

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
1 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

1. Introducción

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Garantía Interno de calidad (SGIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. En el documento se recogen los resultados de los cinco últimos cursos académicos y para cada resultado o indicador se establece un valor mínimo esperado, en el caso de que el indicador o resultado no cumpla con el valor mínimo esperado se abre un aspecto de mejora.

Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/documentacion-sgic>

El Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos, tras obtener la resolución sobre su verificación por parte del Consejo de Universidades el 28 diciembre 2012, se implantó en el curso 2012-2013. En el curso 2016-2017 se ha contado con un total de 39 alumnos matriculados sobre un total de 35 plazas ofertadas.

Los distintos procedimientos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, a la cual está adscrito el grado, han servido para implantar, gestionar y analizar el proyecto de la titulación según las características especificadas en la Memoria aprobada:

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/memorias-verifica_modifica

En la implantación de la titulación se dan cuatro fases principales lideradas por la dirección del máster:

- **Planificación:** Con anterioridad al inicio del curso se lleva a cabo tareas de organización y programación del curso. Entre estas tareas las principales son:
 - Actualización de la información de la página web del máster (<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos>) para que los futuros alumnos puedan conocer los medios para acceder y matricularse, y también sus características principales referentes al plan de estudios y desarrollo a lo largo del curso.
 - Asignación de responsabilidades y docencia por asignaturas a los profesores dependiendo del perfil requerido. Se incluyen labores de coordinación docente para determinar la secuenciación de los contenidos, evitar duplicidades y elaborar las correspondientes guías docentes.
 - Comprobación de la disponibilidad de los recursos materiales que van a ser necesarios a lo largo del curso.
- **Impartición de la titulación:** Desarrollo de la enseñanza y realización de pruebas de evaluación durante el curso.
- **Análisis de los resultados:** Tras la finalización del curso, se comprueban y analizan los resultados e indicadores obtenidos, al igual que se comprueban y recopilan las principales evidencias generadas. En el presente documento, que hace referencia a la implantación del SGIC, se indican y valoran los principales resultados obtenidos.
- **Propuesta de acciones de mejora:** Del análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del curso puede derivar la necesidad de formular propuestas de mejora para subsanar posibles carencias detectadas. Estas mejoras se incorporan en el plan de

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
2 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

mejoras que se define para cada curso en la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación. Las medidas propuestas se tienen en cuenta en la fase de planificación en el curso o cursos siguientes dependiendo de que su realización se haya programado para llevarse a cabo en uno o varios cursos. Asimismo, el análisis de la implantación, del funcionamiento y de los resultados obtenidos en el título puede servir como criterio para proponer modificaciones en la Memoria de la titulación.

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.

La Comisión de Calidad es el órgano responsable de la Facultad que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC.

El representante de la titulación en la Comisión de Calidad es el Coordinador de Postgrado D. Juan Gomis Coloma.

Miembros de la Comisión de Calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dra. Dña. Beatriz de Ancos Morales	PDI	Decana	Presidenta
Dra. Dña. M ^a José Beneyto Arrojo	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Dra. Dña. Lucía Alonso Larza	PDI	Secretaria Magisterio y Ciencias de la Educación	Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. Adoración Reyes Moliner	PDI	Secretaria de Psicología	Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. M ^a Paz Marín García	PDI	Vicedecana	Representante del Grado EI
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Dr. D. Luis Díe Olmos	PDI	Vicedecano	Representante del Grado ES
Dr. D. Javier Chust Torrent	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Dra. Dña. M ^a Sandra Pérez Rodríguez	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Dra. Dña. María Inmaculada Aragonés Barberá	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Dr. D. José Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Logopedia
Dr. D. Juan Gomis Coloma	PDI	Coordinador	Representante del Postgrado Magisterio y Ciencias de la Educación
Dra. Dña. Isabel Iborra Marmolejo	PDI	Coordinadora	Representante del Postgrado Psicología
Dra. Dña. Lucía Yuste Díaz	PDI	Coordinadora	Coordinadora de RICOST
Dra. Dña. Gloria Bernabé Valero	PDI	Coordinadora prácticas	Representante del PDI
Dr. D. Juan Antonio Giménez Beut	PDI	Vicedecano	Representante del PDI
Dña. Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
Dña. Laura Sanchiz Sarrión	PAS	Secretaria Decanato de Psicología	Representante del PAS
D. Emilio Dolz Enguix	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos Magisterio y Ciencias de la Educación
Dña. Yolanda Pérez Miret	Alumno	Delegada	Representante de los alumnos Psicología
Dña. M ^a del Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la OCAP

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
3 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/documentacion-sgic>

En donde se encuentran disponibles los siguientes documentos:

- Reconocimiento AUDIT
- Comisión de Calidad
- Política y Objetivos de Calidad
- Manual de SGIC (10 capítulos)
- Manual de procesos (15 capítulos)
- Informes de implantación del SGIC
- Planes de mejora

La Política de Calidad de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación ha sido revisada por la Comisión de Calidad en fecha 20-10-2015. Tras la revisión se ha considerado que no es necesario realizar cambios en la misma.

