

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
1 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

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 09-02-2018, Acta nº CA1-17) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 09-02-2018, Acta nº CA1-17) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

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

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.

El 09 de Febrero de 2018 se constituye la nueva Comisión:

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dra. D^a Consuelo Moratal Lull	PDI	Decana	Presidenta
Dr. D. Luis Esteban Maicas	PDI	Coordinador Calidad	Coordinador Calidad

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
2 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

Dr. D. Luis Esteban Maicas	PDI	Secretario Facultad	Secretario
Dr. D. Eduardo Mata Varea	PDI	Secretario/Coordinación Áreas Departamentales	Representante de PDI
Dra. D^a Consuelo Moratal Lull	PDI	Coordinadora Máster	Representante Máster MURPLD
Dra. D^a Ana Pozo Gómez	PDI	Coordinadora Máster	Representante Máster MUGDM
D^a Isabel Lloret Morín	PAS	Secretaria	Representante del PAS
D. Jaume Sausor Montaner	Estudiante	Estudiante	Representante estudiantes
D^a Pilar Ramón Monllor	PAS	Secretaria Decana Técnico OCVA	Representante Oficina Calidad, Verificación y Acreditación

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

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

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

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT.
- Política de Calidad.
- Comisión de Calidad.
- Manual de calidad: 10 capítulos.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
3 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

- Manual de procesos: 15 capítulos.
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-2017 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso anterior 2015-16:

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 2017-18
02	Incrementar la participación del alumnado en la cumplimentación de encuestas.	En proceso	Se consigue un incremento de participación en casi la totalidad de encuestas de satisfacción pero continúan siendo porcentajes bajos. Este incremento se evidencia en el análisis y comentarios del apartado 3.	Se continúa con la acción de mejora en el curso 2017-18

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

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

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
4 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

Indicador	Resultado	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	80,75%	79,07%	88,47%	
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	93,99%	100%	100%	
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤10,00%	≤10,00%	≤10,00%	
	Resultado obtenido	10,00%	30,00%*		
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	97,56%	90,48%	98,43%	
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	93,75%	77,78%	40,00%*	
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥60,00%	≥60,00%	≥60,00%	
	Resultado obtenido	56,67%	36,67%	50,00%	
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥50,00%	≥50,00%	≥50,00%	
	Resultado obtenido	60,00%	33,33%	46,67%	
Tasa de PDI Agregado Doctor	Resultado esperado	≥30%	≥30%	≥30%	
	Resultado obtenido	31,25%	34,78 %	100,00% (11/11)	
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥50%	≥50%	≥50%	
	Resultado obtenido	20,83%	28,26%	100% (11/11)	

(*) COHORTE 2015-2016

Prácticas

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

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
5 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

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

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

Indicador Específico CAFD	Resultado	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Nº de convenios firmados con centros o instituciones para el desarrollo de las prácticas	Resultado esperado	≥	≥	≥	01
	Resultado obtenido	83	83	33	
Porcentaje de estudiantes que han aprobado las prácticas integradas en el plan de estudios	Resultado esperado	≥75,00%	≥75,00%	≥75,00%	
	Resultado obtenido	100,00%	57,14%	100,00%	

Movilidad

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

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

Se puede acceder al manual de procesos Capítulo 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:

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
6 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

Indicador específico CAFD	Resultados	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Nº de convenios firmados con otras universidades	Resultado esperado	≥	≥	≥	01
	Resultado obtenido	37	37	50	

Otros

Indicador específico CAFD	Resultados	14/15	15/16	16/17	Acción mejora
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥40,00%	≥40,00%	≥40,00%	
	Resultado obtenido	87,32%	84,62%	63,64%	
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥20,00%	≥20,00%	≥20,00%	
	Resultado obtenido	80,83%	--	14,94%	
Nº de profesores vinculados a grupos de investigación(*)	Resultado esperado	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	57	57	54	
Tasa PDI Agregado Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥20%	≥20,00%	≥20,00%	
	Resultado obtenido	46,67%	43,75%	18,18% (2/11)	
Porcentaje de créditos impartidos por PDI Agregado Doctor (no acreditado)	Resultado obtenido	--	31%	84,17%	
Porcentaje de créditos impartidos por PDI Agregado Doctor Acreditado	Resultado obtenido	--	13%	15,83%	
Porcentaje de créditos impartidos por PDI Colaborador Licenciado	Resultado obtenido	--	56%	0,00%	

* Datos del Grado

Docencia

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

[-https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docentia](https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docentia)

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 las últimas tres convocatorias (4ª, 5ª y 6ª) y que corresponden a los cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
7 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

RESULTADOS ACUMULADOS DE LAS TRES ÚLTIMAS CONVOCATORIAS (2013-14, 2014-15 y 2015-16)				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (0,00%)	10 (100%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	10 (100%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	10 (100%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	5 (50,00%)	3 (30,00%)	2 (20,00%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	0 (0,00%)	9 (90,00%)	1 (10,00%)	0 (0,00%)

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:

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

Indicador	Resultados	Egresados 14-15	Egresados 16-17**	Acción mejora
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥30,00%	≥30,00%	
	Resultado obtenido	45,00%*	69,00%	
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥50,00%	≥50,00%	
	Resultado obtenido	62,00%*	86,00%	

* Datos provisionales

** Informe de inserción laboral 12-13, 13-14 y 14-15

Análisis y comentarios

Indicadores AVAP

La tasa de rendimiento es de 88,47% por encima del resultado esperado, indicativo de que los estudiantes superan con cierta facilidad los créditos matriculados.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
8 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

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 98,43% aumenta en relación al curso 2015-2016, siendo satisfactoria pues se sitúa por encima del resultado esperado.

