

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10/ 2016

## 1. Introducción.

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

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

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/41>

El Máster Universitario en Gestión Administrativa, tras obtener la resolución positiva sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 1 de octubre de 2012, se implantó en el curso 2012-13, tras tres ediciones, y realizar el proceso de reacreditación del título el 6 de octubre de 2016 se recibió la notificación del Consejo de Universidades del informe favorable de renovación de la acreditación.

En el curso 2015-16 se ha contado con un total de 85 alumnos matriculados sobre un total de 90 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Derecho, a la cual está adscrito el título, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características especificadas en la Memoria aprobada:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/42>

En el desarrollo de cada curso se dan cuatro fases principales lideradas por la Dirección del Máster:

- **Planificación:** Con anterioridad al inicio del curso se llevan a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre esas tareas las principales son:
  - Actualización de la información de la página web del grado (<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa>) para que los futuros alumnos puedan conocer los medios para acceder y matricularse, y también sus características principales referentes al plan de estudios y desarrollo a lo largo del curso.
  - Asignación de responsabilidades y docencia por asignaturas a los profesores dependiendo del perfil requerido. Se incluyen labores de coordinación docente para determinar la secuenciación de los contenidos, evitar duplicidades y elaborar las correspondientes guías docentes.
  - Comprobación de la disponibilidad de los recursos materiales que van a ser necesarios a lo largo del curso.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10/ 2016

- Impartición de la titulación: Desarrollo de la enseñanza y realización de pruebas de evaluación durante el curso.
- Análisis de los resultados: Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implantación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- Propuesta de acciones de mejora: Del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Esas mejoras se incorporan en el plan de mejoras que se define cada curso en la Facultad de Derecho. Las medidas propuestas se tienen en cuenta en la fase de planificación en el curso o cursos siguientes dependiendo de que su realización se haya programado para llevarse a cabo en uno o varios cursos. Asimismo, el análisis de la implantación, del funcionamiento y de los resultados obtenidos en el título puede servir como criterio para proponer modificaciones en la Memoria de la titulación.

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

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. La comisión de calidad es el órgano responsable en la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento en el desarrollo del SGIC. El representante de la titulación en la comisión de calidad es D. Jorge Milla Ibáñez.

### Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE DERECHO			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. José Manuel Pagán Agulló	PDI	Decano	Presidente / Representante M.U. Abogacía
Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cárdua	PDI	Vicedecano	Secretario / Coordinador de Calidad
Dra. Dña. Pilar Estellés Peralta	PDI	Secretaria	Representante Grado en Derecho
Dña. Silvia Sempere Faus	PDI	Coordinadora	Representante Grado en Criminología
Dra. Dña. Diana Marcos Francisco	PDI	Profesora	Representante PDI
Dra. Dña. Beatriz Morera Villar	PDI	PDI	Coordinadora de Postgrados / Representante M.U. Prevención de Riesgos Laborales
Dña. Ángela Gómez Seguí	PAS	Servicio de Orientación	Representante PAS
D. Héctor Valero	Alumno	Delegado alumnos	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación
Dña. Diana Villalba de la Guardia	PAS	PAS	Representante M.U. Asesoría Jurídica de Empresas

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 /2016

Dr. D. Jorge Milla Ibáñez	PDI	PDI	Representante M.U. Gestión Administrativa
---------------------------	-----	-----	--

### **Enlace al Manual de Calidad y de Procesos**

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Derecho a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/41>

- Reconocimiento AUDIT
- Política de Calidad
- Comisión de Calidad
- Manual de calidad: 10 capítulos.
- Manual de procesos: 15 capítulos.
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

### **Mejoras alcanzadas curso anterior**

En el curso 2015-16 se planteó como acciones de mejora para el máster mejorar el tiempo de respuesta de las tutorías virtuales del M.U. en Gestión Administrativa, asociando la mejora al ítem 14 de la encuesta de evaluación de la actividad docente, la puesta en marcha de las acciones indicadas en el plan de mejoras ha supuesto una mejor valoración del indicador asociado a este objetivo, y por tanto se ha cumplido con el objetivo planteado.

También se planteó mejorar la información de la página web en general y en particular sobre el SGIC, y comunicar y fomentar la participación en las acciones del servicio de formación de la UCV en el M.U. en Gestión Administrativa. Dicho mejora se ha realizado, no obstante, no se dispone del indicador asociado debido a que no ha habido respuestas en la encuesta de satisfacción del PDI por lo que se va a mantener la acción de mejora para el curso 2016-17.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 / 2016

## 2. Resultados e indicadores

### Indicadores AVAP

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

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/40>

Indicador		13-14	14-15	15-16
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	97,42	98,82	98,19
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	100,00	99,53	99,88
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%
	Resultado obtenido	0,00	3,53	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	100,00	96,47	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	103,33	95,56	94,44
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	103,33	94,44	94,44
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%
	Resultado obtenido	43,33	53,85	50,00
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 15%	≥ 15%	≥ 15%
	Resultado obtenido	16,67	38,46	70,39

### Inserción laboral

Los informes de inserción laboral del título se publican en la página web, se puede acceder a ellos a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/60>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 / 2016

<b>Egresados 13-14 / 14-15</b>		
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 30%
	Resultado obtenido	39,00
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 75%
	Resultado obtenido	89,66%

### **Análisis y comentarios**

La evaluación de los indicadores de calidad del título durante las ediciones cursadas del título es adecuada, la continuación del máster después de recibir el informe favorable de renovación de la acreditación se ha realizado de manera satisfactoria tal y como lo demuestra los resultados de las principales tasas: rendimiento, éxito, abandono, etc. así como los resultados sobre la inserción laboral, que pese a los resultados del último informe se consideran adecuados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p align="center"><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></p>	<p align="center">MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>
<p align="center">CURSO 2015/ 2016</p>		<p align="right">FECHA: 31 /10/ 2016</p>

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

#### Docencia

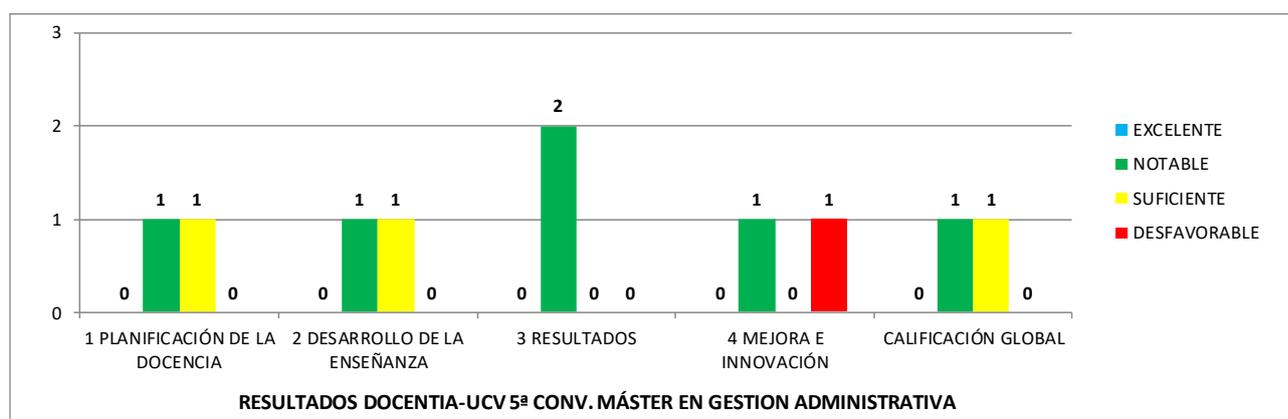
DOCENTIA es el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes de implantación, etc...). Se puede acceder a dicha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

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

A continuación se ofrecen los resultados de la última convocatoria de DOCENTIA del PDI del Máster Universitario en Gestión Administrativa:

#### RESULTADOS 5ª CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV MÁSTER EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
<b>1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	0 (0,00%)	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00%)
<b>2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	0 (0,00%)	1 (50,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00%)
<b>3 RESULTADOS</b>	0 (0,00%)	2 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
<b>4 MEJORA E INNOVACIÓN</b>	0 (0,00%)	1 (50,00%)	0 (0,00%)	1 (50,00%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>0 (0,00%)</b>	<b>1 (50,00%)</b>	<b>1 (50,00%)</b>	<b>0 (0,00%)</b>



 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 / 2016

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

-Encuestas de evaluación de la actividad docente:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/58>

-Encuestas de satisfacción:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/59>

## Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente			2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	
	Resultado obtenido	4,68	5	4,99	

## Egresados

Encuesta de satisfacción egresados			2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción con la titulación cursada	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
	Resultado obtenido	-	3,11	-	

## PDI

Encuesta de satisfacción del PDI			2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	≥ 2,8	≥ 2,8	-	
	Resultado obtenido	3,22	3,16	-	

## PAS

Encuesta de satisfacción del Pas			2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del PAS	Resultado esperado	≥ 2,8	≥ 2,8	≥ 2,8	
	Resultado obtenido	3,13	3,14	3,13	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 /2016

## Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas		2013-14	2014-15	2015-16
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas	Resultado esperado	≥ 2	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	2	3,70	2,57
Índice de satisfacción del tutor de prácticas	Resultado esperado	≥ 2	≥ 3	-
	Resultado obtenido	3,67	3,33	-

## Porcentajes de Participación

	2013-14	2014-15	2015-16
Encuesta de evaluación de la actividad docente	20,28%	7,56%	15,68%
Encuesta egresados	-	11,40%	-
Encuesta PDI	10,00%	15,79%	-
Encuesta PAS	58,33%	68,44%	54,09%
Encuesta alumnos prácticas	6,67%	16,95%	10,00%
Encuesta tutores prácticas	10,00%	15,25%	-

## Análisis y comentarios

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

- DOCENTIA-UCV: un total de 2 profesores en el curso 2015-16 cumplían los criterios de participación en la 5ª convocatoria, obteniendo uno de ellos una calificación global notable y otro suficiente. .
- Encuesta de evaluación de la actividad docente: En este documento se indica el resultado agregado para la titulación correspondiente al ítem 14 "Globalmente estoy satisfecho con

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 /2016

el/la profesor/a de esta asignatura/módulo” de la encuesta, en el que se ha obtenido un valor de 4,99 en una escala sobre 6, un resultado casi excelente, ya que supera con creces el resultado esperado que se marca como objetivo en la Facultad (4,00).

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

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

La satisfacción de los grupos de interés que intervienen en la titulación se mide y analiza a través de una serie de encuestas (Proceso de análisis y medición de resultados) que se realizan on-line. Con el listado de encuestas de satisfacción que se indican en este apartado, se considera que la titulación dispone de suficientes medios para obtener información de los principales grupos de interés implicados en la titulación y sobre los aspectos más relevantes. Hay que señalar que las encuestas son siempre voluntarias por lo que no siempre se consigue un alto índice de participación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 / 2016

## 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

		2013-14	2014-15	2015-16
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	-
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	-

### Análisis y comentarios

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

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

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

Durante el curso 2015-16 no se ha recibido ninguna queja, sugerencia o felicitación del Máster a través del buzón. La atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite el diálogo directo entre alumno, profesorado y responsables del título, lo que supone una anticipación y resolución más ágil que la presentación formal, ya sea a través del buzón on-line o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitario o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

No obstante, conscientes de la importancia de atender correctamente las quejas o sugerencias y poder analizarlas para evitar que se repitan, se va a generar un documento en formato papel en el que la Dirección del Máster registrará las quejas, sugerencias o felicitaciones que se reciban, ya sea en persona, por correo electrónico o a través de cualquier medio, para su posterior análisis en las comisiones de calidad del título.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
CURSO 2015/ 2016		FECHA: 31 /10 / 2016

## 5. Plan de Mejoras

<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar la información de la página web en general y en particular sobre el SGIC, y comunicar y fomentar la participación en las acciones del servicio de formación de la UCV.
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y actualizar toda la información del a web: presentación, apartado prácticas, etc...</li> <li>- Hacer sesiones informativas y formativas a los profesores sobre el funcionamiento nuestro Sistema de Garantía Interno de Calidad.</li> <li>-Comunicar a todo el claustro los cursos de formación on-line y la importancia de participar en ellos.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
Director del Máster
<b>Temporalización</b>
Octubre 2016 – Mayo 2017
<b>Recursos necesarios</b>
Recursos humanos: reuniones de trabajo Recursos informáticos: contenidos web, cursos on-line
<b>Indicador asociado</b>
Ítems 1, 16 y 18 de la encuesta de satisfacción del PDI
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de Calidad.
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar los índices de satisfacción del PDI