

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>M.U. EN CREACIÓN DIGITAL</p>
<p>PCA-25-F-09 ED.01</p>	<p>CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.</p>	<p>FECHA:31/01/2014</p>

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 y quedan recogidos en este documento (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=198&g=2&f=1

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 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 Ciencias Económicas y Empresariales ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 5 de marzo de 2012 (Acta número 11). Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- 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.

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=198&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	-	100,00	80,00

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2012-13 se aprobaron en las comisiones de calidad de fecha 5 de marzo de 2012 y 25 de julio de 2012, estos objetivos se plantean para toda la Facultad, por lo que algunos son específicos de titulaciones concretas y otros hacen referencia a procesos generales de la Facultad, en resumen los objetivos planteados para el curso 2012-13 han sido:

- Ampliar la oferta formativa de la Facultad mediante la implantación de nuevos títulos
- Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...)
- Fomentar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (% participación)
- Fomentar la participación de los alumnos de la Facultad en las actividades de voluntariado organizadas por la UCV
- Mejorar el proceso de gestión de la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones.

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, responsable, plazos, etc....

En el curso 2011-12 se cumplieron el 100% de los objetivos propuestos; en el curso 2012-13 se han alcanzado cuatro de los cinco objetivos planteado, esto es, un 80% de los mismos. El único objetivo que no se ha alcanzado ha sido "Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa mediante la implantación de nuevos títulos"; en la última Comisión de Calidad del curso se decidió revisar el objetivo en lo referente al plazo de consecución y aplazarlo hasta el curso 2014-15, en este sentido se está trabajando en la implantación de un nuevo máster y la doble titulación Grado en ADE+MULTIMEDIA.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2012/2013 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 nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano	Presidente / Representante Postgrados / Representante Grado ECONOMIA
Dr. D. David Servera Francés	PDI	Vicedecano ADE	Representante Grado ADE
Dña. Inmaculada Llibrer Escrig	PDI	Coordinadora GECOFIN	Representante Grado GECOFIN
D. Luis Estivalis Torrent	PDI	Vicedecano MULTIMEDIA	Representante Grado MAD
Dra. Dña. María Gil Marqués	PDI	Secretaria Facultad	Secretaria / Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. Ana Martínez Vilanova	PDI	Tutora PAT	Representante PDI
D. Jorge Díaz Roldán	PAS	Servicio Biblioteca	Representante PAS
Dña. Mónica Peñaranda Domínguez	Alumna	Delegada de la Facultad	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	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.

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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	91,30	97,86	95,54	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	7,69	0,00	4,55	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	92,31	100,00	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	100,00	70,37	88,89	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	96,30	59,26	88,89	

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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.

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

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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	
		Resultado obtenido	25,00	25,00	25,00	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	12,50	12,50	12,50	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	
		Resultado obtenido	25,00	25,00	50,00	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	51,03	76,32	8,33	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido		3,7	4	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	71,59	42,41	21,57	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3		
	Resultado obtenido	-	3,53	3,8		

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: DOCENTIA					
WEB	https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/INFORME_IMPLANTACION_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf					
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
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	-	-	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.

Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
	Resultado obtenido	-	-	-	
Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
	Resultado obtenido	-	-	-	

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Índice de Satisfacción del postgrado				
	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
	Resultado obtenido	-	-	5,12	

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Enlace encuesta de evaluación de la actividad docente postgrado
Cuestionario.aspx?id=122&c=1491355680

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

Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Nº REPUESTAS MÁXIMO			≥ 20%	6
Nº RESPUESTAS REAL			6,04%	

RESULTADOS PROVISIONALES

Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)
 Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

3.1. Análisis de resultados

En general, los resultados de todas las tasas del procedimiento de análisis y medición de resultados han sido satisfactorios, y han superado los valores esperados. Es destacable el resultado de la tasa de matriculación del curso 2012-13 teniendo en cuenta las dificultades económicas actuales.

El Máster tienen orientación muy profesionalizante, por lo que la asistencia de los alumnos del Máster a los servicio que ofrece el Servicio de Orientación (atención individual y talleres) es prácticamente imposible, además estos talleres están dirigidos principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad. Tampoco se dispone del índice de satisfacción del PAT debido a que es un programa dirigido a los alumnos de primero de las titulaciones de Grado de la Facultad.

Los resultados de captación y selección del PDI son satisfactorios, el profesorado del Máster está integrado en una proporción adecuada por profesionales en ejercicio y PDI de la Facultad, el resultado de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo es superior al esperado y se ajusta en gran medida a lo indicado en la memoria modifica del Máster.

Los resultados referentes a la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han presentado por departamentos, los resultados de los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad, y en esos datos se incluían todos los departamentos transversales, de ahí que el resultado para el curso 2012-13 se haya reducido. Los Departamento que están adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son el Departamento de *Economía, Dirección de Empresas y Marketing*, el Departamento de *Contabilidad, Finanzas y Control de Gestión* y el Departamento de *Multimedia y Artes Digitales*; el total de profesores adscritos a estos departamentos es de 26 y han realizado algún curso 2 profesores; como es el

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

primer año académico en el que se obtienen los resultados de formación del PDI por departamento no se dispone de valores esperados de referencia; en cuanto a la satisfacción del PDI con los cursos el resultado ha sido plenamente satisfactorio. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12

La evaluación del profesorado en nuestro Máster se ha implantado en el curso 2012-13 y se realiza a través de la encuesta de evaluación de la actividad docente. El programa DOCENTIA está en fase experimental e inicialmente está diseñado para el profesorado de Grado; en la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficiales de máster y doctorado. El resultado obtenido en la encuesta de evaluación de la actividad docente ha sido muy satisfactorio, 5,12 sobre 6, sin embargo, la participación ha sido baja, se ha situado por debajo del valor esperado, por lo que se va a abrir un aspecto de mejora; al ser la primera vez que se implanta este sistema de evaluación se ha considerado que con una participación superior al 20% es suficiente y se espera ir aumentando esta participación hasta valores cercanos a la media de la UCV.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

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=198&q=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=198&q=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	8,61	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	9,17	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

4.1. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de prácticas tanto de los alumnos como de los tutores han sido muy positivos, los resultados han superado ampliamente sus valores esperados en los dos indicadores; la experiencia en la gestión de las prácticas del máster es muy amplia, se han realizado 9 ediciones hasta el curso 2012-13, 6 como título propio y 3 como universitario, además el máster cuenta con una personas dedica a gestionar y a asignar las prácticas a los alumnos y resolver todas aquellas cuestiones que puedan surgir entre la empresa y el alumno.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

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=198&q=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
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*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
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*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

* Escala de 1 a 5 (1- Muy en desacuerdo, ..., 5- Muy de acuerdo)

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Creación Digital no contempla la participación de los alumnos en Programas de Movilidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

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	

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf>.

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 3
	Resultado obtenido	-	-	3,71	

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

6.1. Análisis de resultados

Es el primer año en el que se obtienen resultados de la satisfacción de los egresados con el Máster, y el resultado ha sido muy positivo, se ha obtenido un resultado de 3,71 sobre 4. En cuanto a inserción laboral, en ediciones anteriores sí que teníamos constancia de que muchos de nuestros alumnos, una vez finalizado el período de prácticas, que es el último módulo que se cursa, iniciaban algún tipo de relación laboral con la empresa; lamentablemente en las dos últimas ediciones el número de alumnos que han conseguido iniciar una relación laboral ha sido bajo debido a los problemas económicos por los que está atravesando el sector de la promoción, publicidad, comunicación, etc..., incluso hay varias empresas que han declinado aceptar alumnos de prácticas debido al poco volumen de trabajo que están registrando. En la edición del curso 2012-13 el porcentaje de alumnos que han realizado prácticas en una determinada empresa y han continuado en ella se estima en torno al 10%.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

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://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	8,23	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzOxLWc6MA#gid=0>

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	6,96	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,84	

* 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

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0>

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

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXIZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0>

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

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

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656>

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

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863>

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

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUE6MQ#gid=0>

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>M.U. EN CREACIÓN DIGITAL</p>
<p>PCA-25-F-09 ED.01</p>	<p>CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.</p>	<p>FECHA:31/01/2014</p>

Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)

Enlace Encuesta: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887>

Informe de Satisfacción del PAT del M.U. en Creación Digital en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Los resultados de los principales grupos de interés analizados (PDI, PAS y alumnos) han sido satisfactorios; el resultado de la encuesta de satisfacción del profesorado de nuestro Máster ha sido muy positivo, obteniendo una valoración de 8,23 sobre 10.

El índice de satisfacción del PAS se obtiene a nivel global para toda la UCV porque el PAS no está adscrito a ninguna titulación en concreto, es por ello que, si bien el resultado es ligeramente inferior al esperado, no se va a abrir ningún aspecto de mejora.

Por último la valoración que han hecho los alumnos sobre la actividad docente también ha sido también satisfactoria; el resultado obtenido se calcula mediante una media ponderada de los ítems 18 (recomendaría este profesor a otro estudiante) y 19 (globalmente estoy satisfecho con el profesor de esta asignatura) de la encuesta de evaluación de la actividad docente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN CREACIÓN DIGITAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13.	FECHA:31/01/2014

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=198&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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7
		Resultado obtenido	-	11,15	6,33
	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 2012-13 se ha recibido 11 comunicaciones al buzón, siendo el 100% de las mismas internas (realizadas a través de la intranet por alumnos o PDI /PAS). El plazo medio de contestación en este periodo ha sido de 6,09 días.

En el segundo semestre se han recibido 4 entradas en el buzón, al igual que en el primer semestre todas las comunicaciones han sido internas. El plazo medio de contestación en el segundo semestre ha sido de 7 días.

La distribución de las comunicaciones al buzón ha sido:

- 4 sugerencias
- 2 quejas
- 1 felicitación
- 8 no procede

En resumen, se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días, esto es, una reducción importante con respecto al curso 2011-12 en el que el plazo medio fue de 11,15 días.