, entendida y aceptada por todo el personal de los Centros que conforman la Facultad
- Mantener una adecuada Política de Comunicación sobre aquellas cuestiones de especial interés referidas al funcionamiento de la Facultad, aprovechando las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías.

También tiene lugar la modificación de los objetivos que detallaremos en el punto 1.1

No obstante en la fecha de aprobación de los Informes y debido al compromiso de actualización periódica de la web de las titulaciones de la Facultad, la política que se muestra publicada corresponde a la última versión aprobada para el curso 13-14 con fecha de 21/01/2014.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=186&g=2&f=1

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

Por lo que respecta al proceso de Información Pública, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	≥ 70%	≥ 70%	-
	Resultado obtenido	-	100%	100%		

1.1. Análisis de resultados

Durante el curso académico 2012-2013, se plantearon 5 objetivos:

1. Motivar la participación del alumnado y profesorado en los programas de movilidad internacional.
2. Impulsar y fomentar la investigación en la Facultad
3. Estudiar los movimientos/abandonos de los estudiantes de los Grados
4. Favorecer la cohesión y coordinación del claustro de Educación Social
5. Coordinación en las actividades de captación/promoción del Servicio de Nuevos Alumnos y Decanato.

Los Objetivos de Calidad de la Facultad, se revisan anualmente salvo causa excepcional y se realiza un seguimiento a lo largo de todo el curso académico, para analizar si se están desarrollando correctamente, según los resultados esperados. Los objetivos del curso han sido revisados por el Coordinador de Calidad, Vicedecanos y Decanos en diferentes reuniones celebradas a lo largo del curso 12/13, los días los días 13-11-2012, 13-03-2013, 9-04-2013, 18-06-2013, 12-09-2013 y 15/10/13. Como resultado de dichas reuniones se observa que los objetivos 1, 2, 4 y 5 cuyo seguimiento finalizaba al término del curso 12/13 se han cumplido satisfactoriamente al 100%.

También se efectúa el seguimiento del objetivo **3** que se fijó para el transcurso del curso 12/13 y los cursos 13-14 y 14-15.

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2012/2013 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD

FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 18/09/2012 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
M ^a Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Secretaria/ Coordinador de Calidad
M ^a del Puig Andrés Sebastià	PDI	Vicedecana	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	Vicedecano	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Jose Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Logopedia
Raquel Ibañez Martínez	PDI	Vicedecana	Representante del Postgrado
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del PDI
Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
David Iván Lerma Parra	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad

3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	-	95,63 %	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	-	100%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	≤15%	
		Resultado obtenido	-	-	12,50 %	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥85%	
		Resultado obtenido	-	-	100%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥80%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥70%	
		Resultado obtenido	-	-	71,43 %	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
		PCA-25-F-09 ED.01

	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 60%	
		Resultado obtenido	-	-	68,57 %	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN				
Formatos		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	≥150	
		Resultado obtenido	-	-	170	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo)

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS				
Formatos		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado			≥ 60%	
		Resultado obtenido			66,67 %	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado			≥ 40%	
		Resultado obtenido			41,67 %	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
		FECHA: 27 /01/ 2014
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	

	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado			≥ 50%	
		Resultado obtenido			66,67 %	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado			≥ 40%	
		Resultado obtenido			48,37 %	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado			≥ 8	
		Resultado obtenido			9,60	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado			≥ 20%	
		Resultado obtenido			21,57 %	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado			≥ 8		
	Resultado obtenido			9,5		

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**

WEB https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012

WEB: (https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012

Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado			
		Resultado obtenido			-
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado			
		Resultado obtenido			-
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado			
		Resultado obtenido			-
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado			
		Resultado obtenido			-

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	-	-	216	1
Nº RESPUESTAS REAL	-	-	0	

RESULTADOS PROVISIONALES

Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)
 Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

3.1. Análisis de resultados

Respecto a la participación del alumnado del Máster en los talleres organizados por el Servicio de Orientación, el Servicio ha facilitado los datos de participación por Facultad, siendo el total de alumnos de la misma 170.

El Plan de Acción Tutorial (PAT) no interviene en el Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos, ya que es un programa dirigido a estudiantes de primer año de grado, con el fin de facilitar la adaptación de los alumnos al Sistema Universitario durante el primer curso, a través de los tutores de la Facultad.