La tasa de abandono es del 30% se incrementa respecto del curso anterior que fue de 10,00%. Consideramos que este aumento 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 graduación es del 40,00%. Al igual que la tasa de abandono se justifica por el perfil del alumno. Se ha reconsiderado la oferta del Máster ya que por su materia -Gestión Deportiva Municipal- va dirigido a una parcela muy limitada de Licenciados y Graduados; por lo que se está gestionando modificar el número de plazas ofertadas.

La tasa de oferta/demanda es de 50,00% aumenta respecto del curso 2015-2016 que fue de 36,67%.

La tasa de matriculación es de 46,67% aumenta respecto del curso 2015-2016 que fue de 33,33%. Pese a que 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 Agregado Doctor es de 100,00% mostrando una excelente trayectoria y 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 100,00% refleja el resultado de haber impulsado políticas internas para favorecer la total vinculación a la titulación.

En relación a la Tasa de PDI Agregado Doctor Acreditado es de 18,18%, descenso que viene motivado por el aumento significativo en la tasa de PDI Agregado Doctor durante el curso 16-17.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
9 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

A destacar que el 100,00% de los créditos son impartidos por doctores.

Debemos anotar que durante este curso la Universidad ha revisado y modificado las diferentes categorías del personal docente e investigador para ajustarse mejor a la dedicación y a la experiencia investigadora del profesorado. Estableciendo las siguientes categorías:

Profesor Agregado Doctor Acreditado, Profesor Agregado Doctor, Profesor Contratado Doctor Parcial, Profesor Colaborador Licenciado, Profesor Colaborador Licenciado Parcial, Profesor Colaborador Diplomado, Profesor Colaborador Diplomado Parcial.

Prácticas

El porcentaje de alumnos que superaron las prácticas externas en el curso 2016-2017 ha sido de 100,00 %, aumenta respecto del curso 2015-2016 que fue del 57,14%. Resultado satisfactorio considerando 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.

El número de convenios de los que disponemos es alto, normalmente los alumnos que desean hacer prácticas las hacen en centros en los que ya tenemos convenio o como en la mayoría de los casos son alumnos que ya están trabajando y solicitan convalidación de las prácticas.

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
10 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

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 ha evaluado 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 69,00% de los egresados ha mejorado su situación actual y el 86,00% indica que su empleo está relacionado con la titulación cursada.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
11 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

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:

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

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

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

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultados	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19) Escala de 1 a 6 (Decatipo)	Resultado esperado	≥4	≥4	≥4	
	Resultado obtenido	5,50 (9,17)	5,06 (8,12)	5,21 (8,42)	

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados	Resultados	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 17) Escala de 1 a 4 (Decatipo) ^(*)	Resultado esperado	≥2	≥2	≥2	
	Resultado obtenido	95,00% ^(*)	--	95,00% ^(*)	

(*) datos extraídos del informe de Inserción laboral

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultados	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems) Escala de 1 a 4 (Decatipo)	Resultado esperado	≥7	≥7	≥7	
	Resultado obtenido	3,74 (9,35)	3,84 (9,46)	3,50 (8,33)	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
12 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

PAS

Encuesta de satisfacción del Pas	Resultados	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems) Escala de 1 a 4 (Decatipo)	Resultado esperado	≥6	≥6	≥6	
	Resultado obtenido	3,14 (7,85)	3,13 (7,09)	3,07 (6,89)	

Porcentajes de Participación

	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Encuesta de evaluación de la actividad docente	11,11%	11,52%	11,11%	02
Encuesta egresados	78,00%(*)		78,00%(*)	02
Encuesta de satisfacción del PDI	20,00%	2,17%	16,28%	02
Encuesta de satisfacción del PAS	62,33%	54,09%	22,00%	02

*Datos extraídos del Informe de inserción laboral

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:

En el curso 2016-2017, en casi la totalidad de las encuestas se observa un discreto aumento de la participación de los encuestados, reflejo de la aplicación de las medidas del plan de mejoras que a continuación se detallan y que hay que seguir adoptando para aumentar esta participación.

Las acciones de mejora que se han desarrollado y podemos evidenciar son las siguientes:

* Contactar con alumnos, profesores, tutores, personal de administración cuando tengan que rellenar las encuestas a través de correos recordatorios cada quince días como máximo.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
13 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

* Mantener al menos una reunión anual para concienciar a los profesores de la bonanza del sistema de recogida de información para mejorar la organización y la docencia en el grado.

* Mantener al menos una reunión anual con los delegados del título para explicarles la importancia de un sistema de calidad interna fuerte, que implica la participación mayoritaria de los grupos de interés del grado. A través de un sistema de recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora.

* Facilitar la cumplimentación de las encuestas, de forma online en la misma sede con la elaboración de un calendario para habilitación del aula de informática.

*Fomentar el uso de la aplicación MiUCV.

* Seguimiento para ver el porcentaje de participación.

* Establecer reuniones con vicedecanos, directores de departamentos, de másteres y delegados para seguimiento y desarrollo de posibles estrategias.

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 hasta el curso 2014-2015.

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>

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
14 DE 14	CURSO 2016/ 2017	FECHA: 09/02/2018

Indicador	Resultado	14-15	15-16	16-17	Acción mejora
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤48h	≤48h	≤48h	
	Resultado obtenido	-	-48h	-48h	
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥70%	≥70%	≥70%	
	Resultado obtenido	-	100%	100%	

Análisis y comentarios

Durante el curso 2016-2017 no se ha recibido ninguna queja, sugerencia o felicitación a través del Buzón de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones.

A destacar que sí que se recibió una felicitación vía e-mail a la Directora del Máster.

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.