

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
1 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

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 Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte y quedan recogidos en este documento (aprobado en 02-02-2017, Acta nº CA2-16) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 02-02-2017, Acta nº CA2-16) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/41>

Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

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

El representante de la titulación en la comisión de calidad es la Dra. Ana Belén Pozo Gómez.

La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2015-2016 en dos ocasiones.

El 28 de octubre de 2015 se constituye la nueva Comisión:

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dra. Dña. Amparo Bargues Bonet	PDI	Decana	Presidenta
Dr. D. Luis Esteban Maicas	PDI	Secretario Facultad	Secretario/Coordinador de Calidad
Dra. Dña. Esther Blasco Herráiz	PDI	Vicedecana / Coordinadora Máster	Representante Máster MUPRLD
Dr. D. Julio Martín Ruiz	PDI	Coordinación Áreas Departamentales	Representante del PDI
Dra. Dña. Ana Pozo Gómez	PDI	Coordinadora Máster	Representante Máster MUGDM
Dña. Pilar Ramón Monllor	PAS	Secretaria Decanato	Representante del PAS
D. Jonathan Gazquez Aresti	PAS	Estudiante	Representante estudiantes
Dra. Dña M ^a Teresa Portilla Moll	PDI	Técnico OCVA Tutora PAT	Representante Oficina Calidad, Verificación y Acreditación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
2 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

Se presenta y se aprueba la adaptación de los Manuales del SGIC y los Manuales de Procesos ajustándolos a la realidad actual de la Facultad.

El 21 de diciembre de 2015 se reúne la Comisión de Calidad para revisar y aprobar el Informe de Implementación del SGIC y el Plan de Mejoras de curso 2014-2015.

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

El 28 de Octubre de 2015 se retoma la Edición inicial del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y del Manual de Procesos, ajustándolos a la realidad actual de la Facultad. Habiéndose iniciado la revisión de los capítulos en el curso 2014-2015.

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/41>

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2015-2016 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso anterior 2014-15:

Nº mejora	Acción de mejora	Estado	Resultado	Observaciones
01	Seguir incrementando el número de convenios firmados con universidades nacionales e internacionales	En proceso	Se consigue incrementar el número de convenios	Se continúa con la acción de mejora en el curso 2016-17
02	Incrementar la participación del alumnado en la cumplimentación de encuestas.	En proceso	Se consigue un incremento de participación en determinadas encuestas de satisfacción pero continúan siendo porcentajes bajos	Se continúa con la acción de mejora en el curso 2016-17

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
3 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Se puede acceder a los indicadores del Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal a través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/40>

Indicador	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	Acción mejora
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	81,00%	85,81%	82,94%	80,75%	79,07%	
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	81,00%	99,46%	98,58%	93,99%	100%	
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤10,00%	≤10,00%	≤10,00%	≤10,00%	≤10,00%	
	Resultado obtenido	0,00%	10,00%	6,25%	10,00%		
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	100,00%	97,56%	96,91%	97,56%	90,48%	
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	81,00%	80,00%	82,35%	93,75%(*)	77,78%	
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥60,00%	≥60,00%	≥60,00%	≥60,00%	≥60,00%	
	Resultado obtenido	66,66%	100,00%	66,66%	56,67%	36,67%	
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥50,00%	≥50,00%	≥50,00%	≥50,00%	≥50,00%	
	Resultado obtenido	50,00%	66,66%	56,67%	60,00%	33,33%	
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥30,00%	≥30,00%	≥30,00%	≥30%	≥30%	
	Resultado obtenido	30,00%	30,00%	38,10%	31,25%	34,78 %	
Tasa de PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥20,00%	≥20,00%	≥20,00%	≥20%	≥20,00%	
	Resultado obtenido	20,00%	83,33%	25,00%	46,67%	43,75%	
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%	≥50%	≥50%	
	Resultado obtenido	77,00%	25,00%	21,43%	20,83%	28,26%	

(*) Datos provisionales

Prácticas

Se puede acceder a la información referente al proceso de prácticas del Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal a través del enlace:

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE
		MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
4 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/51>

Se puede acceder al Manual de Procesos Capitulo 5 "Gestión y Revisión de Prácticas externas" de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/41>

Indicador Específico CAFD	Resultado	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	Acción mejora
Nº de convenios firmados con centros o instituciones para el desarrollo de las prácticas	Resultado esperado	≥	≥	≥	≥	≥	01
	Resultado obtenido	72	80	81	83	83	
Porcentaje de estudiantes que han aprobado las prácticas integradas en el plan de estudios	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	87,00%	83,33%	94,12%	100,00%	57,14%	

Movilidad

Se puede acceder al apartado de Movilidad del Máster a través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/internacionalizacion/area-internacional-ucv>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/32>

Se puede acceder al manual de procesos Capitulo 7 "Gestión y Revisión de movilidad de los estudiantes enviados" y Capítulo 8 "Gestión y Revisión de movilidad de los estudiantes recibidos" de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte través de siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/41>

Indicador específico CAFD	Resultados	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	Acción mejora
Nº de convenios firmados con otras universidades	Resultado esperado	≥	≥	≥	≥	≥	01
	Resultado obtenido	34	38	24	37	37	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
5 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

Otros

Indicador específico CAFD	Resultados	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	Acción mejora
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥40,00%	≥40,00%	≥40,00%	≥40,00%	≥40,00%	
	Resultado obtenido	76,03%	51,35%	64,70%	87,32%	84,62%	
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥20,00%	≥20,00%	≥20,00%	≥20,00%	≥20,00%	
	Resultado obtenido	19,00%	21,56%	22,22%	80,83%	--	
Nº de profesores vinculados a grupos de investigación	Resultado esperado	≥	≥	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	47	50	51	57	57(*)	
Ratio PDI/Alumno	Resultado esperado	≥	≥	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	1,90	1,40	2,47	2,67	4,60	
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥20,00%	≥20,00%	≥20,00%	≥20%	≥20,00%	
	Resultado obtenido	20,00%	83,33%	25,00%	46,67%	43,75%	
Porcentaje de créditos impartidos por PDI Doctor	Resultado obtenido	--	--	--	--	31%	
Porcentaje de créditos impartidos por PDI Doctor Acreditado	Resultado obtenido	--	--	--	--	13%	
Porcentaje de créditos impartidos por PDI	Resultado obtenido	--	--	--	--	56%	

* Datos del Grado

Docencia

Se puede acceder a la información referente Docencia-UCV a través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docencia>

El modelo de evaluación de la actividad docente DOCENTIA-UCV tiene una cadencia trienal (los profesores participan cada tres cursos) por tanto, se muestran los resultados acumulados de

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
6 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

las últimas tres convocatorias (2ª, 3ª y 4ª) y que corresponden a los cursos 2011-12, 2012-13 y 2013-14:

RESULTADOS ACUMULADOS DE LAS TRES ÚLTIMAS CONVOCATORIAS (2011-12, 2012-13, 2013-14)				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SATISFACTORIO	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	1 (7,14%)	12 (85,71%)	1 (7,14%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	2 (14,29%)	11 (78,57%)	1 (7,14%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	1 (7,14%)	12 (85,71%)	1 (7,14%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	6 (42,86%)	7 (50,00%)	1 (7,14%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	0 (0,00%)	12 (85,71%)	2 (14,29%)	0 (0,00%)

En la 5ª convocatoria se evaluará la actividad docente de los profesores inscritos que han desarrollado en los cursos 2012-13, 2013-14 y 2014-15.

Inserción laboral

Se puede acceder al Informe de Inserción laboral de los cursos 2012-13, 2013-14 y 2014-15 a través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/60>

Indicador	Resultados	Egresados 10-11/ 11-12	Egresados 12-13/13-14/14-15	Acción mejora
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	-	≥30,00%	
	Resultado obtenido	-	45,00%	
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	-	≥50,00%	
	Resultado obtenido	-	62,00%	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
7 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

Análisis y comentarios

Indicadores AVAP

La tasa de rendimiento se mantiene próxima a valores de cursos anteriores y por encima del resultado esperado, indicativo de que los estudiantes superan con cierta facilidad los créditos matriculados.