Respecto al programa Docencia, no se pueden presentar datos referidos al profesorado de Posgrado ya que es un programa que se encuentra en fase experimental e inicialmente se ha diseñado para centrarse en el profesorado que imparte asignaturas de Grado. Las herramientas con las que cuenta el MPS para obtener y aportar información referida al profesorado de postgrado son:

-La encuesta de satisfacción con la actividad docente de posgrado, a continuación se aporta el enlace a la misma, para que puedan observarse los ítems que se evalúan en la misma [Cuestionario.aspx?Id=122&c=1491355680](http://www.ucv.es/Cuestionario.aspx?Id=122&c=1491355680)

Los alumnos no respondieron a las encuestas planteadas on-line y en momentos no lectivos. Como propuesta de mejora planteamos la posibilidad de realizar en la sala de informática al finalizar el máster una sesión de evaluación de forma presencial. Aseguraría una mejor participación la modalidad en formato papel, que, aunque menos ecológica es más inmediata y garantiza mayores índices de participación como se muestra en las encuestas realizadas en los grados.

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO				
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=186&g=2&f=1					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=163&g=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥7,5	
		Resultado obtenido	-	-	9,38	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥7,5	
		Resultado obtenido	-	-	9,38	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

4.1. Análisis de resultados

Se presentan los primeros datos relativos a la satisfacción de los tutores de los centros educativos con respecto a las prácticas externas, los resultados extraídos de las encuestas

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

9,38, muestran una alta satisfacción de los tutores con el proceso de prácticas, lo mismo sucede con los resultados extraídos de la encuesta de satisfacción de los alumnos con respecto al proceso de prácticas.

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOBILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=186&q=2&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-		
		Resultado obtenido	-	-		
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-		
		Resultado obtenido	-	-		
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-		
		Resultado obtenido	-	-		
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-		
		Resultado obtenido	-	-		
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-		
		Resultado obtenido	-	-		

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo)

5.1. Análisis de resultados

La movilidad está prevista como posibilidad, sin embargo, dada la duración del Máster y, sobre todo las características del alumnado, profesionales en ejercicio, no parece una opción fácil de llevar a cabo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: **PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO**

ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp

EMPLEABILIDAD: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp

OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf>.

Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥7,5	2
		Resultado obtenido	-	-	-	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

6.1. Análisis de resultados

Como propuesta de mejora se plantea la posibilidad de realizar en la sala de informática al finalizar el máster una sesión de evaluación de forma presencial.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

7. Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD **PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Educación Inclusiva en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	8,22	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 6	
		Resultado obtenido	-	-	6,96	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	-	≥ 7	1
		Resultado obtenido	-	-	0	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)

Enlace encuesta estudiante

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?pli=1&formkey=dGVpbUtJd0g0aVVhM1RSOHZrR0hKTUE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG42SGYxZi1TekJZNIBjSUs2LVVYM2c6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos en el Anexo 10 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos en el Anexo 12 (cuando proceda)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013.	FECHA: 27 /01/ 2014

Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXfkdWRUUKe6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos en el Anexo 13 (cuando proceda)

Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)

Enlace Encuesta: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887>

Informe de Satisfacción del PAT no se aplica en el Máster Universitario en Dirección y Gestión de centros Educativos, en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Se aportan los datos de la encuesta on-line que mide los índices de satisfacción del PAS y PDI, los resultados obtenidos, en el grado de satisfacción del PDI del Master, se consideran positivos ya que superan el valor esperado, lo mismo ocurre con los valores obtenidos respecto al Grado de satisfacción del PAS de la Universidad. Por tanto se concluye que la satisfacción de ambos grupos de interés es positiva.

Como acción de mejora se plantea enviar correos electrónicos recordatorios a los alumnos al finalizar la sesión docente, para que cumplimenten la encuesta con los códigos de los profesores que deben evaluar.

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS			
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS					
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1			
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
		https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx			
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤10 días
		Resultado obtenido	-	-	7,2
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 80%
		Resultado obtenido	-	-	100%

8.1. Análisis de resultados

El Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones con el que cuenta la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", es utilizado por los alumnos de la Facultad y a la vista de los resultados obtenidos y teniendo en cuenta el volumen de alumnado se atienden con agilidad (7,2 días) las cuestiones que plantean los mismos y se atienden el 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado.