

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS**

## **CURSO 2012/13**

CRITERIO 1: Información para la sociedad y el futuro estudiante.

CRITERIO 2: Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

CRITERIO 3: Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa.

CRITERIO 4: Valoración de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

CRITERIO 5: Evaluación de los indicadores.

## **Criterio 1: Información para la sociedad y el futuro estudiante**

La UCV publica en su página Web información sobre el Master Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, úlceras y Heridas referida a las necesidades del futuro estudiante y facilita la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

En el informe global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se puede acceder a la página web del grado a través del enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1)


## **Criterio 2: Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título**

La UCV publica en su página Web información sobre el Master en Deterioro de la Integridad Cutánea, úlceras y Heridas referida a las necesidades del futuro estudiante y facilita la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.


En el informe global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se puede acceder a la página web del master a través del enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA  MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-01 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
<p>Modificación del Plan de Estudios ya verificado de este título oficial, al amparo del artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados.</p>	<p>Se explicita por vez primera la información según la nueva aplicación informática. la mayor parte de la información que constituye esta memoria de modificación, en particular en lo relativo a: a) Competencias de la titulación, ajustándose a las recomendaciones del nuevo Real Decreto, se han añadido competencias para definir los tres niveles de manera más adecuada. b) Plan de estudios de la titulación, que se ajusta en lo referido a contenidos, metodologías, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistema de evaluación. c) Se crea la figura del tutor hospitalario (externo), además del académico UCV. (BOE 10 DIC 2011). Se reajustan la Competencias de la titulación. El plan de estudios de la titulación se ajusta en lo referido a contenidos, metodologías, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistema de evaluación. Se crea la figura del tutor hospitalario (externo), además del académico UCV. (BOE 10 DIC 2011).</p>	14 de febrero de 2012	16 de febrero de 2012	25 de Junio de 2012	<a href="#">Informes de Verificación</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA  MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-02 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
No se incluyen recomendaciones en el Informe	EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS	25/06/2012	No procede	No procede	No procede	No procede	<a href="#">Informes de Verificación</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

## 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 y quedan recogidos en este documento (aprobado el 29/01/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 29/01/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1)

La Política de Calidad de la Facultad de Enfermería fue revisada por el Decano Dr. D. Pedro Navarro Illana en fecha 20 de Marzo de 2012. Tras la revisión se realizaron los siguientes cambios:

- Concreción y definición clara de las principales líneas de actuación en materia de Calidad en la Facultad de Enfermería.
- Adecuar las directrices generales de la Facultad en el ámbito de la Calidad, a los criterios que animan la Política y Objetivos de Calidad de la UCV ([https://www.ucv.es/calidad\\_3\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_3_0.asp)).

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

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=121&g=2&f=1)

Durante el presente curso 2012-2013, la política y objetivos de Calidad fueron nuevamente revisados por la Comisión de Calidad, tal y como figura en el acta de la Comisión de fecha 20 de Octubre de 2013.

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.						
Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	≥ 75,00%	≥ 75,00%	
		Resultado obtenido	-	75,00%	75,00%	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

## 1.1. Análisis de resultados

Se constata la misma cifra de consecución tanto en el curso 2011-12 como en el curso 2012-13 puesto que de los tres objetivos de calidad propuestos para cada curso académico, se han conseguido dos completamente y uno aproximadamente al 50%. A lo largo del curso 2012-13, el objetivo de calidad nº 03/12 fue dado de baja al constatarse la imposibilidad de su consecución por la Comisión de Calidad de la Facultad, según consta en el acta de fecha 11 de Febrero de 2013.

## 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:		(Anexo 2) (cuando proceda)	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Pedro Navarro Illana	PDI	Decano	Presidente
Marcelino Pérez Bermejo	PDI	Coordinador de Calidad	Secretario
María Luisa Alcalá Dávalos	PDI	Vicedecana	Responsable del Grado en Enfermería
Pilar Almunia Aguilar Tablada	PDI	Secretaria Académica	Representante del PAS
Elena Castellano Rioja	PDI	Coordinadora de Postgrados	Responsable del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad cutánea, úlceras y heridas
Marta Botella Navas	PDI	Coordinadora Sede Espartero	Responsable del Máster Universitario en Educación en Salud Escolar
Raquel Morcillo	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad
Delegados de la titulación (2)	ALUMNOS		Representantes del Alumnado

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
		PCA-25-F-09 ED.01

### 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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	83,13%	85,42%	97,5%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	99,40%	100%	99,46%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	20,00%	21,05%	2,6%	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	
		Resultado obtenido	98,68%	96,35%	100%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	77,50%	78,94%	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	107,5%	97,5%	95,00%	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	100%	97,5%	95,00%	

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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014
PCA-25-F-09 ED.01		

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>	<b>2012-13</b>	<b>Nº Mejora curso 2012-13</b>	
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>	<b>2012-13</b>	<b>Nº Mejora curso 2012/13</b>	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%	
		Resultado obtenido	48,38%	48,38%	48,38%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 20 %	≥ 20 %	≥ 20 %	
		Resultado obtenido	13,33%	20,00%	20,00%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	22,58%	22,58%	22,58%	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	-		
	Resultado obtenido	-	-	-		

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

## EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

<b>PROCESO: DOCENTIA</b>						
WEB		<a href="https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp">https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp</a>				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/12 WEB: <a href="https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp">https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp</a>						
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)						
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>2010-11</b>	<b>2011-12</b>	<b>2012-13</b>	<b>Nº Mejora curso 2012/13</b>	
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	Resultado esperado	-	-	-		

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
	CURSO 2012/2013	FECHA: 30/01/2014
PCA-25-F-09 ED.01		

	evaluados notable	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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	-	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	-	

**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

#### Tasa de rendimiento, Tasa de éxito y Tasa de eficiencia de los graduados

Los valores obtenidos en la *Tasa de Rendimiento*, *Tasa de Éxito* y *Tasa de Eficiencia* son muy altos. En general los alumnos que cursan el *Master Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas* suelen presentar una alta motivación por estos estudios.

#### Tasa de oferta / demanda y Tasa de Matriculación

Tanto la *Tasa de oferta / demanda* y *Tasa de Matriculación* cuentan con valores muy altos en todas las ediciones analizadas en este informe del Master. Se aprecia un ligero decremento que, tras su análisis por la comisión de calidad, puede deberse a la situación económica actual. Se propone como acción de mejora el incremento de acciones encaminadas a la captación de estudiantes.

#### Tasa PDI Doctor

Se mantiene a lo largo de las tres últimas ediciones del máster al no haber tenido lugar ningún cambio de profesorado. En la edición actualmente en marcha del curso 2013-14, se espera que dicha tasa aumente pues parte del profesorado da la facultad está próximo a finalizar sus periodos de investigación.

#### Tasa PDI Doctor Acreditado

Por la naturaleza tan específica en el área de la salud que plantea el Master, existe poco profesorado universitario doctor acreditado en la actualidad. Se espera que esta tasa aumente en la próxima edición debido a que gran parte del profesorado de la Facultad que imparte docencia en este Master se encuentra en la actualidad finalizando sus periodos de investigación.

#### Tasa PDI a tiempo completo

El resultado obtenido es superior al esperado, lo cual se valora positivamente. Al ser un Master claramente profesionalizante, se ha optado por profesorado que compagina su labor docente con la labor asistencial, lo que dota de un valor añadido en el aspecto práctico del Máster.

#### Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación.

El Servicio no ha facilitado el número de PDI del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas asistentes a sus talleres. Se trata de datos globales de la Universidad que no se pueden desagregar. No se puede realizar una valoración. No obstante, se propone como acción de mejora la solicitud a los servicios de informática que se proporcione dicha información por titulaciones.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida.

El Servicio no ha facilitado el número de PDI del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas asistentes a sus talleres. Se trata de datos globales de la Universidad que no se pueden desagregar. No se puede realizar una valoración. No obstante, se propone como acción de mejora la solicitud a los servicios de informática que se proporcione dicha información por titulaciones.

Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación.

El Servicio no ha facilitado el número de PAS asistentes a sus talleres. No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas.

Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida.

El Servicio no ha facilitado los datos de satisfacción del PAS asistente a sus talleres. No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas.

Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.

El modelo de evaluación docente Doctentia-UCV se encuentra en la fase experimental, y solamente se considera la actividad del profesor en enseñanzas oficiales 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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 30/01/2014

#### 4. Prácticas externas.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>				
<b>Formatos</b>	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						
<b>WEB</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=151&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=151&amp;q=2&amp;f=1</a>					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: <a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=151&amp;q=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=151&amp;q=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>						
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Gestión y revisión de las prácticas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	≥ 5	≥ 5	
		Resultado obtenido	-	-	6,25	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 5	
		Resultado obtenido	-	-	6,25	

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

##### 4.1. Análisis de resultados

###### Índice de satisfacción con las prácticas.

Aunque los resultados obtenidos han superado el valor esperado, se propone como acción de mejora para próximas ediciones incrementar tanto la satisfacción percibida en la realización de las prácticas externas como la participación en las encuestas de satisfacción que ha sido muy baja (2).

###### Índice de satisfacción del tutor de prácticas.

Al igual que el anterior, aunque los resultados obtenidos han superado el valor esperado, se propone como acción de mejora para próximas ediciones incrementar tanto la satisfacción percibida en la realización de las prácticas externas como la participación en las encuestas de satisfacción que ha sido muy baja (2).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

## 5. Programas de movilidad.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>				
<b>Formatos:</b>	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=151&amp;q=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=151&amp;q=2&amp;m=9&amp;f=1</a>						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: <a href="https://www.ucv.es/internacional_0.asp">https://www.ucv.es/internacional_0.asp</a>						
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes <b>enviados</b>	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 <b>recibidos</b>	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- Pobre/Negativo, ..., 5- Excelente)

### 5.1. Análisis de resultados

En el caso particular del *Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas* no se contempla la posibilidad de participar en programas de movilidad de estudiantes, aunque la coordinación de Internacional de la Facultad se encuentra en la actualidad trabajando para poder establecer convenios con Empresas o Universidades con el objetivo de comenzar programas de movilidad para los alumnos de este máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

## 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](https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp)

EMPLEABILIDAD: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_6\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp)

OBSERVATORIO DE EMPLEO: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_3\\_0.asp](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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 3
		Resultado obtenido	-	-	-

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

### 6.1. Análisis de resultados

No se puede realizar una valoración de la satisfacción con la titulación cursada ya que ningún egresado ha contestado las encuestas de satisfacción. Se propone como acción de mejora la realización de intervenciones animando a los alumnos a contestar dichas encuestas que proporcionan una información muy útil para los posibles futuros alumnos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

## 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 Máster Universitario en Educación en Salud Escolar en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	7,67	

\* 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=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>

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

Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	7,24	

\* 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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	-	≥ 4,5	
		Resultado obtenido	-	-	4,95	

\* 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 Máster Universitario en Educación en Salud Escolar en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXIZbHBCcDteW1LdFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Educación en Salud Escolar 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 en Salud Escolar 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 Universitario en Educación en Salud Escolar en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 30/01/2014

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXfkdWRUUKe6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Educación en Salud Escolar 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 Universitario en Educación en Salud Escolar en el Anexo 14 (cuando proceda)

## **7.1. Análisis de resultados**

### Índice de satisfacción del profesorado

El resultado obtenido supera el esperado. Sin embargo ha habido muy poca participación en las encuestas. Se propone como acción de mejora realizar acciones para aumentar dicha participación.

### Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Educación en Salud Escolar.

### Índice de satisfacción con la actividad docente.

El resultado obtenido supera el esperado. Sin embargo ha habido muy poca participación en las encuestas. Se propone como acción de mejora realizar acciones para aumentar dicha participación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

## 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>			
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS					
WEB	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=151&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=151&amp;q=2&amp;f=1</a>				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES <a href="https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx">https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx</a>					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤ 7
		Resultado obtenido	-	-	No procede
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 75%
		Resultado obtenido	-	-	No procede

### 8.1. Análisis de resultados

Se valora muy positivamente que no se hayan formulado quejas/sugerencias, por parte de ningún miembro de la comunidad universitaria relacionado con el Master, durante el curso 12-13.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

## 1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Enfermería.

En primer lugar se realiza un análisis de las mejoras propuestas en planes de cursos anteriores valorando su consecución.

Posteriormente se propone el Plan de Mejoras correspondiente a los Informes de Implantación del SGIC del Curso 2012/2013.

## 2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

### CURSO 2010/2011

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Implantación de una herramienta de control de asignatura
<b>ESTADO</b>
Finalizado
<b>RESULTADO</b>
Se ha desarrollado una herramienta Excel con la que el profesorado y los Departamentos establecen los controles en el desarrollo de las asignaturas
<b>OBSERVACIONES</b>
Se ha mejorado tanto en la información del desarrollo de las asignaturas como en la información de la adquisición de competencias

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Realizar reuniones de transversalidad
<b>ESTADO</b>
Finalizado
<b>RESULTADO</b>
Se realizan periódicamente
<b>OBSERVACIONES</b>
Se reflexiona y debate sobre aspectos en común de las asignaturas para evitar duplicidad de contenidos y asegurar la adquisición de competencias

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Proponer acciones para la captación de futuros estudiantes.
<b>ESTADO</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

Finalizado
<b>RESULTADO</b>
La tasa de matriculación se ha incrementado
<b>OBSERVACIONES</b>
Incremento y mejora de la difusión de la titulación.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Se observa un escaso conocimiento por parte del alumnado y el profesorado del funcionamiento del buzón on-line de quejas y sugerencias
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Se han llevado a cabo acciones por parte de la coordinación de calidad de la Facultad para dar a conocer el buzón. La totalidad del PDI conoce el funcionamiento y se explica a la totalidad de los alumnos de nuevo ingreso
<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
El número de estudiantes participantes en programas de movilidad es muy escaso y no se dispone de encuestas que recojan su satisfacción.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Se ha incrementado el numero de estudiantes de programas de movilidad. En el apartado 4.4.2. <i>Cauces de participación por los grupos de interés</i> del <a href="#">Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</a> se han definido las encuestas de opinión.
<b>OBSERVACIONES</b>
La elaboración de las encuestas se ha llevado a cabo por la Oficina de Calidad.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Aumentar el número de doctores en el Grado de Enfermería.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Se ha incrementado Ha pasado de un 17,24% a un 35,36%

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

## CURSO 2011/2012

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Mejorar la coordinación de módulos
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Se llevan a cabo periódicamente reuniones departamentales con ordenación docente.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se consigue, además, potenciar el número de alumnos extranjeros recibidos por programas de movilidad.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Incrementar la participación de estudiantes en programas de movilidad
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
<p>Durante el curso académico 2012-13, se ha incluido información específica sobre la movilidad del Grado en la web:  <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=121&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=121&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1</a>  Se ha incrementado tanto la tasa de estudiantes enviados como la de recibidos</p>
<b>OBSERVACIONES</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

### 3. ACCIONES DE MEJORA

<b>Nº de mejora:</b>	<b>01</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Reorientar el enfoque de los Objetivos de Calidad, hacia la mejora de los procesos de organización de la Facultad.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Aumentar el número de Comisiones de Facultad respecto al curso 2012-13. Contabilizar el número de Comisiones de Facultad realizadas, para comprobar el aumento que existe en su realización, respecto del curso 2012-13.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinador de Calidad.	
<b>Temporalización</b>	
Curso académico 2013-14.	
<b>Recursos necesarios</b>	
Plantilla PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD.	
<b>Indicador asociado</b>	
Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Comisión de Calidad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mejorar la coordinación y el trabajo en común de los diferentes responsables de las titulaciones de la Facultad.	
<b>Resultados esperados</b>	
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso</i> , por encima del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .	

<b>Nº de mejora:</b>	<b>02</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Mejora del valor de las Tasas de abandono en las Memorias de los Másteres Universitarios impartidos en la Facultad.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Acciones encaminadas a incrementar la satisfacción de los alumnos	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Responsables de los Másteres Universitarios.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

<b>Temporalización</b>
Curso académico 2013-14.
<b>Recursos necesarios</b>
Reuniones de coordinación docente. Revisión de contenidos y métodos de evaluación.
<b>Indicador asociado</b>
Tasa de éxito Tasa de graduación
<b>Responsable seguimiento</b>
Comisión de Seguimiento del Título. Comisión de Calidad.
<b>Beneficios esperados</b>
Reducir el número de estudiantes que abandonan los estudios de Máster
<b>Resultados esperados</b>
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Tasa de abandono</i> , por debajo del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .

<b>Nº de mejora:</b>	<b>03</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Transmitir al Rectorado la necesidad de incrementar la tasa de PDI a tiempo completo.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Reunión del Equipo Decanal con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Empleabilidad, para establecer la manera de incrementar las contrataciones.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Decano del Grado en Enfermería.	
<b>Temporalización</b>	
Curso académico 2013-14.	
<b>Recursos necesarios</b>	
Correo electrónico, reuniones.	
<b>Indicador asociado</b>	
Tasa de PDI a tiempo completo.	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Comisión de Calidad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Aumento de la Tasa de PDI a tiempo completo.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

### Resultados esperados

Situar el Resultado obtenido 2013-14 de la Tasa de PDI a tiempo completo, por encima del Resultado esperado 2013-14.

**Nº de mejora:**

**04**

#### Acción de Mejora

Potenciar los programas de movilidad entre los estudiantes de los Másteres impartidos en la Facultad de Enfermería.

#### Tareas a desarrollar

Definir un Objetivo de Calidad específico.

#### Responsable de la Tarea

Coordinador Internacional (CIT)

#### Temporalización

Curso 2013-14.

#### Recursos necesarios

Correo electrónico, teléfono, carteles informativos, actividades informativas.

#### Indicador asociado

Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad.

#### Responsable seguimiento

Coordinador de Calidad.

#### Beneficios esperados

Aumentar la movilidad de los estudiantes de los Másteres impartidos en la Facultad de Enfermería..

#### Resultados esperados

Elevar el porcentaje de participación de los alumnos enviados de cada Master.

**Nº de mejora:**

**05**

#### Acción de Mejora

Solicitar a los servicios centrales el suministro de los valores de determinadas tasas no de modo global, sino desagregado por titulaciones.

#### Tareas a desarrollar

Reunión del Equipo Decanal con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Empleabilidad y el responsable de Informática para establecer la manera de comunicar dichas tasas

#### Responsable de la Tarea

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 30/01/2014

Decano del Grado en Enfermería.
<b>Temporalización</b>
Curso académico 2013-14.
<b>Recursos necesarios</b>
Correo electrónico, reuniones.
<b>Indicador asociado</b>
Tasas de participación en encuestas del PDI y PAS Resultados de satisfacción del PDI y PAS
<b>Responsable seguimiento</b>
Comisión de Calidad.
<b>Beneficios esperados</b>
Poder calcular las tasas correspondientes a cada titulación
<b>Resultados esperados</b>
Obtención de los datos por titulación

# ANEXO 1

Planificación y Seguimiento de Objetivos  
de Calidad.



OBJETIVO:	INCREMENTAR LA IMPLICACIÓN DE LOS PROFESORES ASOCIADOS ASISTENCIALES DE PRÁCTICAS DE ATENCIÓN PRIMARIA MEDIANTE LA PARTICIPACIÓN EN EL DUPAP (DIPLOMA UNIVERSITARIO PARA PAAP,S)				
Nº: 3/13 REV.:00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
<p>CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</p> <p>Que se mantenga o incremente la participación de los profesores en el curso con respecto al año anterior</p> <p>El criterio de partida es "57" ya que es la segunda promoción de dicho curso</p>	<p>Difundir las actividades que se realizarán en el Diploma Universitario para PAAP,s</p>	<p>Vicedecanato de Prácticas</p>	<p>Teléfono e-mail Visitas personales a los Centros de Prácticas Tiempo dedicado por los responsables</p>	<p>Septiembre 2012</p>	<p>SI</p>
	<p>Matriculación de los futuros alumnos del DUPAP</p>	<p>Secretaría de Vicedecanato Prácticas</p>	<p>Tiempo dedicado por los responsables Medios Tecnológicos (Ordenador, impresora...)</p>	<p>Octubre 2012</p>	<p>SI</p>
	<p>Desarrollo y evaluación de las actividades del curso</p>	<p>Vicedecanato de Prácticas</p>	<p>Tiempo dedicado por los responsables Medios Tecnológicos (Ordenador, impresora, plataforma, aulas...)</p>	<p>Diciembre 2012</p>	<p>SI</p>



