MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN FORMACIÓN DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA, BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS

1. Introducción.
2. Comisión de Calidad.
3. Problemas y soluciones encontradas.
4. Procesos.
   - 4.1. Proceso para la elaboración de la política y objetivos de calidad.
   - 4.2. Proceso de garantía de la calidad de los programas formativos.
   - 4.3. Proceso de definición de perfiles y captación de estudiantes.
   - 4.4. Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
   - 4.5. Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas.
   - 4.6. Proceso de gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.
   - 4.7. Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados.
   - 4.8. Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos.
   - 4.9. Proceso de orientación al estudiante.
   - 4.10. Proceso de captación y selección del PDI y PAS.
   - 4.11. Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.
   - 4.12. Proceso de formación del PDI y PAS.
   - 4.13. Proceso de gestión de los recursos materiales.
   - 4.14. Proceso de análisis y medición de resultados.
   - 4.15. Proceso de información pública.
5. Valoración de la implementación del SGIC de la titulación.

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Coordinador de Calidad de Ciencias de la Educación	Subcomisión de Calidad de Ciencias de la Educación	Comisión Calidad del Centro
Fecha: 8/11/12	Fecha: 5/02/13	Fecha: 5/02/13

1. Introducción.

En el curso académico 2009/10 se adapta el diseño e implementación del sistema de garantía interno de calidad (SGIC) al programa AUDIT y comienzan la primera y segunda edición del Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas (**MPS**), en el curso 11-12 tiene lugar la cuarta edición del mismo.

2. Comisión de Calidad.

La Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte se subdivide en dos subcomisiones de calidad tal y como hemos descrito anteriormente, debido a que la gestión de los Grados en Maestro de Educación Primaria, Educación Infantil, Educación Social y el Máster universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas es autónoma con respecto al Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Las dos Subcomisiones de Calidad son: Ciencias de la Educación y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. El Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas (**MPS**) se rige por la Subcomisión de Calidad de Ciencias de la Educación de la Facultad, formada por los siguientes miembros:

- Decano de la Facultad (Presidente de la Comisión), Dr. D. Gabriel Martínez Rico.
- Coordinador de Calidad (Secretario de la Facultad y a su vez Secretaria de la Comisión de Calidad), Dra. Dña Margarita Gutiérrez Moret.
- Vicedecana del Grado en Maestro de Educación Infantil, Dña Mª José LLopis Bueno.
- Vicedecano del Grado en Maestro de Educación Primaria, Dr. D. Dionisio Félix Yañez Avendaño.
- Vicedecana del Grado en Educación Social, Dña Joana Calero Plaza.
- Vicedecano del Máster de Formación del Profesorado de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de idiomas: Dr. D Vicent Gimeno Bosch.
- Vicedecana de la sede Ribera-Costera, Dña Lucía Yuste Díaz.
- 1 Representante de los Profesores, Dra. Dña María Catret Mascarell.
- 1 Representante del PAS: Dña Sara Capuz Lladró.
- Técnico de la Oficina de Calidad: Dña Rocío Pérez Tornero.

- 1 Representante de los Estudiantes: Dn Christian Baterno, el delegado de 1º del Grado en Maestro de Educación Primaria.

Durante este curso 11-12 la Subcomisión de calidad se ha reunido para tratar el Informe Anual del SGIC de la titulación; revisar, modificar y aprobar los indicadores y evidencias a reflejar en dichos informes; establecer la política y objetivos de calidad a seguir; informar de la elección del representante de los alumnos en la Subcomisión; hacer un seguimiento del plan de mejoras del curso 10-11, preparación e información con motivo de la implantación de las Norma ISO. Al margen de las reuniones mantenidas por la Subcomisión de Calidad, también se han mantenido reuniones con los vicedecanos para facilitarla implementación del SGIC y llevar un seguimiento de la documentación de la titulación, así como de los procedimientos junto con la información publicada en la web para la Comunidad Universitaria.

3. Problemas y soluciones encontradas.

En el curso académico 2011-2012, aparece la figura del profesor responsable de la Materia/Asignatura al cual los alumnos pueden acudir en cualquier momento y se acaba con la modalidad con la que se contaba hasta el curso 2010-2011 de establecer varios profesores para una única asignatura y se incorporan los "**Paneles de Expertos**" . Muestra de que se está trabajando constantemente en un proceso de mejora continua para que los alumnos que eligen nuestra Universidad obtengan una formación de Calidad. Pensando ya en la próxima edición del Máster se plantea la figura del Coordinador de especialidad por lo tanto se contarán con 9 Coordinadores atendiendo a las 9 especialidades.

Este año la implantación del SGIC ha supuesto un esfuerzo añadido, ya que se han tenido que adaptar de nuevo los procedimientos de trabajo a la Norma ISO, lo que ha generado una serie de reuniones para acercar los procedimientos adaptados a través del nuevo Gestor Documental "GEDUC", que recoge todos los procedimientos y los formatos que derivan de cada uno de ellos.

4. Procesos.

4.1. Proceso para la elaboración de la política y objetivos de calidad.

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Enmiendas y sugerencias	COORDINADOR DE CALIDAD	-
Acta de aprobación	COORDINADOR DE CALIDAD	13/03/12
Política y Objetivos de Calidad	COORDINADOR DE CALIDAD	Publicados en la Web a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1 y el tablón de anuncios de la Facultad
P-02-F-01 "Revisión por la dirección"	OFICINA DE CALIDAD	
P-02-F-02 "Programa Anual de Objetivos"	OFICINA DE CALIDAD	
P-02-F-03 "Acta de reunión"	OFICINA DE CALIDAD	

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Nº de Objetivos Alcanzados	2	Se han alcanzado los dos objetivos establecidos el curso 11/12 fijados para el inicio del curso 12/13

ANÁLISIS:

Este procedimiento queda reflejado en la web de la Universidad, en el apartado que hace referencia a la documentación del SGIC y que puede verse en el siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1

En el mismo enlace se encuentra el Anexo 4.1 que hace referencia a la política de Calidad de la Facultad la cual fue aprobada por la Comisión de Calidad de la Facultad celebrada el 13/03/12.A su vez también se encuentra al alcance de la Comunidad Universitaria en el tablón de anuncios de la sede del edificio central de Godella.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte está formada por los miembros de la **Subcomisión de Calidad de Ciencias de la Educación** y los miembros de la **Subcomisión de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte** los cuales se han detallado anteriormente.

PUNTOS FUERTES:

Los Objetivos de Calidad de la Facultad, tal y como refleja el manual se revisan anualmente salvo causa excepcional.Los objetivos del curso han sido revisados al finalizar el curso académico 11/12, en reunión celebrada el 13/11/12, observando que se han alcanzando los objetivos marcados en dicho curso para el inicio del curso 12/13:

1º Proporcionar al alumnado los conocimientos teóricos y prácticos para adquirir las competencias que le permitan la incorporación al mundo laboral a través de establecer convenios de colaboración con los estamentos de las diferentes salidas profesionales. Se observa que ha aumentado el número de convenios donde los alumnos pueden realizar las prácticas superando los 249 centros con los que se contaba en el curso 10-11 y llegando a los 292 centros en el curso 11-12.

2º Impulsar una cultura de Calidad y Mejora Continua en nuestra Oferta Académica. Se obtiene la verificación de los Másteres de Nueva Creación: Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos, Máster Universitario en Educación Inclusiva y el Grado en Pedagogía.

También se hace un seguimiento de los dos objetivos que se fijaron para el transcurso del curso 12/13.

4.2. Proceso de garantía de la calidad de los programas formativos.

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Manual de Calidad	COORDINADOR DE CALIDAD	-
Acta de nombramiento de la Comisión	COORDINADOR DE CALIDAD	-
Plan de trabajo genérico	COORDINADOR DE CALIDAD	Facilitado por la dirección del MPS. El coordinador de calidad dispone de una copia.
Documento de implantación de acciones de mejora	COORDINADOR DE CALIDAD	Plan de Mejoras elaborado con la Memoria
Documento/Acta de aprobación de la revisión de la oferta formativa	DECANATO FCED	Custodiado en Rectorado
Informe de Seguimiento de título	COORDINADOR DE CALIDAD	https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=102&g=2&f=1

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Sugerencias y reclamaciones	DECANATO FCED	Se reciben a través del buzón web donde queda registrado todo el proceso. Las instancias que se remiten vía escritos o instancias se archivan en Secretaría de Decanato

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Tasa de matriculación: Nº matriculados/Nº plazas ofertadas	95,95%	403/420
Distribución de alumnos por sedes	-	Sede de San Juan
Tasa de éxito	99,83 %	El curso 10-11 fue de 99,85 %
Tasa de rendimiento	98,36 %	El curso 10-11 fue 98,16%
Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada	-	A modo experimental se obtienen los primeros resultados de satisfacción de las siguientes especialidades: Ade y Economia: 7,58 Biología y Geología:8,15 Informática, lengua y Geografía: 6,38

ANÁLISIS:

Se puede acceder a los documentos a los que se hace referencia en este proceso, a través de la página web, siguiendo el enlace: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1.

Para garantizar la Calidad en la Facultad existen una serie de mecanismos y personas que velan conjuntamente por que se lleven a cabo el cumplimiento y buen funcionamiento de las mismas, partiendo de la Comisión de Calidad descrita anteriormente y cuyos miembros mayoritarios forman el Decanato de la Facultad, que se reúne semestralmente salvo necesidad especial.

El Equipo Decanal, en particular su Decano como principal responsable, presta especial atención a la revisión y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Facultad, establece la propuesta de política y objetivos de la Facultad, nombra un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propone la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Calidad del Centro. La Coordinadora de Calidad se asegura de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC de la Facultad, informa al Decano y a los Vicedecanos del desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora. Para ayudar en éstas labores a la Coordinadora de Calidad y al Decanato, la Facultad cuenta con un técnico de la Oficina de Calidad propio.

La Coordinadora de Calidad mantiene reuniones periódicas con la técnico de Calidad propia de la Facultad bien todos los meses o con mayor frecuencia dependiendo de las necesidades en materias de Calidad. También hay que destacar el trabajo que realizan los Vicedecanos, que velan por el buen funcionamiento de las titulaciones, el cumplimiento del Sistema de Garantía interno de Calidad de las mismas y están en continua comunicación con la Coordinadora y la Técnico de Calidad.

Este curso 11-12, el Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas no recibe informe de seguimiento, pero el primer informe recibido el curso 10-11 resuelve que el Máster, se está implantando de manera favorable y al cual se puede acceder a través del enlace de la web: https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=102&g=2&f=1

PUNTOS FUERTES:

- Disposición de los primeros datos de satisfacción de alumnado que cursa el Máster, como experiencia piloto en las especialidades de Ade y Economía, Biología y Geología, Informática, Lengua y Geografía.

- Buena aceptación por parte del alumnado del MPS, elevado número de alumnos matriculados en la cuarta edición del Máster.

- Consolidación de la figura del Técnico de Calidad para la implantación, seguimiento y actualización del SGIC en la facultad. Gran coordinación entre el responsable de calidad del centro, Secretaria de la Facultad y el Técnico de Calidad.

- Estrecha colaboración entre profesorado externo e interno dentro del Máster.

- Equipo docente con una larga trayectoria profesional en centros de secundaria.

- Abundancia y variedad de figuras profesionales relacionadas con la educación ha enriquecido tanto el discurso como las metodologías.

- Desarrollo de la docencia condensada en dos únicas sesiones semanales.

PUNTOS DÉBILES:

- Necesidad de coordinadores de Especialidad.

- Necesidad de puntos de contacto entre especialidades para conseguir formaciones multidisciplinares.

4.3. Proceso de definición de perfiles y captación de estudiantes.

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Calendario Anual de actividades de Promoción	OFICINA DE CALIDAD	

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Nº de acciones efectuadas por Nuevos Alumnos	-	No se han recibido datos del Servicio

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Índice medio de satisfacción de alumnos de nuevo ingreso con la acción tutorial	-	PAT no interviene en el Máster
Ficha perfil del MPS	-	De manera piloto se obtienen los primeros resultados del Perfil del alumnado en las especialidades de: Ade, Biología y Geología, Geografía e Historia, Informática, Lengua y Literatura.

ANÁLISIS:

El Plan de Acción Tutorial (PAT) no interviene en el Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.

El Servicio de Nuevos Alumnos revisa,actualiza y si procede mejora la definición del perfil de ingreso y el proceso de captación de estudiantes, se encarga de planificar las actividades de promoción de la UCV,establecer el contacto con los orientadores de los institutos y colegios,organizar la asistencia a actos,ferias, charlas y talleres todo ello con fines de promoción tanto con el personal de Nuevos Alumnos como con la participación de otros miembros de la comunidad educativa de la UCV. El procedimiento completo que detalla en profundidad el funcionamiento del Servicio de Nuevos Alumnos es el PCA-13 Promoción.

PUNTOS FUERTES:

- Se obtienen los primeros resultados del Perfil del alumnado del Máster.

4.4. Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
PCA-06-F-01 "Atención Individual"	SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	
PCA-06-F-03 "Asistentes Talleres"	SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	
PCA-06-F-04 "Encuesta Taller Preparación de entrevistas de trabajo"	SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	
PCA-06-F-04 "Encuesta Taller Preparación de entrevistas de trabajo"	SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	
PCA-06-F-05 "Encuesta Taller Elaboración del CV y carta de presentación"	SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	
PCA-06-F-06 "Encuesta Taller Salidas Profesionales"	SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO	
PCA-07-F-04 "Memoria final alumno prácticas académicas externas"	SERVICIO DE PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO	

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Nº Total de usuarios de la titulación asesorados por el servicio	18	Alumnos del Máster que participaron en los talleres.
Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	9,44	La satisfacción se ha medido en relación a los tres talleres que ha realizado el servicio Taller 1: 4,66 Taller 2: 4,82 Taller 3: 4,67
Nº de actividades efectuadas por el servicio	59	Las diferentes sesiones de los 3 talleres, más el espacio interdisciplinar para conocer las salidas profesionales de las titulaciones relacionadas con el ámbito de la educación, al que asistieron 49 personas.
Nº de actividades efectuadas por la Facultad	53	Espacios interdisciplinares

ANÁLISIS:

El procedimiento PCA-06 describe el funcionamiento del Servicio Bolsa de Trabajo.

Desde el Servicio de Bolsa de trabajo se realizan talleres a lo largo del segundo cuatrimestre, para preparar al alumnado de la Universidad en su salida al mundo laboral. Dichos talleres al igual que sus funciones y horario de atención, se publican en la web en el siguiente enlace: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp, así como en las pantallas informativas de las sede de Godella edificio central y en los dípticos informativos.

En el curso 11-12 la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte celebra la segunda edición de los "Espacios Interdisciplinares". Los Espacios interdisciplinares, se dinamizan desde los Departamentos a través de muchos de nuestros profesores con la presentación de conferencias de aula, talleres, debates y experiencias de innovación educativa de cada área de conocimiento. Ellos invitan a expertos externos y profesionales del ámbito de la educación para que acerquen a nuestros alumnos la realidad de los centros, las características propias de cada aula y los resultados de distintos programas de intervención educativa.Los espacios cuentan con la colaboración del Servicio de Pastoral, Servicio de Acción Social, Servicio de Orientación, Oficina de Atención a la Discapacidad, Servicio de Actividad Física, Bolsa de Trabajo, Oficina de Internacional y Escuela de Tiempo Libre, que han completado las propuestas del programa de actividades.

En la segunda edición de los Espacios Interdisciplinares se han desarrollado 53 actividades, contando con ponentes profesionales de la propia Universidad así como profesionales de fuera de la Universidad. Los espacios son sometidos a procesos de evaluación para conocer la satisfacción de los alumnos que han asistido a los mismos ,por ello se distribuye entre los participantes una encuesta de satisfacción y al igual que ocurre en la memoria del SGIC se recogen aspectos de mejora para próximas ediciones.

El procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo describe el funcionamiento y desarrollo del Servicio del Área de Prácticas y Empleo, el cual realiza una labor de asesoramiento a los Responsables de Prácticas.El Servicio también se encarga de mantener actualizada la sección correspondiente a Prácticas Externas de la web,así como facilitar los modelos como base para que cada Responsable de Prácticas los adapte al perfil formativo de la titulación.También supervisa los Convenios y define el perfil del egresado.

El Observatorio de Empleo,realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral habiendo transcurrido 6 meses,1 año y 3 años desde su graduación. A través del Foro de Empleo se realizan jornadas con empresas que ofrecen prácticas externas a la Universidad,de manera que en las jornadas se recoge la opinión de las empresas sobre la gestión de las prácticas externas.
A través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp la Comunidad Universitaria puede conocer mejor este servicio.

PUNTOS FUERTES:

- Amplía Orientación profesional que reciben los alumnos de la titulación por parte del Servicio de Bolsa de Trabajo y de los Espacios Interdisciplinares desde la Propia Facultad.

4.5. Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas.

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Documento que recoja los objetivos, organización, número de créditos y tipología de las prácticas en centros educativos.	COMISIÓN DE PRÁCTICAS	

DOCUMENTO	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Documento que recoja el proceso de asignación de los centros educativos a los estudiantes	COMISIÓN DE PRÁCTICAS	
Documento que recoja la metodología de enseñanza, aprendizaje y la evaluación de las prácticas	COMISIÓN DE PRÁCTICAS	

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Porcentaje de estudiantes que han aprobado las prácticas externas sobre el total de alumnos que las han realizado	97,454%	Practicum: 393 matriculados aprueban 383.
Índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas realizadas	7,89	
Índice medio de satisfacción de los alumnos con la asignación del centro	75,5%	Realizaron las prácticas en el centro que pusieron como 1ª opción.
Índice medio de satisfacción del tutor de prácticas en el centro educativo	-	No se pudo pasar el curso pasado por tanto no se dispondrán de datos hasta el curso 12/13.

INDICADOR	VALOR	COMENTARIOS
Nº convenios firmados con centros o instituciones para el desarrollo de las prácticas	292	
Distribución de alumnos por tipos de centros o instituciones	21 Concertados:60 alumnos 21 Diocesanos: 65 alumnos 50 FERE: 120 alumnos 10 Privados: 19 alumnos 68 Públicos: 136 alumnos	400 plazas ofertadas

ANÁLISIS:

En el siguiente enlace : https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1 se accede al desarrollo y funcionamiento del proceso de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas integradas en el Plan de Estudios de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte,el cual también se apoya en el Procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, anteriormente descrito.

La Comisión de prácticas de Magisterio gestiona y coordina todo el proceso de prácticas externas de los alumnos del Máster Universitario de Formación del Profesorado del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas vinculadas a la asignatura Prácticum y el alumnado a través de su intranet accede a toda la información de su interés vinculada a las Prácticas externas. Toda la información que solicitan: relación de tutores tanto internos como externos, datos del centro de prácticas, quién y cómo se evaluarán, criterios de evaluación y listado de instituciones, está

disponible para el alumnado en la Comisión de Prácticas de la Facultad. Desde el momento en que el alumno se matricula de las asignaturas del Practicum puede acceder a la información a través de su intranet, el alumno es guiado a través de un calendario que le marca los plazos en los que debe realizar las diferentes gestiones de las mismas como son: fechas de inicio,listado de plazas ofertadas en los diferentes centros donde pueden marcar sus preferencias, carta de presentación de los alumnos para los centros, ficha de solicitud de centro nuevo, entrega de las solicitudes, plazo de resolución de las mismas, publicación de las listas definitivas de plazas asignadas, periodo de finalización del Prácticum, nombres de los supervisores de los centros, publicación de notas y periodo de revisión, plazos de entrega y formato de la memoria del Prácticum, informes del evaluador, etc...

También se puede acceder a la información de las prácticas de la titulación, a través de la web,tal y como recoge el siguiente enlace:
https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=102&g=2&a=1&f=1&intro=1 donde también se recoge la normativa UCV de prácticas externas.

PUNTOS FUERTES:

- Este curso 11-12 disponemos de los primeros resultados de los índices de satisfacción de los alumnos con las prácticas realizadas y los valores obtenidos son muy satisfactorios 7,89.

- Disponibilidad de muchos centros para establecer relación convenial y de colaboración con la Universidad.

- Aumento del número de convenios de 249 a 292.

- Buenos índices de satisfacción del alumnado con la asignación de las prácticas.

- Extensa oferta para la elección de centro de prácticas y la posibilidad de ampliarla si lo requiere la situación particular del alumnado.

- Flexibilidad para atender la gran diversidad de situaciones personales del alumnado.

4.6. Proceso de gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Documento de sugerencia, queja o alegación	COORDINADOR DE CALIDAD	
Informe de No Conformidad de P-08-F-01	COORDINADOR DE CALIDAD	
Informe de análisis de las causas	COORDINADOR DE CALIDAD	
Documento que recoja las planificaciones de las acciones para implantar soluciones	COORDINADOR DE CALIDAD	
Registro de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	EQUIPO DECANAL	

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Porcentaje de quejas solucionadas	100%	Se han tomado las medidas oportunas para atender todas las quejas
Tiempo medio de gestión de las quejas solucionadas	-	Se empieza a recoger éste indicador para el curso 12-13
Nº de quejas recibidas/Nº alumnos FCED	17	17/3582
Nº de sugerencias recibidas/Nº alumnos FCED	8	8/3582
Nº de felicitaciones recibidas/Nº alumnos FCED	17	17/3582

ANÁLISIS:

El proceso de recepción de sugerencias, quejas y felicitaciones queda definido en el procedimiento P-09 "Comunicaciones del Sistema Integrado de la UCV" y a través de la web,en el apartado que hace referencia a la documentación del SGIC,tal y como muestra el siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1

La Universidad Católica cuenta con una herramienta informática habilitada para recoger y gestionar las quejas,sugerencias y felicitaciones, de todas sus Facultades. La Facultad de Ciencias de la Educación y deporte, atiende todas aquellas que tienen que ver con las titulaciones que se imparten en la misma. Son atendidas por personas del Equipo Decanal designadas previamente por el Decano para buscar soluciones y responder a todas las sugerencias, queja o felicitaciones y tomar las medidas de mejora oportunas para que en ocasiones

futuras no se repitan dichas incidencias.Del mismo modo, a la Facultad también pueden llegar instancias a papel por parte del alumnado, gestionadas por el equipo decanal.

PUNTOS FUERTES:

- Tras el segundo año de la herramienta on-line, buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, los alumnos conocen más la existencia de la misma y se continua resolviendo con agilidad las cuestiones que plantean los mismos y mejorando el servicio al alumnado.

PUNTOS DÉBILES:

- La herramienta no permite conocer el índice de satisfacción del alumno que efectúa una queja o sugerencia con la respuesta que se le da por parte de la Facultad, así como la satisfacción del usuario con el uso del buzón, ni marca un plazo establecido de respuesta.

4.7. Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados.

En el Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas no ha habido demanda de participación por parte del alumnado.

4.8. Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos.

En el Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas no ha habido demanda de participación por parte del alumnado.

4.9. Proceso de orientación al estudiante.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
PCA-08-F-07 "Registro Alumnos por sedes"	SERVICIO DE ORIENTACIÓN	
PCA-08-F-08 " Registro profesores por sedes"	SERVICIO DE ORIENTACIÓN	

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Nº de acciones efectuadas por el servicio de Orientación	9	Primer cuatrimestre : 4 talleres Segundo cuatrimestre: 5 talleres

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Nº de alumnos atendidos grupalmente por el Servicio	3	
Nº de alumnos atendidos individualmente por el Servicio	5	

ANÁLISIS:

La Universidad cuenta con un servicio de Orientación, gratuito, formado por profesionales del ámbito de la psicología y la pedagogía, que asesoran y orientan al estudiante durante su paso por la Universidad. El Servicio cuenta con Orientadores en todos los Campus de la Facultad para que todos los alumnos puedan acceder al Servicio de una manera fácilmente accesible. El asesoramiento puede ser tanto individual como grupal a través de los talleres que realiza el Servicio a lo largo de todo el curso y en todas las Facultades. Tal y como muestran los datos de participación facilitados por el Servicio los alumnos del Grado han acogido bien en los talleres que se realizan durante todo el curso académico. La difusión de los talleres se realiza a través de las pantallas de televisión de la Sede de Godella, a través de intervenciones de los orientadores por las aulas, a través de los trípticos que se difunden por las Facultades, así como a través de la web: https://www.ucv.es/servicios_1_1.asp .

PUNTOS FUERTES:

- Orientadores en todos los Campus por lo que el alumnado puede hacer uso del Servicio de una manera cómoda y personalizada.

4.10. Proceso de captación y selección del PDI y PAS.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
P-03-F-01 "Ficha de requerimiento de puesto"	SERVICIO DE RRHH Y PERSONAL	
P-03-F-07. "Ficha de puesto de trabajo".	SERVICIO DE RRHH Y PERSONAL	

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Tasa PDI doctor	73,58%	73,08 % el curso 10-11
Tasa PDI doctor acreditado	18,87%	11,54 % el curso 10-11
Tasa PDI a tiempo completo /PDI total de la titulación	71,70%	73,08 % el curso 10-11

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Ratio PDI/Alumno	21,84%	El curso 10-11 fue de 6,06 %

ANÁLISIS:

El proceso de Captación y Selección de PDI y PAS queda descrito en el Proceso P-03 Selección de RRHH y contratación de Personal, https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=141&g=2&f=1 , el cual se encuentra en el Gestor Documental "GEDUC" disponible en la intranet de la UCV.

Observando los valores obtenidos en las tasas de PDI Doctor,acreditado, a tiempo completo en el segundo año de la implantación del Grado y comparándolos con los resultados obtenidos en el curso pasado, comprobamos que los valores son superiores por lo que consideramos que la implantación se está desarrollando adecuadamente.

4.11. Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Documentación gestión de pase de encuestas	OFICINA DE CALIDAD	

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Resultados de encuestas	OFICINA DE CALIDAD	
Documentación gestión de DOCENTIA-UCV	OFICINA DE CALIDAD	
Resultados de evaluación DOCENTIA-UCV	OFICINA DE CALIDAD	
Plan de formación anual	VICERRECTORADO DE PROFESORADO Y FORMACIÓN	

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Porcentaje de profesores evaluados no favorables	-	No se dispone de resultados
Porcentaje de profesores evaluados favorables	-	No se dispone de resultados
Porcentaje de profesores evaluados excelentes	-	No se dispone de resultados

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación	-	Pendiente de que se procesen los resultados.

ANÁLISIS:

El proceso de Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos de PDI y PAS queda descrito en el capítulo 11 del Manual de procesos, accesible a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1 y del gestor documental "GEDUC" en el procedimiento P-03.

PUNTOS DÉBILES:

- Falta de sistematización en la recogida de las encuestas de satisfacción de la evaluación docente así como de los paneles de expertos y del perfil del alumnado que cursa el Máster.

4.12. Proceso de formación del PDI y PAS.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Ficha individual de Formación	INTRANET	

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
REGISTRO DE FORMACIÓN	INTRANET	
BASE DE DATOS DE EDUCA-ACCIÓN	EDUCA-ACCIÓN	

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación	76%	Educa-acción: 574 profesores participan en actividades de formación.
Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	9,25	
Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación	18,27%	53 de 290
Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida	8,83	

ANÁLISIS:

El proceso de Formación del PDI y PAS queda establecido en el **P-03** "Selección de RRHH y contratación de Personal" al que se puede acceder a través del Gestor Documental "Geduc" y también queda reflejado a través del procedimiento **PCA-16** "Educa-Acción".

El Servicio de Educa-Acción es visible para la Comunidad Universitaria a través del siguiente enlace ubicado en la web, en la sección Más UCV: http://educa-accion.ucv.es/ en él quedan descritos los cursos impartidos actualmente, las propuestas en las que se pueden matricular y el Plan de Formación Anual (recoge cursos en modalidad presencial y a distancia) destinados al Personal Docente e Investigador. Educa-Acción es el centro de formación continua de la UCV "San Vicente Mártir" dirigida a ofrecer formación a los profesionales de la Educación, tanto a profesores, investigadores universitarios, alumnos egresados y docentes en ejercicio.