La tasa de éxito es del 100% siendo muy satisfactoria y nos permite establecer una excelente relación entre los créditos superados y los créditos matriculados por titulación.

La tasa de eficiencia de los graduados es del 90,48% desciende ligeramente en relación al curso 2014-2015, pero sigue siendo satisfactoria pues se sitúa por encima del resultado esperado.

La tasa de abandono es del 10% se incrementa respecto del curso 2014-2015 que fue de 6,25%. Consideramos que este descenso está justificado por el cambio en el perfil del alumno que es un alumno ya incorporado al mercado laboral lo que les dificulta la realización de las prácticas y del Trabajo Fin de Máster.

La tasa de oferta/demanda es de 36,67% desciende respecto del curso 2014-2015 que fue de 56,67%. Así como la tasa de matriculación es de 33,33% desciende respecto del curso 2014-2015 que fue de 60,00%. Consideramos este descenso justificado porque en los últimos años se ha ampliado la oferta de postgrado en materia de gestión por parte de la UCV y otras Universidades ofertándose algunos títulos online.

La Tasa de PDI Doctor es de 34,78% aumenta respecto del curso 2014-2015 que fue del 31,25% y la Tasa de PDI Doctor Acreditado es de 43,75% mostrando una trayectoria satisfactoria en el esfuerzo realizado por nuestra Facultad en la apuesta por la calidad del personal académico y en facilitar al profesorado una mayor dedicación a tareas de investigación.

La tasa de PDI a tiempo completo de 28,26% aumenta respecto del curso 2104-2015 que fue del 20,83%, refleja la necesidad de seguir impulsando políticas internas que favorezcan una mayor vinculación a la titulación; pero sin embargo muestra en este sentido un aspecto más relevante y positivo, ya que se han incorporado más profesores especialistas para el máster y profesionales para tratar cada uno de los temas planteados en los diferentes módulos.

Prácticas

El porcentaje de alumnos que superaron las prácticas externas en el curso 2015-2016 ha sido de 57,14 %, desciende respecto del curso 2014-2015 que fue del 100%. Al igual que en la tasa de abandono, este descenso está justificado por el cambio en el perfil del alumno que es un alumno ya incorporado al mercado laboral lo que les dificulta la realización de las prácticas y del Trabajo Fin de Máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
8 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

Durante el proceso de prácticas el estudiante cuenta con el apoyo, asesoramiento y seguimiento de la coordinación de prácticas del máster, que recae en la misma persona que coordina el máster, y además cuenta con un tutor en la entidad donde realiza las prácticas y un tutor en la propia universidad para llevar el seguimiento de todo el proceso.

Movilidad

No se dispone de un programa específico para la movilidad de estudiantes en el Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal, no obstante los estudiantes del máster pueden beneficiarse de la movilidad para estudios y prácticas pero debido al perfil del alumnado, constituido por alumnos que finalizan sus estudios y trabajan, no lo solicitan.

Formación del PDI y PAS

La diversidad de cursos de formación ofertados por el Centro de Formación Continua -Educa-Acción-, así como las Jornadas de Formación del Profesorado y diferentes Seminarios.... organizados por el Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua hacen que sea destacable el porcentaje de participación del PDI en dichas actividades ofertadas.

Docencia

En los informes se dan los datos acumulados cada tres convocatorias puesto que la cadencia de participación prevista en DOCENTIA-UCV es de tres cursos y así normalmente siempre se va a poder disponer de datos de participación para poder ser analizados (quizás en alguna convocatoria puede no haber participación o que sea muy escasa porque los profesores han participado en cursos anteriores; pero si se acumulan los resultados por ciclos completos de participación, lo normal es que siempre haya unos datos más numerosos y que pueden ser analizados más fácilmente).