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	Muchos PAAP,s interesados en la realización del DUPAP. La mayoría lo considera necesario.	Comentar cómo se hizo la difusión de las actividades del curso	
Octubre 2012	Se matriculan 197 personas	Analizar el proceso de matriculación	El año anterior fueron 62
Enero 2013	151 personas finalizan con éxito el DUPAP	Analizar el resultado del curso (asistencia, participación, porcentaje de aprobados...)	El año anterior fueron 57

OBJETIVO:	INCREMENTAR EL NÚMERO DE CONVENIOS INTERNACIONALES				
Nº: 02/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  Firmar por lo menos cuatro convenios más durante el curso 12-13  Durante el curso 11-12, teníamos 12 convenios firmados.	Definir las Universidades Extranjeras con las que deseamos estableces contacto	Junta de Facultad	Tiempo Reunión	Octubre 2012	SI
	Establecimiento de contactos telefónicos o vía e-mail con las Universidades Extranjeras	Coordinador de Internacional de la UCV	Tiempo dedicado por el responsable. Teléfono. e-mail	Febrero 2013 Abril 2013	SI
	Intercambio de documentación con las Universidades contactadas	Coordinador de Internacional de la Facultad	Tiempo dedicado por el responsable. e-mail	Febrero 2013 Mayo 2013	SI
	Firma de Convenios	Coordinador de Internacional de la UCV	Tiempo dedicado por el responsable. Medios de transporte	Junio 2013	SI

Aprobado por: Decano



Universidad Católica de Valencia  
San Vicente Mártir

Fecha: 23/03/12

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Octubre 2012	Una lista de Universidades para intentar contactar con ellas	En Junta de Facultad se debatió sobre la conveniencia de determinadas Universidades Extranjeras	
Febrero 2013	Análisis del nº de Universidades contactadas que están interesadas.	Se establecieron numerosos contactos vía e-mail. En los casos en los que resultaron interesadas, se establecieron, además, contactos telefónicos	
Mayo 2013	Se ha realizado correctamente el intercambio de información.	Analizar el intercambio de documentación con las Universidades interesadas.	
Junio 2013	10 convenios nuevos		

OBJETIVO:	Lograr que los estudiantes que se matriculan no abandonen el título				
Nº: 01/13 REV.: 01	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN	CONSEGUIDO
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  No superar las tasas de abandono verificadas para EL Grado en Enfermería: 15 %  Plazo: Al graduarse la 1ª promoción de la titulación en Julio de 2014	Lograr una asistencia a clase de al menos el 75% del alumnado	Vicedecano de la titulación	Informe del profesor para conocer % de asistencia a clases, prácticas y entrega de trabajos.  Análisis del coordinador de curso sobre las causas de falta de asistencia y articular posibles soluciones desde la coordinación de cursos	Julio 2013	SI
	Lograr que al menos el 75% del alumnado asista a tutorías (individuales y/o de grupo)	Vicedecano de la titulación	Mensajes (por e-mail o plataforma) del profesorado convocando a los alumnos a tutorías  Informes del profesorado analizando el porcentaje de alumnos que asisten a tutorías	Julio 2013	SI
	Lograr un índice de satisfacción del alumnado con la formación recibida mayor o igual a 2,5 sobre 4	Directores de Departamento	Analizar la relación entre los contenidos de las guías docentes (teóricos y prácticos) y el perfil de la titulación	Julio 2013	SI
		Vicedecano de la titulación	Análisis del indicador 3 <i>Índice de satisfacción del estudiante</i> Encuesta a alumnos para identificar cuestiones con las que no están satisfechos Análisis de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del buzón electrónico y /o instancias presentadas en secretaría	Octubre 2013	SI (4,77)
	Lograr que menos del 25% de los alumnos que abandonan sea debido a no estar satisfechos con la titulación	Vicedecano de la titulación	Informes de secretaría de alumnos matriculados al inicio y final de cada semestre del curso, incluyendo encuesta a alumnos que abandonan  Análisis de la secretaria académica de la facultad sobre las causas por los que los alumnos se dan de baja (traslado a otras universidades, económicas, salud, etc.).	Julio 2014	

Aprobado por Decano



Universidad Católica de Valencia  
San Vicente Mártir  
Fecha: 11/02/2013



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

## PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD  
DE  
ENFERMERIA  
Ntra. Sra.  
DE LOS  
DESAMPARADOS



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Julio 2013	Se han detectado contenidos duplicados en las guías docentes de las asignaturas.	Reuniones Interdepartamentales para el análisis de las guías docentes	
	Los coordinadores de curso informan de una escasa participación en las tutorías grupales	Reuniones de coordinación con decanato para el estímulo de la participación	
	Los coordinadores y tutores informan de una escasa asistencia a clase	Reuniones decanato-departamentos-coordinadores. Se incluye la asistencia y participación como sistema de evaluación en las guías docentes de las asignaturas	

## ANEXO 2

Acta de aprobación de la composición de  
la Comisión de Calidad.

## ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD ESCUELA DE ENFERMERÍA

**Fecha:** 20 Septiembre de 2012

**Hora:** 14:00 hrs.

**Lugar:** Sede de Nuestra Señora de los Desamparados

### ASISTENTES

D. Pedro Navarro Illana

D<sup>a</sup>. Luisa Alcalá Dávalos

D<sup>a</sup>. Marta Botrella Navas

D<sup>a</sup> Elena Castellano Rioja

D<sup>a</sup> Olga Forero Rincón

D<sup>a</sup>. Pilar Pérez

D<sup>a</sup>. Pilar Almunia

D. Marcelino Pérez Bermejo

**Excusan asistencia:** D<sup>a</sup> Lourdes López Fernandez,

### ORDEN DEL DÍA

1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Escuela de Enfermería “Nuestra Señora de los Desamparados”

Para dar respuesta a las nuevas necesidades de la Gestión del Sistema interno de Calidad, con la inclusión del seguimiento de los Másteres Universitarios, se modifica y aprueba por la Junta de Facultad la Comisión de Calidad, quedando compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Decano Dr. D. Pedro Navarro Illana
- Vicepresidente y representante del Grado en Enfermería: D<sup>a</sup> Luisa Alcalá Dávalos
- Secretario: D. Marcelino Pérez Bermejo
- Representante del MU Educación en Salud Escolar: D<sup>a</sup>. Marta Botella Navas
- Representante del MU Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas: D<sup>a</sup>. Elena Castellano Rioja
- Representante del PAS: D<sup>a</sup> Pilar Almunia
- Un miembro de la Oficina de Calidad: D<sup>a</sup> Raquel Morcillo.
- Representante de Estudiantes: Delegados de la Titulación



No hubieron ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, concluye la sesión a las 14:30 horas.

