

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
1 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

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 título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha, Acta nº número) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha, Acta nº número) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-experimentales/master-universitario-en-gestion-de-sistemas-de-calidad-medio-ambiente-y-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/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 D. Jerónimo Chirivella. La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2016-17 en siete ocasiones.

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
CURSO ACADÉMICO: 2016-17			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Jesús Ángel Prieto	PDI	Decano de la Facultad	Presidente
Mónica Díez Díaz	PDI	Secretaria de la Facultad	Coordinadora de Calidad
Amanda Sancho García	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Ciencias del Mar
Ana de Luis Margarit	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Biotecnología
Antonio Calvo Capilla	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Veterinaria
Jerónimo Chirivella	PDI	Coordinador	Postgrado de la facultad
Carolina Padrón Sanz	PDI	Coordinador	Representante del Máster Universitario en Ingeniería del Tratamiento y Reciclaje de Aguas Residuales
Ignacio Balaguer Benavent	PAS	Oficina de Calidad	Representante del PAS
Carmen Taltavull Vela	Alumna	Alumna	Representante de los estudiantes
Isabel Miguel-Sin Bolea	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
2 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales a través de siguiente enlace:

<http://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-experimentales/master-universitario-en-gestion-de-sistemas-de-calidad-medio-ambiente-y-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/seccion/documentacion-sgic>

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: 7hqzu9je98qdYL18r3LS
- 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: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-17 se plantearon las siguientes acciones de mejora para el Máster Universitario En Gestión De Sistemas De Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo:

1.- Aumentar la participación de los egresados en la Encuesta de egresados.

Resultado: tras la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras, se ha conseguido aumentar la participación.

2- Animar al alumnado al uso del Buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones.

Resultado: entre las acciones adoptadas para mejorar la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones se incluye la programación de consultas frecuentes a los estudiantes en las que se registran las quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas, ya sea en persona o por correo electrónico. La información obtenida a través del buzón y de estas consultas podrá ser analizado en la Comisión de Calidad permitiendo identificar y diagnosticar los problemas resueltos en el funcionamiento diario del título por lo que se da por conseguido el plan de mejoras.

3.- Aumentar la Satisfacción del alumno con las prácticas.

Resultado: aunque la realización de las actividades indicadas en el plan de mejoras ha conseguido que el resultado se mantenga por encima del valor esperado es ligeramente inferior respecto al curso 2015-16, y por tanto se mantiene la acción de mejora.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
3 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Enlace al apartado de indicadores de la titulación

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-experimentales/master-universitario-en-gestion-integrada-de-sistemas-de-calidad-medio-ambiente-y-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/seccion/indicadores>

Indicador		14-15	15-16	16-17	Plan de acción
Tasa de rendimiento	esperado	≥ 80,00%	≥ 80,00%	≥ 80,00%	
	obtenido	96,14%	85,90%	83,23%	
Tasa de éxito	esperado	≥ 90,00%	≥ 90,00%	≥ 90,00%	
	obtenido	99,52%	100,00%	100,00%	
Tasa de abandono	esperado	≤ 6,2%	≤ 6,2%	≤ 6,2%	
	obtenido	0,00%	0,00%	0,00%	
Tasa de eficiencia de los graduados	esperado	≥ 70,00 %	≥ 70,00%	≥ 70,00%	
	obtenido	83,85%	97,44%	85,11%	
Tasa de graduación	esperado	≥ 90,00%	≥ 90,00%	≥ 90,00%	
	obtenido	96,30%	96,00%	-	
Tasa de oferta / demanda	esperado	≥ 80,00 %	≥ 80,00%	≥ 80,00%	
	obtenido	70,00%	27,5%	38,30%	
Tasa de matriculación	esperado	≥ 60,00 %	≥ 60,00%	≥ 60,00%	
	obtenido	67,50%	27,5%	60,00%	
Tasa de PDI Doctor	esperado	≥ 10,00%	≥ 10,00%	≥ 10,00%	
	obtenido	17,14%	- %	30,00%	
Tasa de PDI a tiempo completo	esperado	≥ 10,00%	≥ 10,00%	≥ 10,00%	
	obtenido	14,29%	- %	30,00%	

Docencia

Enlace a la web de Docencia

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

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

* promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Máster a lo largo del periodo evaluado (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16) y han participado en la 6ª CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
4 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

Inserción laboral

Enlace al informe en la web

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-experimentales/master-universitario-en-gestion-integrada-de-sistemas-de-calidad-medio-ambiente-y-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

		Egresados 14-15	Egresados 15-16
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%
	Resultado obtenido	80,00%	54,00%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%
	Resultado obtenido	77,00%	66,00%

Análisis y comentarios

La evolución de los indicadores de calidad del título que se publican en la web es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados demuestra que la implantación del Máster en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo se ha realizado de forma satisfactoria, destacando el buen comportamiento de la tasa de éxito.

La participación del profesorado en el modelo 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. De todos modos, a todos los profesores del máster, se les pasa la encuesta de evaluación de la actividad docente con lo que se dispone de ese medio para hacer seguimiento.

