

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN ECONOMÍA

CURSO 2012-13 2013-14

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.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE | GRADO EN ECONOMÍA |
| CURSO 2012-13 2013-14 | | |

| Aspectos a evaluar | Enlace |
|---|--|
| Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas | https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=123&g=2&f=1 |
| Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación | https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=123&g=2&a=1&f=1&intro=2 |
| Si existen, especificar las atribuciones profesionales para las que capacita una vez obtenido el título (sólo en el caso de un título vinculado a una profesión regulada) | https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=123&g=2&a=1&f=1&intro=1 |
| Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación | https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=123&g=2&a=1&f=1&intro=3 |
| Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico | https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20de%20Permanencia.pdf https://www.ucv.es/documentos/estudios/reglam_creditos.pdf |
| Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales | https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=123&g=2&a=2&f=1 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE | GRADO EN ECONOMÍA |
| CURSO 2012-13 2013-14 | | |

| Aspectos a evaluar | Enlace |
|--|---|
| Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.) | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=123&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=123&g=2&a=3&f=1 </p> |
| La publicación de la memoria del título verificada y sus correspondientes actualizaciones informadas favorablemente | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=123&g=2&f=1 </p> |
| La publicación del informe final de evaluación para la verificación y los diferentes informes de modificaciones del plan de estudios, así como de la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=123&g=2&f=1 </p> |
| La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=123&g=2&f=1 </p> |
| Información sobre los principales resultados del título (indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=123&g=2&a=1&f=1 </p> |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE | GRADO EN ECONOMÍA |
| | CURSO 2012-13 2013-14 | |

| Aspectos a evaluar | Enlace |
|---|--|
| colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.) | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=123&g=2&f=1&cat=eac https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=123&g=2&f=1&cat=es </p> |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO | GRADO EN ECONOMÍA |
| CURSO 2012-13 Y 2013-14 | | |

| Aspectos a evaluar | Enlace |
|--|---|
| <p>Las guías docentes del título deben estar disponibles para los estudiantes previamente a la matriculación para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los trabajos fin de Grado o Máster.</p> | https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=123&g=2&a=1&f=1 |
| <p>Contenido de las guías docentes: descripción de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación. Si la asignatura requiere la utilización, por parte del estudiante, de materiales específicos (programas informáticos, por ejemplo) o de conocimientos previos, estos deben estar convenientemente descritos.</p> | https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=123&g=2&a=1&f=1 |
| <p>Planificación temporal de la enseñanza que incluya estructura del plan de estudios, horarios, aulas, calendario de exámenes, y cuanta información se requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.</p> | https://www.ucv.es/estudios_plan.asp?t=123&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_horarioevaluacion.aspx?t=123&g=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_calendarioexampdf.aspx?t=123&g=2&a=2&f=1 |
| <p>Mecanismos de coordinación docente del título que permitan dar coherencia a los estudios permitiendo la adquisición de competencias por parte de los estudiantes</p> | <p>La coordinación docente se realiza a través de los dos departamentos de la Facultad, la organización de los departamentos está disponible en el siguiente enlace:</p> |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO | GRADO EN ECONOMÍA |
| CURSO 2012-13 Y 2013-14 | | |

| Aspectos a evaluar | Enlace |
|--|--|
| | https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento01_10.pdf |
| Relación de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente | https://www.ucv.es/estudios_profesoradoa.aspx?t=123&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=123&g=2&a=1&f=1 |
| Forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los cursos de adaptación | https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=123&g=2&a=1&f=1&intro=4 |
| Si el plan de estudios lo señala, incluir información de las prácticas externas (créditos, organización, tipología de empresas, elección de tutores, ...) | https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=123&g=2&a=1&f=1&intro=1 https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf |
| Desarrollo del Trabajo Fin de Estudios, tanto de grado como de máster (organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, tipo de trabajo...) | https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=123&g=2&a=1&f=1&intro=2 https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20Trabajo%20Fin%20Grado CG 13 05 11.pdf |
| Movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por | https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=9&f=1 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO | GRADO EN ECONOMÍA |
| CURSO 2012-13 Y 2013-14 | | |

| Aspectos a evaluar | Enlace |
|---|--|
| títulos, centros, programas de intercambio,...) | <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=3&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=4&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=5&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=6&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=8&f=1 </p> |
| Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respecto a la obtención de las competencias del título (procedimiento establecido en la titulación para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes) | <p style="text-align: center;"> El progreso en los resultados de aprendizaje de los estudiantes se valora a través de los sistemas de evaluación que cada profesor introduce en su asignatura, también se valora la adquisición de competencias de cada estudiante, ya que los resultados de aprendizaje están vinculados a las competencias que se trabajan en cada asignatura. La relación entre resultados de aprendizaje, competencias y sistemas de evaluación está disponible públicamente en cada guía docente: </p> <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=123&g=2&a=1&f=1 </p> |



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

CRITERIO 2
INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO

GRADO EN ECONOMÍA

CURSO 2012-13 Y 2013-14

Aspectos a evaluar

Enlace

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  <p data-bbox="376 172 524 268"> Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir </p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

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

No se encuentra definido el perfil de ingreso para esta titulación. Y se recomienda destacar que se imparte únicamente a distancia.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Se ha incluido en la presentación del Grado el perfil de ingreso de la titulación y las salidas profesionales. También se ha destacado en mayúsculas y en negrita que el Grado se imparte en la modalidad A DISTANCIA.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

FECHAS DE APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=123&g=2&f=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 5. Grado de implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad:

Se deberían establecer sistemas de satisfacción de los estudiantes además de la valoración de los alumnos graduados para poder obtener información de la puesta en marcha del título.

Habrà que esperar a la implantación total del título para obtener más resultados de todo el sistema de calidad del título.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Además de la encuesta de satisfacción de los egresados, hay puestas en marcha múltiples encuestas que analizan la satisfacción de los alumnos con la titulación a medida que se implanta, esto es, encuestas de evaluación de la actividad docente, encuestas de prácticas, de movilidad y la encuesta general de estudiantes que se realiza a los alumnos de tercer curso.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=119&g=2&f=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

Criterio 6. Análisis de los principales resultados del título según los indicadores:

Tasa de rendimiento: Rendimiento del 53%, como consecuencia, según se indica, de que los alumnos en este título compatibilizan con actividad profesional. El escaso número de alumnos hace difícil valorar adecuadamente este indicador.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

La tasa de rendimiento en el curso 2012-13 se ha situado en un 62,50%, resultado que ha aumentado con respecto al curso 2011-12; se espera que el resultado de esta tasa se mantenga en estos valores para los próximos cursos.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  <p data-bbox="376 172 524 268"> Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir </p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=123&g=2&a=1&f=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 6. Análisis de los principales resultados del título según los indicadores:

Tasa de oferta y demanda: La universidad, al igual que hacen el resto de universidades, publicas y privadas, debería de disponer de un sistema que permita identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título, al menos hasta el 100% de la tasa.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

| | | |
|---|---|--|
|  <p data-bbox="376 172 524 268"> Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir </p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

Siguiendo las recomendaciones de la AVAP, se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas, se incluyen estos resultados para los cursos 2011-12 y 2012-13, y en los sucesivo se aportará esta dato como tasa de oferta y demanda.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=123&g=2&a=1&f=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 6. Análisis de los principales resultados del título según los indicadores:

Tasa de matriculación: Tasa extremadamente baja (6%) que está siendo analizada por la universidad y se han de poner medidas para mejorar estos datos.

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

Esta tasa es muy inferior la indicada como oferta de plazas en la memoria verificada, lo que debería de provocar un análisis sobre la viabilidad del título.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

El resultado obtenido en el curso 2012-13 ha sido del 30%, se espera que se mantenga en valores en torno al 30%, hay que tener en cuenta que se trata de una titulación que sólo se imparte en la modalidad a distancia, por tanto, los resultados esperados son distintos a los de los Grados que se ofertan en la Facultad en la modalidad presencial.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

| | | |
|--|---|--|
|  <p data-bbox="376 172 524 268">Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p data-bbox="629 145 1554 256">CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</p> | <p data-bbox="1682 201 1993 256">GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA)</p> |
| | <p data-bbox="1003 341 1182 363">CURSO 2012-13</p> | |

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=123&g=2&a=1&f=1

| | | |
|---|---|--|
|  <p data-bbox="376 172 524 268"> Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir </p> | CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA | GRADO EN ECONOMIA (A DISTANCIA) |
| CURSO 2013-14 | | |

| RECOMENDACIÓN | TIPO DE INFORME | FECHA DEL INFORME | ACCIONES PROPUESTAS | RESPONSABLE | FECHAS DE INICIO/FIN | VALORACIÓN DE LAS ACCIONES | ENLACE WEB |
|--|-----------------|-------------------|---------------------|-------------|----------------------|----------------------------|------------|
| <p>Las recomendaciones de la evaluación del informe de seguimiento de la AVAP de fecha 28 de junio de 2013 han sido atendidas y puestas en marcha en el curso 2013-14.</p> | - | - | - | - | - | - | - |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p align="center">CRITERIO 4 VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p> | <p align="center">GRADO EN ECONOMÍA</p> |
| | <p align="center">CURSO 2012-13 2013-14</p> | |

• **INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC CURSO 2012-13**

• **ANEXOS SGIC CURSO 2012-13**

• **PLAN DE MEJORAS SGIC CURSO 2012-13**

• **INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC CURSO 2013-14**

• **ANEXOS SGIC CURSO 2013-14**

• **PLAN DE MEJORAS CURSO 2013-14**

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p> | <p>GRADO EN ECONOMÍA</p> |
| <p>PCA-25-F-09 ED.01</p> | <p>CURSO 2012 / 2013.</p> | <p>FECHA:31/01/2014</p> |

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 31 de enero de 2014, Acta nº 19) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=123&g=2&f=1

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

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 5 de marzo de 2012 (Acta número 11). Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=123&g=2&f=1

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

Por lo que respecta al proceso de Información Pública, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

| Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda) | | | | | |
|---|--|--------------------|-------|--------|-----------------------|
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Elaboración de la política y objetivos de calidad | Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso. | Resultado esperado | - | ≥ 75% | ≥ 75% |
| | | Resultado obtenido | - | 100,00 | 80,00 |

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2012-13 se aprobaron en las comisiones de calidad de fecha 5 de marzo de 2012 y 25 de julio de 2012, estos objetivos se plantean para toda la Facultad, por lo que algunos son específicos de titulaciones concretas y otros hacen referencia a procesos generales de la Facultad, en resumen los objetivos planteados para el curso 2012-13 han sido:

- Ampliar la oferta formativa de la Facultad mediante la implantación de nuevos títulos
- Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...)
- Fomentar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (% participación)
- Fomentar la participación de los alumnos de la Facultad en las actividades de voluntariado organizadas por la UCV
- Mejorar el proceso de gestión de la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En todas las comisiones de calidad de la Facultad se realiza un seguimiento de los mismos, para cada objetivo se dispone de una plantilla, P-02-F02, en donde se especifican las metas, responsables, plazos, etc....

En el curso 2011-12 se cumplieron el 100% de los objetivos propuestos; en el curso 2012-13 se han alcanzado cuatro de los cinco objetivos planteado, esto es, un 80% de los mismos. El único objetivo que no se ha alcanzado ha sido "Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa mediante la implantación de nuevos títulos"; en la última Comisión de Calidad del curso se decidió revisar el objetivo en lo referente al plazo de consecución y aplazarlo hasta el curso 2014-15, en este sentido se está trabajando en la implantación de un nuevo máster y la doble titulación Grado en ADE+MULTIMEDIA.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

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: | | ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda)) | |
| NOMBRE | TIPO | CATEGORÍA | CARGO COMISIÓN |
| Dr. D. Juan Sapena Bolufer | PDI | Decano | Presidente / Representante Postgrados / Representante Grado ECONOMIA |
| Dr. D. David Servera Francés | PDI | Vicedecano ADE | Representante Grado ADE |
| Dña. Inmaculada Llibrer Escrig | PDI | Coordinadora GECOFIN | Representante Grado GECOFIN |
| D. Luis Estivalis Torrent | PDI | Vicedecano MULTIMEDIA | Representante Grado MAD |
| Dra. Dña. María Gil Marqués | PDI | Secretaria Facultad | Secretaria / Coordinadora de Calidad |
| Dra. Dña. Ana Martínez Vilanova | PDI | Tutora PAT | Representante PDI |
| D. Jorge Díaz Roldán | PAS | Servicio Biblioteca | Representante PAS |
| Dña. Mónica Peñaranda Domínguez | Alumna | Delegada de la Facultad | Representante alumnos |
| D. Pablo Navarro Aguirre | PAS | Técnico de Calidad | Representante Oficina de Calidad |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. |

3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-06: GESTIÓN DE PROCESOS | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | P-06-F-01 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Análisis y medición de resultados | Tasa de rendimiento | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 52,54 | 53,33 | 62,50 | |
| | Tasa de éxito | Resultado esperado | ≥ 80% | ≥ 80% | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | 96,88 | 96,00 | 98,04 | |
| | Tasa de abandono | Resultado esperado | ≤ 30% | ≤ 30% | ≤ 30% | |
| | | Resultado obtenido | 60,00 | - | - | |
| | Tasa de eficiencia de los graduados | Resultado esperado | ≥ 70% | ≥ 70% | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Tasa de graduación | Resultado esperado | ≥ 70% | ≥ 70% | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Tasa de oferta / demanda | Resultado esperado | - | ≥ 20% | ≥ 30% | |
| | | Resultado obtenido | - | 20,00 | 50,00 | |
| | Tasa de matriculación | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 27,00 | 6,67 | 30,00 | |

| 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 | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Orientación del estudiante | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Orientación profesional | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL | | | | |
|---|---------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Definición de perfiles y captación de estudiantes | Índice de Satisfacción del PAT* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

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

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

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

| | | | | | | |
|---|---|---|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN | | | | |
| Formatos | | P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Capacitación y selección del PDI y PAS | Tasa PDI Doctor | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 60,00 | 69,23 | 57,89 | |
| | Tasa PDI Doctor Acreditado | Resultado esperado | ≥ 10% | ≥ 10% | ≥ 10% | |
| | | Resultado obtenido | 40 | 46,15 | 26,32 | |
| | Tasa PDI a tiempo completo | Resultado esperado | ≥ 60% | ≥ 60% | ≥ 60% | |
| | | Resultado obtenido | 70,00 | 76,91 | 63,16 | |
| Formación del PDI y PAS | Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | 51,03 | 76,32 | 7,69 | |
| | Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | | 3,7 | 4 | |
| | Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 71,59 | 42,41 | 21,57 | |
| Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | | |
| | Resultado obtenido | - | 3,53 | 3,8 | | |

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

| | | | | | | |
|--|---|---|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCESO: DOCENTIA | | | | | | |
| WEB | | https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp | | | | |
| INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/RESULTADOS_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf | | | | | | |
| INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda) | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS | Porcentaje de profesores evaluados desfavorable | Resultado esperado | - | ≤ 20% | ≤ 20% | |
| | | Resultado obtenido | - | 0,00 | 0,00 | |
| | Porcentaje de profesores evaluados suficiente | Resultado esperado | - | ≤ 30% | ≤ 30% | |
| | | Resultado obtenido | - | 0,00 | 0,00 | |
| | Porcentaje de profesores evaluados notable | Resultado esperado | - | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | - | 100,00 | 100,00 | |

| | | |
|--|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. |

| | | | | | |
|--|--|--------------------|---|------|------|
| | Porcentaje de profesores evaluados excelente | Resultado esperado | - | ≥ 0% | ≥ 0% |
| | | Resultado obtenido | - | 0,00 | 0,00 |

| TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE | | | | | |
|---|--------------------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Nº REPUESTAS MÁXIMO | Resultado esperado | - | - | ≥ 25% | |
| Nº RESPUESTAS REAL | Resultado obtenido | - | - | 28,57 | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 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

Los resultados de las tasas de rendimiento, éxito, abandono y matriculación son en general, los adecuados para una titulación cuya modalidad de impartición es a distancia. El resultado de la tasa de rendimiento es inferior al de cualquier Grado de la Facultad que se imparta en modalidad presencial puesto que la mayoría de los alumnos del Grado en Economía compatibilizan su actividad profesional con el Grado; esta situación también explica el resultado elevado de la tasa de abandono. Las tasas de eficiencia de los graduados y la tasa de graduación no se pueden calcular puesto que todavía no hay egresados en la titulación. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido ha sido satisfactorio. Por último, el resultado de la tasa de matriculación, si bien también es inferior a los resultados de los Grados presenciales de la Facultad se considera que un resultado por encima del 20% es satisfactorio.

En lo referente a la asistencia a los talleres del Servicio de Orientación al tratarse de un grado a distancia los alumnos no acuden a dichos talleres, es por ello que la asistencia de nuestros alumnos es nula.

El Programa de Acción Tutorial se aplica a los alumnos de Grado en la modalidad presencial por lo que no se dispone de resultados en nuestra titulación.

En cuanto al PDI, las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo son muy positivas; las altas tasas de PDI Doctor y a Tiempo Completo permiten planificar adecuadamente la implantación del Grado.

Los resultados referentes a la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han presentado por departamentos, los resultados de los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad, y en esos datos se incluían todos los departamentos transversales, de ahí que el resultado para el curso 2012-13 se haya reducido. Los Departamento que están adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son el Departamento de Economía, Dirección de Empresas y Marketing, el Departamento de Contabilidad, Finanzas y Control de Gestión y el Departamento de Multimedia y Artes Digitales; el total de profesores adscritos a estos departamentos es de 26 y han realizado cursos de formación del servicio de Formación de la Universidad un total de 2 profesores; como es el primer año académico en el que se obtienen los resultados de formación del PDI por departamento no se dispone de valores esperados de referencia; en cuanto a la satisfacción del PDI con los cursos el resultado

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

ha sido plenamente satisfactorio. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12.

Los resultados del Programa DOCENTIA-UCV en los curso 2011-12 y 2012-13 han sido muy positivos. La participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente ha alcanzado un resultado del 28,57%, se considera que es un resultado adecuado dado que es una encuesta on-line.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

4. Prácticas externas.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO | | | | |
|---|---|--|-------|-------|-------|-----------------------|
| Formatos | PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05 | | | | | |
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | | | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=123&q=2&f=1 | | | | | |
| INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp | | | | | | |
| INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=123&q=2&a=1&f=1&intro=1 | | | | | | |
| NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Gestión y revisión de las practicas externas | Índice de satisfacción con las prácticas.* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

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

4.1. Análisis de resultados

En el Grado en Economía las Prácticas Externas se ofrecen como dos asignaturas optativas de 6 créditos cada una en cuarto curso; en el curso 2012-13 no se había implantado el cuarto curso de la titulación por lo que no tenemos resultados de las prácticas.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

5. Programas de movilidad.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES | | | | |
|---|--|---|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos: | PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16 | | | | | |
| INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&q=2&m=9&f=1 | | | | | | |
| INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados | Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados | Resultado esperado | - | ≥ 10% | ≥ 10% | |
| | | Resultado obtenido | | 20,67 | 18,52 | |
| | Índice de satisfacción de alumnos participantes* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos | Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Índice de satisfacción del alumno recibido* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

* Escala de 1 a 5 (1- Muy en desacuerdo,..., 5- Muy de acuerdo)

5.1. Análisis de resultados

Se dispone de un gran número de convenios con universidades extranjeras así como de mucha experiencia en la gestión de estos programas en nuestra Facultad, esto se puede observar en los resultados de otras titulaciones de la Facultad como el Grado en ADE o en Gecofin; no obstante al tratarse de una titulación a distancia es difícil que lo alumno quieran participar en los programas de movilidad, si bien la Facultad pone a su disposición todos sus programas para el alumno que desee participar.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: **PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO**

ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp

EMPLEABILIDAD: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp

OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf>.

| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
|---|--|--------------------|-------|-------|--------------------------|--|
| Garantía de la calidad de los programas formativos. | Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* | Resultado esperado | - | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | Resultado obtenido | - | - | - | | |

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

6.1. Análisis de resultados

En el curso 2012-13 se ha implantado el tercer curso de la titulación Grado en Economía por lo que no tenemos egresados y por tanto no tenemos resultados de la encuesta de satisfacción de egresados, no obstante se dispone del modelo de encuesta a la que se puede acceder desde el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUK6MQ#gid=0>

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

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 Grado en Economía en el Anexo 6 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción del profesorado | Resultado esperado | - | - | ≥ 7 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 7,05 | |

* 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=dG9yQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzOxLWc6MA#gid=0>

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

| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. | Resultado esperado | - | - | ≥ 7 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 6,96 | |

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción con la actividad docente | Resultado esperado | - | ≥ 4 | ≥ 4 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 5,08 | |

* 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 Grado en Economía en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

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

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Grado en Economía 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 Grado en Economía 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 Grado en Economía en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUE6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Grado en Economía en el Anexo 13 (cuando proceda)

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. | FECHA:31/01/2014 |

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 Grado en Economía en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los principales grupos de interés implicados en el Grado en Economía ha sido evaluada a través de tres encuestas dirigidas a los alumnos, al PDI y al PAS. El resultado de la encuesta del PDI ha sido muy positivo obteniéndose un índice promedio de 7,05 sobre 10, esto es, prácticamente el resultado esperado. Ocurre lo mismo con el índice de satisfacción del PAS, si bien, es cierto que se ha situado 4 décimas por debajo del resultado esperado no se va a abrir ningún aspecto de mejora ya que se considera que el resultado es suficiente. Por último, el resultado de la encuesta de evaluación de la actividad docente es muy satisfactorio, se ha obtenido un resultado de 5,08 sobre 6.

| | | |
|---|---|--------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2012 / 2013. |

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS | | | | |
|---|---|--------------------|-------|--------|-----------------------|
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | | | | | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=123&g=2&f=1 | | | | |
| HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx | | | | | |
| TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda) | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. | Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | Resultado esperado | - | ≤ 7 | ≤ 7 |
| | | Resultado obtenido | - | 11,15 | 6,33 |
| | Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas. | Resultado esperado | - | ≥ 75% | ≥ 75% |
| | | Resultado obtenido | - | 100,00 | 100,00 |

8.1. Análisis de resultados

La gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se realiza para toda la Facultad, por tanto el análisis realizado hace referencia a la Facultad en su conjunto.

Durante el primer semestre del curso 2012-13 se ha recibido 11 comunicaciones al buzón, siendo el 100% de las mismas internas (realizadas a través de la intranet por alumnos o PDI /PAS). El plazo medio de contestación en este periodo ha sido de 6,09 días.

En el segundo semestre se han recibido 4 entradas en el buzón, al igual que en el primer semestre todas las comunicaciones han sido internas. El plazo medio de contestación en el segundo semestre ha sido de 7 días.

La distribución de las comunicaciones recibidas en el buzón durante el curso 2012-13 ha sido:

- 4 sugerencias
- 2 quejas
- 1 felicitación
- 8 no procede

En resumen, se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días, se observa una reducción importante con respecto al curso 2011-12 en el que el plazo medio fue de 11,15 días.

ANEXO 1

Planificación y seguimiento objetivos de calidad



| | | | | | |
|---|---|-----------------------------|---|---------------------------------------|-------------------|
| OBJETIVO: | Configurar un claustro de profesores con amplia experiencia investigadora. | | | | |
| Nº: 01/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una tasa de PDI doctor en los grados impartidos en la Facultad superior al 60% para el curso 2011-12. La tasa PDI doctor para los Grados en el curso 2010-11 ha sido del 56,82% | Reuniones informativas del Decano con los profesores | Decano | Actas reuniones | Septiembre 2011 | SI |
| | Adecuación del POD de los profesores para permitir el trabajo de investigación | Decano | POD 2011-12 | Octubre 2011 | SI |
| | Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar cuantas tesis se han leído en el primer semestre. | Decano y Técnico de Calidad | Tesis presentadas en el primer semestre | Febrero 2012 | SI |
| | Tesis presentadas durante el curso académico | Profesores | Tesis presentadas | Julio 2012 | SI |

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|
| Septiembre 2011 | El Decano informa en el Claustro de Profesores del 13/09/2011 de la necesidad de potenciar la actividad investigadora de la FEE. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2011 | Se han tenido en cuenta a la hora de configurar el POD las necesidades de cada profesor para complementar su actividad investigadora. | | CUMPLIDO |
| Febrero 2012 | Se han leído durante este primer semestre tres tesis doctorales: Dra. Dña. Elena Floristán, Dr. Dña. Rut Muñiz y Dr. D. José Manuel Pagán. | | CUMPLIDO |
| Julio 2012 | Se han leído durante el segundo semestre tres nuevas tesis doctorales: Dr. Jordi Paniagua, Dr. D. Eduardo Jiménez y Dr. D. Miguel Ángel Latorre. El porcentaje de doctores para el curso 2011-12 es del 61,90%. | | CUMPLIDO |



| OBJETIVO: | Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa mediante la implantación de nuevos títulos | | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|---------------------------------|------------|
| Nº: 02/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Implantar en la Facultad tres nuevas titulaciones (grados o másteres) para el curso 2013-14. | Realizar reuniones del Equipo Decanal con los profesores. | Equipo Decanal y Profesores | Actas reuniones, correos electrónicos, etc... | Julio 2012 | SI |
| | Elaborar un listado con las propuestas de los títulos a ofertar | Profesores | Listado de títulos | Septiembre 2012 | SI |
| | Elaboración de la documentación necesaria para la implantación de los títulos | Junta de Facultad | Acta aprobación Junta de Facultad | Octubre 2012 | SI |
| | Elaborar memoria verifica postgrados a ofertar | Decano y Directores de Departamento | Documento memoria | Abril 2013 | NO |
| | Revisión Oficina de Verificación UCV | Oficina de Verificación | Documento memoria | Mayo 2013 | NO |
| | Envío a la ANECA los | Decano | Herramienta | Junio 2013 | NO |



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE ESTUDIOS
DE LA EMPRESA

| | postgrados | | ANECA | | |
|--|--------------------------------|-------|----------------------|------------|----|
| | Aprobación postgrados ANECA | ANECA | Informe favorable | Julio 2013 | NO |

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|---|---------------|
| Julio 2012 | En el último claustro (5 de julio de 2012) el Decano animó a los profesores a que presenten iniciativas para lanzar nuevos programas máster. Existe demanda y se han aprobado en Patronato los siguientes programas: MU en Finanzas MU en Marketing y Comunicación Empresarial MU en Creación Digital | | CUMPLIDO |
| Septiembre 2012 | El listado ha quedado recogido en el acta del último claustro de profesores. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2012 | La documentación del Máster Universitario en Creación Digital ya ha sido preparada y remitida a la ANECA, se está a la espera de recibir el informe favorable del mismo. No se ha preparado la documentación de los másteres en Finanzas ni en Marketing y Comunicación Empresarial. | El Equipo Decanal, ha decidido modificar los títulos a ofertar en el curso 2013-14, se va a solicitar al INEDE el traspaso de la titulación M.U. en Innovación Empresarial, el Decano ya ha contactado con el Director del Inede para | CUMPLIDO |



| | | | |
|------------|--|--|------------|
| | | ofertar este título desde la Facultad en el curso 2013-14. Por otra parte, se va a presentar a Consejo de Gobierno el título M.U. en Economía de la Globalización. | |
| Abril 2013 | Tras la reorganización de los postgrados la Facultad ha tenido que replantear el catálogo de postgrados para que estos incluyan un sólido nivel académico al tiempo que complemente la oferta de postgrado disponible en el INEDE. | La Comisión de Calidad ha decidido revisar el objetivo en lo referente al plazo de consecución y aplazarlo hasta el curso 2014-15. | EN PROCESO |

| | | | | | |
|---|--|--|---|---------------------------------------|-------------------|
| OBJETIVO: | Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...) | | | | |
| Nº: 03/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Desarrollar más de diez actividades formativas complementarias (jornadas, conferencias, seminarios, etc...) para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa durante el curso 2012-13. Durante el curso 2011-12 hay programadas 10 actividades. | Elaborar una propuesta de actividades de formación | Comisión de Calidad | Borrador propuesta de actividades complementarias | Junio 2012 | SI |
| | Aprobar la propuesta de actividades de formación | Comisión de Calidad | Acta aprobación | Octubre2012 | SI |
| | Difusión actividades de formación primer semestre | Profesores | Comunicaciones en las aulas | Noviembre 2012 | SI |
| | Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 5 actividades en el primer semestre | Coordinadora de Calidad y Técnico de Calidad | Actividades realizadas en el primer semestre | Enero 2013 | NO |
| | Difusión actividades de formación segundo semestre | Profesores | Comunicaciones en las aulas | Febrero 2013 | SI |



| | | | | | |
|--|--|-------------------|------------------------------------|------------|----|
| | | | | | |
| | Valoración final de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 10 actividades en el curso | Junta de Facultad | Actividades realizadas en el curso | Julio 2013 | SI |

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|--|---------------|
| Junio 2012 | El Decano propone un listado con las actividades a realizar para el curso 2012-13 en el que está previsto realizar 11 actividades. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2012 | Por problemas de agenda no se ha podido reunir la Comisión de Calidad en septiembre, se entiende que las actividades propuestas son las que se van a realizar y se aplaza la Comisión de Calidad en donde se aprobará la propuesta. | Se aprueba en la Comisión de Calidad del 20 de diciembre la propuesta de actividades a realizar durante el curso 2012-13 | CUMPLIDO |
| Noviembre 2012 | El profesores responsable de la actividad realiza la difusión de las actividades a través de la intranet y comunicándolo en las aulas. | | CUMPLIDO |
| Enero 2013 | Durante el primer cuatrimestre sólo se ha realizado 2 actividades. | Para el segundo cuatrimestre ya hay previstas siete actividades, y se espera que se realice alguna actividad más para alcanzar las 10 actividades. | CUMPLIDO |
| Febrero 2013 | Al igual que en el primer cuatrimestre, la difusión la realiza el profesor responsable de la actividad a través de la intranet y comunicándolo en las aulas. | | CUMPLIDO |
| Julio 2013 | Se ha realizado 12 actividades de orientación profesional entre conferencias y salidas profesionales. | | CUMPLIDO |



| OBJETIVO: | Fomentar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa | | | | |
|---|---|-------------------------------|---|---------------------------------------|------------|
| Nº: 04/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar un porcentaje de participación mayor o igual al 5% de los alumnos enviados sobre el total de alumnos matriculados en los grados de la Facultad para el curso 2012-13 y que cumplan los requisitos para participar. Para el curso 2011-12 el porcentaje de participación ha sido del 3,8%. | Elaborar una guía de funcionamiento del programa | Coordinadora de internacional | Guía programa internacional FEE | Mayo 2012 | SI |
| | Publicitar e informar sobre los programas movilidad | Coordinadora de internacional | Comunicaciones en las aulas, carteles, etc... | Junio 2012 | SI |
| | Valoración final de la consecución del objetivo | Comisión de calidad | Porcentaje de participación de alumnos | Julio 2013 | SI |

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Mayo 2012 | La Coordinadora de Internacional de la Facultad ha preparado una guía de funcionamiento de los programas propia para la Facultad y que pone a disposición de los alumnos que soliciten participar en los programas. | | CUMPLIDO |
| Junio 2012 | Se ha publicitado con carteles y se ha comunicado a los alumnos en las aulas; también se ha modificado la información pública de la movilidad de las titulaciones de cada Grado de la Facultad: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&g=2&m=9&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=119&g=2&m=9&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=9&f=1 | | CUMPLIDO |
| Julio 2013 | Se ha alcanzado un porcentaje de participación del 11,61%. El total de alumnos enviados de todos los grados de la Facultad ha sido de 23 alumnos sobre un total de 198 alumnos matriculados que cumplen los requisitos para participar. | | CUMPLIDO |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---------------------------------------|-------------------|
| OBJETIVO: | Fomentar la participación de los alumnos de la Facultad en las actividades de voluntariado organizadas por la UCV | | | | |
| Nº: 05/13 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Conseguir que al menos 3 alumnos de la Facultad que se comprometan a realizar actividades de voluntariado durante el curso 2012-13 Partimos de la inexistencia de voluntarios en nuestra facultad. | Nombrar un Coordinador de Acción Social (CAS) | Decano | Acta nombramiento | Julio 2012 | SI |
| | Jornadas de acogida: organizar la participación de la oficina de acción social de la UCV | Coordinadora de Acción Social / Oficina de Acción Social UCV | Comunicaciones en las aulas durante las jornadas de acogida. | Septiembre 2012 | SI |
| | Publicitar e informar sobre las actividades de voluntariado de la UCV a todos los alumnos Informar a los alumnos de la existencia de las Jornadas de Acción Social | Coordinadora de Acción Social | Comunicaciones a los alumnos en las aulas y atención individual de la Coordinadora de Acción Social | Octubre 2012 | SI |
| | Recoger solicitudes de voluntarios e informarles personalmente de la oferta | Coordinadora de Acción Social | Solicitudes de voluntarios | Noviembre 2012 | SI |



| | | | | | |
|--|--|---|---|------------|----|
| | adaptada a sus necesidades | | | | |
| | Valoración intermedia de la consecución del objetivo y el nivel de satisfacción de los voluntarios | Coordinadora de Acción Social | Número de voluntarios. Satisfacción de los voluntarios | Enero 2013 | SI |
| | Valoración final de los resultados y plan de mejora para el curso 13-14 | Junta de Facultad y Coordinadora de Acción Social | Número de voluntarios. | Julio 2013 | SI |

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|
| Julio 2012 | Desde Decanato se ha nombrado a la Dra. Dña. María Gil Marqués Coordinadora de Acción Social de la Facultad. | | CUMPLIDO |
| Septiembre 2012 | La Coordinadora de Acción Social (CAS) junto con un representante de Acción Social (Pablo Brotons) ha recorrido las aulas de la Facultad durante las jornadas de acogida informando sobre los programas y actividades de dicha oficina. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2012 | La CAS ha informado en las aulas e individualmente a los alumnos de las actividades de voluntariado y de las Jornadas de Acción Social | | CUMPLIDO |
| Noviembre 2012 | Se han recogido de momento 2 solicitudes de alumnos del Grado en Gestión Económica Financiera y una del Grado en Multimedia y Artes Digitales. | | CUMPLIDO |



| | | | |
|------------|--|--|----------|
| Enero 2013 | Se han inscrito 2 alumnos de Gecofin y 1 de Multimedia. | | CUMPLIDO |
| Julio 2013 | Han participado los tres alumnos inscritos desde el inicio: 2 alumnos del Grado en Gecofin y 1 alumno del Grado en Multimedia. | | CUMPLIDO |



| | | | | | |
|---|--|------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| OBJETIVO: | Mejorar el proceso de gestión de la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones | | | | |
| Nº: 06/13 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Mejorar el proceso de gestión de la resolución de las entradas al buzón, mediante el análisis por parte del Equipo Decanal de las entradas al mismo. Actualmente el análisis y resolución de las mismas corresponde al Decano. | Elaborar un modelo de informe para el análisis de las entradas al buzón | Coordinador de Calidad | Modelo informe | Septiembre 2012 | SI |
| | Aprobar el modelo de informe | Junta de Facultad | Acta de aprobación | Octubre 2012 | SI |
| | Modelo de informe del primer semestre | Coordinador de Calidad | Informe completo del primer semestre | Marzo 2013 | SI |
| | Modelo de informe del segundo semestre | Coordinador de Calidad | Solicitudes de voluntarios | Septiembre 2013 | SI |

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Septiembre 2012 | La Coordinadora de Calidad ha preparado un modelo informe que recoja mes a mes todas las entradas recibidas en el buzón (queja, sugerencia, felicitación o no procede), así como la procedencia (interno o externo) y el tiempo medio de contestación. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2012 | La Junta de Facultad aprueba el modelo del informe. Además se incluye un apartado de observaciones a petición del Decano. | | CUMPLIDO |
| Marzo 2013 | El Decano ha presentado en la Junta de Facultad del 25 de marzo de 2013 el modelo elaborado por la Coordinadora de Calidad y el Técnico de Calidad. | | CUMPLIDO |
| Septiembre 2013 | Se ha elaborado el informe del segundo semestre del curso 2012-13. Los resultados generales del buzón han sido muy satisfactorios: se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días. | | CUMPLIDO |

ANEXO 2

Acta Comisión de Calidad



ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA

Fecha: 1 de octubre de 2009

Hora: 10:00 hrs.

Lugar: Facultad de Estudios de la Empresa (San Juan)

Número de acta: 1

ASISTENTES

Dr. D. Juan Sapena Bolufer
Dr. D. David Servera Francés
Dra. D^a. Ana Martínez-Vilanova
D^a Raquel Morcillo
Dra. D^a. María Gil Marqués
D^a. Maite Guillot
D. Jara Campos

ORDEN DEL DÍA

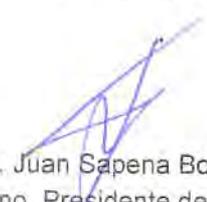
1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.
2. Ruegos y preguntas.

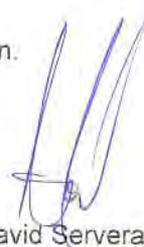
1. Se aprueba por la Junta de Facultad la Comisión de Calidad, compuesta por los siguientes miembros:

Dr.D. Juan Sapena Bolufer.....Presidente de la Comisión y Decano
Dr. D. David Servera Francés.....Coordinador de Calidad
Dra. D^a Ana Martínez-Vilanova..... Vicedecana de la titulación
D^a Raquel Morcillo.....Representante de la Oficina de Calidad
Dra.D^a. María Gil Marqués.....Profesora
D^a.Maite Guillot.....P.A.S.
D^a Jara Campos.....Alumna

2. No hubieron ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.


Dr. D. Juan Sapena Bolufer
Decano, Presidente de la Comisión.

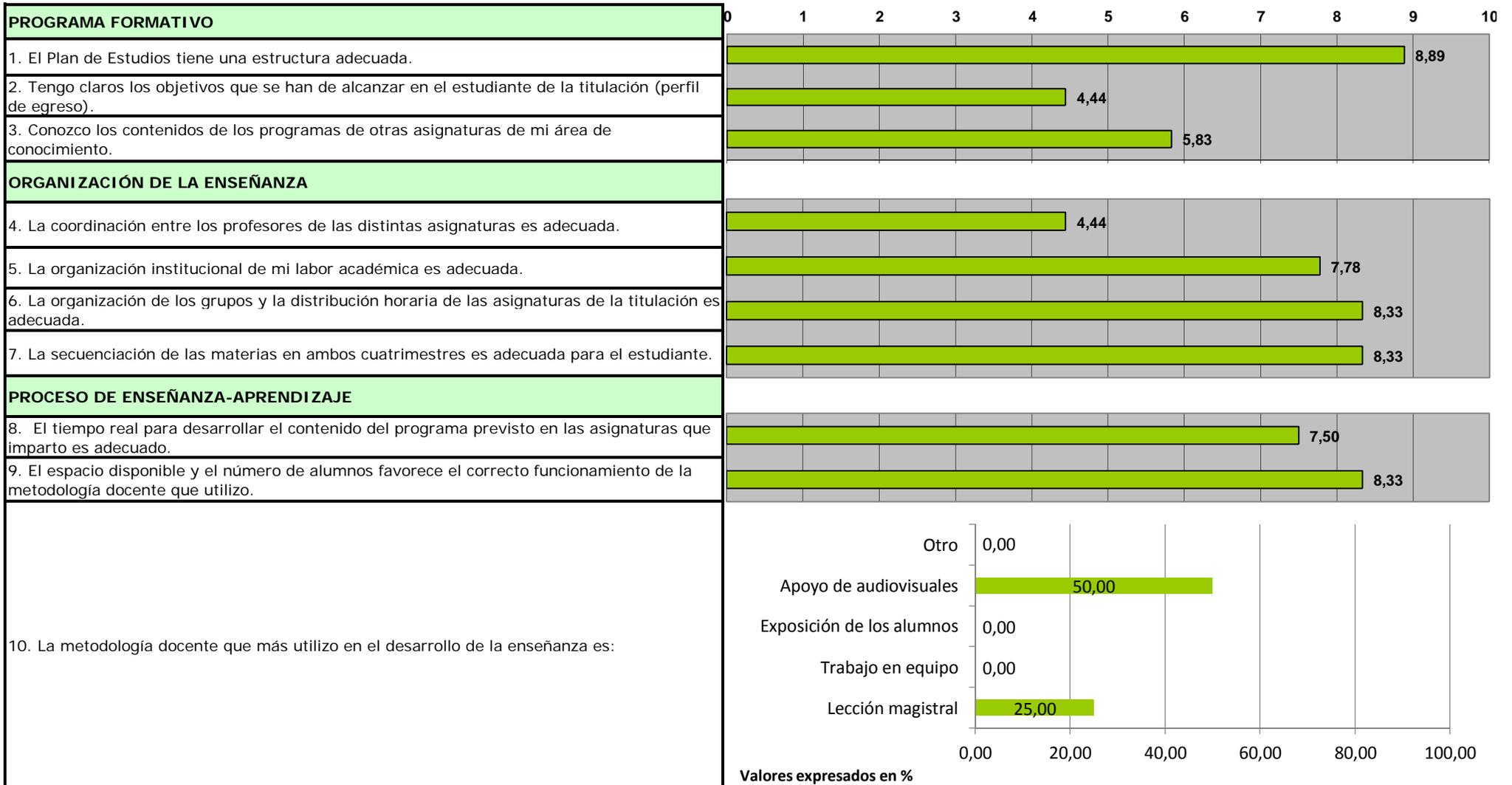

Dr. D. David Servera Francés.
Corrdinador de Calidad

ANEXO 6

Informe de Satisfacción del PDI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013
GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA)

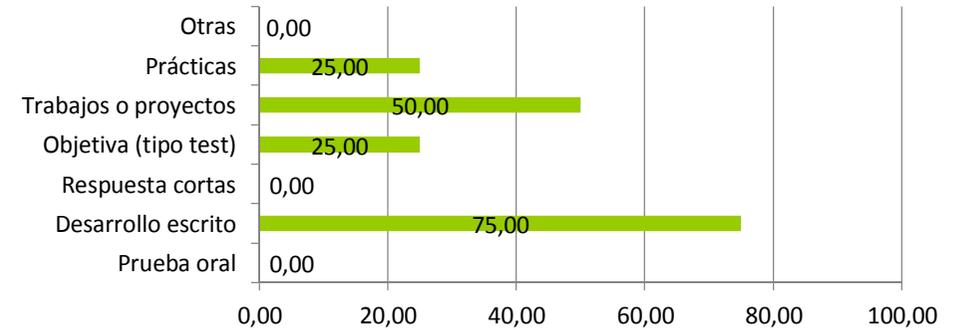
Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Valores expresados en %

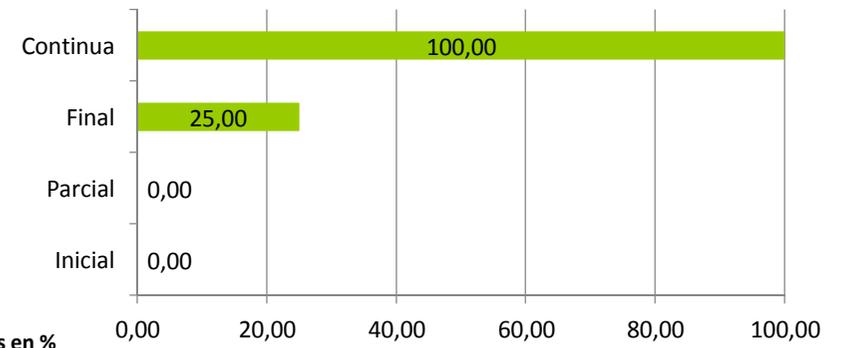
EVALUACIÓN

11. Los instrumentos que utilizo para la evaluación de los estudiantes son:

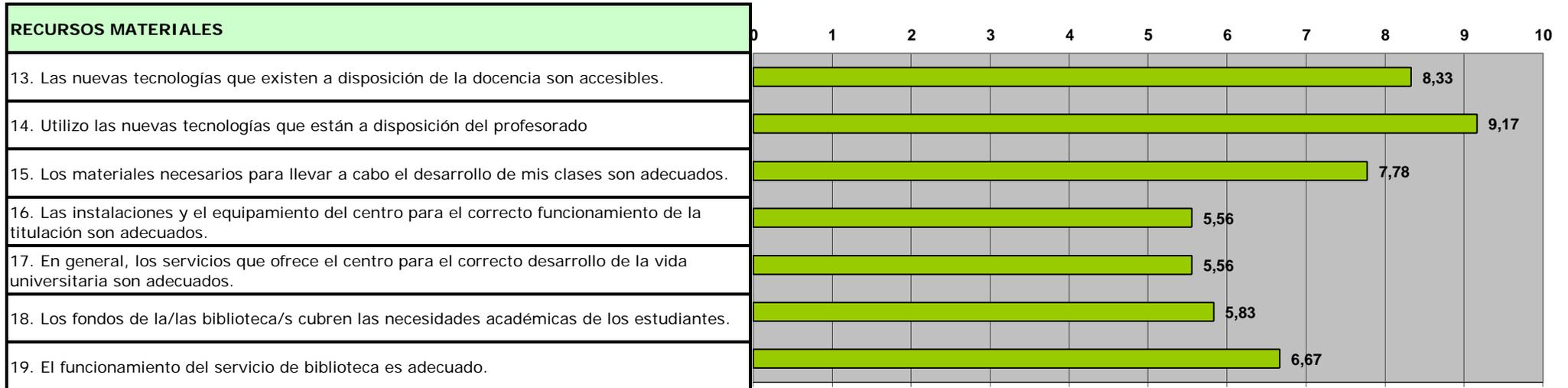


Valores expresados en %

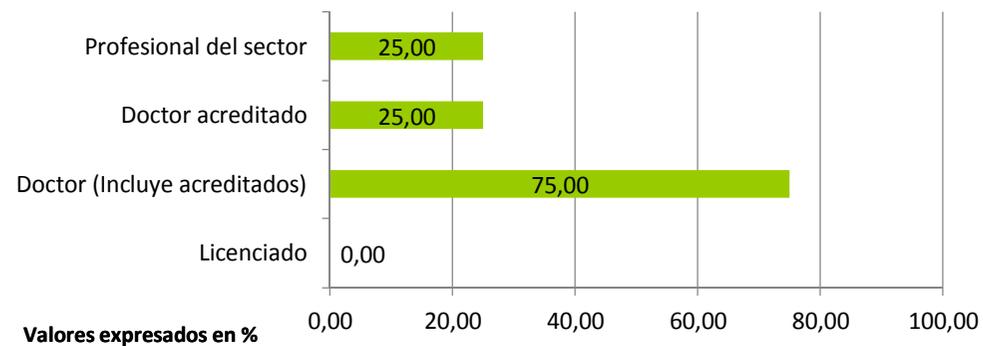
12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:



Valores expresados en %



CATEGORÍA DOCENTE





Observaciones de interés:

Nº de encuestas: 4

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Es una suerte poder formar parte del conjunto de profesionales de esta Universidad.

Pienso que algunas veces falta coordinación e información entre distintos departamentos de nuestra Universidad que podrían subsanarse con algo más de dialogo entre ellos.

Estaría bien que se informara de las funciones de los nuevos servicios que se crean en la UCV.

Estaría bien que se informara de quien depende cada servicio nuevo de la UCV.

El servicio de informática presenta en algunos aspectos claras deficiencias profesionales y educacionales.

Considero que Mejoraria la calidad docente si se seleccionaran expedientes de los alumnos entrantes.

Pienso que se deberían mejorar las condiciones de contratación del personal docente, correspondiendo a su merecida categoría profesional. Mejoraría su grado de satisfacción y su innata vocación docente.

Nº de encuestas: 195

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> |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|--|
|  Universidad Católica de Valencia 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 |

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: Todos Carácter: Todos

Fecha Inicio: Fecha Fin: Filtrar

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

Exportar a PDF

| 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.

| | | |
|--|--|--|
|  <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 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 ACCIONES CORRECTIVAS 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.

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</p> <p>-</p> <p>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> |

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?

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

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:

Carácter:

Asunto:

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> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajo número de matriculados en el Grado en Economía y en los postgrados. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| En general ha aumentado el número de matriculados en los Postgrados de la Facultad, en el Grado en Economía no se ha aumentado el número de matriculados. |
| OBSERVACIONES |
| Se han realizado comunicaciones desde Decanato a través del correo electrónico al público objetivo con información del Grado en Economía y de los diferentes postgrados. Las campañas de publicidad y comunicación están centralizadas en dos servicios de la UCV y se realizan de forma general. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en los grados y postgrados. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se han puesto en marcha todas las encuestas indicadas en el Plan: encuesta de egresados, encuestas de prácticas y encuestas de movilidad (alumnos enviados y recibidos). |
| OBSERVACIONES |
| Se han pasado encuestas de satisfacción para el PDI y para el PAS. También se han pasado las encuestas de prácticas para los alumnos del Grado en ADE y las encuestas de evaluación para los alumnos de postgrado. |

| | | |
|--|------------------------|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No realizar actuaciones de orientación profesional propias de la Facultad. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se han realizado dos jornadas con la participación del Colegio de Economistas en la sede de la Facultad a la que han asistido alumnos de 3º y 4º de Grado los días 23 y 25 de abril de 2012. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Escaso conocimiento del alumnado y el profesorado de los canales de recogida de las quejas, sugerencias y felicitaciones. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha mejorado la visibilidad del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en la página web de la UCV. Se ha revisado el procedimiento de quejas, sugerencia y felicitaciones en marzo de 2012. Se ha impartido un curso de calidad donde se explicaba el funcionamiento del buzón de quejas así como de la Gestión de No Conformidades al que ha asistido el Equipo Decanal. |
| OBSERVACIONES |
| El número de entradas al buzón on-line ha aumentado, y ya no se reciben quejas / sugerencias en papel. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existe un informe explícito dónde se realice un seguimiento de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha realizado el informe, quedando reflejado el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones en dicho informe |
| OBSERVACIONES |
| El informe se analiza en la Junta de Facultad. |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| El número de visitas a otras universidades es bajo. |

| | | |
|--|------------------------|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|--|
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha aumentado la participación del PDI en los programas de movilidad. |
| OBSERVACIONES |
| Se ha intentado por parte de varios profesores participar en el programa, pero de las universidades destino no se ha recibido contestación |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajo número de bibliotecas virtuales para la Facultad. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha aumentado el número de bibliotecas virtuales: -E-directivos. -Marketing y ventas. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existe una página web propia de la Facultad. |
| ESTADO |
| En proceso. |
| RESULTADO |
| Se ha mejorado la información pública de la web de la UCV incluyendo los apartados por Facultades. Se va a crear un correo electrónico para cada Grado. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

CURSO 2011/2012

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajo número de matriculados en el Grado en Gestión Económico Financiera, en Economía y en el Master Universitario en Innovación Empresarial. |
| ESTADO |
| En proceso. |
| RESULTADO |
| El número de matriculados en el curso 2012-13 ha aumentado en el Grado en Economía y en el Grado en Gecofin. En cuanto al Máster debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad no se ha ofertado en el curso 2012-13. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se han implantado un número importante de encuestas: -Encuesta al alumno de prácticas (on-line) -Encuesta al tutor de prácticas (on line) -Encuesta alumno enviado (papel) -Encuesta alumno recibido (papel) -Encuesta satisfacción PDI (on-line) |
| OBSERVACIONES |
| Se han enviado todos los enlaces de las encuestas, si bien en algunos casos no se han obtenido respuestas. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Información pública en la web muy estandarizada e institucional. |
| ESTADO |
| En proceso. |
| RESULTADO |
| La creación del blog de la Facultad sigue en proceso. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajas tasas de PDI a tiempo completo y Doctor Acreditado en el M.U. en Innovación Empresarial. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad el Máster no se ha ofertado en el curso 2012-13. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

3. ACCIONES DE MEJORA

| | |
|---|----------|
| Nº de mejora: | 1 |
| Acción de Mejora | |
| Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE. | |
| Tareas a desarrollar | |
| <ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un calendario de reuniones con los delegados de cada curso / titulación. -Convocar a los delegados de cada curso / titulación a las reuniones (Juntas de Facultad) para que puedan plantear los problemas de cada curso. -Reuniones con los delegados de cada curso / titulación. -Revisar el índice de satisfacción de los egresados. | |
| Responsable de la Tarea | |
| Coordinadora de Calidad. | |
| Temporalización | |
| Noviembre 2013-Junio 2014 | |
| Recursos necesarios | |
| <p>Recursos humanos: reuniones con los delegados.</p> <p>Recursos materiales: calendario de reuniones, actas de las reuniones.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos, convocatorias.</p> | |
| Indicador asociado | |
| Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados). | |
| Responsable seguimiento | |
| Coordinadora de Calidad. | |
| Beneficios esperados | |
| Mejorar la satisfacción de los egresados del Grado en ADE. | |
| Resultados esperados | |
| Aumentar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE. | |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|---|
| Nº de mejora: 2 |
| Acción de Mejora |
| Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. -Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador de Prácticas del Máster. |
| Temporalización |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| Recursos materiales: lista de centros de prácticas y ficha selección prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros. |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas. |
| Responsable seguimiento |
| Coordinadora de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos. |
| Resultados esperados |
| Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| | |
|---|----------|
| Nº de mejora: | 3 |
| Acción de Mejora | |
| <p>Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14.</p> | |
| Tareas a desarrollar | |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%. | |
| Responsable de la Tarea | |
| Coordinador de Calidad. | |
| Temporalización | |
| Diciembre 2013 - Julio 2014 | |
| Recursos necesarios | |
| <p>Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.</p> | |
| Indicador asociado | |
| Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente. | |
| Responsable seguimiento | |
| Coordinadora de Calidad | |
| Beneficios esperados | |
| Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster. | |
| Resultados esperados | |
| Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14. | |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|---|
| Nº de mejora: 4 |
| Acción de Mejora |
| Mejorar la satisfacción de los alumnos de Prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. -Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador de Prácticas del Máster. |
| Temporalización |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| Recursos materiales: lista de centros de prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros. |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas. |
| Responsable seguimiento |
| Coordinadora de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos de las mismas. |
| Resultados esperados |
| Mejorar el índice de satisfacción del alumno de prácticas para el curso 2013-14. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|--|
| Nº de mejora: 5 |
| Acción de Mejora |
| Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. -Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces. -Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. -Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. -Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador del Máster. |
| Temporalización |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| <p>Recursos materiales: calendario de sesiones.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuesta rellenas.</p> |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción del PDI. |
| Responsable seguimiento |
| Coordinadora de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI. |
| Resultados esperados |
| Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|---|
| Nº de mejora: 6 |
| Acción de Mejora |
| <p>Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital para el curso 2013-14.</p> |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%. |
| Responsable de la Tarea |
| <p>Coordinador del Máster.</p> |
| Temporalización |
| <p>Diciembre 2013 - Julio 2014</p> |
| Recursos necesarios |
| <p>Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.</p> |
| Indicador asociado |
| <p>Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.</p> |
| Responsable seguimiento |
| <p>Coordinadora de Calidad</p> |
| Beneficios esperados |
| <p>Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.</p> |
| Resultados esperados |
| <p>Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.</p> |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| | |
|---|----------|
| Nº de mejora: | 7 |
| Acción de Mejora | |
| Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas. | |
| Tareas a desarrollar | |
| <ul style="list-style-type: none"> -Nombrar un responsable de Prácticas de los Másteres que se encargue de enviar los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores. -Elaborar un listado de alumnos de prácticas con los periodos, centros, y tutores asignados. -Enviar los de correos con los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores a medida que finalizan los periodos. -Revisar la participación de los alumnos y tutores. -Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja. | |
| Responsable de la Tarea | |
| Coordinador de Prácticas del Máster. | |
| Temporalización | |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 | |
| Recursos necesarios | |
| Recursos materiales: listado de centros de prácticas. Recursos informáticos: correos electrónicos a los alumnos y a los centros. | |
| Indicador asociado | |
| Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas y de los tutores de prácticas. | |
| Responsable seguimiento | |
| Coordinadora de Calidad. | |
| Beneficios esperados | |
| Mejorar la gestión de las prácticas mediante las evaluaciones que realizan los alumnos y los tutores. | |
| Resultados esperados | |
| Obtener resultados de satisfacción de las prácticas tanto del alumno como del tutor para el curso 2013-14. | |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|---|
| Nº de mejora: 8 |
| Acción de Mejora |
| Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador del Máster. |
| Temporalización |
| Diciembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo. |
| Indicador asociado |
| Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente. |
| Responsable seguimiento |
| Coordinadora de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster. |
| Resultados esperados |
| Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013 | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|---|
| Nº de mejora: 9 |
| Acción de Mejora |
| Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. -Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces. -Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. -Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. -Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador del Máster. |
| Temporalización |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| Recursos materiales: calendario de sesiones. Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuestas rellenas. |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción del PDI. |
| Responsable seguimiento |
| Coordinador de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI. |
| Resultados esperados |
| Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI. |

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

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 12 de enero de 2015, Acta nº 20 y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 12 de enero de 2015 Acta nº 20) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1

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

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).
- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 5 de marzo de 2012 (Acta número 11). Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

Por lo que respecta al proceso de Información Pública, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda).

| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|---|--|--------------------|--------|-------|-----------------------|
| Elaboración de la política y objetivos de calidad | Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso. | Resultado esperado | ≥ 75% | ≥ 75% | ≥ 75% |
| | | Resultado obtenido | 100,00 | 80,00 | 100,00 |

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2013-14 se aprobaron en la comisión de calidad de fecha 31 de enero de 2014, estos objetivos se ha centrado principalmente en conseguir una participación significativa de los diferentes grupos de interese en las encuestas de satisfacción, alcanzándose el 100% de los objetivos planteados; en resumen los objetivos para el curso 2013-14 han sido:

- Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.
- Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del M.U. Global.
- Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del M.U. Global
- Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital.
- Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
- Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.

Para el seguimiento de cada objetivo se dispone de una plantilla, P-02-F02, en donde se especifican las metas, responsables, plazos, etc....

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 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: | | ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda)) | |
| NOMBRE | TIPO | CATEGORÍA | CARGO COMISIÓN |
| Dr. D. Juan Sapena Bolufer | PDI | Decano | Presidente / Representante Postgrados / Representante Grado ECONOMIA |
| Dr. D. David Servera Francés | PDI | Vicedecano ADE | Representante Grado ADE |
| Dña. Inmaculada Llibrer Escrig | PDI | Coordinadora GECOFIN | Representante Grado GECOFIN |
| D. Luis Estivalis Torrent | PDI | Vicedecano MULTIMEDIA | Representante Grado MAD |
| Dra. Dña. María Gil Marqués | PDI | Secretaria Facultad | Secretaria / Coordinadora de Calidad |
| Dña. Cristina Muñoz Garcia | PDI | Profesora | Representante PDI |
| Dña. Maite Guillot Lasso | PAS | Secretaría | Representante PAS |
| Dña. Vanessa Martínez Sánchez | Alumna | Delegada de la Facultad | Representante alumnos |
| D. Pablo Navarro Aguirre | PAS | Técnico de Calidad | Representante Oficina de Calidad |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |
| PCA-25-F-09 ED.02 | | |

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 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Análisis y medición de resultados | Tasa de rendimiento | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 53,33 | 62,50 | 71,43 | |
| | Tasa de éxito | Resultado esperado | ≥ 80% | ≥ 80% | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | 96,00 | 98,04 | 97,56 | |
| | Tasa de abandono | Resultado esperado | ≤ 30% | ≤ 30% | ≤ 30% | 2 |
| | | Resultado obtenido | 100,00 | 37,50 | - | |
| | Tasa de eficiencia de los graduados | Resultado esperado | ≥ 70% | ≥ 70% | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 100,00 | |
| | Tasa de graduación | Resultado esperado | ≥ 70% | ≥ 70% | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Tasa de oferta / demanda | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 30% | ≥ 30% | |
| | | Resultado obtenido | 20,00 | 50,00 | 35,00 | |
| | Tasa de matriculación | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 6,67 | 30,00 | 20,00 | |

| PROCEDIMIENTO AUDIT: | | 2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE) | | | | |
|---|--|---|-------|-------|-----------------------|--|
| Enlace | | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=123&g=2&f=1 (Ver proceso 2) | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Garantía de Calidad de los Programas Formativos | Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i> | Resultado esperado | - | - | ≥ 3,5 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 3,60 | |
| | | % participación | - | - | 42,55 % | |

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo, ..., 6- Muy de acuerdo)

| 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 | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Orientación del estudiante | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | |
|-----------------------------------|-----------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. |

| | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------------|--------------------|---|---|---|--|
| Orientación profesional | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL | | | | |
| Formatos | | PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Definición de perfiles y captación de estudiantes | Índice de Satisfacción del PAT* <i>Encuesta de Satisfacción con el PAT, ítem 2</i> | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | | % participación | - | - | - | |

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

| | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS | | | | |
| Formatos | | PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Gestión de los recursos materiales | Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN | | | | |
| Formatos | | P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Capacitación y selección del PDI y PAS | Tasa PDI Doctor | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 69,23 | 57,89 | 69,57 | |
| | Tasa PDI Doctor Acreditado | Resultado esperado | ≥ 10% | ≥ 10% | ≥ 10% | |
| | | Resultado obtenido | 46,15 | 26,32 | 31,25 | |
| | Tasa PDI a tiempo completo | Resultado esperado | ≥ 60% | ≥ 60% | ≥ 60% | |
| | | Resultado obtenido | 76,91 | 63,16 | 60,87 | |
| Formación del PDI y PAS | Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación | Resultado esperado | - | - | ≥ 50 | |
| | | Resultado obtenido | 76,32 | 7,69 | 58,33 | |
| | Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i> | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | 3,7 | 4 | 3,53 | |
| | | % participación | - | - | 28,00 % | |
| | Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 42,41 | 21,57 | 22,50 | |
| | Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i> | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| Resultado obtenido | | 3,53 | 3,8 | 3,60 | | |
| % participación | | - | - | 93,00 % | | |

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

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |
| PCA-25-F-09 ED.02 | | |

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: DOCENTIA

WEB https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2013/2014
WEB:

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
|--|---|--------------------|--------|--------|-----------------------|--|
| Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS | Porcentaje de profesores evaluados desfavorable | Resultado esperado | ≤ 20% | ≤ 20% | ≤ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 0,00 | 0,00 | - | |
| | Porcentaje de profesores evaluados suficiente | Resultado esperado | ≤ 30% | ≤ 30% | ≤ 30% | |
| | | Resultado obtenido | 0,00 | 0,00 | - | |
| | Porcentaje de profesores evaluados notable | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 100,00 | 100,00 | - | |
| | Porcentaje de profesores evaluados excelente | Resultado esperado | ≥ 0% | ≥ 0% | ≥ 0% | |
| | | Resultado obtenido | 0,00 | 0,00 | - | |

RESULTADOS PROVISIONALES (si procede)

Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)
Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i> | Resultado esperado | - | - | ≥ 3,5 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 3,55 | |
| | | % participación | - | - | 42,55 % | |

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,..., 6- Muy de acuerdo)

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

| Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
|----------------------|--------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Nº RESPUESTAS MÁXIMO | Resultado esperado | - | ≥ 25% | ≥ 25% | |
| Nº RESPUESTAS REAL | Resultado obtenido | - | 28,57 | 42,55 | |

3.1. Análisis de resultados

Los resultados de las tasas de rendimiento y éxito han alcanzado un resultado satisfactorio, el nivel de créditos aprobados sigue una tendencia positiva a medida que pasan los cursos y por tanto se mejoran las tasas de rendimiento y éxito. La tasa de abandono ha obtenido unos resultados que a primera vista parecen llamativos, en realidad el número de alumnos en

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

términos absolutos que abandonan la titulación no es excesivo, no obstante se va a abrir un aspecto de mejora para analizar e intentar reducir el resultado de esta tasa. El primer dato que se ha obtenido sobre la tasa de eficiencia ha sido satisfactorio, en cuanto a la tasa de graduación esta no se puede calcular hasta finalizado el curso 2014-15. Los resultados, tanto de la tasa de oferta y demanda, como de la tasa de matriculación, han sido adecuados, hay que tener en cuenta que se trata de una titulación que se imparte en la modalidad a distancia por lo que los resultados de estas tasas no son comparables con los resultados del resto de titulaciones de la Facultad que se imparten en la modalidad presencial.

Los talleres de orientación están dirigidos principalmente a los alumnos matriculados en la modalidad presencial, por lo que se hace muy difícil la participación de nuestros alumnos en los talleres. También el Programa de Acción Tutorial está dirigido a los alumnos de Grado en la modalidad presencial por lo que no se dispone de resultados en nuestra titulación.

Los datos de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo también obtienen unos resultados muy positivos, el porcentaje de Doctores y de PDI a tiempo completo se mantiene por encima del 60%. Los resultados en cuanto a la formación, para el curso 2013-14 se ha obtenido por titulación, y se calculan según el porcentaje de participación en acciones formativas del profesorado de la titulación en los cursos el centro de formación de la Universidad Educa-Acción, tanto los resultados de participación en los cursos como de satisfacción han superado con creces las expectativas, por lo que, se demuestra la actualización y preocupación del profesorado de la titulación por la mejora docente. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción positivo.

La evaluación del profesorado se realiza a través del programa DOCENTIA y la encuesta de evaluación de la actividad docente; los resultados de DOCENTIA en las convocatorias de 2011-12 y 2012-13 han sido satisfactorios, y los resultados de la encuesta de evaluación de la actividad docente del curso 2013-14 ha sido positivo.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. |

4. Prácticas externas.

| | | | | | | |
|--|---|--------------------|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO | | | | | |
| Formatos | PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05 | | | | | |
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | | | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=123&q=2&f=1 | | | | | |
| INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp | | | | | | |
| INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=123&q=2&a=1&f=1&intro=1 | | | | | | |
| NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Gestión y revisión de las practicas externas | Índice de satisfacción con las prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i> | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | | % participación | - | - | - | |
| | Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i> | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | | % participación | - | - | - | |

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

4.1. Análisis de resultados

En el Grado en Economía las Prácticas Externas se ofrecen como dos asignaturas optativas de 6 créditos cada una en cuarto curso; en el curso 2013-14 no se han matriculado alumnos en ninguna de las asignaturas por lo que no hay datos de participación en las encuestas.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |
| PCA-25-F-09 ED.02 | | |

5. Programas de movilidad.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES | | | | |
|---|---|---|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos: | PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16 | | | | | |
| INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=9&f=1 | | | | | | |
| INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 | |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados | Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados | Resultado esperado | ≥ 10% | ≥ 10% | - | |
| | | Resultado obtenido | 20,67 | 18,52 | - | |
| | Índice de satisfacción de alumnos participantes* <i>Encuesta final del estudiante OUT estudios, ítem 9.7</i> <i>Encuesta final del estudiante OUT prácticas, ítem 8.8</i> | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| % participación | | - | - | - | | |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos | Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Índice de satisfacción del alumno recibido* <i>Encuesta de opinión del programa de movilidad estudiantes IN, ítem 7.6</i> | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | | % participación | - | - | - | |

* Escala de 1 a 5 (1- Pobre/Negativo, ..., 5- Excelente)

5.1. Análisis de resultados

Se dispone de un gran número de convenios con universidades extranjeras así como de mucha experiencia en la gestión de estos programas en nuestra Facultad, esto se puede observar en los resultados de otras titulaciones de la Facultad como el Grado en ADE o en Gecofin; no obstante al tratarse de una titulación a distancia es difícil que lo alumno quieran participar en los programas de movilidad, si bien la Facultad pone a su disposición todos sus programas para el alumno que desee participar.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

| | |
|-----------------------------------|---|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO |
| ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: | https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp |
| EMPLEABILIDAD: | https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp |
| OBSERVATORIO DE EMPLEO: | https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp |

| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|---|---|--------------------|-------|-------|-----------------------|
| Garantía de la calidad de los programas formativos. | Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i> | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 |
| | | Resultado obtenido | - | - | - |
| | | % participación | - | - | - |

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

| Proceso Facultad | Indicador | 09-10 | 11-12 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------|-------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Porcentaje de titulados trabajando | Resultado esperado | - | - | - |
| | | Resultado obtenido | - | - | - |
| | Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios. | Resultado esperado | - | - | - |
| | | Resultado obtenido | - | - | - |

6.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los alumnos egresados se analiza a través de una encuesta que se remite a través del correo electrónico, en el curso 2013-14 han finalizado la titulación dos alumnos, pero no se han obtenido respuestas en la encuesta de satisfacción de egresados, por lo que no es posible analizar este apartado.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| | PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 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://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636>

Informe de Satisfacción del PDI del Grado en Economía en el Anexo 6 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------|-------|---------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i> | Resultado esperado | - | ≥ 7 | ≥ 4 | |
| | | Resultado obtenido | - | 7,05 | 3,37 | |
| | | % participación | - | - | 44,82 % | |

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10 - Muy de acuerdo) Curso 2012-13

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4 - Muy de acuerdo) Curso 2013-14

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

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

| Proceso Facultad | Indicador | | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------|-------|---------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i> | Resultado esperado | - | ≥ 7 | ≥ 2,8 | |
| | | Resultado obtenido | - | 6,96 | 3,13 | |
| | | % participación | - | - | 58,33 % | |

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo, ..., 10 - Muy de acuerdo) Curso 2012-13

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4 - Muy de acuerdo) Curso 2013-14

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------|-------|---------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i> | Resultado esperado | ≥ 4 | ≥ 4 | ≥ 4 | |
| | | Resultado obtenido | - | 5,08 | 3,55 | |
| | | % participación | - | - | 42,55 % | |

* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo, ..., 6- Muy de acuerdo)

Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación

Enlace Encuesta: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=126&c=243027873>

Informe de Satisfacción General de los Estudiantes del Grado en Economía en el Anexo 15 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción general del estudiante. <i>Encuesta de Satisfacción General del Estudiante con la Titulación, ítem 23</i> | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | | % participación | - | - | - | |

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

* 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

Grado:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=137&c=638355547>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Grado en Economía en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

Grado:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=140&c=1589800109>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Grado en Economía 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=135&c=1985405334> y <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Grado en Economía en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Grado en Economía en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=124&c=1730644114>

Informe de Satisfacción Egresados del Grado en Economía 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=158&c=1047002962>

Informe de Satisfacción del PAT del Grado en Economía en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1 Análisis de resultados

La satisfacción de los principales grupos de interés implicados en el Grado en Economía se evalúa a través de varias encuestas dirigidas a los alumnos, al PDI y al PAS. El resultado de la encuesta del PDI ha sido muy positivo obteniéndose un índice promedio de 3,37 en una escala sobre 4 y con un buen porcentaje de participación. El índice de satisfacción del PAS y el porcentaje de participación también ha sido muy positivo, si bien, en este caso el resultado que se ofrece es a nivel global de la Universidad ya que el PAS no está asignado a ninguna titulación en concreto. Por último, el resultado de la encuesta de evaluación de la actividad docente sigue obteniendo un resultado muy positivos, para el curso 2013-14 ha obtenido una valoración de 3,55 en una escala sobre 4.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN ECONOMÍA |
| PCA-25-F-09 ED.02 | CURSO 2013/ 2014. | FECHA: 12/01/2015 |

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

WEB https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=153&g=2&f=1

HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | 11-12 | 12-13 | 13-14 | Nº Mejora curso 13-14 |
|---|--|---------------------------|--------|--------|-----------------------|
| Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. | Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | Resultado esperado ≤ 7 | ≤ 7 | ≤ 7 | |
| | | Resultado obtenido 11,15 | 6,33 | 0 | |
| | Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas. | Resultado esperado ≥ 75% | ≥ 75% | ≥ 75% | |
| | | Resultado obtenido 100,00 | 100,00 | 100,00 | |

8.1. Análisis de resultados

La Universidad Católica de Valencia dispone de una herramienta on-line de libre acceso para que cualquier usuario pueda realizar una queja, sugerencia o felicitación, a esta herramienta se puede acceder también desde la intranet de cada usuario interno. Las entradas al buzón las recibe el Decano de la Facultad y es el Decano el que canaliza la gestión de las respuestas de las mismas a través de los responsables implicados.

Es destacable que durante el curso 2013-14 no se ha recibido ninguna queja o sugerencia en nuestra titulación.

ANEXO 1

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CURSO



| | | | | |
|---|--|-------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO: | Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE. | | | |
| Nº: 7/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener una valoración del ítem satisfacción con la titulación cursada de la encuesta de egresados superior a 3 en una escala sobre 4 en el curso 2013-14. | Elaborar un calendario de reuniones con los delegados de cada curso / titulación. | Coordinadora de Calidad | Calendario | Octubre 2013 |
| | Convocar a los delegados de cada curso / titulación a las reuniones (Juntas de Facultad) para que puedan plantear los problemas de cada curso. | Secretaria Facultad | Convocatorias alumnos | Mayo 2014 |
| | Reuniones con los delegados de cada curso / titulación. | Junta de Facultad | Actas de las reuniones | Junio 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|
| Octubre 2013 | Por ser la primera vez que se plantean estas reuniones se establece que se realizarán dos reuniones, una al finalizar el primer cuatrimestre y otra al finalizar el segundo cuatrimestre. | | CUMPLIDO |
| Abril 2014 | Se convocado a los delegados de cada grado y se han realizado las dos reuniones previstas con la asistencia de representantes de los alumnos de los grados de la Facultad en donde han expuesto las cuestiones referentes a sus titulaciones. | | CUMPLIDO |
| Junio 2014 | Se ha obtenido una valoración de 3 sobre 4 en el ítem Satisfacción con la titulación cursada, valor superior al obtenido en el curso 2013-14 que fue de 2,5; por tanto se ha alcanzado el objetivo. | | CUMPLIDO |

CONSEGUIDO

SI

NO

No Conformidad nº:

MODIFICADO

Fecha:

Edición:



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

ANULADO

Motivo:



| OBJETIVO: | Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas. | | | |
|--|---|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Nº: 8/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener una valoración del ítem "valoración global de las prácticas" de la encuesta de satisfacción de Prácticas del alumno del curso 2013-14 | Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. | Director INEDE | Nombramiento | Octubre 2013 |
| | Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14 | Responsable de prácticas del máster | Calendario de prácticas | Noviembre 2013 |
| | Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo | Responsable de prácticas del máster | Listado de centros de prácticas | Noviembre 2013 |
| | Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. | Responsable de prácticas del máster | Ficha de selección de prácticas | Diciembre 2013 |



| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|----------------|
| | Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno | Responsable de prácticas del máster | Ficha preselección de alumnos | Diciembre 2013 |
| | Envío a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. | Responsable de prácticas del máster | Correos electrónicos | Diciembre 2013 |
| | Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes | Responsable de prácticas del máster | Llamadas telefónicas, correos electrónicos | Junio 2014 |
| | Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno | Director INEDE | Encuestas de satisfacción | Julio 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|
| Octubre | | | |
| | | | |
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una valoración global con las prácticas de 3,5 sobre 4. | | |

CONSEGUIDO

SI

NO

No Conformidad nº:

MODIFICADO

Fecha:

Edición:

ANULADO

Motivo:



| | | | | |
|--|---|--------------------|----------------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO: | Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. | | | |
| Nº: 9/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global de al menos el 20% para el curso 2013-14. | Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. | Director INEDE | Correo electrónicos | Diciembre 2013 |
| | Asignar los códigos de las asignaturas. | Director INEDE | Hoja Excel | Diciembre 2013 |
| | Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad | Director INEDE | Hoja Excel | Diciembre 2013 |
| | Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. | Director INEDE | Correos electrónicos | Enero 2014 |



| | | | | |
|--|--|----------------|--------------------------------|-----------|
| | Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. | Director INEDE | Correos electrónicos, llamadas | Mayo 2014 |
| | Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20% | Director INEDE | Correos electrónicos, llamadas | Mayo 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|-----------|----------------------|---------------|
| | | | |
| | | | |



| | | | |
|-----------------|--|--|--|
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 20,59%. | | |
|-----------------|--|--|--|

CONSEGUIDO

SI

NO

No Conformidad nº:

MODIFICADO

Fecha:

Edición:

ANULADO

Motivo:



| | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO: | Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. | | | |
| Nº: 10/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener una valoración del ítem "valoración global de las prácticas" de la encuesta de satisfacción de Prácticas del alumno del curso 2013-14 | Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. | Director INEDE | Nombramiento | Octubre 2013 |
| | Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14 | Responsable de prácticas del máster | Calendario de prácticas | Noviembre 2013 |
| | Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo | Responsable de prácticas del máster | Listado de centros de prácticas | Noviembre 2013 |
| | Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. | Responsable de prácticas del máster | Ficha de selección de prácticas | Diciembre 2013 |



| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|----------------|
| | Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno | Responsable de prácticas del máster | Ficha preselección de alumnos | Diciembre 2013 |
| | Envío a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. | Responsable de prácticas del máster | Correos electrónicos | Diciembre 2013 |
| | Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes | Responsable de prácticas del máster | Llamadas telefónicas, correos electrónicos | Junio 2014 |
| | Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno | Director INEDE | Encuestas de satisfacción | Julio 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| | | | |
| | | | |
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una valoración global de los alumnos con las prácticas de 3 sobre 4. | | |

CONSEGUIDO

SI

NO

No Conformidad nº:

MODIFICADO

Fecha:

Edición:

ANULADO

Motivo:



| OBJETIVO: | Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. | | | |
|---|---|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Nº: 11/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14 | Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. | Director INEDE | Nombramiento | Diciembre 2013 |
| | Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces | Director del Máster | Calendario | Diciembre 2013 |
| | Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. | Director del Máster | Correos electrónicos | Enero 2014 |
| | Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. | Director del Máster | Llamadas, correos electrónicos | Febrero 2014 |



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

| | | | | |
|--|--|---------------------|-----------------------|-----------|
| | Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja. | Director del Máster | Correos electrónicos, | Mayo 2014 |
|--|--|---------------------|-----------------------|-----------|

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|
| | | | |
| | | | |
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo, se ha pasado la encuesta al PDI de la titulación y se ha elaborado el correspondiente informe. | | |

CONSEGUIDO

SI

NO

No Conformidad nº:



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

MODIFICADO

Fecha:

Edición:

ANULADO

Motivo:



| | | | | |
|--|--|--------------------|----------------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO: | Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital | | | |
| Nº: 12/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital de al menos el 20% para el curso 2013-14. | Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. | Director Máster | Correo electrónicos | Diciembre 2013 |
| | Asignar los códigos de las asignaturas. | Director Máster | Hoja Excel | Diciembre 2013 |
| | Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad | Director Máster | Hoja Excel | Diciembre 2013 |
| | Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. | Director Máster | Correos electrónicos | Enero 2014 |



| | | | | |
|--|--|-----------------|--------------------------------|-----------|
| | Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. | Director Máster | Correos electrónicos, llamadas | Mayo 2014 |
| | Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20% | Director Máster | Correos electrónicos, llamadas | Mayo 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|----------------------|---------------|
| Diciembre 2013 | Se han asignado los códigos en el plazo previsto y se han remitido a la Oficina de Calidad. | | CUMPLIDO |



| | | | |
|------------|---|--|----------|
| Enero 2014 | Se han enviado los enlaces a los alumnos de los módulos, que han finalizado en diciembre y enero, a medida que vayan finalizando los módulos del máster se remitirán los enlaces a los alumnos. | | CUMPLIDO |
| Mayo 2014 | Se ha continuado enviando los enlaces con las encuestas e insistiendo a los alumnos en que participen. | | CUMPLIDO |
| Julio 2014 | Se ha alcanzado el objetivo, se ha alcanzado un resultado de participación superior al valor esperado. En concreto se ha obtenido un resultado del 20,11%. | | CUMPLIDO |

CONSEGUIDO

SI



| | | | | |
|---|--|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO: | Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas. | | | |
| Nº: 13/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Disponer de resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas al finalizar el curso 2013-14. | Nombrar un responsable de Prácticas de los Másteres que se encargue de enviar los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores. | Director INEDE | Nombramiento | Diciembre 2013 |
| | Elaborar un listado de alumnos de prácticas con los periodos, centros, y tutores asignados. | Responsable prácticas | Listado centros y tutores | Diciembre 2013 |
| | Enviar los de correos con los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores a medida que finalizan los periodos | Responsable prácticas | Correos electrónicos | Mayo 2014 |



| | | | | |
|--|--|---------------------|--------------------------------|-----------|
| | Revisar la participación de los alumnos y tutores. | Director del Máster | Llamadas, correos electrónicos | Mayo 2014 |
| | Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja. | Director del Máster | Correos electrónicos, | Mayo 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Diciembre 2013 | Se han asignado los códigos en el plazo previsto y se han remitido a la Oficina de Calidad. | | CUMPLIDO |
| Enero 2014 | Se han enviado los enlaces a los alumnos de Módulos, que han finalizado en diciembre y enero, a medida que | | CUMPLIDO |



| | | | |
|--------------|---|--|----------|
| | vayan finalizando los módulos del máster se remitirán los enlaces a los alumnos. | | |
| Mayo 2014 | Se ha continuado enviando los enlaces con las encuestas e insistiendo a los alumnos en que participen. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo, y se han obtenido respuestas en las encuestas de alumnos de prácticas y de tutores de prácticas. | | CUMPLIDO |

CONSEGUIDO

SI



| OBJETIVO: | Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones | | | |
|--|--|-----------------|----------------------|--------------------------------|
| Nº: 14/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones de al menos el 20% para el curso 2013-14. | Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. | Director Máster | Correo electrónicos | Diciembre 2013 |
| | Asignar los códigos de las asignaturas. | Director Máster | Hoja Excel | Diciembre 2013 |
| | Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad | Director Máster | Hoja Excel | Diciembre 2013 |
| | Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. | Director Máster | Correos electrónicos | Febrero 2014 |



| | | | | |
|--|--|-----------------|--------------------------------|-----------|
| | Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. | Director Máster | Correos electrónicos, llamadas | Mayo 2014 |
| | Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20% | Director Máster | Correos electrónicos, llamadas | Mayo 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Diciembre 2013 | La Oficina de Calidad remitió el 3 de diciembre los archivos excel para incluir los códigos de los profesores-asignaturas del Máster | | CUMPLIDO |



| | | | |
|----------------|---|--|----------|
| Diciembre 2013 | La Dirección del Máster ha preparado y remitido la hoja de cálculo excel con los códigos de las asignaturas-profesores del Máster que posteriormente se remitirá a los alumnos. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 23,66%. | | CUMPLIDO |

- CONSEGUIDO**
- SI**



| | | | | |
|---|--|---------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| OBJETIVO: | Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones | | | |
| Nº: 15/14 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14 | Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces | Director del Máster | Calendario | Diciembre 2013 |
| | Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. | Director del Máster | Correos electrónicos | Enero 2014 |
| | Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. | Director del Máster | Llamadas, correos electrónicos | Febrero 2014 |
| | Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja. | Director del Máster | Correos electrónicos, | Mayo 2014 |

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Diciembre 2013 | Se ha elaborado el listado de profesores y sesiones del máster | | CUMPLIDO |
| Marzo 2014 | Se han ido enviando los enlaces de las encuestas a los profesores | | CUMPLIDO |
| Octubre 2014 | Se ha alcanzado el objetivo y se han obtenido resultados significativos en la encuesta de satisfacción del PDI | | CUMPLIDO |

CONSEGUIDO

SI

ANEXO 2

ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CURSO 2013-14



ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Fecha: 9 de abril de 2014

Hora: 9:30 hrs.

Lugar: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Sede Marqués de Campo)

Numero de acta: 19

ASISTENTES

| | |
|---|--|
| Dr. D. Juan Sapena Bolufer | Presidente de la Comisión. Decano |
| Dra. D ^a . María Gil Marqués | Coordinadora de Calidad |
| Dra. D. David Servera Francés | Vicedecano del Grado en ADE |
| D. Luis Estivalis Torrent | Vicedecano del Grado en Multimedia |
| D ^a . Inmaculada Llibrer Escrig | Coordinadora del Grado en Gecofin |
| D ^a . Cristina Muñoz García | Representante PDI |
| D. Aristóteles Cañero Villegas | Representante de los Postgrados |
| D ^a . Maite Guillot (Secretaría) | Representante PAS |
| D ^a . Vanessa Martinez Sanchez | Representante de los alumnos |
| D. Pablo Navarro Aguirre | Representante de la Oficina de Calidad |



ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio por aprobada el acta de la sesión anterior.

2. Seguimiento objetivos de calidad

Se realiza el seguimiento de los objetivos planteados al inicio del curso, se constata que de momento se está cumpliendo con la planificación de las tareas asignadas. Se da por finalizado el objetivo número 7 referente a mejorar la comunicación con los alumnos aumentando las reuniones con la Junta de Facultad.

3. Revisión de la Política de Calidad

La Comisión de Calidad revisa la Política de Calidad actual, se plantea hacer un borrador con la nueva propuesta y debatirla en la próxima reunión de la Comisión.

4. Tasas de rendimiento, éxito y evaluación 1S 2013-14

La Comisión analiza los resultados de las tasas de las asignaturas del primer cuatrimestre, en primera convocatoria, del curso 2013-14 de todos los grados de la Facultad, alcanzando las siguientes conclusiones:

-El Plan de Estudios del Grado en ADE podría estar descompensado entre el primer y segundo cuatrimestre.

-Existe un problema grave con los alumnos de segunda y sucesivas matrículas que afectan a los resultados.

-El Decano propone incluir en el listado el número de alumnos matriculados por asignatura para ver si hay una relación entre los resultados obtenidos y el número de matriculados.

-El Decano también comenta que una tasa de éxito por debajo del 50% es preocupante, si bien, habrá que esperar para disponer de los resultados de 2ª convocatoria.



-Se propone una vez obtenido el resultado de segunda convocatoria y del segundo cuatrimestre analizar los datos y en el caso de obtener un resultado de la tasa de éxito inferior al 50% analiza los datos con los profesores y con los alumnos.

-La profesora Cristina Martínez comenta que muchos alumnos acceden a los Grados desde los ciclos formativos, esto supone un cambio en los perfiles de ingreso de los alumnos que afectan a los resultados. El Decano comenta que se va a plantear en las comisiones académicas la realización de cursos de apoyo.

-Se plantea también mejorar la coordinación entre las asignaturas con peores resultados.

-Se plantea una acción de mejora para el curso 2014-15 consistente en aumentar el número de reuniones de profesores y mejorar la coordinación entre los mismos.

-La profesora Inmaculada Llibrer propone incluir los porcentajes de asistencia en el cálculo para ver si hay relación entre los resultados y la asistencia. El Decano indica que no es posible incluir la asistencia ya que las tasas de las asignaturas se obtienen desde Secretaría.

5. Modelo Informe Máster

Se aprueba el modelo de informe de máster, si bien se acuerda que sea el Director Académico del mismo el que lo realice.

6. Visita Renovación de la Acreditación ADE

Se comunica las evidencias e indicadores que están pendientes, y se propone empezar a trabajar en la elaboración de las mismas.

7. Ruegos y preguntas

No hubieron ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.

Vº.Bº.

Fdo.

Decano-Presidente

Secretaria-Coordinadora de Calidad



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

**ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

FECHA: 09/04/2014

Versión 1.0

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV

ANEXO 6

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PDI DEL GRADO EN ECONOMÍA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PROFESORES

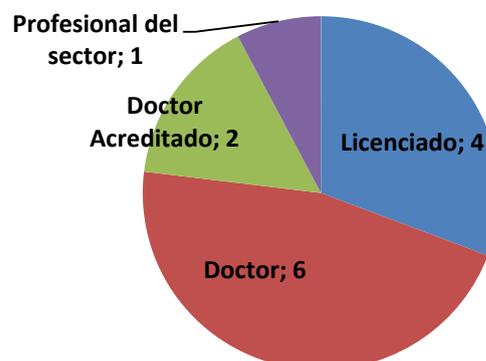
2013-2014

Grado en Economía (a distancia)

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: 13

Categoría



Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

| PROGRAMA FORMATIVO | 2 | 3 | 4 | N |
|---|---|---|------|----|
| 1. La información publicada en la Web sobre la titulación es útil. | | | 3,38 | 13 |
| 2. El Plan de Estudios tiene una estructura adecuada. | | | 3,46 | 13 |
| 3. Tengo claros los objetivos que se han de alcanzar en el estudiante de la titulación (perfil de egreso). | | | 3,64 | 11 |
| 4. Conozco los contenidos de los programas de otras asignaturas de mi área de conocimiento. | | | 3,38 | 13 |
| ORGANIZACIÓN | | | | |
| 5. La coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada. | | | 3,00 | 12 |
| 6. La organización institucional de mi labor académica es adecuada. | | | 3,23 | 13 |
| 7. La organización de los grupos y la distribución horaria de las asignaturas de la titulación es adecuada. | | | 3,40 | 10 |
| 8. La secuenciación de las materias en ambos semestres es adecuada para el estudiante. | | | 3,36 | 11 |
| PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | | | |
| 9. El tiempo real para desarrollar el contenido del programa previsto en las asignaturas que imparto es adecuado. | | | 3,38 | 13 |
| 10. El espacio disponible y el número de alumnos favorece el correcto funcionamiento de la metodología docente que utilizo. | | | 3,55 | 11 |
| RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS | | | | |
| 11. Las tecnologías que existen a disposición de la docencia son accesibles. | | | 3,50 | 12 |
| 12. Utilizo las tecnologías que están a disposición del profesorado: (plataforma, cañón de vídeo, Internet desde el aula, etc.) | | | 3,33 | 12 |
| 13. Los materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de mis clases son adecuados. | | | 3,50 | 12 |
| 14. Las instalaciones y el equipamiento del centro para el correcto funcionamiento de la titulación son adecuados. | | | 3,55 | 11 |
| 15. Los fondos de la/las biblioteca/s cubren las necesidades académicas de los estudiantes. | | | 3,00 | 12 |
| 16. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil. | | | 3,00 | 8 |
| 17. En general, la atención prestada por el Personal de Administración y Servicios es adecuada. | | | 3,46 | 13 |
| 18. En general, estoy satisfecho/a con las acciones de actualización y mejora docente de la UCV. | | | 3,38 | 13 |
| RESULTADOS | | | | |
| 19. En general, estoy satisfecho/a con los resultados alcanzados por los estudiantes. | | | 3,42 | 12 |

ANEXO 7

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PAS (GLOBAL UNIVERSIDAD)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS 2013-2014

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: **210**

| OBJETIVOS | 1 | 2 | 3 | 4 | N |
|--|---|---|---|---|-----|
| 1. Los objetivos del servicio están definidos. | | | | | 207 |
| 2. Conozco los objetivos del servicio que presto. | | | | | 208 |
| MEDIOS Y METODOS DE TRABAJO | | | | | |
| 3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo | | | | | 209 |
| 4. Los medios (infraestructuras, herramientas de trabajo, disponibilidad de tiempo, etc.) para alcanzar los objetivos del servicio que presto son adecuados. | | | | | 209 |
| 5. En mi servicio se valora la iniciativa y creatividad. | | | | | 201 |
| 6. Las iniciativas para mejorar mi servicio son adecuadamente valoradas. | | | | | 197 |
| 7. La formación recibida para desarrollar mi trabajo es adecuada. | | | | | 200 |
| GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS | | | | | |
| 8. Los procedimientos que se gestionan en mi Servicio están documentados. | | | | | 199 |
| 9. Sé quién es el responsable de cada procedimiento. | | | | | 209 |
| 10. En el Servicio se miden periódicamente indicadores de funcionamiento de los procedimientos. | | | | | 177 |
| 11. Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procedimientos. | | | | | 193 |
| 12. Los problemas se solucionan considerando las causas y no sólo paliando los efectos. | | | | | 196 |
| 13. Los procedimientos en los que participo son fácilmente mejorables. | | | | | 192 |
| ORGANIZACION DE LA UNIVERSIDAD | | | | | |
| 14. La información publicada en la Web sobre las titulaciones es útil. | | | | | 191 |
| 15. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil. | | | | | 165 |
| 16. En general, la organización de la docencia en la UCV es adecuada. | | | | | 155 |
| 17. La consideración de mi trabajo por el resto de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, etc.) es positiva. | | | | | 181 |
| 18. Me siento integrado en el funcionamiento de la UCV. | | | | | 207 |
| 19. En términos generales, considero que la UCV desarrolla adecuadamente los proyectos de Gestión de la Calidad. | | | | | 181 |
| 20. El PAS recibe una buena atención por parte de las autoridades académicas de la UCV. | | | | | 196 |

ANEXO 8

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL GRADO EN ECONOMÍA



DATOS DE LA TITULACIÓN

Titulación: **Grado en Economía**
Facultad: **46035598**
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Planificación de la docencia

- 1 La guía docente / programa te aporta información útil sobre la asignatura (planificación, metodología, criterios de evaluación, etc.)
- 2 Considero 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 las sesiones comunes presenciales on-line. (Si procede)
- 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 sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.)
- 6 Resuelve las dudas y orienta a los alumnos en el desarrollo de las tareas.
- 7 Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los alumnos (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de la 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 alumnos (portfolio, ficha de seguimiento, trabajos variados, etc.)
- 15 El proceso de corrección, revisión, objetividad y publicidad de los trabajos y actividades evaluados es 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 Recomendarías este profesor a otros estudiantes.
- 26 Globalmente estoy satisfecho con el profesor de esta asignatura.

| Medias (n) | | | |
|------------|---|-------------|----|
| Titulo | | Universidad | |
| 4.00 | 5 | 5.28 | 36 |
| 5.40 | 5 | 5.60 | 35 |
| 4.25 | 4 | 5.63 | 32 |
| 4.20 | 5 | 5.20 | 35 |
| 5.00 | 5 | 5.35 | 34 |
| 4.40 | 5 | 5.33 | 36 |
| 5.60 | 5 | 5.44 | 36 |
| 4.60 | 5 | 5.15 | 33 |
| 3.80 | 5 | 5.06 | 36 |
| 5.00 | 5 | 5.33 | 36 |
| 4.80 | 5 | 5.14 | 36 |
| 4.80 | 5 | 5.11 | 36 |
| 4.20 | 5 | 5.09 | 34 |
| 4.80 | 5 | 5.09 | 35 |
| 4.20 | 5 | 5.11 | 35 |
| 4.20 | 5 | 5.06 | 36 |
| 4.67 | 3 | 5.28 | 32 |
| 4.67 | 3 | 5.22 | 32 |
| 4.40 | 5 | 5.44 | 32 |
| 4.40 | 5 | 5.33 | 33 |
| 4.80 | 5 | 5.29 | 35 |
| 4.80 | 5 | 5.25 | 36 |
| 5.00 | 5 | 5.36 | 36 |
| 5.00 | 5 | 5.28 | 36 |
| 4.80 | 5 | 5.00 | 36 |
| 4.80 | 5 | 5.03 | 36 |



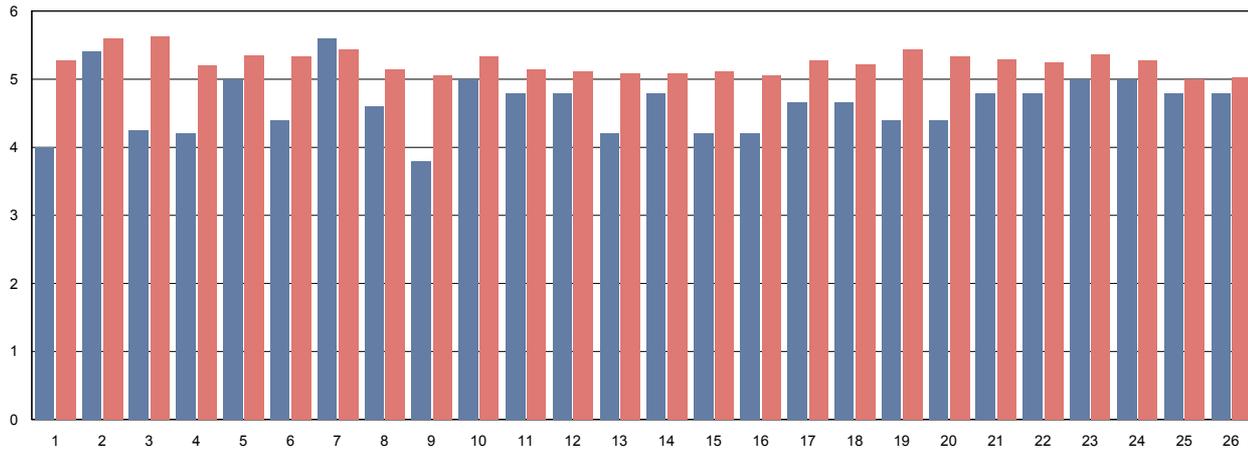
DATOS DE LA TITULACIÓN

Titulación: **Grado en Economía**

Facultad: **46035598**

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Gráfico de Medias (Titulación/Universidad)





DATOS DE LA TITULACIÓN

Titulación: **Grado en Economía (A Distancia)**

Facultad: **46035598**

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Planificación de la docencia

- 1 La guía docente te aporta información útil sobre la asignatura (planificación, metodología, criterios de evaluación, etc.)
- 2 La coordinación entre las distintas asignaturas del plan de estudios es adecuada.

Desarrollo de la enseñanza

- 3 Grado de puntualidad en el inicio y finalización de las sesiones comunes e-presenciales (si procede).
- 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 sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.)
- 6 Resuelve las dudas y orienta a los alumnos en el desarrollo de las tareas.
- 7 La guía docente de la asignatura se explica con detalle en las sesiones iniciales.
- 8 El desarrollo de la asignatura se ajusta a lo previsto en la guía docente.
- 9 La bibliografía y los materiales didácticos recomendados son adecuados y útiles para el aprendizaje de la asignatura.
- 10 Los criterios y sistemas de evaluación establecidos se ajustan adecuadamente a la guía docente de la asignatura.
- 11 Utiliza distintos tipos de procedimientos para la recogida de información y seguimiento de la actividad de los alumnos (portafolio, ficha de seguimiento, trabajos variados, etc.)
- 12 El proceso de corrección, revisión, objetividad y publicidad de los trabajos y actividades evaluados es transparente.
- 13 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.
- 14 El profesor está disponible con puntualidad en el horario de tutorías.
- 15 El profesor utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación.

Resultados

- 16 Las actividades desarrolladas (sesiones teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura.
- 17 He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias previstas en la guía docente.
- 18 Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia.
- 19 Globalmente estoy satisfecho con el profesor de esta asignatura.

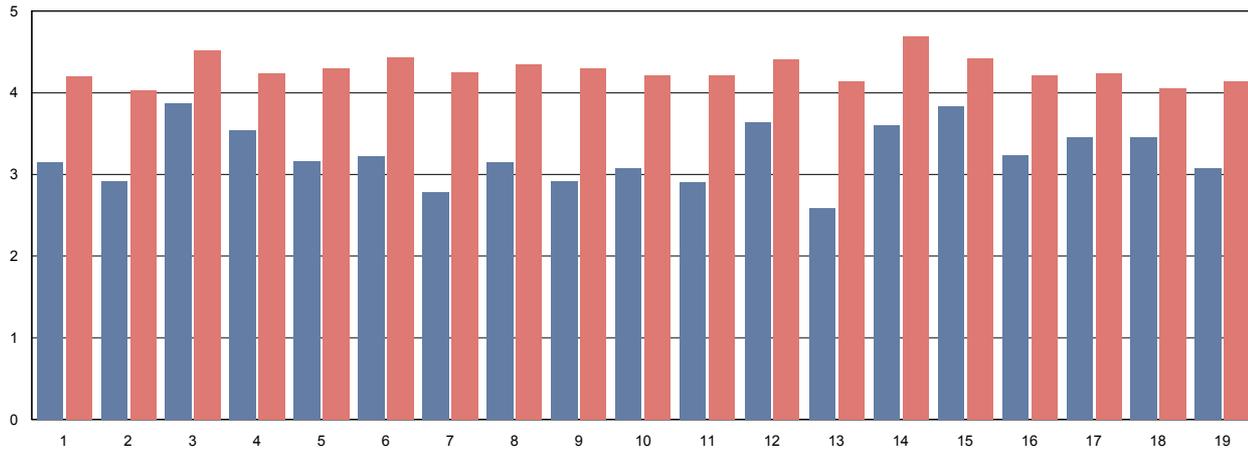
| Medias (n) | | | |
|------------|----|-------------|-----|
| Titulo | | Universidad | |
| 3.15 | 13 | 4.20 | 115 |
| 2.92 | 13 | 4.03 | 117 |
| 3.88 | 8 | 4.52 | 105 |
| 3.55 | 11 | 4.23 | 115 |
| 3.17 | 12 | 4.30 | 116 |
| 3.22 | 9 | 4.43 | 115 |
| 2.78 | 9 | 4.25 | 109 |
| 3.15 | 13 | 4.35 | 112 |
| 2.92 | 13 | 4.30 | 114 |
| 3.08 | 12 | 4.22 | 115 |
| 2.91 | 11 | 4.22 | 116 |
| 3.64 | 11 | 4.41 | 109 |
| 2.58 | 12 | 4.14 | 113 |
| 3.60 | 5 | 4.69 | 100 |
| 3.83 | 12 | 4.42 | 118 |
| 3.23 | 13 | 4.21 | 117 |
| 3.46 | 13 | 4.23 | 117 |
| 3.46 | 13 | 4.05 | 119 |
| 3.08 | 13 | 4.14 | 119 |



DATOS DE LA TITULACIÓN

Titulación: **Grado en Economía (A Distancia)**
Facultad: **46035598**
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Gráfico de Medias (Titulación/Universidad)



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 |
| | | |
| | | |
| | | |

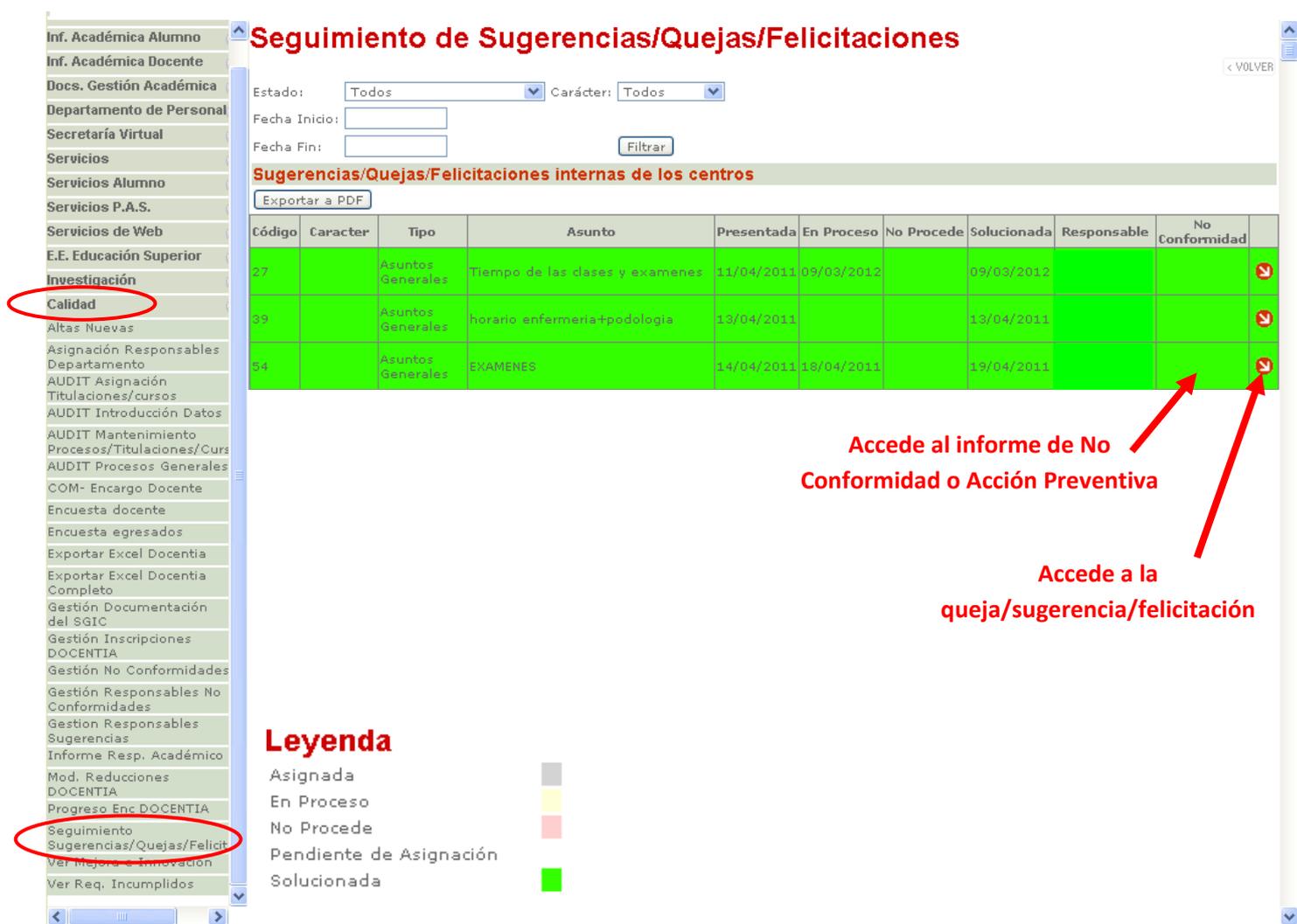
| | | |
|---|---|--|
| <p>Elaboración: Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p> | <p>Revisión: Comisión General de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p> | <p>Aprobación: Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p> |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|--|
|  Universidad Católica de Valencia 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 |

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.

| | | |
|---|---|---|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS | VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD |
| | Edición 01 | |

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</p> <p>-</p> <p>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 tenida en cuenta para una Acción Preventiva

-> Esta sugerencia puede ser tenida 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.

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</p> <p>-</p> <p>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> |

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?

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

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:

Carácter:

Asunto:

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> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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 2013/2014.

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajo número de matriculados en el Grado en Economía y en los postgrados. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| En general ha aumentado el número de matriculados en los Postgrados de la Facultad, en el Grado en Economía no se ha aumentado el número de matriculados. |
| OBSERVACIONES |
| Se han realizado comunicaciones desde Decanato a través del correo electrónico al público objetivo con información del Grado en Economía y de los diferentes postgrados. Las campañas de publicidad y comunicación están centralizadas en dos servicios de la UCV y se realizan de forma general. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en los grados y postgrados. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se han puesto en marcha todas las encuestas indicadas en el Plan: encuesta de egresados, encuestas de prácticas y encuestas de movilidad (alumnos enviados y recibidos). |
| OBSERVACIONES |
| Se han pasado encuestas de satisfacción para el PDI y para el PAS. También se han pasado las encuestas de prácticas para los alumnos del Grado en ADE y las encuestas de evaluación para los alumnos de postgrado. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No realizar actuaciones de orientación profesional propias de la Facultad. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se han realizado dos jornadas con la participación del Colegio de Economistas en la sede de la Facultad a la que han asistido alumnos de 3º y 4º de Grado los días 23 y 25 de abril de 2012. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Escaso conocimiento del alumnado y el profesorado de los canales de recogida de las quejas, sugerencias y felicitaciones. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha mejorado la visibilidad del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en la página web de la UCV. Se ha revisado el procedimiento de quejas, sugerencia y felicitaciones en marzo de 2012. Se ha impartido un curso de calidad donde se explicaba el funcionamiento del buzón de quejas así como de la Gestión de No Conformidades al que ha asistido el Equipo Decanal. |
| OBSERVACIONES |
| El número de entradas al buzón on-line ha aumentado, y ya no se reciben quejas / sugerencias en papel. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existe un informe explícito dónde se realice un seguimiento de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha realizado el informe, quedando reflejado el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones en dicho informe |
| OBSERVACIONES |
| El informe se analiza en la Junta de Facultad. |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| El número de visitas a otras universidades es bajo. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|--|
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha aumentado la participación del PDI en los programas de movilidad. |
| OBSERVACIONES |
| Se ha intentado por parte de varios profesores participar en el programa, pero de las universidades destino no se ha recibido contestación |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajo número de bibliotecas virtuales para la Facultad. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha aumentado el número de bibliotecas virtuales: -E-directivos. -Marketing y ventas. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existe una página web propia de la Facultad. |
| ESTADO |
| En proceso. |
| RESULTADO |
| Se ha mejorado la información pública de la web de la UCV incluyendo los apartados por Facultades. Se va a crear un correo electrónico para cada Grado. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

CURSO 2011/2012

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajo número de matriculados en el Grado en Gestión Económico Financiera, en Economía y en el Master Universitario en Innovación Empresarial. |
| ESTADO |
| En proceso. |
| RESULTADO |
| El número de matriculados en el curso 2012-13 ha aumentado en el Grado en Economía y en el Grado en Gecofin. En cuanto al Máster debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad no se ha ofertado en el curso 2012-13. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se han implantado un número importante de encuestas: -Encuesta al alumno de prácticas (on-line) -Encuesta al tutor de prácticas (on line) -Encuesta alumno enviado (papel) -Encuesta alumno recibido (papel) -Encuesta satisfacción PDI (on-line) |
| OBSERVACIONES |
| Se han enviado todos los enlaces de las encuestas, si bien en algunos casos no se han obtenido respuestas. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Información pública en la web muy estandarizada e institucional. |
| ESTADO |
| En proceso. |
| RESULTADO |
| La creación del blog de la Facultad sigue en proceso. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Bajas tasas de PDI a tiempo completo y Doctor Acreditado en el M.U. en Innovación Empresarial. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad el Máster no se ha ofertado en el curso 2012-13. |
| OBSERVACIONES |
| |

CURSO 2012/2013

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha obtenido una valoración de 3 sobre 4 en el ítem Satisfacción con la titulación cursada, valor superior al obtenido en el curso 2013-14 que fue de 2,5; por tanto se ha alcanzado el objetivo. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una participación del 50% en la encuesta de satisfacción de las prácticas y con una valoración global de 3,2 sobre 4. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 20,59%. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Mejorar la satisfacción de los alumnos de Prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una valoración global de los alumnos con las prácticas de 3 sobre 4. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo, se ha pasado la encuesta al PDI de la titulación y se ha elaborado el correspondiente informe. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital para el curso 2013-14. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo, se ha alcanzado un resultado de participación superior al valor esperado. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo, y se han obtenido respuestas en las encuestas de alumnos de prácticas y de tutores de prácticas. |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 23,66%. |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones. |
| ESTADO |
| Finalizada. |
| RESULTADO |
| Se ha alcanzado el objetivo y se han obtenido resultados significativos en la encuesta de satisfacción del PDI |
| OBSERVACIONES |
| |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

3. ACCIONES DE MEJORA

| | |
|--|----------|
| Nº de mejora: | 1 |
| Acción de Mejora | |
| Obtener el informe favorable de la AVAP en las titulaciones de la Facultad que se presentan a la reacreditación en el curso 2014-15: M.U. en Dirección de Personas y M.U. en Creación Digital. | |
| Tareas a desarrollar | |
| <ul style="list-style-type: none"> -Configurar un grupo de trabajo -Actualizar la información de las páginas web. -Revisar y auditar la información de las páginas web. -Preparar las evidencias e indicadores de la primera fase. -Elaborar el autoinforme. -Preparar las evidencias e indicadores de la visita. -Preparar la agenda de la visita. | |
| Responsable de la Tarea | |
| Directores de Máster | |
| Temporalización | |
| Septiembre 2014 - Junio 2015 | |
| Recursos necesarios | |
| <p>Recursos materiales: guías docentes, tablas de datos, evidencias, etc....</p> <p>Recursos humanos: reuniones del grupo de trabajo.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos, hojas de cálculo, etc...</p> | |
| Indicador asociado | |
| Informe favorable renovación de la acreditación | |
| Responsable seguimiento | |
| Coordinador de Calidad. | |
| Beneficios esperados | |
| Mantener el número de titulaciones ofertadas por la Facultad. | |
| Resultados esperados | |
| Obtener el informe favorable de renovación de la acreditación de las titulaciones que se presentan en la convocatoria. | |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|---|
| Nº de mejora: 2 |
| Acción de Mejora |
| Reducir la tasa de abandono del Grado en Economía y del Grado en Gecofin. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Recoger los motivos por los que los alumnos abandonan cada titulación. -Analizar los motivos por los que los alumnos abandonan cada titulación. -Poner en marcha los mecanismos necesarios para intentar reducir el resultado de la tasa para las próximas ediciones en cada una de las titulaciones |
| Responsable de la Tarea |
| Decano y Coordinadora del Grado en Gecofin |
| Temporalización |
| Septiembre 2014 - Junio 2015 |
| Recursos necesarios |
| Recursos materiales: encuestas. Recursos humanos: reuniones de la Junta de Facultad, entrevistas personales. |
| Indicador asociado |
| Tasa de abandono |
| Responsable seguimiento |
| Coordinador de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Corregir las dificultades que encuentran los alumnos y que motiva su abandono. |
| Resultados esperados |
| Reducir la tasa de abandono para las próximas ediciones en cada una de las titulaciones. |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|--|
| Nº de mejora: 3 |
| Acción de Mejora |
| <p>Modificar la estructura organizativa de los másteres universitarios de la Facultad con el objetivo de preparar la transición hacia el nuevo modelo de titulaciones universitarias: M.U. en Dirección de Operaciones, M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global, M.U. en Dirección de Personas, M.U. en Creación Digital, M.U. en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.</p> |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Incorporar un Director Académico a cada máster. -Incorporar coordinadores de módulo, preferentemente con un perfil académico a cada máster. -Reuniones del equipo directivo de cada titulación. |
| Responsable de la Tarea |
| Directores de Máster |
| Temporalización |
| Septiembre 2014 - Junio 2015 |
| Recursos necesarios |
| <p>Recursos humanos: reuniones del equipo directivo, etc...</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos, hojas de cálculo, etc...</p> |
| Indicador asociado |
| Tasa de PDI Doctor y PDI a tiempo completo |
| Responsable seguimiento |
| Coordinador de Calidad. |
| Beneficios esperados |
| Aumentar las tasas de PDI Doctor y PDI a tiempo completo. |
| Resultados esperados |
| <p>Mejorar la estructura organizativa de los másteres universitarios consiguiendo un adecuado equilibrio entre profesionales especializados y profesores universitarios con el título de doctor y con vinculación a tiempo completo.</p> |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

| |
|--|
| Nº de mejora: 4 |
| Acción de Mejora |
| Introducción de actualizaciones y modificaciones en las asignaturas del Plan de Estudios del M.U. en Creación Digital que se detallan en las tareas a desarrollar. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Incrementar el número de horas docentes en las prácticas de Fotografía Digital para que de esta manera los alumnos puedan experimentar con las nuevas técnicas de revelado RAW y su posterior procesado. -Incorporar en la asignatura Creatividad y Diseño Corporativo una introducción a la creación tipográfica, enfocada a los caracteres de letra tipo display para la creación de un lettering o denominación de empresa. -En la asignatura Postproducción Digital se decide enfocar las clases hacia pequeños proyectos que enseñen a los alumnos a controlar la filosofía del programa y sus herramientas e incorporar 3 proyectos nuevos donde el alumno pueda desarrollar su creatividad y las técnicas aprendidas en clase. -En la asignatura Programación y actualización de páginas Web se decide emplear CodePen.io como principal herramienta online para mostrar al alumno la imbricación/trabajo en conjunto con las diferentes tecnologías web (HTML/CSS/JS) ya que permite visualizar en tiempo real y en el propio marco del navegador web los resultados de la interpretación del código, sin necesidad de programas externos. -En la asignatura Captura y Edición de Audio y Vídeo Digital se va a adquirir un drone para poder explicar y practicar técnicas de grabación aérea en la asignatura de Edición de vídeo, y se va a instalar en el aula Mac un sistema de audio Dolby 5.1 que permita experimentar y practicar con sonidos basados en multicanal. -En la asignatura Modelado y animación tridimensional se va a incorporar gafas anaglifas para la visualización de modelos tridimensionales en tiempo real. |
| Responsable de la Tarea |
| Director de Máster |
| Temporalización |
| Septiembre 2014 - Junio 2015 |
| Recursos necesarios |
| Recursos humanos: reuniones de profesores Recursos informáticos: software, programas, etc... Recursos materiales: gafas, drone, etc... |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción de los egresados Indicadores de empleabilidad |

| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2013/2014 | FECHA: 12/01/2015 |

Responsable seguimiento

Coordinador de Calidad.

Beneficios esperados

Actualizar los contenidos de las asignaturas e incorporar nuevas técnicas, programas, material, etc....

Resultados esperados

Mejorar los índices de satisfacción de los alumnos, su actualización y la empleabilidad de los mismos.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| CURSO 2012-13 | | |

INFORME INDICADORES GRADO EN ECONOMÍA

| INDICADOR | 10-11 | 11-12 | 12-13 |
|----------------------------------|--------|--------|--------|
| TASA DE RENDIMIENTO | 52,54% | 53,33% | 62,50% |
| TASA DE ABANDONO | 50,00% | - | - |
| TAS DE EFICIENCIA | - | - | - |
| TASA DE GRADUACIÓN | - | - | - |
| TASA DE OFERTA-DEMANDA | - | 20,00% | 50,00% |
| TASA DE MATRICULACIÓN | 27,00% | 6,67% | 30,00% |
| TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR | 60,00% | 69,23% | 57,89% |
| TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO | 70,00% | 76,91% | 63,16% |

VALORACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

Los resultados obtenidos tras las tres mediciones realizadas se consideran satisfactorios. El resultado de esta tasa sigue una tendencia positiva y pese a que se sitúa por debajo de los resultados promedios de las titulaciones de la Facultad se considera satisfactorio debido a que la mayoría de los alumnos compatibiliza el grado a distancia con el ejercicio profesional. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

La tasa de abandono para la cohorte de entrada 2010-11 ha sido del 50%, porcentaje en principio alto, pero frecuente en titulaciones a distancia por el perfil del alumnado que, por una parte compatibiliza sus estudios con actividad alguna profesional, y por otro lado no se genera expectativas adecuadas relativas a la carga de trabajo del ECTS en esta modalidad de impartición. Además al tratarse de números bajos de alumnos matriculados, los valores de la tasa pueden inducir a que un gran número de alumnos están dejando el título, pero en realidad, estos valores hacen referencia a 4 alumnos que han abandonado el Grado en la cohorte 2010-11.

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2012-13 | |

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

No se puede calcular, puesto que la titulación está en el tercer curso dentro del calendario de implantación gradual.

- TASA DE GRADUACIÓN:

No se puede calcular, puesto que la titulación está en el tercer curso dentro del calendario de implantación gradual.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

La definición de la Tasa según la AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV, no obstante, se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido ha sido satisfactorio.

- TASA DE MATRICULACIÓN:

El resultado de la tasa de matriculación ha aumentado con respecto al curso 2011-12, estos resultados se deben al contexto económico actual y a que la modalidad de impartición sea a distancia; aunque los resultados son inferiores a los resultados de los Grados presenciales de la Facultad se considera que un resultado por encima del 20% es satisfactorio. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE PDI DOCTOR:

La evolución de la tasa en los tres cursos analizados es satisfactoria, pese a ligero descenso del curso 2012-13 el resultado sigue siendo muy positivo. La prioridad de la Facultad es incorporar PDI Doctor con la mayor dedicación posible al Grado, entendiendo que así aumenta el compromiso del PDI Doctor con el alumnado de la titulación.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES</p> | <p>GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA)</p> |
| | <p>CURSO 2012-13</p> | |

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

La Tasa PDI a tiempo completo también ha obtenido valores muy positivos durante los tres cursos analizados. Al analizar los valores consecutivos de los tres cursos, se observa una regularidad en dichos valores, lo cual permite una mejora planificación en la implantación del Grado. El resultado de esta tasa permite a la titulación tener un equipo docente estable

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| CURSO 2013-14 | | |

INFORME INDICADORES GRADO EN ECONOMÍA

| INDICADOR | 10-11 | 11-12 | 12-13 | 13-14 |
|----------------------------------|--------|---------|--------|---------|
| TASA DE RENDIMIENTO | 52,54% | 53,33% | 62,50% | 71,43% |
| TASA DE ABANDONO | 50,00% | 100,00% | 37,50% | - |
| TAS DE EFICIENCIA | - | - | - | 100,00% |
| TASA DE GRADUACIÓN | - | - | - | - |
| TASA DE OFERTA-DEMANDA | - | 20,00% | 50,00% | 50,00% |
| TASA DE MATRICULACIÓN | 27,00% | 6,67% | 30,00% | 20,00% |
| TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR | 60,00% | 69,23% | 57,89% | 69,57% |
| TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO | 70,00% | 76,91% | 63,16% | 60,87% |

VALORACIONES:

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

Los valores de los cursos 2010-11, 2011-12 y 2012-13 se han ajustado a los últimos datos suministrados por el SIIU.

• TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

Los resultados de la tasa de rendimiento de las cuatro ediciones analizadas son satisfactorios, se aprecia una tendencia creciente y positiva desde la implantación del Grado en el curso 2010-11 que culmina con una tasa de rendimiento superior al 70%, dato que se considera muy positivo teniendo en cuenta que la titulación se oferta en la modalidad a distancia.

• TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

En cuanto a la tasa de abandono como ya se han indicado en otros informes los porcentajes elevados en el resultado de esta tasa se deben a varias cuestiones, por una parte por el perfil del alumnado que normalmente compatibiliza sus estudios con alguna actividad profesional, y que además no se genera expectativas adecuadas relativas a la carga de trabajo del ECTS en esta modalidad de impartición. También hay que indicar que, aunque los valores de las tasa son elevados, en términos absolutos los datos no son tan llamativos, por ejemplo, en el

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES | GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA) |
| | CURSO 2013-14 | |

curso 2011-12 el número de alumnos que abandonaron la titulación fueron 2. No obstante se ha abierto un aspecto de mejora para reducir la tasa de abandono en los próximos cursos.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

Es el primer año que se obtiene el resultado de este indicador que muestra, en media, el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula, y por tanto valores de este indicador más alejados del 100%, muestran una mayor dificultad del plan de estudios. El resultado para el curso 2013-14 ha sido excelente.

- TASA DE GRADUACIÓN:

Tal y como la AVAP en su protocolo el cálculo de este indicador, no se puede calcular hasta la finalización del curso 2014-15.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

El resultado que se indica no se ajusta exactamente al cálculo tal y como lo define la AVAP, el resultado se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el dato obtenido en los cursos 2012-13 y 2013-14 se considera satisfactorio.

- TASA DE MATRICULACIÓN:

El resultado de la tasa de matriculación de las cuatro ediciones analizadas se considera adecuado, hay que tener en cuenta que se trata de una titulación que se imparte en la modalidad a distancia por lo que el resultado de esta tasa no es comparable con los resultados del resto de titulaciones de la Facultad que se imparten en la modalidad presencial.

- TASA DE PDI DOCTOR:

La evolución de la tasa de PDI Doctor durante los cuatro cursos analizadas es satisfactoria, en el curso 2013-14 ha vuelto a situarse en un valor cercano al 70%, y en promedio durante los cuatro cursos el resultado es de un 64%, datos que se considera muy positivo.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES</p> | <p>GRADO EN ECONOMÍA (A DISTANCIA)</p> |
| | <p>CURSO 2013-14</p> | |

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

Los resultados obtenidos de esta tasa en las cuatro ediciones analizadas también son muy positivos, pese al descenso que se observa en el resultado de la tasa desde el curso 2011-12 los datos de los cursos 2012-13 y 2013-14 siguen siendo satisfactorios, y en general no ha habido grandes oscilaciones durante la implantación de los cuatro cursos.