4.13. Proceso de gestión de los recursos materiales.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
PCA-09-04 "Solicitud al Servicio de Patrimonio"	SERVICIO DE PATRIMONIO	

<table>
<tr><th>INDICADORES</th><th>VALOR</th><th>COMENTARIOS</th></tr>
<tr><td>Fondo bibliográfico FCED/Nº total alumnos FCED</td><td>12,37</td><td>Nº de Fondo Bibliográfico:44329
Nº total alumnos de Grado y del Máster de la FCED: 3582 alumnos.</td></tr>
<tr><td>Nº de ordenadores FCED / Nº de alumnos FCED</td><td>0,42</td><td>759 ordenadores:
537 de sobremesa
222 portátiles
3582 alumnos del Grado y del Máster.</td></tr>
<tr><td>"Puestos de laboratorio de idiomas/
Nº de estudiantes del grupo más numeroso que precise esa instalación "</td><td></td><td>
<table>
<tr><th>Indicador</th><th>Aulario 2-1602</th><th>Aulario 2-1606</th></tr>
<tr><td>m^2 de laboratorio</td><td>46,37</td><td>40,72</td></tr>
<tr><td>Nº de estudiantes del grupo más numeroso</td><td>30</td><td>20</td></tr>
<tr><td>m^2/Nº de estudiantes del grupo más numeroso</td><td>1,55</td><td>2,04</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

ANÁLISIS:

Este proceso queda descrito en los procedimientos P-05 Compras, P-04 Mantenimiento y Gestión de Infraestructuras, P-09 Gestión del Patrimonio y PCA-17 OTRI todos ellos disponibles en el Gestor Documental “GEDUC”.

Resaltar que a diferencia del curso anterior disponemos del valor del fondo bibliográfico referido a la Facultad así como el valor del número de ordenadores propio de la Facultad.

Se está construyendo un nuevo edificio que estará operativo en el curso 12-13 donde se trasladará la Biblioteca de la Sede Central de Godella, con instalaciones más modernas, se incluirán salas de estudio y aulas multimedias entre otras mejoras.

PUNTOS FUERTES:

- Se incorporó un técnico al laboratorio de idiomas para ayudar a los alumnos en el manejo del programa.

PUNTOS DÉBILES:

- No se dispone de red Wifi en algunas aulas.

4.14. Proceso de análisis y medición de resultados.

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Manual SGIC	OFICINA DE CALIDAD/ COORDINADOR DE CALIDAD	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1

DOCUMENTOS	DEPOSITARIO	COMENTARIOS
Memoria Anual del SGC del título	OFICINA DE CALIDAD/ COORDINADOR DE CALIDAD	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1

INDICADORES	VALOR	COMENTARIOS
Tasa de abandono del título	4,23%	De los 426 alumnos matriculados en la cohorte del 10-11 han abandonado 18. En el curso 09-10 el dato fue de 2,96%.
Tasa de eficiencia de los graduados del título	99,61%	99,87% en el curso 10-11
Tasa de graduación del título	95,07%	93,91% en el curso 10-11

ANÁLISIS:

El procedimiento de Análisis y Medición de Resultados se encuentra descrito tanto en la web como en el Gestor Documental "GEDUC" y se apoya en los Procedimientos P-06 Gestión de Indicadores, PCA-01 Encuestas de Satisfacción y PCA-27 Elaboración de guías docentes y Evaluación del Aprendizaje.

No es posible valorar ninguno de los indicadores con respecto al curso anterior, debido a que es el primer año que podemos facilitar valores de la tasa de abandono respecto a los alumnos de la primera cohorte del Grado que comenzó en el curso 10-11 y tal y como

reflejamos en el informe del SGIC del curso 10-11 seguimos sin poder aportar datos respecto a las Tasas de Eficiencia y Graduación por no disponer de egresados, siendo el curso 11-12 el segundo curso de implantación del Grado.

PUNTOS FUERTES:

- El valor obtenido en la Tasa de Abandono es inferior al valor estimado en la Memoria Verifica del Máster.
- Las Tasas de Eficiencia y Graduación son superiores al curso 10-11

4.15. Proceso de información pública.

ANÁLISIS:

Se puede acceder al proceso de Información Pública de la Facultad a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=102&g=2&f=1 y se complementa con el P-09 "Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión de la UCV" que se encuentra en el Gestor Documental de la Intranet "GEDUC".

La Facultad tiene un compromiso muy especial con toda la información pública de las titulaciones que se imparten en la misma, de ahí, que constantemente se esté actualizando y ampliando la información.