En la 5ª convocatoria se evaluará la actividad docente de los profesores inscritos que han desarrollado en los cursos 2012-13, 2013-14 y 2014-15.

Inserción laboral

El Observatorio de Empleo de la UCV ha realizado un informe de Inserción laboral de los egresados del Máster de los cursos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-15 en este informe se puede comprobar que el 45,00% de los egresados ha mejorado su situación actual y el 62,00% indica que su empleo está relacionado con la titulación cursada.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
9 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

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

Se puede acceder al informe sobre la Evaluación de la Actividad Docente a través del enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/58>

Se puede acceder a los informes de las Encuestas de Satisfacción a través del siguiente enlace:

<http://webdnn.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-del-deporte/master-universitario-en-gestion-deportiva-municipal/seccion/59>

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultados	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Acción mejora
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19) Escala de 1 a 6 (Decatipo)	Resultado esperado	≥4	≥4	≥4	≥4	≥4	
	Resultado obtenido	-	4,75 (7,92)	-	5,50 (9,17)	5,06 (8,43)	

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultados	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Acción mejora
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28) Escala de 1 a 4 (Decatipo)	Resultado esperado	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	
	Resultado obtenido	-	100,00%(*)	100,00%(*)	95,00%(*)		

(*) datos extraídos del informe de Inserción laboral

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultados	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Acción mejora
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems) Escala de 1 a 4 (Decatipo)	Resultado esperado	-	≥7	≥7	≥7	≥7	
	Resultado obtenido	-	3,42 (8,55)	3,53 (8,83)	3,74 (9,35)	3,84 (9,6)	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE
		MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
10 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

PAS

Encuesta de satisfacción del Pas	Resultados	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Acción mejora
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems) Escala de 1 a 4 (Decatipo)	Resultado esperado	≥6	≥6	≥6	≥6	≥6	
	Resultado obtenido	2,98 (7,44)	2,78 (6,96)	2,64 (6,60)	3,14 (7,85)	3,13 (7,83)	

Porcentajes de Participación

	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Acción mejora
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	12,22%	-	11,11%	11,52%	02
Encuesta egresados	-	70,00%(*)	25,00%(*)	78,00%(*)		02
Encuesta de satisfacción del PDI	-	-	28,57%	20,00%	2,17%	02
Encuesta de satisfacción del PAS	-	63,73%	58,33%	68,44%**	54,09%	02

*Datos extraídos del Informe de inserción laboral

**Dato final 62,33%

Análisis y comentarios

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:

- Porcentaje de participación: Se abre una Acción de Mejora para fomentar la participación de todos los grupos de interés en las encuestas.

La satisfacción de los egresados del Máster con la formación recibida y los porcentajes de participación en la encuesta de egresados (*) se recopila del Informe de Inserción Laboral realizado por el Observatorio de empleo de la UCV, ya que no se disponen datos de la encuesta de satisfacción de egresados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
11 DE 11	CURSO 2015/ 2016	FECHA: 02/ 02/ 2017

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

Se puede acceder al buzón de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones a través del siguiente enlace:

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

Indicador	Resultado	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	Acción mejora
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤48h	≤48h	≤48h	≤48h	≤48h	
	Resultado obtenido	-	-	-	-	-	
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	≥70%	
	Resultado obtenido	-	-	-	-	100%	

Análisis y comentarios

Durante el curso académico 2015-2016 se recibió una queja a través del Buzón de seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones siguiendo el Proceso que establece la sistemática a aplicar. Tras el análisis de los datos recogidos se resolvió como "no procede".

Indicar que otra vía de recopilación de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones es mediante instancias resueltas por el Equipo Decanal en su reunión semanal y custodiadas en la secretaría de la Facultad, a través de las instancias se suelen solucionar temas relacionados con las incidencias de horarios, cambios de grupo, créditos matriculados.... Es una vía dinámica pero necesita de la reunión del Equipo Decanal para su resolución y posterior notificación en el tablón de Secretaría de la Facultad.