

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

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 y quedan recogidos en este documento (aprobado el 27-01-2014 Acta nº 21) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 27-01-2014 Acta nº 21) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=175&g=2&f=1

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación 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 ha sido revisada por la Comisión de Calidad en fecha 22-03-2012. Tras la revisión se han realizado los siguientes cambios:

- Establecer una política de Calidad adecuada a los parámetros establecidos por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) en las titulaciones dependientes de esta Facultad. No sólo para la satisfacción de la comunidad universitaria y empleadores, sino para la sociedad en general.
- Favorecer el avance del conocimiento de la salud, de la educación y de lo social, buscando aumentar la productividad científica en dicho ámbito.
- Dirigir la gestión integral de la Facultad hacia los objetivos de docencia e investigación y orientarla a la mejora continua de todos los procesos.

Estos objetivos se han diseñado de modo que aseguren el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y los valores propios de una cultura de paz y valores democráticos.

No obstante en la fecha de aprobación de los Informes y debido al compromiso de actualización periódica de la web de las titulaciones de la Facultad, la política que se muestra publicada corresponde a la última versión aprobada para el curso 13-14 con fecha de 21/01/2014.

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=175&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 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	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	100%	

1.1. Análisis de resultados

Durante el curso académico 2012-2013 la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud, se planteó 4 objetivos:

1. Garantizar la coordinación de la Facultad con los Servicios para la mejora de la captación de alumnos.
2. Reducir la tasa de abandono de los estudiantes de los Grados impartidos en la Facultad.
3. Potenciar la movilidad del profesorado de la Facultad.
4. Coordinación en las actividades de captación/promoción del Servicio de Nuevos Alumnos y Decanato

Los Objetivos de Calidad de la Facultad, se revisan anualmente salvo causa excepcional y se realiza un seguimiento a lo largo de todo el curso académico, por parte del Coordinador de Calidad, Vicedecanos y Decanos para analizar si se están desarrollando correctamente, según los resultados esperados. Los objetivos del curso han sido analizados por el Coordinador de Calidad, Vicedecanos y Decanos en diferentes reuniones celebradas a lo largo del curso, los días 13-11-2012, 13-03-2013, 9-04-2013, 25-04-2013, 18-06-2013, 12-09-2013 y 15-10-2013. Como resultado de dichas reuniones se observa que se han alcanzado los objetivos **1** y **4** los cuales finalizaban su seguimiento al término del curso, se han cumplido satisfactoriamente al 100%. También se hace un seguimiento de los objetivos **2** y **3** que se fijaron en el curso 12/13 pero cuyos resultados no podrán obtenerse hasta los cursos 13-14 y 14-15 tal y como se estableció en sus fechas de seguimiento.

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.

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
		PCA-25-F-09 ED.01

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA 18/09/2012 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Gabriel Martínez Rico	PDI	Decano	Presidente
María Catret Mascarell	PDI	Decana adjunta de Magisterio	Vicepresidenta
M ^a Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaria Facultad	Secretaria/ Coordinador de Calidad
M ^a del Puig Andrés Sebastià	PDI	Vicedecana	Representante del Grado EI
Dionisio Félix Yañez Avendaño	PDI	Vicedecano	Representante del Grado EP
Joana Calero Plaza	PDI	Vicedecana	Representante del Grado ES
Roberto Sanz Ponce	PDI	Vicedecano	Representante del Grado PE
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Psicología
Margarita Cañadas Pérez	PDI	Vicedecano	Representante del Grado en Terapia Ocupacional
Jose Francisco Cervera Mérida	PDI	Vicedecana	Representante del Grado en Logopedia
Raquel Ibañez Martínez	PDI	Vicedecana	Representante del Postgrado
Beatriz Soucase Lozano	PDI	Vicedecana	Representante del PDI
Sara Capuz Lladró	PAS	Responsable Servicio	Representante del PAS
David Iván Lerma Parra	Alumno	Delegado	Representante de los alumnos
Rocío Pérez Tornero	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad

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	96,87 %	94,51 %	93,09 %	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	100%	100%	100%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 20%	≤ 20%	≤ 25%	
		Resultado obtenido	6,06%	30,77 %	14,29 %	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	
		Resultado obtenido	100%	98,31 %	96,72 %	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 65 %	
		Resultado obtenido	90,63 %	66,67 %		
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70 %	≥ 70 %	≥ 70 %	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013

	Tasa de matriculación	Resultado obtenido	97,14 %	74,29 %	50%	
		Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	110%	80%	63,33 %	

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	-	-	-	

* 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				
-----------------------------------	--	---	--	--	--	--

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
		PCA-25-F-09 ED.01

Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				Nº Mejora curso 12/13
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13		
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	70%	70%	85,71 %	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	
		Resultado obtenido	33,33 %	33,33 %	33,33 %	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	90%	90%	71,43 %	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	-	76%	12,22 %	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	-	≥ 2	≥ 2	
		Resultado obtenido	-	3,7	3,83	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	-	21,57 %	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	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/calidad_4_0.asp

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

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

Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora
-----------	-------	-------	-------	-----------

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

					curso 12/13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	55	1
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	21	

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

El programa DOCENTIA se encuentra en fase experimental y hasta el momento, sólo recoge los datos relativos al profesorado de Grado, por lo tanto no se pueden aportar datos relativos al programa DOCENTIA del profesorado del Máster.

No se aportan datos del alumnado del Máster con respecto al PAT (Plan de Acción Tutorial), ya que no se aplica a los Másteres, es un programa dirigido a los estudiantes de primer año de titulaciones de Grado y no de Postgrado.

Respecto al nº de alumnos que asisten a los talleres, no se pueden aportar datos debido a que el servicio ha facilitado los datos diferenciados por sedes sin hacer referencia al origen de los alumnos, por lo que no es posible reflejar el nº de alumnos que participan de la titulación.

En el apartado que hace referencia al proceso de Formación del Profesorado indicar que en los datos mostrados en el curso 11-12 fueron facilitados por el Servicio de manera global para toda la Universidad, no diferenciando por Facultades y en el curso 12-13 si fueron diferenciados por Facultad, de ahí la diferencia de participación obtenida.

La Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación docente es del 38%, lo cual se debería mejorar, el no obtener un porcentaje mayor se debe a que el proceso de la evaluación de las encuestas pasa a ser on-line, para facilitar al alumnado su cumplimentación, teniendo en cuenta que el alumno todavía no está familiarizado con este procedimiento y tiene tendencia a no realizarlo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 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=175&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=175&g=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	-	-	≥ 6	
		Resultado obtenido	-	-	10	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7,5	
		Resultado obtenido	-	-	10	

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

4.1. Análisis de resultados

En el curso 12-13 se obtienen los primeros resultados respecto a la satisfacción del alumnado con las prácticas, los cuales son superiores a los valores esperados y muy positivos alcanzando la calificación máxima, lo cual refleja la satisfacción del alumnado con el programa de prácticas. Como novedad del curso 12-13 se genera una encuesta (on-line) para evaluar la satisfacción del tutor de prácticas que acoge alumnos en prácticas, siendo también muy positivos a la vista de los resultados obtenidos , a continuación se aporta el enlace a dicha encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG42SGYxZi1TekJZN1BjSUs2LVVYM2c6MA#gid=0>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 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=175&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 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo)

5.1. Análisis de resultados

Tal y como muestran los resultados obtenidos, no ha habido participación en ningún programa de movilidad por parte del alumnado del Máster, no obstante como acción de mejora en los resultados de participación en los programas de movilidad, han sido nulos, pero para próximas ediciones se plantea desde el Servicio de Internacional mayor difusión de los programas.

A pesar de la oferta al alumnado de realizar una parte de la formación fuera de nuestro país, el perfil del alumno que accede a nuestro Máster (cargas familiares/responsabilidades laborales), da como resultado que ninguno accede dicha opción.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 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	-	-	≥ 2
		Resultado obtenido	-	-	3,5

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

6.1. Análisis de resultados

En el curso 12-13, se presentan los datos obtenidos en la encuesta de egresados, viendo que los resultados obtenidos son positivos y superiores a los esperados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 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/spreadsheets/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Educación y Rehabilitación de Conductas Adictivas 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	-	-	≥ 6	
		Resultado obtenido	-	-	6	

* 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/spreadsheets/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	-	-	≥ 6	
		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	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	8,88	

* Escala de 1 a 10 (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/spreadsheets/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Educación y Rehabilitación en Conductas Adictivas en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

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

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Educación y Rehabilitación de Conductas Adictivas 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 Máster Universitario en Educación y Rehabilitación en Conductas Adictivas 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 Máster en Educación y Rehabilitación en Conductas Adictivas en el Anexo 12 (cuando proceda).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUK66MO#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster en Educación y Rehabilitación de Conductas Adictivas en el Anexo 13 (cuando proceda)

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 Máster en Educación y Rehabilitación de Conductas Adictivas en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Para poder evaluar el índice de satisfacción de los alumnos con el profesorado del Máster, la Universidad cuenta con la encuesta de evaluación de la actividad docente de postgrado <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?id=122&c=1491355680> de la cual se han citado anteriormente los resultados obtenidos, los resultados muestran que los alumnos valoran positivamente (8,88) al profesorado del Máster.

Viendo los valores obtenidos respecto al nivel de satisfacción tanto del PDI del Máster como del PAS, se consideran unos valores positivos aunque cabría aumentar la participación de los mismos en el proceso de las encuestas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN Y REHABILITACIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 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=157&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	-	-	≤ 10 días
		Resultado obtenido	-	-	3,86
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 80%
		Resultado obtenido	-	-	100%

8.1. Análisis de resultados

El Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones con el que cuenta la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", es utilizado por los alumnos de la Facultad y a la vista de los resultados obtenidos se atienden con agilidad (3,86 días) las cuestiones que plantean los mismos y se atienden el 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado.