

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
1 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y de la Empresa y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha, 28/03/2018) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha, 28/03/2018) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-creacion-digital/seccion/documentacion-sgic>

Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. El representante de la titulación en la comisión de calidad es D. Juan Sapena Bolufer. La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2016-17 en dos ocasiones

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		30/01/2017	
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	Secretaria académica	Coordinadora de Calidad
D. Guillermo Gómez-Ferrer Lozano	PDI	Vicedecano MULTIMEDIA	Representante Grado MAD
Dña. Cristina Muñoz García	PDI	Profesora	Representante PDI
D. Luis Navarro Martí	PAS	Secretaría	Representante PAS
D. Inmaculada Miñana Llibrer	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
Dª Isabel Miguel-Sin Bolea	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
2 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

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

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-creacion-digital/seccion/documentacion-sgic>

A su vez, algunos procedimientos del SGIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS
- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-17 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso anterior:

1. Participación en las encuestas de satisfacción de todos los agentes implicados en el título. Como resultado de este plan de mejoras y la puesta en marcha de todas las acciones programadas no se ha conseguido que la participación en las encuestas haya mejorado, por lo que se continuará llevando a cabo estas acciones.
2. Incrementar las tasas de matriculación y de oferta/demanda de las diferentes titulaciones de la Facultad.

Los datos del máster muestran un comportamiento muy bueno de la tasa de matriculación en los últimos cursos académicos. Se seguirán realizando las campañas de promoción propias del master como se ha venido haciendo hasta el momento.

3. Incrementar el currículum investigador del personal académico
Desde la Universidad y desde la Facultad se proponen cursos y seminarios de formación permanente a los que se invitan a todos los profesores del título.

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Enlace al apartado de indicadores de la titulación

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-creacion-digital/seccion/indicadores>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
3 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

Indicador		13-14	14-15	15-16	16-17	Plan de acción
Tasa de rendimiento	esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
	obtenido	98,13	97,06	95,57%	97,79%	
Tasa de éxito	esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	obtenido	100,00	0,00%	99,62%	100,00%	
Tasa de abandono	esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
	obtenido	4,55%	5,88%	7,41%	-	
Tasa de eficiencia de los graduados	esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	obtenido	100,00	100,00%	100,00%	99,62%	
Tasa de graduación	esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
	obtenido	95,45%	94,12%	92,59%	-	
Tasa de oferta / demanda	esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
	obtenido	92,59	62,96%	103,5%	100%	
Tasa de matriculación	esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
	obtenido	81,48	62,06%	100,00%	103,70%	
Tasa de PDI Doctor	esperado	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	
	obtenido	25,00	33,33	37,50%	33,33%	
Tasa de PDI a tiempo completo	esperado	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	
	obtenido	37,50	54,17	63,72%	75,00%	

Docencia

Enlace a la web de Docencia

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

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (0,00%)	2 (50,00%)	2 (50,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	3 (75,00%)	1 (25,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	3 (75,00%)	1 (25,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	1 (25,00%)	0 (0,00%)	3 (75,00%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	0 (0,00%)	3 (75,00%)	1 (25,00%)	0 (0,00%)

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

Inserción laboral

Enlace al informe en la web

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-creacion-digital/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
4 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

		Egresados 14-15	Egresados 15-16
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%
	Resultado obtenido	60,00%	88,00%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 75,00%	≥ 75,00%
	Resultado obtenido	63,00%	89,00%

Análisis y comentarios

La evolución de los indicadores de calidad del título que se publican en la web es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados demuestra que la implantación del Máster en Creación Digital se ha realizado de forma satisfactoria, destacando el buen comportamiento de la tasa de éxito y eficiencia de los egresados.

El resultado de DOCENTIA es satisfactorio para los profesores que han acudido a la 6ª convocatoria y en cuanto a la inserción laboral, se dispone de los resultados correspondientes a los egresados del curso 2014-15 (12 alumnos), con resultados positivos. En cuanto al porcentaje de egresados que está trabajando, hay que señalar que el 88% ha mejorado su situación laboral. El 89,00% de los egresados tiene un empleo relacionado con la titulación.

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

Enlace al apartado web de las encuestas

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-creacion-digital/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-creacion-digital/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
5 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente			13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 4,50	≥ 4,50	≥ 4,50	≥ 4,50	
	Resultado obtenido	5,08	4,28	-	-	
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 4,50	≥ 4,50	≥ 4,50	≥ 4,50	
	Resultado obtenido	4,78	4,65	-	4,84	

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados			13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28)	Resultado esperado	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10	≥ 3,10	
	Resultado obtenido	3,40	3,00	3,40	3,50	

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI			13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 2,67	≥ 2,67	≥ 2,67	≥ 2,67	
	Resultado obtenido	3,30	3,31	3,82	3,78	

PAS

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

Prácticas (*)

Encuestas de satisfacción prácticas			13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18)	Resultado esperado	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	
	Resultado obtenido	3,75	-	4,00	3,63	
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15)	Resultado esperado	≥ 2,60	≥ 2,60	≥ 2,60	≥ 2,60	
	Resultado obtenido	3	3,50	3,00	-	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
6 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

Porcentajes de Participación

	13-14	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	20,11%	13,31%	-	6,28%
Encuesta egresados	21,00%	10,00%	26,331%	21,43%
Encuesta PDI	100,00%	88,89%	78,57%	64,28%
Encuesta PAS	58,33%	68,44%	54,09%	22,00%
Encuesta alumnos prácticas (*)	17,00%	-	10,50%	29,63%
Encuesta tutores prácticas (*)	15,00%	20,00%	5,26%	-

Análisis y comentarios

Con el listado de encuestas de satisfacción que se indican en este apartado, se considera que la titulación dispone de suficientes medios para obtener información de los principales grupos de interés implicados en la titulación y sobre los aspectos más relevantes:

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

Los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad.

El porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés ha sido moderado, por lo que se continuará llevando a cabo el plan de mejoras del curso 2015-2016 para intentar aumentarlo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
7 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

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

Análisis y comentarios

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

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

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

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

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

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

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

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

No obstante, la atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite diálogo directo entre alumno, profesorado y responsables del título, lo que supone una anticipación y resolución más ágil que la presentación formal, ya sea a través del buzón online o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitaria o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CREACIÓN DIGITAL
8 de 8	CURSO 2016/2017	FECHA: 28/03/2018

5. Plan de Mejoras

Nº de mejora	01-1617
Titulaciones	
Todas las titulaciones de la Facultad	
Acción de Mejora	
<i>Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés</i>	
Tareas a desarrollar	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener al menos una reunión anual para concienciar a los profesores de la bonanza del sistema de recogida de información para mejorar la organización y la docencia en el grado. • Mantener al menos una reunión anual con los delegados del título para explicarles la importancia de un sistema de calidad interna fuerte, que implica la participación mayoritaria de los grupos de interés del grado. A través de un sistema de recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora. • Reservar tiempo en las horas de clase para cumplimentar las encuestas • Enviar correos motivadores a los grupos de interés 	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del título y coordinador de calidad	
Temporalización	
Un curso académico	
Recursos necesarios	
Reuniones del Responsable del Título con profesores y alumnos. Correos recordatorio del Responsable del Título al alumnado.	
Indicador asociado	
Indicadores de satisfacción	
Responsable seguimiento	
Coordinador de calidad	
Beneficios esperados	
Aumentar la participación de los grupos de interés en las encuestas de satisfacción	
Resultados esperados	
Porcentaje de participación en encuestas	