

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

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 Derecho y quedan recogidos en este documento (aprobado el 30 de enero de 2015, Acta nº 13) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 30 de enero de 2015, Acta nº 13) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&g=2&f=1

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Derecho a través del enlace. 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: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

- 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: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Derecho ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 30 de abril de 2014. Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica
- Compromiso: Siempre tras la Deontología, intentamos una formación continua para afrontar el mañana y mejorar el día a día.
- Valores: Unidad, solidaridad y constancia como estudiantes y compañeros, para crecer en valores como juristas.
- Prácticas: Adquirimos experiencia a través de grandes profesionales, que nos enseñan a vivir la realidad a través de la teoría.

Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

Por lo que respecta al proceso de Información Pública, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	100,00	100,00	-

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2013-14 se aprobaron en la comisión de calidad de la Facultad, estos objetivos han sido:

- Reducir la tasa de abandono de los estudiantes del Grado en Derecho.
- Aumentar la diversificación e internacionalización de la oferta formativa de la Facultad de Derecho

La planificación temporal de los mismos excede del curso 2013-14, por lo estos dos objetivos siguen en proceso, y por tanto no se puede obtener el porcentaje de objetivos alcanzados en el curso 2013-14.

En todas las comisiones de calidad de la Facultad se realiza un seguimiento de los mismos, para cada objetivo se dispone de una plantilla, P-02-F02, en donde se especifican las metas, responsables, plazos, etc...

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA de 30/04/2014 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Ginés Marco Perles	PDI	Decano	Presidente
Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cádava	PDI	Vicedecano	Secretario / Coordinador de Calidad
Dra. Dña. Pilar Estellés Peralta	PDI	Secretaria	Representante Grado en Derecho
Dra. Diana Marcos Francisco	PDI	Profesora	Representante PDI
Dra. Dña. Luisa Vicedo Cañada	PDI	Profesora	Representante Postgrados
Dña. Ángela Gómez Seguí	PAS	Servicio de Orientación	Representante PAS
D. Aitor Pérez Redón	Alumno	Delegado alumnos	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	97,42	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	≤ 10%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	103,33	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 70 %	
		Resultado obtenido	-	-	103,33	

PROCEDIMIENTO AUDIT:		2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)				
Enlace		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&g=2&f=1 (Ver proceso 2)				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,57	
		% participación	-	-	20,28 %-	

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,..., 6- Muy de acuerdo)

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN				
Formatos		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Orientación	Nº alumnos asistentes a los	Resultado esperado	-	-	-	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

profesional	talleres	Resultado obtenido	-	-	-
-------------	----------	--------------------	---	---	---

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS				
Formatos		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 40 %	
		Resultado obtenido	-	-	43,33	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 50 %	
		Resultado obtenido	-	-	61,54	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 15 %	
		Resultado obtenido	-	-	16,67	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 5%	
		Resultado obtenido	-	-	6,67	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	≥ 3	
		% participación	-	-	3,53	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	28,00 %	
		Resultado obtenido	-	-	≥ 20%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	22,50	
		Resultado obtenido	-	-	≥ 3	
		% participación	-	-	3,60	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo)

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: **DOCENTIA**

WEB https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2012/2013
WEB:

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
		PCA-25-F-09 ED.02

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,68	
		% participación	-	-	20,28 %	

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,..., 6- Muy de acuerdo)

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	≥ 40%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	20,28	

3.1. Análisis de resultados

Es el primer año de implantación del Máster, por lo que no se dispone de un histórico de datos para hacer una valoración más completa. En general los resultados de las tasas referente al análisis y resultados son satisfactorias, destacando el buen dato de la tasa de matriculación; algunas tasas, tal y como se define su cálculo, no se puede obtener su resultado hasta finalizado el curso 2014-15 (graduación y abandono). Tampoco se puede hacer una valoración de la tendencia de las tasas ya que sólo se dispone de los resultados del curso 2013-14.

Referente a los programas del Servicio de Orientación, estos están dirigidos principalmente para los alumnos de Grado de la Facultad, es por ello que en nuestra titulación no ha habido participación en los mismos.

Las tasas PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo han superado los resultados esperados y se consideran adecuadas. El número de profesores a tiempo completo se considera adecuado ya que se necesita un número elevado de profesionales en ejercicio para

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

completar la formación práctica y profesional del máster, y la mayoría de estos profesionales no están contratados a tiempo completo por la Universidad.

En cuanto a los procesos de formación del PDI /PAS, en la Universidad se realizan a través del Servicio de Educación y los resultados que se muestran son los que ofrece este servicio; en general los datos obtenidos para el PDI son positivos. El resultado del PAS también es satisfactorio, si bien el dato que se ofrece es a nivel global ya que no está asignado a ninguna titulación en concreto.