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

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/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 2015-16:

- Incrementar las acciones para favorecer el aumento de la participación del alumnado y profesorado en la cumplimentación de las encuestas. Motivando al alumnado en las clases para la cumplimentación de las mismas. Elaborando un cronograma específico para que las encuestas se cumplimenten en el aula de informática

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web del máster, tal y como se observa a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/indicadores>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
4 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

Indicador	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	95,63%	92,96%	96,57%	95,54%	98,40%
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado obtenido	100%	100%	100%	100%	100%
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%
	Resultado obtenido	12,50%	8,57%	7,14%	14,71%*	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
	Resultado obtenido	100%	100%	99,24%	99,42%	98,55%
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	85%	91,43%	88,10%	82,35%	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	71,43%	102,86%	134,29%	114,29%	117,14
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	68,57%	100%	120%	97,14%	111,43%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	66,67%	75,00%	76,92%	73,68%	76,92%
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	66,67%	75%	76,92%	73,68%	75%

*Este dato es provisional, hasta confirmarlo con los datos del SIIU a la finalización del curso 17/18.

Prácticas

La información respecto al proceso de prácticas del Máster Universitario en Dirección y Gestión de centros Educativos se encuentra disponible y al alcance de toda la Comunidad Universitaria en la web, a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/informacion-practicas-externas>

Así como la información respecto al procedimiento de Gestión de las Prácticas externas de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación (capítulo 5 del manual de procesos), la cual está disponible en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/documentacion-sgic>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
5 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

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 asignatura 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 centros educativos que reciben alumnos y que en el curso 16-17 ha gestionado un total de 13 plazas asignadas para que los alumnos de Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos pudieran realizar sus prácticas en 12 centros.

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.

Concretamente, durante el curso 16-17 el alumnado de la titulación ha contado con la ayuda durante todo su proceso de formación de 13 tutores de centro (externos) y 2 coordinadores de prácticas internos (comisión de prácticas UCV).

Otros

Formación del PDI /PAS

Indicador	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%
	Resultado obtenido	29,41%	30,95%	71,43%	77,78%	61,11%
Nº actividades formativas realizadas por PDI						33
Nº profesores que ha participado						11
Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	21,57%	22,50%	59,88%	-	22,41%
Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%
	Resultado obtenido	37,5%	44,44%	40%	40%	50%
Nº profesores vinculados a grupos de investigación						85%

Docencia

DOCENTIA-UCV es el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes e implantación,...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

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

El programa DOCENTIA se encuentra en fase experimental. A continuación, se incluyen los resultados correspondientes a la última convocatoria de DOCENTIA del PDI del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos, promedio de las puntuaciones de todos los profesores que intervienen en el Máster en alguno de los tres cursos evaluados en la 6ª convocatoria (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16):

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
6 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

6ª CONVOCATORIA				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	2 (40%)	3 (60%)	0 (0%)	0 (0%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	1 (20%)	4 (80%)	0 (0%)	0 (0%)
3 RESULTADOS	0 (0%)	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	0 (0%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	0 (0%)

Inserción laboral

Los informes de Inserción Laboral se encuentran disponibles en la web, a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

	Resultado	Egresados 12-13/13-14	Egresados 14-15
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%
	Resultado obtenido	63%	52%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%
	Resultado obtenido	96,29%	97%

Análisis y comentarios

Dado que el 97% están en situación de empleados es difícil mejorar este indicador. Que el máster haya servido para mejorar la situación laboral en el 502% de los casos es un dato muy relevante. Se explica también desde la perspectiva de que algunas personas realizan el Máster de común acuerdo con sus empresas de cara a un cambio en sus organizaciones.