Dr. D. Pedro Navarro Illana  
Decano

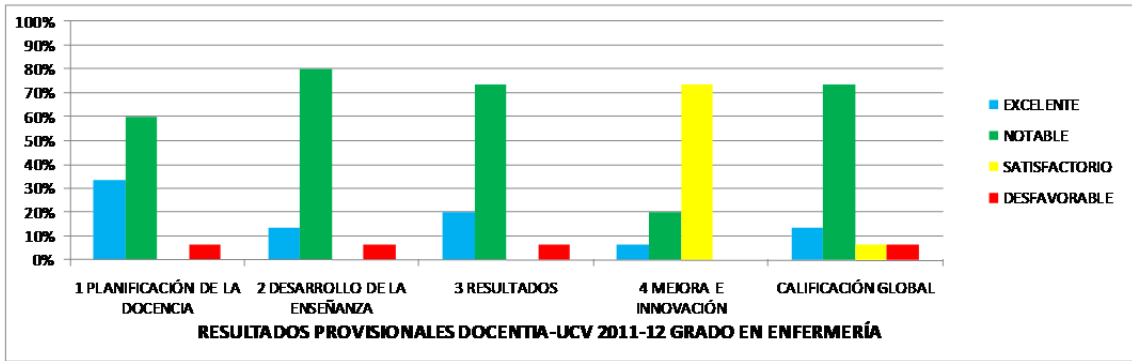
Universidad Católica de Valencia  
San Vicente Mártir

M<sup>a</sup> Luisa Alcalá Dávalos  
Vicedecana

Universidad Católica de Valencia  
San Vicente Mártir

## ANEXO 3

Informe de Resultados de DOCENTIA del  
curso 2011/2012



## ANEXO 5

Informe de Resultados de  
DOCENTIA del curso 2012/2013

## RESULTADOS PROVISIONALES DOCENTIA-UCV 2012-13

TOTAL UCV

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SATISFACTORIO	DESFAVORABLE
<b>1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	31	98	5	1
<b>2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	40	89	5	1
<b>3 RESULTADOS</b>	22	105	6	2
<b>4 MEJORA E INNOVACIÓN</b>	8	47	39	41
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	14	74	0	2

ENFERMERÍA

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SATISFACTORIO	DESFAVORABLE
<b>1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA</b>	5	11	0	0
<b>2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	8	8	0	0
<b>3 RESULTADOS</b>	4	12	0	0
<b>4 MEJORA E INNOVACIÓN</b>	0	4	12	0
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	2	13	1	0

## ANEXO 7

### Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad)

## INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PAS DE LA UCV - 2012-2013

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

---

Nº de encuestas: 195

## ANEXO 8

### Encuesta de Evaluación de la actividad docente



**ENCUESTA DE EVALUACIÓN  
DE LA ACTIVIDAD DOCENTE**



Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la actividad docente en la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". Os pedimos vuestra colaboración contestando con objetividad a las preguntas formuladas. Muchas gracias.

SEXO DEL/DE LA ALUMNO/A

Mujer .....   
Hombre...

CONVOCATORIA

1ª .....   
2ª .....   
3ª .....   
Más.....

ASISTENCIA A CLASE DEL/DE LA ALUMNO/A

-40% .....   
+40% .....

CÓDIGO DEL/DE LA PROFESOR/A

Millares            
Centenas            
Decenas            
Unidades

Valora según tu criterio las cuestiones que se te plantean a continuación.  
Si no tienes una opinión definida sobre alguna de ellas, marca la casilla NC (No contesta)

**1** Totalmente en desacuerdo    **2** Muy en desacuerdo    **3** En desacuerdo    **4** De acuerdo    **5** Muy de acuerdo    **6** Totalmente de acuerdo

**PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA**

1. La guía docente / programa te aporta información útil sobre la asignatura (planificación, metodología, criterios de evaluación, etc.) .....
2. Consideras que los contenidos entre asignaturas del mismo curso o de cursos anteriores no se han repetido innecesariamente. ....

**DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**


3. El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases. ....
4. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada. ....
5. Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese <sup>SUS</sup> opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.) .....
6. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas. ....
7. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los/as alumnos/as (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de las sesiones. ....
8. La guía docente / programa de la asignatura se explica con detalle en las sesiones iniciales. ....
9. El desarrollo de la asignatura se ajusta a lo previsto en la guía docente / programa. ....
10. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura. ....
11. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases. ....
12. Los criterios y sistemas de evaluación establecidos se ajustan adecuadamente a la guía docente / programa de la asignatura. ....
13. El modo en que evalúa el/la profesor/a (exámenes, trabajos individuales o de grupo, etc.) tiene relación con el tipo de tareas desarrolladas (teóricas, prácticas individuales, prácticas grupales, etc.) .....
14. Utiliza distintos tipos de procedimientos para la recogida de información y seguimiento de la actividad de los/as alumnos/as (portafolio, ficha de seguimiento, trabajos variados, etc.) .....
15. El proceso de corrección y revisión y la publicidad de los trabajos y actividades evaluados es objetivo y transparente. ....
16. El grado de dedicación a las diferentes tareas que exige esta asignatura (trabajos, casos prácticos, prácticas, portafolio, etc.) se corresponde con el peso asignado en la evaluación. ....
17. El/la profesor/a está disponible con puntualidad en el horario de tutorías. ....
18. Avisa a los/as alumnos/as con tiempo suficiente y se les facilita otra fecha si la tutoría es urgente y necesaria cuando hay una ausencia justificada. ....
19. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado. ....
20. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente .....
21. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación. ....

**RESULTADOS**

22. Las actividades desarrolladas (sesiones teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura. ....
23. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias / objetivos previstos en la guía docente / programa. ....
24. Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia. ....
25. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes. ....
26. Globalmente estoy satisfecho/a con el/la profesor/a de esta asignatura. ....

## ANEXO 15

### Tutorial Funcionamiento del Buzón

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>


**GESTIÓN DEL BUZÓN DE  
QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES**

-

**NO CONFORMIDADES  
ACCIONES CORRECTIVAS  
ACCIONES PREVENTIVAS**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	13/04/2011	Edición Inicial
01	25/04/2012	Cambios en algunas funciones del buzón y enlace con los informes de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

<p>Elaboración: Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Revisión: Comisión General de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Aprobación: Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>
---	---	--

 <b>Universidad Católica de Valencia</b> San Vicente Mártir	<b>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</b> - <b>NO CONFORMIDADES</b> <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> <b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</b>
	<b>Edición 01</b>	<b>FECHA: 25/04/2012</b>

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

Para empezar a gestionar las solicitudes es necesario acceder a la intranet de la UCV y seleccionar: Servicios de Web – Seguimiento Sugerencias/Quejas.

La interfaz que aparece es la siguiente:

**Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones**

Estado:  Carácter:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:

**Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros**

Código	Carácter	Tipo	Asunto	Presentada	En Proceso	No Procede	Solucionada	Responsable	No Conformidad
27	Asuntos Generales	Asuntos Generales	Tiempo de las clases y exámenes	11/04/2011	09/03/2012		09/03/2012		
28	Asuntos Generales	Asuntos Generales	horario enfermería-podología	13/04/2011			13/04/2011		
34	Asuntos Generales	Asuntos Generales	EXAMENES	14/04/2011	18/04/2011		19/04/2011		

**Leyenda**


- Asignada
- En Proceso
- No Procede
- Pendiente de Asignación
- Solucionada

**Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva**

**Accede a la queja/sugerencia/felicitación**

En la parte superior disponemos de una herramienta para filtrar las quejas/sugerencias/felicitaciones. Los criterios de filtro son combinables entre sí y son:

- Estado: asignada, en proceso, no procede, solucionada o pendiente de asignación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>






- Carácter: queja, sugerencia o felicitación.
- Fecha: de inicio o de fin.

El listado que aparece en la parte central contiene la relación de peticiones de los usuarios, de cada una de ellas se indica la siguiente información:


- Código: es el código de seguimiento asignado por el sistema para esa queja/sugerencia/felicitación en concreto.
- Carácter: queja, sugerencia o felicitación.
- Tipo: será de “asuntos generales” o de “profesorado” en el caso de las Facultades y aparecerá el nombre del Servicio en el caso de que la petición sea para alguno de los Servicios de la UCV.
- Asunto: se indica el tema de la petición propuesta por el usuario.
- *Presentada, en proceso, no procede y solucionada*: son los distintos estados que puede presentar una petición. La celda correspondiente indicará la fecha de consecución de cada estado.

Los estados están representados por colores, la leyenda de los mismos aparecen al final de la pantalla principal:

## Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

- Presentada: la fecha de presentación aparece en todas las peticiones independientemente del estado que muestren.
- Asignada: cuando una petición está asignada a un responsable pero todavía no ha sido consultada por éste.
- Pendiente de asignación: significa que la petición no tiene un responsable asignado porque un responsable anterior ha solicitado su reasignación.
- En proceso: es un estado de tiempo variable, en función del tipo de resolución que se precise. Indica que el responsable ha accedido a la petición y está buscando la información para devolvérsela al usuario.


 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>

- No procede: cuando una petición no es viable, por algunas de las razones que expondremos más adelante. Este estado supone el cierre definitivo de la petición.
- Solucionada: este estado indica que el usuario ha recibido una solución a su petición. También supone su cierre definitivo.

En la columna *responsable* aparece el nombre del responsable de gestionar la petición del usuario.

En el campo *No Conformidad/Acción Preventiva (NC/AP)* se indica el código del informe correspondiente a la queja. Este informe es el canal utilizado para dar solución a la petición del usuario tras la implantación en la UCV del Sistema Integrado ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS.

Mediante el icono de la flecha accederemos a la petición del usuario y mediante el código de NC/AP accederemos al informe, siempre que haya procedido abrirlo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>	<p>FECHA: 25/04/2012</p>	

## GESTION DE LA QUEJA

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:


Acciones:

-> **No procede (Esta petición no es una queja/reclamación o no tiene solución)**

-> **Necesita Solución**

-> **Solicitar Reasignación**


- Nombre: usuario que hace la queja.
- Tipo: de Servicios o de Aspectos académicos (Facultades).
- Servicio: nombre del Servicio (o Facultad) al que va dirigida la queja.
- Carácter: queja, sugerencia o felicitación. En este caso, queja.
- Asunto: tema del que trata la queja. Puesto por el usuario.
- Motivo: en este espacio se incluye el texto explicativo de la queja del usuario.
- Responsable: se indica el responsable del Servicio / Facultad. En servicios con más miembros autorizados, el responsable puede delegar la solución de la queja a otro miembro del mismo servicio seleccionándolo del desplegable y dándole a "Validar".

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>

- Acciones: cómo vamos a gestionar la queja.
  - No procede: cuando la petición realmente no es una queja (cuando se trata de una petición que no debe realizarse por este canal: solicitud de información, solicitud de alguna gestión, solución de un problema que puede ser gestionado por un Servicio Virtual, etc.) o cuando no tiene solución posible para el usuario.
  - Necesita solución: cuando se trata de una queja real y necesita una solución para el usuario. Esta opción nos lleva directamente a un informe de **No Conformidad**, a través de la cual podremos ofrecer una solución adecuada al usuario.
  - Solicitar reasignación: cuando la queja no es competencia del Servicio al que se le ha dirigido.

Apretando al botón “Continuar” estaremos validando la opción elegida y se abrirán unos campos u otros dependiendo del tipo de acción.

**Todos los campos son obligatorios y exigen dar siempre una respuesta al usuario.**

 <b>Universidad Católica de Valencia</b> San Vicente Mártir	GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS	VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD
	Edición 01	FECHA: 25/04/2012

## NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

### Identificación

Fecha apertura: 06/05/2012 12:10:03

Tipo:  ← No Conformidad o Acción Preventiva

Abierta por: |

Carácter:  ← Carácter leve o grave

Origen:  ← El origen puede ser calidad, medio ambiente o prevención

No conformidad de:  ← Servicios o Facultades

Servicio:  ← Nombre del servicio que abre la no conformidad

### 1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:


Se muestra el comentario del usuario de manera textual trasladado desde la queja.


El responsable debe describir brevemente los rasgos más importantes del problema basándose en la información que le proporciona el usuario

### 2 . Corrección de la No Conformidad

Se describe brevemente lo que se va a realizar para darle solución al problema.

Aprobado por:  ← Nombre del responsable del Servicio

Responsable ejecución:  [Quitar] ← Cuando el problema necesita ser solucionado por (o con ayuda de) otro servicio se buscará el responsable del mismo a través de esta herramienta.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>	<p>FECHA: 25/04/2012</p>	

## 2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

Quando la NC procede de una queja o de una persona que nos ha detectado un problema de nuestro servicio se le escribe una breve explicación de las acciones tomadas.



Si quien detecta el problema es un usuario que ha puesto una queja su nombre aparecerá en este espacio. Si es otra persona de la UCV habrá que buscarla con la herramienta.

## 3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

Indicar la fecha en la que se va a hacer la comprobación de que el problema está solucionado.

Se indicará brevemente el estado del problema y cómo se ha realizado la evaluación.

## 4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

## Frente a esta No Conformidad ¿puedo tomar acciones para que no se repita?

- No  
 Sí

Abre una Acción Correctiva




Guardar cambios

Guarda provisionalmente los cambios introducidos. pero deia la NC sin cerrar.

Cerrar No Conformidad

Cierra definitivamente la No conformidad y le ofrece solución al usuario, en el caso de que el problema provenga de una queja.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</p> <p>-</p> <p>NO CONFORMIDADES</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
	<p>Edición 01</p>	<p>FECHA: 25/04/2012</p>

## ACCIÓN CORRECTIVA

### Frente a esta No Conformidad ¿puedo tomar acciones para que no se repita?

- No
- Sí

#### 5 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:  **← Plazo propuesto para solucionar las causas**

**Nombre del responsable del Servicio**

Qué acciones vamos a emprender para solucionar las causas que originaron el problema y que pueden volver a ocasionarlo.

Aprobado por: -- Sin asignar

Cuando el problema necesita ser solucionado por (o con ayuda de) otro

Responsable de la acción: -- Sin asignar

**← servicio se buscará el responsable del mismo a través de esta herramienta.**

#### 6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación: Se explica cómo se ha realizado la evaluación de las acciones emprendidas para solucionar las causas.

Plazo comprobación eficacia:  (Si no hay una fecha prevista de comprobación, al menos, establecer un plazo de 6 meses)

#### 7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

Qué resultado se ha obtenido de la puesta en marcha de las acciones, es decir, si ha sido positivo o si no ha sido suficiente y hace falta realizar otro tipo de acciones.

¿La acción es eficaz para evitar la aparición/ repetición de la No Conformidad?

- Sí
- No

**← Si se elige "no" la Acción Correctiva se cierra y se abre otra No Conformidad.**

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

**← Nombre del responsable del Servicio**

#### 8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

Se explican los nuevos pasos que se van a dar para solucionar las causas, en vista de que las acciones anteriores no han sido eficaces.




Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

**Guarda provisionalmente los cambios introducidos. pero deia la AC sin cerrar.**

**Cierra definitivamente la AC y le ofrece solución al usuario, en el caso de que el problema provenga de una queja.**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>	<p>FECHA: 25/04/2012</p>	

## GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:


-> **No procede (La sugerencia no es viable)**

-> **Esta sugerencia puede ser tomada en cuenta para una Acción Preventiva**

-> **Esta sugerencia puede ser tomada en cuenta para una No Conformidad**

-> **Atender**


- Nombre: usuario que hace la sugerencia.
- Tipo: de Servicios o de Aspectos académicos (Facultades).
- Servicio: nombre del Servicio al que va dirigida la queja.
- Carácter: queja, sugerencia o felicitación. En este caso, sugerencia.
- Asunto: tema del que trata la queja. Puesto por el usuario.
- Motivo: en este espacio se incluye el texto explicativo de la queja del usuario.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>

- Responsable: se indica el responsable del servicio en cuestión. En servicios con más miembros autorizados, el responsable puede delegar la sugerencia a otro miembro del mismo servicio seleccionándolo del desplegable y dándole a “Validar”.
- Acciones: cómo vamos a gestionar la queja.
  - No procede: cuando la sugerencia no es viable ponerla en marcha en función de las posibilidades de la UCV.
  - Esta sugerencia puede ser tenida en cuenta para una Acción Preventiva: cuando nos exponen un tema que nos permite anticiparnos a un problema potencial esta opción nos lleva directamente a un informe de **Acción Preventiva**, a través del mismo podremos ofrecer también una contestación al usuario.
  - Esta sugerencia puede ser tenida en cuenta para una No Conformidad: de la misma manera que en una queja, esta opción nos lleva directamente a un informe de **No Conformidad**, porque se nos ha expuesto una sugerencia a un problema existente.
  - Solicitar reasignación: cuando la sugerencia no es competencia del Servicio al que se le ha dirigido.
  - Atender: cuando podemos atender la sugerencia del usuario dándole una respuesta inmediata.

Apretando al botón “Continuar” estaremos validando la opción elegida y se abrirán unos campos u otros dependiendo del tipo de acción.

**Todos los campos son obligatorios y exigen dar siempre una respuesta al usuario.**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>

## ACCIÓN PREVENTIVA

Algunos de los campos son similares a los de la No Conformidad.

Número de informe: \_/2012

### Identificación

Fecha  
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No  
conformidad  
de:

Servicio:

### 1 . Descripción del problema detectado Potencial

El responsable debe describir brevemente los rasgos más importantes del problema potencial basándose en la información que le proporciona el usuario.

### 2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

Cuando la NC procede de una queja o de una persona que nos ha detectado un problema de nuestro servicio se le escribe una breve explicación de las acciones tomadas.




[Quitar]

Si quien detecta el problema es un usuario que ha puesto una queja su nombre aparecerá en este espacio. Si es otra persona de la UCV habrá que buscarla con la herramienta.

### 3 . Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que pueden originar el problema.

 <b>Universidad Católica de Valencia</b> San Vicente Mártir	<b>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</b> - <b>NO CONFORMIDADES</b> <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> <b>ACCIONES PREVENTIVAS</b>	<b>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</b>
	<b>Edición 01</b>	<b>FECHA: 25/04/2012</b>

#### 4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



Qué acciones vamos a emprender para solucionar las causas que pueden originar el problema.

Aprobado por: -- Sin asignar

← Cuando el problema potencial necesita ser solucionado por (o con ayuda de) otro servicio se buscará el responsable del mismo a través de esta herramienta.

Responsable de la acción: -- Sin asignar

#### 5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

Se explica cómo se ha realizado la evaluación de las acciones emprendidas para solucionar las causas.

Plazo comprobación eficacia:  meses)

(Si no hay una fecha prevista de comprobación, al menos, establecer un plazo de 6

#### 6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

Qué resultado se ha obtenido de la puesta en marcha de las acciones, es decir, si ha sido positivo o si no ha sido suficiente y hace falta realizar otro tipo de acciones.

¿La acción es eficaz para evitar la aparición/ repetición de la No Conformidad?

Si

No

← Si se elige "no" la Acción Correctiva se cierra y se abre otra No Conformidad.

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

#### 7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

Se explican los nuevos pasos que se van a dar para solucionar las causas, en vista de que las acciones anteriores no han sido eficaces.




Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

Guarda provisionalmente los cambios introducidos. pero deia la AC sin cerrar.

← Cierra definitivamente la AC y le ofrece solución al usuario, en el caso de que el problema provenga de una queja.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>	<p>FECHA: 25/04/2012</p>	

## GESTION DE LA FELICITACIÓN

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo: Servicios

Servicios:

Carácter: Felicitación


Asunto: Por la atención y trato recibido

Motivo:

Responsable:

Acciones:  -> Responder


- Nombre: usuario que hace la felicitación.
- Tipo: de Servicios o de Aspectos académicos (Facultades).
- Servicio: nombre del Servicio al que va dirigida la queja.
- Carácter: queja, sugerencia o felicitación. En este caso, felicitación.
- Asunto: tema del que trata la felicitación. Puesto por el usuario.
- Motivo: en este espacio se incluye el texto explicativo de la felicitación del usuario.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Edición 01</p>		<p>FECHA: 25/04/2012</p>

- Responsable: se indica el responsable del servicio o facultad. En servicios con más miembros autorizados, el responsable puede delegar la felicitación a otro miembro del mismo servicio seleccionándolo del desplegable y dándole a “Validar”.
- Acciones: cómo vamos a gestionar la felicitación.
  - Responder: el responsable responderá a la felicitación del usuario con un breve texto.
  - Solicitar reasignación: cuando la felicitación no va dirigida al Servicio o Facultad al que se le ha dirigido.

Apretando al botón “Continuar” estaremos validando la opción elegida y se abrirán unos campos u otros dependiendo del tipo de acción.

**Todos los campos son obligatorios y exigen dar siempre una respuesta al usuario.**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA  MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-05 Ed 01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

## INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS

INDICADOR	10-11	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	83,13%	85,42%	97,5%
TASA DE ABANDONO	20,00%	21,05%	2,60%
TASA DE EFICIENCIA	98,68%	96,35%	100%
TASA DE GRADUACIÓN	77,50%	78,94%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	107,50%	97,5%	95,00%
TASA DE MATRICULACIÓN	100%	97,50%	95,00%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	48,38%	48,38%	48,38%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	22,58%	22,58%	22,58%

- **TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:**

Durante tres cursos consecutivos, los valores de la Tasa de Rendimiento se han situado por encima de 80%. La Tasa ha aumentado respecto al curso anterior 2011-12. A la vista de su evolución las mejoras en el desarrollo del Master parecen tener el efecto deseado, no obstante se continuará haciendo un especial seguimiento de esta tasa.

- **TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:**

*NOTA: Se han actualizado los valores de la tasa de abandono según la última información disponible sobre la metodología de cálculo que va a seguir el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU), la cual es diferente a la seguida por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU).*

Su valor se ha reducido en el curso actual 2012-13, lo cual se valora muy positivamente.

- **TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:**


Los tres valores consecutivos obtenidos son muy buenos, en todo momento son superiores al 90. Se entiende así que no se requiere a los estudiantes un exceso de créditos que para obtener el título, y que el plan de estudios no muestra mayor dificultad.

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

Su valor se mantiene superior 75%, por lo que se considera que la situación es mejorable. Se entiende que esta tasa está muy relacionada la tasa de abandono, con lo que se espera que mejore sustancialmente en el próximo informe, al haberse reducido mucho la tasa de abandono.

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA y TASA DE MATRICULACIÓN:**

La definición de la Tasa de Oferta-Demanda según el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante, se

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA  MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
PCA-25-F-05 Ed 01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

presentan valores para dicha Tasa, procedentes del sistema que utiliza la UCV-San Vicente Mártir para identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título.


En la edición actual 2012-13, la Tasa de Oferta-Demanda y la Tasa de Matriculación han sufrido un ligero decremento que, tras su análisis por la comisión de calidad, puede deberse a la situación económica actual. Se propone como acción de mejora el incremento de acciones encaminadas a la captación de estudiantes.

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

La tasa de PDI Doctor se mantiene cercana al 50%. Se mantiene a lo largo de las tres últimas ediciones del máster al no haber tenido lugar ningún cambio de profesorado. En la edición actualmente en marcha del curso 2013-14, se espera que dicha tasa aumente pues parte del profesorado de la facultad está próximo a finalizar sus periodos de investigación.

- **TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:**

Los valores de la Tasa se han mantenido iguales a lo largo de tres cursos académicos al no haber tenido lugar ningún cambio de profesorado. Al ser un Master claramente profesionalizante, se ha optado por profesorado que compagina su labor docente con la labor asistencial, lo que dota de un valor añadido en el aspecto práctico del Máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA  MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13		FECHA: 29/01/2014

**CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE**

**CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO**

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>La estructura de la página web del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas ha ido añadiendo información desde su implantación en el curso 2011-12. Actualmente se detallan los aspectos organizativos de la titulación incluyendo información sobre los horarios de las asignaturas y las aulas donde se imparten, así como la categoría del profesorado que imparte la asignatura. También se incluye la información por semestres de asignaturas en la tabla informativa del Plan de Estudios; aparece el curso académico donde se identifica el comienzo del curso, cuando termina, y las festividades generales o específicas y las pruebas de evaluación asignadas a primera y a segunda convocatoria; Se ha completado la información del apartado Plan de estudios/Profesorado enlazando las guías docentes con el email de los profesores que las imparten. La distribución de la información en la web del Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas ha sido pensada con la intención de solucionar las necesidades del futuro estudiante y de informar relevantemente a la sociedad.</p>

**CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS**

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Modificación del Plan de Estudios ya verificado de este título oficial, al amparo del artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados Se explicita por vez primera la información según la nueva aplicación informática. Se explicita por vez primera la información según la nueva aplicación informática. la mayor parte de la información que constituye esta memoria de modificación, en particular en lo relativo a: a) Competencias de la titulación, ajustándose a las recomendaciones del nuevo Real Decreto, se han añadido competencias para definir los tres niveles de manera más adecuada. b) Plan de estudios de la titulación, que se ajusta en lo referido a contenidos, metodologías, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistema de evaluación. c) Se crea la figura del tutor hospitalario (externo), además del académico UCV. (BOE 10 DIC 2011). Se reajustan la Competencias de la titulación.</p> <p>El plan de estudios de la titulación se ajusta en lo referido a contenidos, metodologías, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistema de evaluación. Se crea la figura del tutor hospitalario (externo), además del académico UCV. (BOE 10 DIC 2011).</p>

**CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>No se incluyen recomendaciones en el Informe EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS de 25/06/2012.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE ENFERMERÍA  MÁSTER UNIVERSITARIO EN DETERIORO DE LA INTEGRIDAD CUTÁNEA, ÚLCERAS Y HERIDAS
	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

**CRITERIO 5: VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD (SGIC)**

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Máster Universitario en Deterioro de la Integridad Cutánea, Úlceras y Heridas se incorpora al SGIC de la Facultad de Enfermería.</p>

**CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES**

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>La evolución en los valores de los indicadores, sugiere algunos aspectos del Master van a ser revisados, principalmente los procedimientos de captación de estudiantes, mejora de la satisfacción de los mismos e incremento de las tasas de matriculación y Oferta-Demanda.</p>