Para cumplir con los criterios 1 y 2 del informe de seguimiento en el que se realiza una valoración de la página web de Información pública para la Sociedad y el futuro alumno, se ha rediseñado la web intentando que resulte todavía más intuitiva para la Comunidad Universitaria. Este curso 11-12 también se ha creado una pestaña en la página principal de la Universidad referida a los Cursos de Adaptación al Grado, se ha ampliado también dicha información. También se ha mejorado la información acerca de la temporalización, se ha desarrollado una herramienta informática para la introducción de los horarios de todos los grupos de la titulación diferenciando por semestres, como pueden ver a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_horarios.aspx?t=102&g=2&a=1&f=1%20 y se ha añadido una nueva columna en la información del plan de estudios tal y como pueden ver en el siguiente enlace https://www.ucv.es/estudios_plan.asp?t=102&g=2&a=1&f=1.

El calendario académico anteriormente figuraba en la página principal de la web de la UCV. Con el nuevo diseño de la web se puede acceder al calendario académico desde el menú "Soy alumno" en la página principal y desde el apartado "Calendario académico" en el margen derecho de cada titulación https://www.ucv.es/calendario2011.html.

Junto a la información publicada en la web, al inicio de curso se hace entrega a los alumnos de la agenda del curso académico donde se recoge también dicha información, así como la información publicada en las pantallas de TV de la Sede Central de Godella y los tablones de todas las Sedes de la Facultad.

Destacar también que se ha completado la información mostrada en el apartado "Profesorado" enlazando las asignaturas con sus correspondientes guías docentes en las que figura la dirección de correo electrónico de los profesores que las imparten, para acceder a dicha información dentro del Grado habría que acceder a la pestaña Plan de estudios-profesorado tal y como pueden observar en el siguiente enlace de la web: https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=102&g=2&a=1&f=1#

Por otra parte, los alumnos de la UCV pueden acceder en Intranet a un directorio de personal de la UCV en la que pueden consultar los siguientes datos sobre el profesorado: dirección de correo electrónico, titulaciones en las que imparte, despacho y extensión telefónica.

PUNTOS FUERTES:

- Constante actualización y ampliación de la información web

PUNTOS DÉBILES:

- Necesidad de una página web propia de la Facultad.

5. Valoración de la implementación del SGIC de la titulación.

Tras la cuarta edición se han conseguido progresos respecto a la primera edición como puede observarse a lo largo de esta memoria, y se sigue trabajando en la calidad continua del mismo, por lo que finalizada ésta edición ya se han puesto en marcha mejoras como los Coordinadores de Especialidad.

Junto con la Orientación profesional que realiza el servicio general de la UCV, desde la Facultad se amplía la oferta con la creación de los Espacios Interdisciplinares que aportan al alumnado mayor orientación laboral. Dichos Espacios están diseñados para que los estudiantes vayan adquiriendo una visión profesional que trasciende los límites curriculares de su formación universitaria. Consisten en conferencias, seminarios y talleres que ofrecen una visión extra de las realidades con las que se pueden encontrar en su vida profesional y las estrategias necesarias para afrontarlas con éxito. Los ponentes invitados son investigadores, docentes y profesionales con amplia experiencia en el ámbito educativo.

Destacar la importante labor de la Comisión de Prácticas de la Facultad, órgano responsable de la gestión que agrupa a todas las titulaciones, en cuyo Plan de Estudios se imparte la materia del Prácticum. Se realiza un diseño común de modelo de prácticas que respeta el perfil formativo de cada titulación. Establece el contacto y la comunicación entre la Universidad y las instituciones y empresas que reciben alumnos y que en el curso 11-12 ha gestionado un total de 400 plazas para que los alumnos del Máster pudieran realizar sus prácticas.

La comisión trabaja intensamente para acompañar al alumnado en el proceso de prácticas, facilitándole toda la información necesaria a través de su intranet del calendario que recoge todo el proceso del Prácticum, o la organización de cada uno de los modelos de prácticas: (seminarios y clases de preparación del alumnado, búsqueda y selección de plazas, asignación de plazas y tutores), así como de solucionar cualquier incidencia que pudiera ocasionarse en cualquier punto del proceso.

Por último en cuanto a las tasas, observamos que se han mantenido los resultados positivos del curso pasado en las tasas de rendimiento, éxito y eficiencia, respecto a la tasa de graduación de los alumnos vemos que ha aumentado alcanzando el valor de 95,07%, lo cual refleja un mayor esfuerzo por parte de los mismos, se produce un descenso poco significativo en la tasa de eficiencia del MPS y una buena tasa de matriculación de 95,95% donde se muestra el elevado interés que genera el Máster en los alumnos.

Atendiendo a los resultados de las tasas anteriormente mencionadas y las relativas al profesorado, se considera que la implantación se está realizando de manera correcta.