En cuanto a la inserción laboral, se dispone de los resultados correspondientes a los egresados del curso 2015-16 (11 alumnos), con resultados positivos. El 100% está trabajando de los cuales el 54,00% ha mejorado su situación laboral y el 66,00% tiene un empleo que tiene mucho o bastante que ver con su actual trabajo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
5 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

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

Enlace al apartado web de las encuestas

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-experimentales/master-universitario-en-gestion-integrada-de-sistemas-de-calidad-medio-ambiente-y-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-experimentales/master-universitario-en-gestion-integrada-de-sistemas-de-calidad-medio-ambiente-y-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

Calidad de la enseñanza (la planificación, el desarrollo de la enseñanza en el título y la evaluación del aprendizaje). • Calidad de la docencia que imparte el profesorado. • Calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad. • Grado de inserción laboral y la satisfacción de los egresados con la formación recibida. • Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el título: profesorado, personal de administración y servicios, estudiantes, empleadores, etc. • Atención a las sugerencias y reclamaciones

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente Puntuación máxima 6 puntos		14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 6)	Resultado esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	Resultado obtenido	-	-	-
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 4,50	≥ 4,50	≥ 4,50
	Resultado obtenido			5,52

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados Puntuación máxima 4 puntos		14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 17)	Resultado esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	Resultado obtenido	-	3,50	2,86

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
6 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI Puntuación máxima 4 puntos			14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10	
	Resultado obtenido	-	-	3,36	

PAS

Encuesta de satisfacción del Pas Puntuación máxima 4 puntos			14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80	
	Resultado obtenido	3,14	3,13	3,06	

Prácticas (*)

Encuestas de satisfacción prácticas Puntuación máxima 4 puntos			14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	Resultado obtenido	2,40	3,75	3,17	
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	Resultado obtenido	3,40	3,80	-	

Porcentajes de Participación

	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	-	6,67%
Encuesta egresados		5,00%	58,33%
Encuesta PDI	17,14%	-	90,00%
Encuesta PAS	68,44%	54,09%	22,00%
Encuesta alumnos prácticas (*)			25,000%
Encuesta tutores prácticas (*)		-	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
7 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

Análisis y comentarios

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:

- Satisfacción estudiantes.
- Satisfacción egresados.
- Satisfacción PAS/PDI
- Satisfacción prácticas
- Satisfacción movilidad

Los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad, pero hay aspectos que se deben analizar:

- El porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés ha mejorado, pero queda mucho margen de mejora, por lo que se continuará llevando a cabo el plan de mejoras del curso 2015-2016 para intentar aumentarlo.
- La satisfacción general con la titulación está ajustada al valor esperado por lo que parece necesario concretar un plan de mejoras para analizar la situación con los alumnos y establecer acciones de mejora para incrementarla.

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

		13-14	14-15	15-16	16-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 10	≤ 10	≤ 10	≤ 10
	Resultado obtenido	-	-	-	-
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado obtenido	-	-	-	-

Análisis y comentarios

Enlace al buzón on-line <https://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
8 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

Breve explicación del funcionamiento del buzón on-line, como se asignan las quejas/sugerencias/felicitaciones, etc...y análisis de los resultados:

Cuando un usuario realiza una queja/sugerencia/felicitación a un servicio o facultad, el responsable del mismo recibe en su correo una notificación indicándole el nombre del usuario y un número de identificación de queja/sugerencia/felicitación.

Los registros del buzón de sugerencias / Quejas / Felicitaciones que corresponden a la Facultad son recopiladas por el Coordinador de Calidad para presentarlos a la Comisión de Calidad de la Facultad.

Para gestionar la queja se pueden realizar las siguientes acciones: no procede, necesita solución o solicitar reasignación.

En la gestión de la sugerencia el responsable del título la califica cómo: no procede, acción preventiva, No conformidad, solicitar reasignación o atender para darle una respuesta inmediata.

Para la gestión de la felicitación las acciones son: responder o reasignar.

La Comisión de Calidad analiza los resultados y acuerda la toma de decisiones pertinentes que quedarán reflejadas en un plan de acciones de mejora.

No obstante, la atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite 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 online o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitaria o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
9 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

5. Plan de Mejoras

Nº de mejora:	11-1617
Titulaciones	
Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo	
Acción de Mejora	
Mejorar la satisfacción de los alumnos con la titulación	
Tareas a desarrollar	
Analizar las causas del descontento de los alumnos Establecer un calendario de reuniones de coordinación desde la dirección del título	
Responsable de la Tarea	
Responsable de Título	
Temporalización	
Un curso académico	
Recursos necesarios	
Reuniones del Responsable del Título con el alumnado. Reuniones periódicas dedicadas a la coordinación entre materias.	
Indicador asociado	
Satisfacción con la coordinación docente	
Responsable seguimiento	
Responsable del Título. Técnico de Facultad.	
Beneficios esperados	
Mayor coordinación entre materias y profesores.	
Resultados esperados	
Aumentar la satisfacción de los alumnos respecto a la coordinación docente.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
10 de 10	CURSO 2016/2017	FECHA: 15/01/2018

Nº de mejora:	12-1617
Titulaciones	
Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo	
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de todos los grupos de interés en las Encuestas de satisfacción	
Tareas a desarrollar	
Concienciar a los alumnos y profesores de la importancia de las encuestas de satisfacción.	
Responsable de la Tarea	
Responsable de Título	
Temporalización	
Un curso académico	
Recursos necesarios	
Reuniones del Responsable del Título con el alumnado, presencialmente o de manera online. Mails de recordatorio del Responsable del Título con el alumnado.	
Indicador asociado	
Porcentaje de participación en la Encuesta	
Responsable seguimiento	
Responsable del Título. Técnico de Facultad.	
Beneficios esperados	
Mayor conocimiento de la Satisfacción de los alumnos, profesores y prácticas con la titulación cursada	
Resultados esperados	
Aumentar la participación en las Encuestas de Satisfacción	