Por último, referente a la evaluación del profesorado se dispone de los resultados de las encuestas de evaluación de la actividad docente, la satisfacción con la actividad docente se analiza a través del ítem 19 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.", siendo el resultado obtenido para este primer año de implantación de 4,68 en una escala sobre 6; si bien la participación no ha cumplido con las expectativas; para el curso 2014-15 se va a hacer un esfuerzo por aumentar la participación de los alumnos en las encuestas, si bien es cierto que estas son voluntarias.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO				
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05				
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS					
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&g=2&f=1				
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp					
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=171&g=2&a=1&f=1&intro=1					
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf					
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2
		Resultado obtenido	-	-	2
		% participación	-	-	6,67%
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2
		Resultado obtenido	-	-	3,67
		% participación	-	-	10,00 %

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4 - Muy de acuerdo)

4.1. Análisis de resultados

Las Prácticas Externas del Máster Universitario en Gestión Administrativa se corresponden con una asignatura de 12 créditos dentro del Plan de Estudios; para analizar la satisfacción del alumno con las prácticas y del tutor de prácticas asignado a cada alumno se realiza una encuesta on-line que se envía a través de un enlace por correo electrónico; para esta primera edición del máster los resultados obtenidos tanto en la encuesta de los alumnos como de los tutores ha sido adecuados, si bien la participación en la encuesta tanto de los alumnos como de los tutores no ha sido satisfactoria, es por ello que para el curso 2014-15 se va a incidir en este aspecto para alcanzar valores de participación representativos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes* <i>Encuesta final del estudiante OUT estudios, ítem 9.7</i> <i>Encuesta final del estudiante OUT prácticas, ítem 8.8</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
% participación		-	-	-		
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido* <i>Encuesta de opinión del programa de movilidad estudiantes IN, ítem 7.6</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

* Escala de 1 a 5 (1- Pobre/Negativo, ..., 5- Excelente)

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Gestión Administrativa ofrece a sus alumnos participar en los programas de movilidad, en las direcciones web indicadas se puede comprobar toda la información relativa a la gestión y organización de los programas de movilidad de la Facultad de Derecho y en concreto de la titulación. En la edición del curso 2013-14 no ha participado ningún alumnos en los programas de intercambio.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
EMPLEABILIDAD: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp	
OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp	

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4- Muy de acuerdo)

Proceso Facultad	Indicador		09-10	11-12	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Porcentaje de titulados trabajando	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

6.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los alumnos con la titulación cursada se analiza a través de la encuesta de egresados, esta encuesta es on-line y la realizan de forma voluntaria los alumnos una vez han finalizado la titulación; en el curso 2013-14 no se ha obtenido participación de los alumnos en esta encuesta, y por tanto no es posible analizar los resultados. Para el curso 2014-15 se van a realizar acciones encaminadas a conseguir que los alumnos participen en las mismas, ya que la titulación considera esencial obtener resultados sobre este colectivo.

En cuanto a los informes de inserción laboral, en nuestra Universidad estos informes se realizan cada dos años, esto supone que en nuestra titulación se realizarán a la finalización del curso 2014-15, y se analizará la inserción laboral de los alumnos egresados en los cursos 2012-13 y 2013-14.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

7. Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636>

Informe de Satisfacción del PDI del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	-	3,22	
		% participación	-	-	10,00 %	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4 - Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	-	3,13	
		% participación	-	-	58,33 %	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4 - Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,68	
		% participación	-	-	20,28 %	

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,..., 6- Muy de acuerdo)

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)

Enlace encuesta estudiante

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=139&c=945589061>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=142&c=1864301175>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 10 (cuando proceda)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=135&c=1985405334> y
<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 12 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=124&c=1730644114>

Informe de Satisfacción Egresados del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 13 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Los indicadores de satisfacción de los principales grupos de interés implicados en el título son los estudiantes, el PDI y el PAS; tanto para los estudiantes como para el PDI los resultados que se ofrecen son a nivel de la titulación, y para esta primera edición cursada han sido muy positivos, no obstante hay que insistir en la participación en las encuestas, sobretodo en el PDI. En cuanto al resultado del PAS, global para toda la Universidad ya que el PAS no está adscrito a ninguna titulación en concreto el resultado ha sido satisfactorio tanto en índice de satisfacción como en porcentaje de participación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS			
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS					
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&g=2&f=1			
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7
		Resultado obtenido	-	2,76	5,9
Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00

8.1. Análisis de resultados

La gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se realiza para toda la Facultad, por tanto el análisis realizado hace referencia a la Facultad en su conjunto.

Durante el primer semestre del curso 2013-14 sólo se recibió una queja que no procedía.

Durante el segundo semestre del curso se recibieron tres comunicaciones al buzón, una queja que no procedía, una sugerencias que fue atendida y una felicitación.

Todas las entradas al buzón fueron atendidas y el plazo medio de contestación a las mismas ha sido inferior al tiempo mínimo establecido, esto es, menos de siete días.