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

Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web de la titulación del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros Educativos y se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación de la Actividad Docente:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

-Encuestas de Satisfacción:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-direccion-y-gestion-de-centros-educativos/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
7 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

Estudiantes#

Encuesta de evaluación de la actividad docente	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 4)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	9,63	7,82	8,30	7,5
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 20 hasta el curso 14/15, se convierte en el ítem 14 en el curso 15-16)	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	≥ 7	≥ 7
	Resultado obtenido	-	8,88	8,55	8,27	7,6

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Egresados#

Encuesta de satisfacción egresados	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 17)	Resultado esperado	-	≥8	≥8	≥8	≥8
	Resultado obtenido	-	10	-	-	7,7

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

PDI#

Encuesta de satisfacción del PDI	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥6	≥6	≥6	≥6	≥6
	Resultado obtenido	8,22	-	8,90	9,30	10
Satisfacción del PDI con la formación recibida (ítem 14)	Resultado esperado	≥8	≥8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,60	8,83	9,20	9,35	10

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

PAS#

Encuesta de satisfacción del PAS	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6
	Resultado obtenido	6,96	7,83	7,85	7,83	6,9
Satisfacción del PAS con la formación recibida (ítem 7)	Resultado esperado	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8	≥ 8
	Resultado obtenido	9,5	9	9,33	9,05	6,8

#Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
8 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

Prácticas[#]

Encuestas de satisfacción prácticas	Resultado	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 12)	Resultado esperado	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5
	Resultado obtenido	9,38	-	9,00	-	-
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 11)	Resultado esperado	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5
	Resultado obtenido	9,38	9	8,45	-	8,67

[#]Para igualar todas puntuaciones obtenidas en las encuestas, los datos se expresan en escala de 0 a 10.

Porcentajes de Participación

Indicador	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	3,67%	28,23%	16,96%	48,53%
Encuesta egresados	-	7,14%	-	-	32,5%
Encuesta PDI de la titulación	8,33%	-	7,14%	100%	5,55%
Encuesta PDI con la formación recibida	93,04%	28%	18,58%	3,87%	26,64%
Encuesta PAS con la formación recibida	18,95%	93%	33%	-	-
Encuesta PAS	63,72%	58,33%	62,33%	54,09%	22%
Encuesta alumnos prácticas	16,67%	-	57,89%	-	-
Encuesta tutores prácticas	28,57	42,86%	57,14	-	38,46%

Análisis y comentarios

Desconocemos las razones por las cuales los resultados son manifiestamente mejorables en cuanto a la participación en estas encuestas. En este cuadro se presentan resultados de colectivos que no están vinculados de forma exclusiva al máster por lo que el análisis que se haga desde él no puede ser ajustado por falta de información relevante para emitir juicios o comentarios. Se realizará alguna propuesta en aquellos indicadores en los que podamos incidir.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
9 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Resultado	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días	≤ 10 días
	Resultado obtenido	-	3,86	1,74	4,40	6,50	11,87
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Análisis y comentarios

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", cuenta con un Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, conocido como el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. La gestión de dicho buzón, se realiza de manera conjunta para toda la Facultad por lo que el análisis hace referencia a todas las titulaciones oficiales de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación en su conjunto.

A continuación se muestra el enlace a dicho buzón on-line:

<http://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias>

No obstante también se pueden realizar las quejas, sugerencias y felicitaciones en formato papel a través de instancias, así como mediante correos electrónicos y personalmente.

A la vista de los resultados obtenidos se observa que para el número tan alto de alumnos matriculados en la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, el número de quejas y sugerencias recibidas es bajo. Por otro lado, se denota que, a pesar del incremento en el tiempo de respuesta al alumnado con respecto a cursos anteriores, el promedio de respuesta es muy positivo (el 50% de las quejas y sugerencias se solucionan en menos de 10 días), por lo que se puede afirmar que al alumnado se le atiende con gran agilidad sin olvidar que se atienden y da respuesta al 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado en el buzón.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS
10 de 10	CURSO 2016 / 2017	FECHA: 04/ 12/ 2017

5. Plan de Mejoras

Acción de Mejora
Potenciar la participación de los grupos de interés: alumnos, egresados, pdi de a titulación que participan en el máster en la respuesta a las encuestas para mejorar estos índices
Tareas a desarrollar
Dedicar tiempo dentro del máster para que las encuestas dejen de ser on-line y se conviertan solo en digitales. Se realizarán con el mismo formato pero con presencialidad en el caso de los alumnos. La experiencia habla de la dificultad de que los alumnos dediquen tiempo a esta actividad.
Animar a los egresados a participar mediante una invitación personalizada.
Responsable de la Tarea
Dirección del máster
Temporalización
En el mes de junio. Una vez terminadas las clases del máster para que en todos los casos puedan responderse las encuestas sobre el total de profesores intervinientes en el máster
Recursos necesarios
E-mails con la participación en las encuestas.
E-mails para recordar la necesidad de participar en las encuestas para conocer el grado de satisfacción en las mismas.
Ordenadores o dispositivos para cumplimentar las encuestas
Indicador asociado
Encuesta actividad docente
Encuesta egresados
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Mejora de la información sobre la calidad de la formación recibida
Resultados esperados
Un aumento al menos del 20% en relación a los actuales