

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

**MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC DEL GRADO EN ADE DE LA
FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA**

1. [Introducción.](#)
2. [Comisión de Calidad del Centro.](#)
3. [Situación de la implementación del SGIC.](#)
4. [Procesos.](#)
 - 4.1. [Proceso de definición y constitución de la Comisión General de Calidad y otros órganos de calidad](#)
 - 4.2. [Proceso de mejora y de calidad de la enseñanza y de los resultados del aprendizaje.](#)
 - 4.3. [Proceso de mejora y de calidad del profesorado](#)
 - 4.4. [Proceso de mejora y de calidad de las prácticas externas](#)
 - 4.5. [Proceso de mejora y de calidad de los programas de movilidad](#)
 - 4.6. [Proceso para el análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida](#)
 - 4.7. [Proceso de análisis de la satisfacción de los distintos colectivos](#)
 - 4.8. [Proceso de información y publicación del plan de estudios y del plan de seguimiento](#)
 - 4.9. [Proceso de sugerencias y reclamaciones](#)
 - 4.10. [Proceso del plan de acciones de mejora](#)

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
1	28/09/2009	Edición Inicial

Elaboración: Coordinador de Calidad Fecha: 28/09/2009	Revisión: Comisión de Calidad de Grado Fecha: 28/09/2009	Aprobación: Comisión General de Calidad Fecha: 28/09/2009
---	--	---

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

1. Introducción.

El curso 2008 -2009 ha supuesto el primer año en el que se ha implantado el sistema de gestión interna de la calidad. Se trata por tanto de un curso de adaptación a través del cual hemos podido aplicar los indicadores de calidad definidos en el sistema y, a través de la presente memoria, hemos evaluado los resultados alcanzados. Con carácter general los resultados alcanzados han sido bastante satisfactorios, sobre todo teniendo en cuenta el carácter inicial de este primer ejercicio. De hecho, la novedad del sistema se materializa en que determinados procesos aún no se hayan implantado en su totalidad. Ya que se implantan en años superiores del grado en ADE.

2. Comisión de Calidad del Centro.

La comisión de calidad de la Facultad de Estudios de la empresa se encuentra compuesta por:

Dr. D. Juan Sapena Bolufer	Presidente de la Comisión. Decano.
Dr. D. David Servera Francés	Coordinador de Calidad.
Dr. D. Thomas Baumert	Vice-Decano de la titulación
D ^a Raquel Morcillo	Representante de la Oficina de Calidad
D. Miguel Ángel Latorre	Profesor
D ^a . Maite Guillot	P.A.S.
D. Jara Campos	Alumno

3. Situación de la implementación del SGIC.

Como hemos comentado en el primer epígrafe nos encontramos en el primer año del grado en ADE y por tanto el primero en la implantación del SGIC. Muchos de los procesos se han implantado pero aún quedan algunos por implantar progresivamente en los próximos años. A nivel general los resultados son satisfactorios, si bien se han identificado algunos puntos débiles que son objeto de acciones de mejora (ver plan de mejoras). Entre ellos cabe destacar los siguientes:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

- La comisión de calidad está constituida por centro y no por grados los que puede generar distorsiones en el futuro cuando se aprueben nuevos grados
- No se ha recogido las valoraciones de cada profesor (tabla de control de la asignatura).
- No se realizan encuestas a profesores para valorar la satisfacción global con la actividad docente
- Mejorar la formación del profesorado en especial en materia de nuevas tecnologías como la pizarra electrónica o la formación virtual
- El sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones no está diseñado para registrar y clasificar las sugerencias.
- Los informes de los tutores, reflejo de la satisfacción de los alumnos de 1º grado, no se reciben en la Facultad.
- No se mide la satisfacción del PDI
- No se mide la satisfacción del PAS
- No existe una medición cuantitativa de la satisfacción con los tutores
- Los informes de los tutores, reflejo de la satisfacción de los alumnos de 1º grado, no se reciben en la Facultad.
- Dificultad en el acceso a la información
- No se dispone de una hoja de control que recoja las reclamaciones, quejas o sugerencias

4. Procesos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.1. Proceso de definición y constitución de la Comisión General de Calidad y otros órganos de calidad

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa de funcionamiento de la Comisión General de Calidad y Acta de nombramiento	SI	Capítulo 3 del manual del sistema de calidad de la FEE Acta almacenada por el Vicerrectorado de Investigación y Calidad
Normativa de funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado y Acta de nombramiento	SI	Capítulo 3 del manual del sistema de calidad de la FEE Acta de constitución de la comisión de calidad
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES
Se dispone de una comisión de calidad

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
La comisión de calidad está constituida por grado los que puede generar distorsiones en el futuro cuando nos incorporemos al programa AUDIT	Cambiar de comisión de calidad de grado a comisión de centro (comisión en la que se representen agentes de los distintos grados existentes en la facultad) para ir adaptándose a las directrices de AUDIT

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.2. Proceso de mejora y de calidad de la enseñanza y de los resultados del aprendizaje.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Plan de trabajo genérico	Sí	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Verifica - Puesta en marcha de coordinadores de módulos
Tabla de control de asignaturas	No	Cada profesor tiene sus informes de aprendizaje (encuestas). Pero no existe una tabla que recoja todos los datos
Informe de resultados de aprendizaje	Sí	Informes de los coordinadores de módulos e informe del profesor tutor
Informes de satisfacción	Sí	Encuestas docentes en la intranet (acceso sólo Decanos) e informes del profesor tutor
Plan de mejoras	Sí	Claustros de profesores, reuniones de la Junta de la FEE, informes de tutores
Sugerencias y reclamaciones	Sí	Existe un sistema interno basado en instancias vía secretaría administrativa. No ha habido sugerencias ni reclamaciones sobre el proceso de mejora y de calidad de la enseñanza y los resultados de aprendizaje
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de satisfacción de alumnos con la titulación	7,5	Encuesta docente (ítem 16): Primer cuatrimestre: 7,32 sobre 10 Segundo cuatrimestre: 7,71 sobre 10
Índice medio de satisfacción global con la actividad docente (encuesta profesores)	N/D	No se realizan encuestas a profesores
Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada (ítem encuesta egresados)	N/D	Nos encontramos en el primer año de la implantación del grado y por lo tanto no existen egresados
Tasa de éxito	74,65%	Información facilitada por el centro de cálculo de la UCV
Tasa de rendimiento	58,63%	Información facilitada por el centro de cálculo de la UCV
Nº de sugerencias y reclamaciones	0	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

PUNTOS FUERTES
Alto nivel de satisfacción de los alumnos con la titulación
Ninguna reclamación recibida

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No se ha recogido las valoraciones de cada profesor (tabla de control de la asignatura).	Hacer tabla de control de las asignaturas
No se realizan encuestas a profesores para valorar la satisfacción global con la actividad docente	Proponer la realización de encuestas al profesorado
El sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones no está diseñado para registrar y clasificar las sugerencias.	Modificar el sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones
No existe un indicado específico que pregunte sobre la satisfacción del alumno con la titulación	Introducir un ítem en la encuesta docente más específico que pregunte sobre la satisfacción del alumno con la titulación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.3. Proceso de mejora y de calidad del profesorado

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa del pase de encuestas	Sí	Documentación disponible en el Servicio de Orientación
Informes cuatrimestrales de resultados de la encuesta a estudiantes	Sí	Información disponible en la intranet del Decano y para cada profesor de su asignatura
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación	8	Encuesta docente (ítem 17) promediando entre ambos cuatrimestres. Dato sobre base 10.
Índice medio de evaluación del profesorado de la titulación con relación al profesorado total de la UCV	8/8= 1	Encuesta docente (ítem 17) columna de titulación promediado entre los dos cuatrimestres (5,6 sobre 7). Dato en base 10.
Nº total de encuestas hechas	10	Nº de asignaturas encuestadas
Relación de encuestas realizadas/encuestas que deberían haberse hecho	100%	Se han evaluado todas las asignaturas
Nº de sugerencias y reclamaciones	0	

PUNTOS FUERTES
Alto nivel de satisfacción de los alumnos con el profesorado
Inexistencia de reclamaciones relacionadas con el profesorado
Se han pasado todas encuestas de las asignaturas impartidas

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Mejorar la formación del profesorado en especial en materia de nuevas tecnologías como la pizarra electrónica o la formación virtual	Impartir cursos de formación al PDI sobre pizarra electrónica y formación virtual

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.4. Proceso de mejora y de calidad de las prácticas externas (incluidas en el plan de estudios)

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Normativa que recoja la tipología de las prácticas, los créditos necesarios y los requisitos mínimos	Sí	Memoria verifica
Documento que recoja la organización de las prácticas	Sí	Memoria verifica
Documento que recoja el proceso de asignación de las empresas a los estudiantes	No	No se ha iniciado el trámite
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Nº de convenios firmados con empresas para el desarrollo de las prácticas voluntarias	0	Al ser el primer año los alumnos no han realizado prácticas. Los convenios se firman cuando el alumno solicita realizar prácticas
Número de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas	N/D	No se han realizado prácticas externas
Índice medio de satisfacción de los alumnos con las prácticas realizadas (encuesta de satisfacción)	N/D	No se han realizado prácticas externas
Porcentaje de estudiantes de la primera cohorte que han aprobado las prácticas externas sobre el total de estudiantes que las han realizado	N/D	No se han realizado prácticas externas

PUNTOS FUERTES
Los alumnos del grado no realizan prácticas en empresas hasta el 4º año por lo tanto se ha definido el procedimiento a utilizar y se está procediendo a su implementación progresiva
Disponemos de un amplio número de empresas con las que hemos firmado convenios de colaboración para la realización de prácticas en años anteriores y que por lo tanto servirán de base para los nuevos convenios
Dentro de la Facultad de Estudios de la Empresa hay una persona dedicada a la gestión de prácticas externas
Alta vinculación al tejido empresarial valenciano a través de los más de 15 años de existencia de la facultad

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.5. Proceso de mejora y de calidad de los programas de movilidad

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Documento que recoja los objetivos y las políticas relativas a la movilidad de los estudiantes	Sí	Disponible en la Oficina de Relaciones Internacionales
Convocatoria de publicación	Sí	Las convocatorias no son de aplicación a los estudiantes de 1º del grado
Procedimiento de selección de los estudiantes	Sí	Existe procedimiento pero no ha habido movilidad (alumnos en 1er curso)
Convenio firmado por ambas partes	Sí	Existe modelo pero no ha habido movilidad (alumnos en 1er curso)
Informe de encuestas de satisfacción de todos los implicados en el programa de movilidad	SI	Existe modelo pero no se ha cumplimentado informe puesto que no se han recibido ni enviado alumnos. Por lo tanto no se ha podido evaluar la satisfacción de los mismos.
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Número de convenios firmados con otras universidades	19	
Número de estudiantes propios enviados según el programa de movilidad: Erasmus / fines de estudios Erasmus / prácticas Sicue Mundus Free mover	0	En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso

PUNTOS FUERTES
Se han firmado nuevos convenios para permitir la movilidad de los alumnos cuando se encuentren en cursos superiores
Se ha concienciado a los alumnos, desde su entrada, de la importancia de realizar programas de movilidad
Se han sistematizado los procedimientos de movilidad para el grado en ADE

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No se pueden evaluar debido a que no ha habido movilidad de alumnos	Incrementar el número de convenios

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

Número de estudiantes no propios recibidos según el programa de movilidad: Erasmus / fines de estudios Erasmus / prácticas Sicue Mundus Free mover	0	En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso
Índice medio de satisfacción del alumnado participante en el programa	-	En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso
N° de quejas presentadas por los alumnos enviados en el transcurso de su estancia	-	En 2008/09 los alumnos se encontraban en 1er curso

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.6. Proceso para el análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Informe de resultados de las encuestas de satisfacción a los egresados	---	Para el curso 08/09 no hay titulados
Informe de resultados de los estudios realizados para conocer la inserción de los egresados	---	Para el curso 08/09 no hay titulados
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice medio de satisfacción global con la titulación cursada (ítem encuesta egresados)	---	Para el curso 08/09 no hay titulados
Porcentaje anual de inserción laboral	---	Para el curso 08/09 no hay titulados

PUNTOS FUERTES
Existencia de un servicio de bolsa de trabajo a nivel general y particular de la facultad
Experiencia adquirida con la inserción laboral de los titulados anteriores
Elevado porcentaje de colocación de los egresados anteriores al grado durante el primer año de egreso

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.7. Proceso de análisis de la satisfacción de los distintos colectivos.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Informe de resultados de la satisfacción de los estudiantes	Sí	Encuestas docentes en la intranet (acceso sólo Decanos y el profesor evaluado) e informes del profesor tutor
Informe de resultados de la satisfacción de los tutores	No	
Informe de resultados de la satisfacción del PDI	No	
Informe de resultados de la satisfacción del PAS	No	
Informe de resultados de la satisfacción de los empleadores	No	Si existe el procedimiento de medición pero no se ha implantado porque todavía no se han incorporado los estudiantes al mercado laboral
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Índice de satisfacción de los estudiantes	7,5	Encuesta docente (ítem 16): Primer cuatrimestre: 7,32 sobre 10 Segundo cuatrimestre: 7,71 sobre 10
Índice de satisfacción de los tutores	N/D	El informe es de carácter cualitativo
Índice de satisfacción del PDI	N/D	No se mide la satisfacción del PDI
Índice de satisfacción del PAS	N/D	No se mide la satisfacción del PAS
Índice de satisfacción de los empleadores	N/D	No se han incorporado estudiantes al mercado laboral

PUNTOS FUERTES
Alto nivel de satisfacción de los estudiantes

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Los informes de los tutores, reflejo de la satisfacción de los alumnos de 1º grado, no se reciben en la Facultad.	Establecer una sistemática de comunicación de los informes de los tutores a la Junta de la FEE
No se mide la satisfacción del PDI	Establecer una sistemática de medición de la satisfacción del PDI
No se mide la satisfacción del PAS	Establecer una sistemática de medición de la satisfacción del PAS
No existe una medición cuantitativa de la satisfacción con los tutores	Establecer una sistemática de medición cuantitativa de la satisfacción de los tutores

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.8. Proceso de información y publicación del plan de estudios y del plan de seguimiento

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Adecuación de los canales utilizados: Página Web Folletos Ferias Charlas, seminarios Talleres Prensa Radio	Sí	Documentación gestionada por el servicio de Comunicación de la UCV
Plan de acciones de mejora	Sí	Plan de mejora general
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Nº de quejas y reclamaciones	0	Información disponible en el servicio de Comunicación de la UCV
Nº de sugerencias	0	Información disponible en el servicio de Comunicación de la UCV

PUNTOS FUERTES
La UCV posee un departamento de comunicación y un servicio de atención a nuevos alumnos encargados de la información y comunicación de los planes de estudios a través de diferentes canales
No se han recibido quejas ni reclamaciones sobre el proceso de información y comunicación

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Dificultad en el acceso a la información	Mejorar la accesibilidad a la información del plan de estudios desde la página Web

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.9. Proceso de sugerencias y reclamaciones.

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Hoja de control de reclamación/queja/sugerencia	No	
Plan de acciones de mejora	Sí	Las sugerencias y Reclamaciones se analizan en el Plan de Mejoras
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES
Número de reclamaciones recibidas	0	No consta reclamación recibida
Número de incidencias recibidas	0	No consta incidencia recibida
Número de sugerencias recibidas	0	No consta sugerencia recibida
Porcentaje de reclamaciones resueltas	0	No consta reclamación recibida
Porcentaje de incidencias resueltas	0	No consta incidencia recibida
Porcentaje de sugerencias implantadas	0	No consta sugerencia recibida

PUNTOS FUERTES
No se han presentado sugerencias o reclamaciones durante el curso 2008-2009. Lo que confirma el alto grado de satisfacción con la facultad

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
No se dispone de una hoja de control que recoja las reclamaciones, quejas o sugerencias	Implantar un sistema de seguimiento documentado de todas las reclamaciones, quejas o sugerencias (Informe de análisis de las causas, planificación de las acciones para implantar soluciones, evaluación de las acciones desarrolladas...)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
Versión 1	CURSO 2008/2009	FECHA: 28/09/2009

4.10. Proceso del plan de acciones de mejora

EVIDENCIAS	EXISTE	OBSERVACIONES
Plan de mejoras	Sí	Existe un plan de mejoras que sintetiza las acciones de mejora a implantar, los responsables, la temporización, los recursos y los indicadores de medición
INDICADORES	VALOR	OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES
Permite mejorar la toma de decisiones de los órganos de decisión
Establece con claridad las acciones de mejora a implantar y el responsable de su implantación y seguimiento.

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA