

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL**

## **CURSO 2011/12**

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

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

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

CRITERIO 4: Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa.

CRITERIO 5: Valoración de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (incluye Plan de Mejoras).

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

INFORME GLOBAL.

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Grado en Educación Social, referida a las necesidades del futuro estudiante y facilitando la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

En el Informe Global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se puede acceder a la página web del Grado en Educación Social a través del enlace

[https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=122&g=2&f=1)

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Grado en Educación Social, referida a los principales datos e informaciones sobre el desarrollo y funcionamiento de la titulación.

En el Informe Global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se puede acceder a la página web del Grado en Educación Social a través del enlace

[https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=122&g=2&f=1)



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

### INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

FACULTAD DE CIENCIAS D ELA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE

GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-01 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
No procede por no haberse presentado ninguna modificación al plan de estudios de la titulación, desde el anterior informe de seguimiento presentado en febrero del 2012	-	-	-	-	-



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p><b>Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título</b></p> <p>En cuanto a la información general se mantienen las sugerencias de las siguientes mejoras en relación a:</p> <p>-La <u>temporalización</u> por semestre de materias/asignaturas ya que no se ve inmediatamente. Bastaría con reflejar los semestres en tablas.</p> <p>-<u>Horarios</u>: aparece el nombre de las asignaturas y las aulas. No aparece el curso académico. No aparece el <u>calendario</u> académico ni enlazado. No permite identificar cuándo comienza el curso, cuando termina, si hay festividades generales o específicas ni pruebas de evaluación asignadas a primera y a segunda convocatoria. No se encuentra el horario de las asignaturas optativas que ya se desarrollan en segundo curso.</p>	AVAP	31/10/2012	<p>Tal y como se indicó en las alegaciones presentadas a dicho informe de seguimiento provisional en 09/12:</p> <p>La temporalización aparece tanto en las guías docentes de las asignaturas, como en el plan de estudios donde se introdujo una columna nueva.</p> <p>Lo mismo ocurre con los horarios y el calendario académico que si aparece en la web tal y como se muestra en el link 2 y el link3</p> <p>Respecto al horario de las optativas, tal y como se dijo, sólo se ha impartido la asignatura Participación Social y asociacionismo de la cual como pueden ver se aportó la guía docente y aparecía su horario en la web tal y como se puede ver en el link 4</p> <p>La información respecto a las <b>Prácticas</b> y al <b>Trabajo Fin de Grado</b> se amplía en el curso 12-13, tal y como se indicó en las anteriores</p>	Vicedecana de la Titulación	Curso 12/13	Ampliación de la información disponible para el alumnado de la titulación.	<a href="#">Link 1</a> <a href="#">Link 2</a> <a href="#">Link 3</a> <a href="#">Link 4</a>



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
Se sugiere que el contenido de los puntos referentes a Prácticas, Trabajo fin de Grado y Movilidad serán objeto de especial seguimiento posterior dado que algunas mejoras se implantarán en el curso académico 2012/13.	AVAP	31/10/2012	<p>alegaciones puesto que es el primer año de realización de prácticas. El alumno accede a dicha información a través de su intranet en el momento se matricula en la asignatura Prácticum, así como en la Comisión de Prácticas donde se les facilita toda la información y documentación necesaria sobre: el inicio del Prácticum, listado de plazas ofertadas en las diferentes entidades, entrega de las solicitudes, plazo de resolución de las mismas, publicación de las listas definitivas de plazas asignadas, periodo de finalización del Prácticum, publicación de notas y periodo de revisión, plazos de entrega y formato de la memoria del Prácticum, informes del evaluador, etc.</p> <p>La información relativa al <b>trabajo Fin de Grado</b> también se ha ampliado en la web, junto con la normativa general de la UCV, por la que se rige la titulación en lo referente a la organización del Trabajo Fin de Grado.</p> <p>En una próxima revisión de la</p>	Comisión de Prácticas	Curso 12/13	Ampliación de la información disponible para el alumnado de la titulación.	<a href="#">Link 5</a> <a href="#">Link 6</a> <a href="#">Link 7</a>



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
			información de <b>Movilidad</b> del Grado de Educación Social que figura en su página web se recogerá con detalle su gestión y desarrollo, así como las particularidades relacionadas con las Prácticas y el Trabajo Fin de Grado de la titulación.	Oficina de Relaciones Internacionales		Facilitar al alumnado la mayor información para participar de los programas de movilidad disponibles	<a href="#">Link 8</a> <a href="#">Link 9</a>
<p><b>Criterio 5.- Grado de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la titulación.</b></p> <p>Se indican los órganos, o la representación de los estamentos de la comunidad universitaria, que componen la comisión de calidad, pero no sus nombres. La identificación clara es una acción de mejora.</p> <p>Se observa la herramienta informática habilitada para realizar sugerencias y reclamaciones, así como los datos acerca de las SQRF recibidas y solventadas, pero el proceso correspondiente está redactado de forma genérica y no establece</p>	AVAP	31/10/2012	Tal y como se recomienda, se han indicado los nombres y apellidos de los miembros de la Comisión en el Informe Anual del SGIC 11/12. El mecanismo del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias también está certificado por el sistema integrado, mencionado anteriormente, y queda recogido en el procedimiento P-08 Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas en el que se explica todo el proceso de resolución de los informes que se abren debido a una queja, sugerencia o felicitación. La propia estructura del informe determina los plazos de ejecución para la resolución del problema, pues viene determinada por la	Comisión de Calidad  Oficina de Calidad	Curso 12/13	Se aporta con mayor precisión y de manera detallada la información solicitada	<a href="#">Link 10</a>



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>plazos de respuesta o resolución de las mismas. Se acepta la alegación por pensar que el adecuado progreso del SGIC es la razón que debe determinar y guiar los procesos de seguimiento.</p>			<p>naturaleza del mismo. El usuario que ha iniciado la queja, sugerencia o felicitación puede consultar en cualquier momento el estado de su incidencia en su intranet. En cuanto al tiempo de respuesta al usuario ante una queja, reclamación o sugerencia viene indicado en el Acta de reunión, la cual adjuntamos en el <b>Anexo 1</b>. Los indicadores que fueron analizados en la Revisión por la Dirección y así consta tanto en el Acta de Reunión (<b>Anexo 2</b>) como en el extracto del informe de Revisión por la Dirección (<b>Anexo 3</b>), donde quedan reflejadas las conclusiones correspondientes en aquellos valores que se alejan del objetivo principal.</p>				
<p>Los resultados obtenidos en el proceso de evaluación del profesorado son muy limitados (el programa DOCENTIA se encuentra en fase experimental) y se hallan en fase de análisis. No existen evidencias de que haya generado propuestas de mejora.</p>	AVAP	31/10/2012	<p>Se dispone de una completa información sobre el modelo DOCENTIA-UCV en el enlace tal y como pueden ver en la pestaña Servicios-Calidad-Profesores: - Documento del modelo de evaluación DOCENTIA-UCV. - Informe de evaluación del modelo. - Guía de preguntas y respuestas DOCENTIA-UCV. - Convocatorias DOCENTIA-UCV.</p>	Oficina de Calidad	Curso 11/12	Se obtienen los primeros resultados de DOCENTIA: Informe de Implantación curso 10-11	<a href="#">Link 11</a>



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
No se han hallado evidencias de los mecanismos y procedimientos para analizar la satisfacción del alumnado, PDI ni PAS, más allá de la encuesta de evaluación docente y la satisfacción del PDI con la formación recibida. En las acciones de mejora se aborda de manera genérica la implantación de encuestas de satisfacción.	AVAP	31/10/2012	- Comisiones DOCENTIA-UCV. - Informes de Implantación. - Resultados. Los datos y los resultados de la primera convocatoria (curso 2010-11) han sido analizados y obtenidos en la segunda mitad del curso 2011-12.  Este curso 11-12 sí se encuentran recogidas evidencias de la satisfacción del alumnado (encuestas de evaluación docente al igual que el curso 10-11 tanto en el primero como en el segundo cuatrimestre), PDI y PAS se han implantado encuestas de satisfacción al PDI y PAS (on-line)	Oficina de Calidad	Curso 11/12		<a href="#">Link 12</a> <a href="#">Link 13</a>
De los 5 puntos débiles que reconoce la memoria de implantación del SGIC, 4 presentan acciones de mejora en el marco de un Plan de Mejoras general de la Facultad. Alguna de esas acciones son muy genéricas, al no indicar responsables directos ni temporalización específica ni los recursos reales	AVAP	31/10/2012	En la memoria de implantación del SGIC se detallan 4 puntos débiles que hacen referencia a ES. Las acciones son genéricas ya que las tres titulaciones sometidas a seguimiento comienzan el mismo curso 10-11 con la implantación de los grados y se encuentran una problemática muy similar. Por otro lado cabe destacar que se han tomado medidas para	Comisión de Calidad  Oficina de Calidad	Curso 11/12	Aumentar el porcentaje de doctores de la titulación	<a href="#">Link 12</a> <a href="#">Link 13</a> <a href="#">Link 14</a>



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
necesarios para su desarrollo			<p>subsanan los mismos y se han reducido a 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>% de doctores:</u> En el segundo año de implantación del grado de Educación Social, la plantilla de doctores ha aumentado alcanzando el 52,63% (del total de 19 profesores que imparten docencia en la titulación 10 son doctores).</li> <li>• <u>Falta de encuestas:</u> Este curso 11-12 sí se encuentran recogidas evidencias de la satisfacción del alumnado (encuestas de evaluación docente al igual que el curso 10-11 tanto en el primero como en el segundo cuatrimestre), PDI y PAS se han implantado encuestas de satisfacción al PDI y PAS (on-line). Explicación detalla anteriormente.</li> <li>• <u>Demanda de asignaturas en inglés:</u> se ofertó un grupo de Grado con docencia en inglés pero el alumnado no lo acogió como se esperaba, por lo que la propuesta no pudo salir adelante.</li> <li>• <u>Necesidad de una página web intuitiva y específica propia de la Facultad:</u> se sigue trabajando desde</li> </ul>			<p>Conocer el grado de satisfacción del PDI y PAS</p>	



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  
  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
			la Universidad. Respecto a los puntos débiles de la memoria de implantación del SGIC referidos al Grado de Educación Social existen 3 puntos débiles comunes al Grado en Educación Social debido a que ambas titulaciones pertenecen a la misma Facultad, se imparten como primer año de grado el mismo curso académico por lo tanto se encuentran con las mismas carencias de falta de encuestas,(subsanado tal y como hemos detallado en puntos anteriores, falta de demanda de asignaturas en inglés se ofertó a los alumnos un grupo pero no obtuvo la aceptación necesaria y la necesidad de una página web depende no de la propia facultad sino responde a órdenes de la Universidad, no obstante se está desarrollando dicha aplicación )				
<b>Resultado de la Tasa de PDI con el título de doctor se considera suficiente pero mejorable.</b> La tasa de PDI doctor es baja, 36,50%, (aunque supera las recomendaciones de la AVAP) y la	AVAP	31/10/2012	Los resultados obtenidos en el curso 11-12 muestran una Tasa de 52,63%, superior a la obtenida en el pasado curso. Por tanto consideramos que se está cumpliendo de manera adecuada la progresión de doctores	Vicedecana de la titulación	Curso 11-12	Aumento del número de doctores con los que cuenta la titulación	<a href="#">Link 14</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-02 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>de doctores acreditados lo es más todavía. El informe lo justifica por el hecho de que la titulación sólo lleva un año de implantación. No se indican medidas para mejorar la tasa. Como aspecto positivo, cabe comentar que es un dato público vía web.</p>			<p>a medida que se va implantando el Grado.</p>				
<p><b>Resultado de la Tasa de PDI a tiempo completo</b> El informe se limita a indicar que es del 66,66% y que eso permite a la Titulación tener una plantilla estable, permitiendo un estilo docente propio. No se indican medidas para mejorar la tasa.</p>	AVAP	31/10/2012	<p>En relación al profesorado a tiempo completo, destacar el aumento de la Tasa, 73,68%, valor superior al obtenido en el curso pasado, permitiendo a la Titulación tener una plantilla muy estable, lo cual lleva consigo un estilo docente propio que facilita la coordinación entre el profesorado del Grado de Educación Social.</p>	Vicedecana de la titulación	Curso 11-12	Aumento del PDI a tiempo completo de la titulación	<a href="#">Link 14</a>

Link 1: [https://www.ucv.es/estudios\\_plan.asp?t=122&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_plan.asp?t=122&g=2&a=1&f=1)

Link 2: [https://www.ucv.es/estudios\\_horarios.aspx?t=122&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_horarios.aspx?t=122&g=2&a=1&f=1)

Link 3: <https://www.ucv.es/calendario2013.html>

Link 4: [https://www.ucv.es/estudios\\_horarios.aspx?t=122&g=2&a=2&f=1%20](https://www.ucv.es/estudios_horarios.aspx?t=122&g=2&a=2&f=1%20)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-02 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

Link 5: [https://www.ucv.es/estudios\\_informacion.asp?t=122&g=2&a=1&f=1&intro=1](https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=122&g=2&a=1&f=1&intro=1)

Link 6: [https://www.ucv.es/estudios\\_informacion.asp?t=122&g=2&a=1&f=1&intro=2](https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=122&g=2&a=1&f=1&intro=2)

Link 7: [https://www.ucv.es/la\\_universidad\\_1\\_5.asp](https://www.ucv.es/la_universidad_1_5.asp)

Link 8: [https://www.ucv.es/estudios\\_movilidad.asp?t=122&g=2&m=9&f=1](https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=122&g=2&m=9&f=1)

Link 9: [https://www.ucv.es/estudios\\_movilidad.asp?t=122&g=2&m=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=122&g=2&m=1&f=1)

Link 10: [https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

Link 11: [https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

Link 12: <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Link 13: <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>

Link 14: [https://www.ucv.es/estudios\\_calidad.asp?t=122&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=122&g=2&a=1&f=1)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

## INTRODUCCIÓN

En el curso 2011-12 tiene lugar el segundo curso del Grado en Educación Social y se continua con la implantación del sistema AUDIT de Calidad en la Facultad.

El hecho más significativo en la implantación del AUDIT en el Grado de Educación Social durante este curso 2011-12, ha sido la inclusión de este modelo en los siguientes certificados de Calidad obtenidos por la Universidad Católica de Valencia, a lo largo del curso 2011-12:

- Certificación ISO 9001:2008. Enfocada en la mejora de la calidad, basada en los principios de orientación y satisfacción de clientes mediante un enfoque a procesos de la organización. Supone el reconocimiento a su compromiso con los clientes, proveedores y empleados.
- Certificación ISO 14001:2004. Permite la integración de un Sistema de Gestión Ambiental enfocado en la identificación de los aspectos ambientales de la organización que en mayor medida interactúan con el entorno y en desplegar políticas y actuaciones que permitan una reducción en los impactos ambientales asociados a la actividad.
- Certificación OHSAS 1800:12007. Fomenta los entornos de trabajo seguro y saludable al ofrecer un marco que permite identificar y controlar coherentemente los riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

La obtención de estos certificados, avala el compromiso de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte, por ofrecer los mejores métodos de trabajo, a los diferentes colectivos con los que se siente implicada, a saber:

Estudiantes.	Propiedad.
PDI.	Universidades colaboradoras.
PAS.	Junta Provisional de Facultad.
Empresas con las que tiene convenios firmados.	Consejo de Gobierno.
Egresados en cualquiera de sus titulaciones.	

Durante el curso 11-12 el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos han sido incorporados a la normativa ISO 9001. De manera general se han revisado las evidencias

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

asociadas a cada proceso, y se han definido nuevos indicadores para poder realizar el seguimiento.

En los procedimientos de los SGIC de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte se hace referencia a documentos que pertenecen al Sistema Integrado de Gestión de la UCV (certificado en junio de 2012 según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007) y que son de uso interno. Se puede acceder a los documentos del Sistema Integrado referentes a Calidad de dos formas:

- a través de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso 7hqzu9je98qdYL18r3LS
- a través de los procedimientos de del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-xx y PCA-xx recuadrados) y con la clave de acceso 7hqzu9je98qdYL18r3LS

### RESPONSABLES DEL SGIC

El SGIC de la **Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte**, se basa en la implantación de una serie de procedimientos, el seguimiento y análisis de una serie de indicadores marcados por la Facultad, los cuales permitan asegurar que los objetivos de calidad de la Facultad se consiguen y son sometidos a un proceso de mejora continuo.

Los responsables del Sistema de Garantía Interno de Calidad son el **Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad** de la misma, sus funciones quedan descritas en el capítulo 3 del Manual de Calidad: [https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

La Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte se subdivide en dos subcomisiones de calidad debido a que la gestión de los Grados en Maestro de Educación Primaria, Educación Infantil, Educación Social y el Máster universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas es autónoma con respecto al Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Las dos Subcomisiones de Calidad son: Ciencias de la Educación y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. El Grado

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

en Educación Social (**ES**) se rige por la Subcomisión de Calidad de Ciencias de la Educación de la Facultad, formada por los siguientes miembros:

- Decano de la Facultad (Presidente de la Comisión), Dr. D. Gabriel Martínez Rico.
- Coordinador de Calidad (Secretaria de la Facultad y a su vez Secretaria de la Comisión de Calidad), Dra. Dña Margarita Gutiérrez Moret.
- Vicedecana del Grado en Maestro de Educación Infantil, Dña M<sup>a</sup> José Llopis Bueno.
- Vicedecano del Grado en Maestro de Educación Primaria, Dr. D. Dionisio Félix Yañez Avendaño.
- Vicedecana del Grado en Educación Social, Dña Joana Calero Plaza.
- Vicedecano del Máster de Formación del Profesorado de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de idiomas: Dr. D Vicent Gimeno Bosch.
- Vicedecana de la sede Ribera-Costera, Dña Lucía Yuste Díaz.
- 1 Representante de los Profesores, Dra. Dña María Catret Mascarell.
- 1 Representante del PAS: Dña Sara Capuz Lladró.
- Técnico de la Oficina de Calidad: Dña Rocío Pérez Tornero.
- 1 Representante de los Estudiantes: Dn Christian Baterno, el delegado de 1º del Grado en Maestro de Educación Primaria.

Tal y como muestra el acta de constitución de la Subcomisión de calidad de la Facultad, con fecha 07 de junio del 2011 (Anexo 1).

### **PROCEDIMIENTOS DEL SGIC**

Los procedimientos del SGIC que afectan a todos los Grados y Postgrados de la Facultad y por tanto al Grado en Educación Social, conforman el **Manual de Procesos** y son los 15 que detallamos a continuación:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

- 1 - Elaboración de la política y objetivos de calidad
- 2 - Garantía de la calidad de los programas formativos
- 3 - Definición de perfiles y captación de estudiantes
- 4 - Gestión y revisión de la orientación profesional
- 5 - Gestión y revisión de las prácticas externas
- 6 - Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias
- 7 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- 8 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- 9 - Orientación al estudiante
- 10 - Captación y selección del PDI y PAS
- 11 - Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS
- 12 - Formación del PDI y PAS
- 13 - Gestión de los recursos materiales
- 14 - Análisis y medición de resultados
- 15 - Información pública

El **Manual de Procesos** junto con el **Manual de Calidad**, se encuentran disponibles en la página web del Grado y son fácilmente accesibles tal y como pueden observar a través del siguiente enlace: [https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

Desde la implantación del SGIC la Comisión de Calidad de la Facultad elabora un **Informe Anual**, donde se realiza un seguimiento a través de las evidencias e indicadores de los 15 procedimientos, así como se detallan los puntos fuertes y débiles que se encuentran en la titulación, y recogiendo dichos puntos débiles en el **Plan de Mejoras** que también se elabora anualmente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

Ambos documentos se publican anualmente en la web, tal y como muestra el enlace web:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

## PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para poder canalizar y gestionar de manera eficaz las quejas, sugerencias y reclamaciones, que recibe la Facultad dentro del Manual de Procedimientos existe un procedimiento definido llamado:

- **Gestión y revisión de las incidencias , reclamaciones y sugerencias**

Dicho procedimiento se encuentra disponible en la web tal y como se puede ver a través del siguiente enlace: [https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

Con motivo de la Certificación ISO obtenida por la Universidad Católica en el curso 11-12, por la cual se tuvo que adaptar el Manual AUDIT a las Normas ISO, además del procedimiento descrito anteriormente La Universidad Católica cuenta con el Procedimiento P-08-Gestión de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas, en el quedan descritos los términos “No Conformidad, acciones correctivas y preventivas” así como se deben resolver, ver Anexo 2, éste procedimiento queda descrito y al alcance de la Comunidad Universitaria a través del Gestor Documental “GEDUC” que implantó la Universidad en el curso 11-12 para recoger toda la documentación,

Desde el curso 10-11 la Universidad también cuenta con la herramienta on-line del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al que puede acceder el Personal Interno de la UCV a través de su intranet personal y el Personal externo a través del siguiente enlace: <https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

Para facilitar la comprensión por parte de la Comunidad Universitaria de los cambios que supone en la gestión del buzón, la inclusión de los términos “No Conformidad, acciones

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

correctivas y preventivas” y como están relacionados, se elaboró un tutorial que se adjunta como Anexo 3

Para realizar el seguimiento a éste procedimiento la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte cuenta con los siguientes indicadores de medición, recogidos en el formato P-06-F01 “Seguimiento de Indicadores”:

- Porcentaje de quejas atendidas
- Tiempo medio de gestión de las quejas/sugerencias
- Nº de quejas recibidas/Nº alumnos Facultad
- Nº de sugerencias/Nº alumnos Facultad
- Nº de felicitaciones/Nº alumnos Facultad

Tal y como se recoge en el Informe Anual del SGIC 11/12 se han atendido el 100% de las quejas presentadas, se han recibido 17 quejas, 8 sugerencias y 17 felicitaciones de un total de 3582 alumnos.

### **EVALUACIÓN DEL PROFESORADO: ANÁLISIS DE DATOS Y PROPUESTAS DE MEJORA**

Se dispone de una completa información sobre el modelo DOCENTIA-UCV al alcance de la Comunidad Universitaria en la página principal, dentro de la pestaña servicios-calidad-profesores- Docentia UCV a través del enlace [https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp):

- Documento del modelo de evaluación DOCENTIA-UCV.
- Informe de evaluación del modelo.
- Guía de preguntas y respuestas DOCENTIA-UCV.
- Convocatorias DOCENTIA-UCV.
- Comisiones DOCENTIA-UCV.
- Informes de Implantación.
- Resultados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

Los resultados de DOCENTIA obtenidos en la Convocatoria **Docentia** del curso 2010-11 de la Universidad y en particular de la titulación del **Grado en Educación Social**, se encuentran publicados en el apartado de **Resultados Curso 2010-11** del enlace web: [https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

Por otro lado en el Anexo 4 se aportan los resultados provisionales de la Convocatoria Docentia del curso 11-12 obtenidos en el curso 2012-13.

### **SATISFACCIÓN DE LOS PROFESORES**

Como novedad durante el curso 2011-12 se han puesto en marcha los mecanismos para analizar la **satisfacción de los profesores**, a través de una encuesta on-line, pueden acceder a través del siguiente enlace:

**PDI:**

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Debido a que es el primer año que se implanta este modelo de encuesta para analizar la satisfacción tanto del PDI como del PAS no tenemos valores de referencia de cursos anteriores; los resultados se han obtenido de forma general en toda la Universidad, diferenciándolos por departamentos en el curso 2011-12 se presentarán los resultados de la encuesta diferenciados por titulación.

### **SATISFACCIÓN DEL PAS**

Como novedad durante el curso 2011-12 se han puesto en marcha los mecanismos para analizar la **satisfacción de los profesionales de administración y servicios**, a través de una encuesta on-line, a la que pueden acceder a través del siguiente enlace:

**PAS:**

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

En cuanto al PAS, como no está adscrito a ninguna titulación sino a toda la Universidad podemos ofrecer resultados generales (Anexo 5); el promedio de la encuesta de satisfacción del PAS se ha situado en un 7,44 sobre 10, consideramos que el resultado es satisfactorio.

### SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Para recoger la satisfacción de los estudiantes existen varios medios, por un lado existe la herramienta on-line del buzón de quejas sugerencias y felicitaciones, descrita anteriormente y el procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones el cual pueden encontrar en el siguiente enlace de la web:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

También se han creado varios mecanismos para recoger la satisfacción de los estudiantes en sus procesos de prácticas externas, en su participación de algún programa de movilidad así como al convertirse en egresados, se aportan los enlaces para que puedan acceder a dichas encuestas, no pudiendo presentarse datos de las **prácticas externas** ni de **egresados** de la titulación, ya que en el Grado en **Educación Social** los alumnos no comienzan sus prácticas hasta el curso 2012-13 y la titulación no contará con egresados hasta el curso 2013-14

#### Encuesta de satisfacción con las prácticas externas:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0>

#### Encuesta de satisfacción del tutor de prácticas externo:

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

**Encuesta de satisfacción con el programa de movilidad**, no se realiza on-line sino en papel por ello se aportan los anexos 6 y 7 que muestran las encuestas de los alumnos que se van a otra Universidad, **Encuesta de valoración Erasmus OUT** (Anexo 6) y los alumnos que vienen a nuestra Universidad, **Encuesta de valoración Erasmus IN** (Anexo 7).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

**Encuesta de satisfacción de los egresados:**

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXfkdWRUUK6MQ#gid=0>

Respecto a los resultados de la **encuesta de evaluación de la actividad docente**, se aporta la media de los resultados del curso 2011-12 del Grado en Educación Social donde pueden observar los 26 ítems (Anexo 8). La media de los ítems 25 y 26 de la encuesta de evaluación de la actividad docente respecto al profesorado de la titulación es de **7,80** resultado que consideramos satisfactorio.

**PRÁCTICAS EXTERNAS**

El proceso de prácticas viene recogido en el capítulo 5 del Manual de Procesos: **Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas**, tal y como muestra el enlace a la web de la titulación: [https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&g=2&f=1)

Así como en la información pública de la titulación referente a las mismas, tal y como pueden ver en el siguiente enlace: [https://www.ucv.es/estudios\\_informacion.asp?t=122&g=2&a=1&f=1&intro=1](https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=122&g=2&a=1&f=1&intro=1)

También está disponible en la web un enlace a la Normativa UCV de prácticas Externas, que se muestra a continuación: <https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf>

La Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir cuenta con un Servicio General que coordina la gestión de las prácticas externas, llamado **Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo**, cuyo funcionamiento se describe en el Procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, (<https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>).

La información del Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, está disponible en la web en el enlace web: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

Junto con el Área de Prácticas Externas la Titulación cuenta con la Comisión de Prácticas Externas del Grado. Desde dicha Comisión de Prácticas Externas se apoya al estudiante con la figura del *tutor académico*, quien lleva a cabo un conjunto de actuaciones a lo largo del período de prácticas que garantizan la calidad del proceso formativo, y que están dirigidas a proporcionar a los alumnos las capacidades genéricas necesarias para su futuro ejercicio profesional. La función del tutor es la de servir de orientador académico y apoyo institucional para el alumno, en la realización de las actividades prácticas que realice. Además de las citas anuales que se establecen con el tutor/a, éste está siempre disponible para los alumnos tutelados a través de las vías de comunicación con el profesorado existentes en la UCV (intranet; tutorías semanales...).

A lo largo del desarrollo de las prácticas, el seguimiento del alumno será realizado por el trabajo conjunto del tutor externo y el tutor interno profesor de la UCV. En el curso 11-12 tal y como hemos mencionado anteriormente todavía no se ha iniciado el periodo de prácticas del Grado en Educación Social.

### **MOVILIDAD DE ESTUDIANTES**

Desde la Facultad se trabaja para fomentar la participación de los alumnos para que participen en algún programa de movilidad para completar su formación. La gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos está descrita en el procedimiento PCA-12 Procesos de Relaciones Internacionales (Anexo 9), y pueden acceder a través del siguiente enlace <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>

En el procedimiento se describe el funcionamiento de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y de los Coordinadores de Internacional, y se establecen todos los formularios que intervienen en el proceso. La ORI es la responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la Universidad y el Coordinador de Internacional de la Facultad es el encargado de buscar acuerdos y convenios con otras Facultades, a su vez se encarga de seleccionar a los alumnos participantes en el programa, asignar las universidades de destino y del reconocimiento académico de los créditos y de las calificaciones.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

En la web de la titulación los alumnos disponen de toda la información necesaria para participar en los programas de movilidad disponibles para el Grado en Educación Social, tal y como pueden observar a través del siguiente enlace web:

[https://www.ucv.es/estudios\\_movilidad.asp?t=122&g=2&m=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=122&g=2&m=1&f=1)

Dentro del apartado de Movilidad se puede acceder a diferentes menús desplegables que hacen referencia a las condiciones, duración, ayudas económicas y las diferentes Universidades de destinos dentro de cada programa de Movilidad ofertados, así como las plazas que se ofertan.

Junto a la información disponible en la titulación, el alumno puede acceder a la información del Servicio de Relaciones Internacionales, mediante el siguiente enlace

[https://www.ucv.es/internacional\\_0.asp](https://www.ucv.es/internacional_0.asp)

Para conocer la satisfacción del alumnado que participa en algún programa de movilidad, se aportan los anexos 6 y 7 que muestran las encuestas de los alumnos que se van a otra Universidad, **Encuesta de valoración Erasmus OUT** y los alumnos que vienen a nuestra Universidad, **Encuesta de valoración Erasmus IN también llamada “Encuesta de opinión del programa de movilidad”** mencionados anteriormente.

Respecto a los datos del curso 11-12 de estudiantes enviados, indicar que la titulación cuenta con 7 convenios y 12 plazas a disposición de los alumnos que quieran participar en alguno de los programas de movilidad.

Para analizar la satisfacción de los alumnos tanto enviados como recibidos la Facultad ha puesto en marcha dos modelos de encuestas en el curso 11-12: PCA-12-F-16 “Encuesta final de estudiante” (Anexo 10) y PCA-12-F-13 “Encuesta de opinión del programa de movilidad” (Anexo 7).

En el presente curso 2011-12 no ha participado ningún alumno del Grado en Educación Social.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

## INSERCIÓN LABORAL

Respecto a la Inserción Laboral, detallaremos los mecanismos y procesos para garantizar la inserción laboral de nuestros titulados. La Universidad pone a disposición de los alumnos los siguientes servicios relacionados con este proceso:

Bolsa de trabajo: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_4_0.asp)

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

Observatorio de Empleo: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_3\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp)

Empleabilidad: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_5\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_5_0.asp)

A través del procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, accesible a través del siguiente enlace <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> se describe como el Observatorio realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral.

Se adjunta el Anexo 11, con el primer estudio realizado por el Área de Prácticas y Empleo, ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 08-09 y 09-10 que también está disponible en la web:

[https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_3\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp)

Está previsto realizar estudios de inserción laboral, pero como hasta el curso 13-14 no tiene lugar la primera promoción de egresados del Grado en Educación Social, hasta más adelante no se podrán aportar estudios de inserción laboral de los alumnos de la titulación

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE</p>
<p><b>Versión 1.0</b></p>	<p><b>CURSO 2010-2011</b></p>	<p><b>FECHA: 15/11/11</b></p>

**PLAN DE MEJORAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE**

## 1. Plan de Mejoras

<p>Elaboración: Coordinador de Calidad de la Facultad</p>	<p>Revisión: Comisión de Calidad del Centro</p>	<p>Aprobación: Comisión General de Calidad UCV</p>
<p>Fecha: 15/11/11</p>	<p>Fecha: 15/11/11</p>	<p>Fecha: 15/11/11</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE
<b>Versión 1.0</b>	<b>CURSO 2010-2011</b>	<b>FECHA: 15/11/11</b>

## 1. Plan de Mejoras

PLAN DE MEJORAS									
Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Titulación referida
El porcentaje de doctores en el ámbito de la educación social no alcanza los valores deseables por ser el primer año de implantación del Grado.	Fomentar mayor implicación de los profesores en el grado, animando a los mismos a participar de los programas de doctorado en el ámbito de la educación social	Ampliar la oferta de doctorado en el ámbito de la Educación Social.	Vicedecana de Educación Social	Octubre 2011-Julio 2013	Difusión de las propuestas formativas	Ratio doctores/Ratio de PDI	Vicedecana de Educación Social	Aumento de los profesores en el grado, que sean doctores en el ámbito de la educación social	<b>ES</b>
Valoración y análisis de los cuestionarios de evaluación de la actividad docente de las diferentes asignaturas de todos los cursos de Grado.	Reflexionar y poner en común la actividad docente del grado	Valorar y analizar los cuestionarios	Departamentos Decanato Comisión calidad	Septiembre 2011 Septiembre 2012	Cuestionarios de las asignaturas	Resultados de la valoración de las asignaturas	Departamentos Decanato Comisión Calidad	Mejora en la información del desarrollo de las asignaturas	<b>CAFD</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE
<b>Versión 1.0</b>	<b>CURSO 2010-2011</b>	<b>FECHA: 15/11/11</b>

<b>PLAN DE MEJORAS</b>									
Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Titulación referida
Valoración y análisis del cuestionario de relación entre adquisición de competencias y asignaturas.	Reflexionar y debatir sobre aspectos en común con las asignaturas	Valorar y analizar los cuestionarios de competencias trabajadas en las materias del Grado	Departamentos Decanato Comisión calidad	Julio 2011 Septiembre/Noviembre 2012	Cuestionarios de Relación entre competencias /asignatura	Relación entre competencias y asignaturas	Departamentos Decanato Comisión Calidad	Mejora del proceso de enseñanza aprendizaje en próximos cursos	<b>CAFD</b>
Descenso de la tasa de rendimiento	Orientar al alumnado con materias pendientes a organizar su matriculación.	Asesorar al alumnado a gestionar su matrícula de forma coherente	Decanato Profesores titulación. Tutores 1º	Octubre 2011 Septiembre 2012	Reuniones informativas a grupos de alumnos con materias pendientes	Tasa rendimiento	Decanato Comisión Calidad	Mejora de la Tasa de Rendimiento	<b>CAFD</b>
No se tienen datos del perfil de los alumnos de Postgrado.	Ampliar la información del alumnado que asiste al MOPS.	Crear una ficha de perfil de acceso de los alumnos del MOPS.	Vicedecano del MOPS	Octubre 2011 Julio 2013	Ficha perfil de acceso	Nº de estudiantes según la vía de acceso al Máster: Universitario UCV, externo a la UCV; estudios extranjeros. Procedencia geográfica; Motivos por los que ha elegido cursar el Máster en la UCV.	Vicedecano del MOPS Técnico de la Oficina de Calidad	Recoger mayor información acerca del alumnado que realiza el Máster en nuestra Facultad.	<b>MOPS</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE
<b>Versión 1.0</b>	<b>CURSO 2010-2011</b>	<b>FECHA: 15/11/11</b>

<b>PLAN DE MEJORAS</b>									
<b>Puntos débiles</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas a desarrollar</b>	<b>Responsables de tarea</b>	<b>Temporalización</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador seguimiento</b>	<b>Responsable seguimiento</b>	<b>Beneficios esperados</b>	<b>Titulación referida</b>
Proceso sujeto a modificaciones continuas y generalizadas que en ocasiones no son válidas para todas las titulaciones perfil captación estudiantes.	Proponer acciones diferentes para cada titulación	Charlas específicas, conferencias, día de puertas abiertas en la titulación ...	Servicio nuevos alumnos Decanato Profesorado	Febrero 2012 Octubre 2012	Servicio nuevos alumnos en colaboración con el Personal de la titulación (profesores, alumnos....)	Captación de nuevos alumnos	Decanato Comisión Calidad	Incremento y mejora de la difusión de la titulación	<b>CAFD</b>
Falta de sistematización en la recogida de las encuestas de satisfacción	Agilizar el proceso de recogida de encuestas	Integración en la web de los cuestionarios de evaluación del alumnado y del grado de satisfacción del tutor, del supervisor.	Vicedecano de Prácticas	Octubre 2011 Mayo 2012	-	Encuesta en formato web	Vicedecano de prácticas	Mayor operatividad en la recogida de las encuestas de satisfacción.	<b>EI EP ES MOPS</b>
No se evalúa la satisfacción del tutor del centro en el que los alumnos realizan las prácticas.	Generar documentos de evaluación del proceso para el tutor del centro escolar	Elaboración de encuestas	Vicedecano de Prácticas Oficina de Calidad	Octubre 2011 Mayo 2012	Encuestas	Encuestas de satisfacción	Vicedecano de prácticas	Mejorar el proceso de las prácticas y conocer la satisfacción del tutor del centro.	<b>EI EP ES MOPS</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE
<b>Versión 1.0</b>	<b>CURSO 2010-2011</b>	<b>FECHA: 15/11/11</b>

PLAN DE MEJORAS									
Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Titulación referida
Pocos convenios relacionados con los itinerarios de la titulación	Ampliar el nº de convenios en función de los itinerarios de la titulación	Contactar y establecer nuevos convenios con empresas y centros	Decanato Comisión Calidad Comisión de Prácticas	Septiembre 2011 Septiembre 2012	Coordinadores prácticas Alumnos Decanato Profesorado	Número de convenios	Decanato Comisión Calidad Comisión prácticas	Incremento del número de convenios en función de cada uno de los itinerarios ofertados.	<b>CAFD</b>
Número de participantes es poco significativo con respecto al total de alumnos que podrían participar.	Estudiar nuevos canales para fomentar la movilidad del estudiante de a través de las prácticas en el extranjero.	Mayor difusión de la información de los programas de movilidad en los que pueden participar	Servicio de Relaciones Internacionales Comisión de Prácticas Coordinador de la Oficina Internacional del Grado de CAFD y del MOPS	Septiembre 2011 Julio 2012	Acciones de Coordinación Internacional	Nº de estudiantes enviados que participan en programas de movilidad.	Coordinadores de la Oficina Internacional de CAFD y MOPS. Comisión de Prácticas	Mayor participación del alumnado del MOPS y CAFD en los programas de movilidad	<b>MOPS CAFD</b>
Escasez del número de convenios para el grado	Incrementar el nº de convenios	Contactar y establecer convenios con Universidades y centros de investigación españoles y extranjeros	Servicio Relaciones Internacionales Coordinador Internacional CAFD	Junio 2011 Junio 2012	Acciones de Coordinación Internacional CAFD	Número de convenios	Comisión Calidad Coordinador Internacional CAFD	Incremento de la oferta a los estudiantes enviados y recibidos	<b>CAFD</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE
<b>Versión 1.0</b>	<b>CURSO 2010-2011</b>	<b>FECHA: 15/11/11</b>

PLAN DE MEJORAS									
Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Titulación referida
Pendiente elaboración de la encuesta para los alumnos recibidos que participan en programas de movilidad.	Evaluar la estancia de los alumnos recibidos	Elaborar cuestionario de evaluación	Servicio de Relaciones Internacionales  Coordinadores de la Oficina Internacional de la Facultad (CAFD, EI, EP, ES y MOPS)	Octubre 2011 Julio 2012	Acciones del Servicio de Relaciones Internacionales  Ítems que recojan la satisfacción de los alumnos recibidos.	Índice medio de satisfacción de los alumnos recibidos.	Servicio de Relaciones Internacionales  Coordinadores de la Oficina de Internacional de la Facultad  Oficina de Calidad	Ampliar la información para mejorar el proceso si procede.  Conocer el nivel de satisfacción de los alumnos recibidos.	<b>EI EP ES CAFD MOPS</b>
Falta de demanda de asignaturas en inglés	Motivar al alumnado para seguir docencia en inglés	Mayor difusión de la posibilidad de recibir docencia en inglés	Coordinador de la Oficina Internacional de la Facultad	Octubre 2011 Julio 2012	Alumnado que asista a las asignaturas en inglés	Asignaturas	Coordinador de la Oficina Internacional de la Facultad	Mejorar la oferta académica	<b>EI EP ES MOPS</b>
Dificultad en el seguimiento del proceso de gestión y calidad de los recursos materiales dada la dispersión de las sedes de la Titulación.	Finalización de la construcción de la nueva sede de Torrent	Construcción de la Sede	Servicio Patrimonio UCV  Empresa constructora	Octubre 2010 Octubre 2011	-----	-----	Decanato  Comisión Calidad	Mejora de las instalaciones en general y mejora en la gestión y la calidad de los recursos materiales.	<b>CAFD</b>
Dispersión y precariedad de las instalaciones deportivas	Finalización de la construcción de la nueva sede de Torrent.	Construcción de la Sede: instalaciones deportivas	Servicio Patrimonio UCV  Empresa constructora	Octubre 2010 Octubre 2011	-----	----	Decanato  Comisión Calidad	Mejora de las instalaciones deportivas	<b>CAFD</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE
<b>Versión 1.0</b>	<b>CURSO 2010-2011</b>	<b>FECHA: 15/11/11</b>

PLAN DE MEJORAS									
Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Titulación referida
Necesidad de una página web intuitiva y específica propia de la Facultad	Mejorar la información de las diferentes Facultades	Diseñar y publicar una página web que recoja la información relevante de la Facultad	Servicio de Informática Coordinador de la Calidad de la Facultad Servicio de Comunicación	Octubre 2011 Julio 2013	Documentación, datos, medios informáticos, web.	El propio diseño de la página web	Decanato Coordinador de la Calidad de la Facultad Comisión de la Calidad de la Facultad	Mejorar la información pública de la Facultad	<b>EI EP ES CAFD MOPS</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-05 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

### INFORME INDICADORES GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

INDICADOR	CURSO 10/11	CURSO 11/12
TASA DE RENDIMIENTO	<b>92,20%</b>	<b>90,77%</b>
TASA DE ABANDONO	<b>15,79%</b>	-
TASA DE EFICIENCIA	-	-
TASA DE GRADUACIÓN	-	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	-	-
TASA DE MATRICULACIÓN	<b>95%</b>	<b>96,66%</b>
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	<b>36,50%</b>	<b>52,63%</b>
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	<b>66,66%</b>	<b>73,68%</b>

#### OBSERVACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

Esta tasa refleja la relación porcentual entre el número de créditos superados del título respecto al número total de créditos matriculados.

Los valores obtenidos en el segundo curso de implantación del Grado en Educación Social, se consideran positivos, no se considera relevante la disminución en relación a los valores obtenidos en el curso 10-11. Muestra que los alumnos no presentan mucha dificultad para superar las asignaturas en las que se matriculan.

No se dispone de valores estimados de referencia ya que esta tasa no se solicita en las memorias de Verificación.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Se aportan los primeros valores de abandono de la cohorte de alumnos del 10-11, primera promoción de alumnos matriculados en el Grado en Educación Social, el valor de esta tasa es superior al esperado en la memoria Verifica, pero es consecuencia directa de la actual crisis económica que afecta a nuestra sociedad, motivo confirmado por los alumnos atendidos por la Vicedecana de la titulación, los cuales solicitan traslado de expediente a la pública por dificultades económicas y no por causas propias de la Facultad.

#### TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

No pueden aportarse datos de la Tasa de Eficiencia de los Graduados ya que todavía no ha finalizado ninguna promoción el Grado en Educación Social, por comenzar la primera cohorte en el curso 10-11.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-05 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

No puede aportarse ningún valor al respecto ya que dicha Tasa hace referencia a la relación porcentual del número de alumnos que superan en el tiempo previsto más un año, los créditos correspondientes a la titulación y el Grado en Educación Social comenzó el curso 10-11 y hasta el curso 13-14 no se graduarán los primeros alumnos del Grado, por tanto hasta la finalización del curso 14-15 no se podrán presentar resultados de dicha tasa.

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

La definición de la Tasa de Oferta-Demanda descrita en el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta al sistema de acceso en la UCV-San Vicente Mártir.

Los resultados de esta tasa no son comparables con otras universidades puesto que el registro de datos de reserva y lista de espera de la UCV no sigue la misma metodología que las universidades públicas y, por tanto, se trata de una reserva de plaza y no de una solicitud de admisión a la titulación.

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

Los resultados de la tasa de matriculación son muy satisfactorios ya que el valor alcanzado es muy próximo al 100% de las plazas ofertadas: 96,66%.

No se dispone de valores estimados de referencia de esta tasa, ya que no se solicitaba en las memorias de Verificación.

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

Los resultados obtenidos de esta Tasa, en el segundo año de implantación del Grado, reflejan el cumplimiento de lo indicado en el informe de seguimiento del curso 11-12, donde se hacía referencia a que un elevado número de profesores se encontraban ultimando su tesis doctoral, lo cual ha dado como resultado la Tasa de 52,63%, superior a la obtenida en el curso 10-11. Por tanto se está cumpliendo de manera adecuada la progresión de doctores a medida que se va implantando el Grado.

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

En relación al profesorado a tiempo completo, destacar el aumento de la Tasa, 73,68%, valor superior al obtenido en el curso 10-11 donde la tasa alcanzó el valor del 66,66%, permitiendo a la Titulación tener una plantilla muy estable, lo cual lleva consigo un estilo docente propio que facilita la coordinación entre el profesorado del Grado de Educación Social.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-06 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

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

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p><i>A través de la página web de la UCV y los enlaces web facilitados en el presente informe, tanto el futuro alumno como el alumno que actualmente cursa sus estudios en la Universidad, puede acceder de una manera sencilla y fácilmente accesible, a la información de todos los Grados impartidos en la Universidad.</i></p> <p><i>Así como a todos los Grados impartidos en la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte de manera inmediata, mediante menús desplegables e intuitivos, como ocurre en el <b>Grado en Educación Social</b>, tal y como recoge el enlace web del Grado.</i></p> <p><i>Se aporta información completa sobre el título oficial objeto de seguimiento. Dicha información pública recogida en la Web, se actualiza anualmente y siempre que se produzca cualquier cambio sobre la información existente o se considere oportuno ampliar o modificar dicha información cubriendo las necesidades de información del alumnado y la sociedad en general.</i></p> <p><i>En la página web el alumnado accede mediante menús desplegables, a una Presentación General del Máster, información completa y actualizada de: Competencias, Plan de Estudios, Guías docentes, Horarios, Normativa acerca del Trabajo Fin de Grado, Sistema de Garantía de Calidad, Memorias de Verificación y Modificación, Informes de Seguimiento, etc.</i></p> <p><i>La información reflejada en la web, éste curso ha sido ampliada atendiendo a sus recomendaciones tal y como se detallará más adelante, apareciendo nuevos desplegables en la web de las titulaciones para cubrir las necesidades del alumnado.</i></p> <p><i>Por tanto, podemos destacar que se trata de un sistema dinámico de comunicación pública de la información propia del <b>Grado en Educación Social</b>.</i></p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p><i>No se ha presentado ninguna modificación al plan de estudios de la titulación, desde el anterior informe de seguimiento presentado en febrero del 2012.</i></p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE</p> <p>GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL</p>
<p>PCA-25-F-06 Ed.00</p>	<p>CURSO 2011-2012</p>	<p>FECHA: 23/01/2013</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p><i>Todas sus recomendaciones han sido atendidas, comentadas y detalladas en el Informe de recomendaciones criterio 4 del Grado en Educación Social 2011-12.</i></p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p><i>En el curso 11-12 se ha modificado el tipo de informe realizado sobre el criterio 5 “Valoración de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SGIC).El tipo de informe que presentamos actualmente se ajusta más a las directrices y recomendaciones propuestas por ANECA en sus documentos de apoyo para la elaboración de las Memorias de Verificación de Títulos Oficiales Universitarios y al punto 9 (Sistema de Garantía de Calidad) del Anexo I del Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales</i></p> <p><i>En el informe del SGIC del Grado en Educación Social se exponen datos y valoraciones sobre distintos aspectos relativos al Sistema de Garantía de Calidad del Grado, se hace referencia o se incluyen enlaces para acceder a documentos utilizados en el SGIC, también se han incluido los documentos anexos necesarios para realizar el seguimiento de la titulación.</i></p> <p><i>El Grado responde al SGIC de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte, que queda descrito de manera pública a través del siguiente enlace: <a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=122&amp;g=2&amp;f=1</a></i></p> <p><i>El manual de Calidad y el manual de procedimientos de la Facultad tiene como ámbito de aplicación todos los Grados y Másteres oficiales de la misma ya que el diseño del SGIC reconocido por ANECA se realizó a través del programa AUDIT, el cual se hizo por centro, afectando a todas las titulaciones oficiales del Centro ya sean de Grado, Máster o Doctorado.</i></p> <p><i>En el curso 2011-2012 tiene lugar el segundo año de implementación del SGIC en el Grado en Educación Social (ES) en la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte.</i></p> <p><i>La titulación ya cuenta con el primer Informe de Seguimiento de la titulación, cuyo resultado es favorable, y al cual la Comunidad Universitaria puede acceder a través del siguiente enlace de la web: <a href="https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=122&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=122&amp;g=2&amp;f=1</a></i></p> <p><i>La Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte se subdivide en dos subcomisiones de calidad tal y como hemos descrito anteriormente, debido a que la gestión de los Grados en Maestro de Educación Primaria, Educación Infantil, Educación Social y el Máster universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas es autónoma con respecto al Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Las dos Subcomisiones de Calidad son:</i></p>



*Ciencias de la Educación y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. La titulación del Grado en Educación Social se rige por la Subcomisión de Calidad de Ciencias de la Educación de la Facultad está formada por:*

- Decano de la Facultad (Presidente de la Comisión), Dr. D. Gabriel Martínez Rico.
- Coordinador de Calidad (Secretario de la Facultad y a su vez Secretaria de la Comisión de Calidad), Dra. Dña Margarita Gutiérrez Moret.
- Vicedecana del Grado en Maestro de Educación Infantil, Dña M<sup>a</sup> José Llopis Bueno.
- Vicedecano del Grado en Maestro de Educación Primaria, Dr. D. Dionisio Félix Yañez Avendaño.
- Vicedecana del Grado en Educación Social, Dña Joana Calero Plaza.
- Vicedecano del Máster de Formación del Profesorado de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de idiomas: Dr. D Vicent Gimeno Bosch.
- Vicedecana de la sede Ribera-Costera, Dña Lucía Yuste Díaz.
- 1 Representante de los Profesores, Dra. Dña María Catret Mascarell.
- 1 Representante del PAS: Dña Sara Capuz Lladró.
- Técnico de la Oficina de Calidad: Dña Rocío Pérez Tornero.
- 1 Representante de los Estudiantes: Dn Christian Baterno, el delegado de 1º del Grado en Maestro de Educación Primaria.

*Durante este curso 11-12 la Subcomisión de calidad se ha reunido para tratar el Informe Anual del SGIC de la titulación; revisar, modificar y aprobar los indicadores y evidencias a reflejar en dichos informes; establecer la política y objetivos de calidad a seguir; informar de la elección del representante de los alumnos en la Subcomisión; hacer un seguimiento del plan de mejoras del curso 10-11, preparación e información con motivo de la implantación de las Norma ISO. Al margen de las reuniones mantenidas por la Subcomisión de Calidad, también se han mantenido reuniones con los vicedecanos para facilitar la implementación del SGIC y llevar un seguimiento de la documentación de la titulación, así como de los procedimientos junto con la información publicada en la web para la C El segundo año de implantación del SGIC ha supuesto un gran esfuerzo, ya que se han tenido que adaptar de nuevo los procedimientos de trabajo a la Norma ISO en la titulación del Grado en Educación Social, lo que ha generado una serie de reuniones para acercar los procedimientos adaptados a través del nuevo Gestor Documental "GEDUC", que recoge todos los procedimientos y los formatos que derivan de cada uno de ellos.*

*Al margen de las reuniones de la Subcomisión de calidad, para facilitar la implementación del SGIC también han tenido lugar reuniones con la Vicedecana del Grado en Educación Social, para hacer un seguimiento de la documentación y los procedimientos de los cuales se han obtenido la información para el Informe Anual de la titulación. También ha tenido lugar una sesión monográfica con los directores de departamento de la Facultad, para atender sus dudas y las de los profesores que conforman su departamento, acerca del programa DOCENTIA, que se inició el curso 10-11 de manera experimental la Universidad, más información a través del enlace ([https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)) y cuyos primeros*

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
PCA-25-F-06 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 23/01/2013

resultados se obtuvieron en el curso 11-12.DOCENTIA en el curso 11-12 (continúa en la fase experimental) y ya se pueden consultar los primeros resultados a través del siguiente enlace de la web:  
[https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

## CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

### REFLEXIÓN GLOBAL

*A continuación se procede a realizar un análisis detallado de los indicadores obtenidos en el Máster y que se encuentran publicados en la web como pueden ver a través del siguiente enlace:*

[https://www.ucv.es/estudios\\_calidad.asp?t=122&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=122&g=2&a=1&f=1)

*Comenzaremos por la **Tasa de Rendimiento** del título donde los valores obtenidos en el segundo curso de implantación del Grado en Educación Social, se consideran positivos y refleja que los alumnos superan en buena medida las asignaturas en las que se matriculan.*

*Respecto a la **Tasa de Abandono** de la cohorte de alumnos del curso 10-11, primera promoción de alumnos matriculados en el Grado en Educación Social, es consecuencia directa de la actual crisis económica que afecta a nuestra sociedad, motivo confirmado por los alumnos atendidos por la Vicedecana de la titulación, los cuales solicitan traslado de expediente a la pública por dificultades económicas y no por causas propias de la Facultad.*

*La Tasa de **PDI Doctor**, en el segundo año de implantación del Grado, refleja el cumplimiento de lo indicado en el informe de seguimiento del curso 11-12, donde se hacía referencia a que un elevado número de profesores se encontraban ultimando su tesis doctoral, lo cual ha dado como resultado la Tasa de 62,50%, superior a la obtenida en el pasado curso, lo mismo ocurre con la tasa de **PDI a tiempo completo**, que ha aumentado considerablemente alcanzando un valor de 87,50% permitiendo a la Titulación tener una plantilla muy estable, lo cual lleva consigo un estilo docente propio que facilita la coordinación entre el profesorado del Grado de Educación Social.*

*Por último comentaremos la **Tasa de matriculación**, donde los resultados son muy satisfactorios ya que el valor alcanzado es muy próximo al 100% de las plazas ofertadas: 96,66%.*

## **ANEXO 1**

**ACTA DE MODIFICACIÓN DE LA SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>ACTA DE MODIFICACIÓN DE LA SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE</p>	<p>FECHA: 7/06/2011 Versión 1.0</p>
<p>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV</p>		

## ACTA DE LA SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE

### REUNIÓN DE LA SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**Fecha:** 07-06-11

**Hora:** 15.30h

**Lugar:** Aula biblioteca (Godella)

#### ASISTENTES:

- Gabriel Martínez Rico
- Dionisio Félix Yañez
- M<sup>a</sup> José Llopis Bueno
- Vicent Gimeno Bosch
- Joana Calero Plaza
- María Catret Mascarell
- Sara Capuz Lladró
- Kevin de Miguel
- Rocío Pérez Tornero
- Lucía Yuste Díaz

#### ORDEN DEL DÍA:

1. Modificación en los miembros de la Subcomisión de Calidad de Ciencias de la Educación.

Se aprueba por la Junta de Facultad la Subcomisión de Calidad, compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Decano Dn. Gabriel Martínez Rico
- Coordinadora de Calidad: Secretaria de la facultad Margarita Gutiérrez Moret
- Representante del PAS: D<sup>a</sup> Sara Capuz Lladró
- Representantes del grado de Infantil: Vicedecana D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Llopis Bueno
- Representante del grado de Primaria: Vicedecano Dn Dionisio Félix Yañez Avendaño
- Representante del grado de Educación Social: Vicedecana D<sup>a</sup> Joana Calero Plaza
- Representante de la sede Ribera-Costera: Vicedecana D<sup>a</sup> Lucía Yuste Díaz
- Representante del Máster Oficial de Educación Secundaria: Dn Vicent Gimeno Bosch

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>ACTA DE MODIFICACIÓN DE LA SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE</b></p>	<p><b>FECHA: 7/06/2011</b> <b>Versión 1.0</b></p>
<p>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV</p>		

- Representante de los profesores: D<sup>a</sup> María Catret Mascarell
- Representante de los estudiantes: Kevin de Miguel
- Representante de la Unidad Técnica de Calidad: D<sup>a</sup> Rocío Pérez Tornero

No hubo ruegos y preguntas.

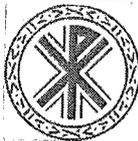
Y sin más asuntos que tratar, concluye la sesión a las 16.30 horas.

Dn Gabriel Martínez Rico  
Decano

Dn. Dionisio Félix Yañez Avedaño  
Secretario en funciones

## **ANEXO 2**

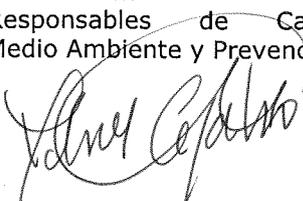
**P-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 1 DE 12 EDICIÓN: 00

## ÍNDICE

1. Objeto y Campo de Aplicación.
2. Responsabilidades.
3. Desarrollo.
  - 3.1. Identificación y Tratamiento de las No Conformidades.
    - 3.1.1. No Conformidades Detectadas en Compras.
    - 3.1.2. No Conformidades de Producto o Servicio.
    - 3.1.3. No Conformidades Detectadas por Usuarios/Alumnos.
    - 3.1.4. No Conformidades Relativas al Sistema de Gestión.
  - 3.2. Análisis.
  - 3.3. Ejecución.
  - 3.4. Revisión y Cierre.
  - 3.5. Apertura de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
  - 3.6. Ejecución.
  - 3.7. Seguimiento y Cierre.
  - 3.8. Diagrama de Flujo.
4. Documentos de Referencia.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	26/01/2012	Edición Inicial

Elaboración: Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención  Fecha: 26/01/2012	Revisión: Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad  Fecha: 26/01/2012	Aprobación: Gerente  Fecha: 26/01/2012
---	--	--

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 2 DE 12 EDICIÓN: 00

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Se describe en este procedimiento el método seguido en la **UCV** para la gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas, desde el punto de vista de la calidad, el medio ambiente y seguridad laboral. Garantizando que no se prestan servicios no conformes, tanto a los usuarios como entre los diversos servicios de la **UCV**.

Para ello el procedimiento describe los métodos utilizados para la identificación y control del servicio o productos no conforme con los requisitos, entendiéndose como producto cualquiera elaborado en la **UCV** o comercializado en su tienda virtual.

Este procedimiento es de aplicación en toda la organización, en relación con la detección de no conformidades tales como:

- Productos / Servicios detectados por personal de la **UCV** como No Conformes.
- Productos / Servicios detectados por los **UCV** como No Conformes y reconocidos en la **UCV** como tales: Reclamaciones de alumnos.
- Servicios subcontratados detectados como No Conformes.
- Productos / Servicios suministrados por proveedores.
- No conformidades relativas al sistema de gestión, detectadas durante la aplicación del sistema.
- Incidencias de en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo o Medioambiental.
- Igualmente, se va a aplicar a aquellas desviaciones para cuyo tratamiento se haya decidido la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 3 DE 12 EDICIÓN: 00

## 2. RESPONSABILIDADES

<b>GERENCIA</b>	Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.
	Apertura de No conformidades, Acciones Correctivas y/o Preventivas
<b>RESPONSABLES DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN</b>	Apertura de No conformidades, Acciones Correctivas y/o Preventivas
	Revisar las no conformidades ocurridas en los diferentes servicios.
	Supervisar la correcta detección de no conformidades en los diversos servicios.
<b>RESPONSABLES DE SERVICIOS AFECTADOS/ EQUIPO DECANAL</b>	Apertura de No conformidades, Acciones Correctivas y/o Preventivas
	Designar a la persona responsable de llevar a cabo la solución de esas no conformidades asociadas a su servicio.
	Revisión, numeración y cierre de todas las no conformidades registradas y acciones correctivas.
	Entregar informes de no conformidad a los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, una vez cumplimentados, para su revisión y cierre.
<b>TODO EL PERSONAL DE LA UCV</b>	Detectar las no conformidades que se puedan producir y registrarlas en la aplicación disponible en la Intranet.
	Identificar productos no conformes y separarlos de su zona habitual de almacenamiento.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 4 DE 12 EDICIÓN: 00

### 3. DESARROLLO.

#### 3.1. Identificación y Tratamiento de No Conformidades.

La detección de los servicios/productos no conformes en la **UCV** podrá realizarse por cualquier miembro de la organización y por los usuarios, a través de distintas vías, durante el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la **UCV**.

Se consideran no conformidades las referidas a:

- Incumplimientos de legislación en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Incumplimiento de los objetivos y metas aprobados.
- Incumplimientos de planificaciones, registros, controles y cualquier otro requisito establecido por las normas de aplicación o los procedimientos del sistema.
- Incidencias referidas a materiales adquiridos o servicios subcontratados.
- Incidencias de tipo Medio Ambiental o de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cualquier miembro de la organización podrá detectar una no conformidad. Cuando ocurra esto, lo comunicará al Responsable del servicio en el que se detecte la incidencia o, si procede, al equipo decanal de la facultad, quien estudia la necesidad o no de abrir una Acción Correctiva o Preventiva.

Los campos de los que consta el registro son:

- Número de la no conformidad, asignado automáticamente por la aplicación, donde XX será un número correlativo que empezará en 01 e AAAA será el año en que se ha producido la no conformidad.
- Área del sistema a la que afecta al No Conformidad: Gestión de la Calidad, Gestión del Medio Ambiente, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo u Otros.
- Nombre de la persona que la detecta y áreas de la universidad a la que afecta.
- Descripción de la no conformidad.
- Propuesta de solución a la no conformidad y responsable de la misma.
- Verificación de la eliminación de la no conformidad describiendo las acciones que se han realizado para ello.
- Estudio de las causas.
- Marcar si procede, Acción Correctiva o Acción Preventiva, en el caso de que se genere.
- Acciones tomadas, responsable de las mismas y plazo de ejecución.
- Resultados de las acciones emprendidas para solucionar las causas.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 5 DE 12 EDICIÓN: 00

- Acciones a emprender en el caso de que no sea eficaz.
- Fecha de cierre de la No Conformidad/Acción Correctiva y firma del Responsable que aprueba el cierre.

### 3.1.1. NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN COMPRAS.

Tal como se describe en el procedimiento **P-05 "Compras y Evaluación de Proveedores"**, cuando se lleva a cabo la inspección de un pedido realizado y se comprueba que no es correcto, que no llega en condiciones aceptables o en el plazo de tiempo establecido, o que no contiene la documentación legal de aplicación (manual de instrucciones, declaración de conformidad, etc.), la persona que ha detectado la no conformidad lo comunica a la persona responsable de la compra, quién decide el tratamiento que se le debe dar y registra la incidencia en la aplicación informática disponible en la Intranet, indicando cuál ha sido la solución de la misma, abriendo el correspondiente **"Informe de Acción Correctiva y Preventiva"** (si procede, 3.3 del presente procedimiento).

En el caso de no estar presente los Responsables, la persona que detecte el material no conforme lo identifica con una etiqueta blanca en la que escribirá el texto **"NO CONFORME"** y lo separa de su zona habitual de almacenamiento, según procedimiento **P-05**.

Los informes de no conformidad relativos a proveedor, se tendrán en cuenta en la siguiente evaluación de proveedores.

### 3.1.2. NO CONFORMIDADES DE SERVICIO O PRODUCTO.

Son las no conformidades detectadas durante el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la **UCV**, generalmente, en las actividades de supervisión realizadas por los Responsables de Servicios o Equipo decanal.

El personal implicado en la prestación del servicio comunica las incidencias detectadas durante el desarrollo de sus actividades al Responsable que corresponda, quién decide el tratamiento que se le debe dar y si es necesario abrir un **"Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"** según el formato **P-08-F-01** de la aplicación informática disponible en la Intranet.

Generalmente, se abren informes de no conformidad para aquellas incidencias que afecten considerablemente a la calidad del servicio prestado, que supongan un

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 6 DE 12 EDICIÓN: 00

impacto sobre el Medio Ambiente, que supongan un riesgo para la seguridad y salud, o que sean repetitivas.

Las no conformidades detectadas son estudiadas por los Responsables con ayuda del personal implicado, determinando las causas de su origen con el fin de dar un tratamiento inmediato para solucionar dicha no conformidad y evitar su reaparición.

Una vez cerradas las no conformidades, los Responsables estiman si es necesaria la apertura de acciones correctivas, procediendo según apartado 3.3.

En el caso de detección de no conformidades en los servicios subcontratados, será el Responsable del Servicio afectado el responsable de su evaluación, procediendo según **P-05 "Compras y Evaluación de Proveedores"**.

De manera continua, los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, revisan todas la No Conformidades internas registradas con el fin de determinar si se han abierto acciones correctivas y preventivas cuando procedía y si han sido todas cerradas.

Generalmente, se abren informes de acciones correctivas y preventivas cuando se trate de no conformidades repetitivas o consideradas como graves a criterio de los Responsables.

### 3.1.3. NO CONFORMIDADES DETECTADAS POR USUARIOS/ALUMNOS.

Cuando el Usuario/Alumno detecta un servicio/producto no conforme (reclamación), notifica a la UCV de su existencia a través de la aplicación "Buzón de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones" de la Web.

Las quejas que reciban los miembros de la UCV que deban ser tratadas como No Conformidades, deben ser trasladadas a la aplicación informática de Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas, disponible en la Intranet."

### 3.1.4. NO CONFORMIDADES RELATIVAS AL SISTEMA DE GESTIÓN.

Estas no conformidades pueden ser detectadas durante la aplicación del sistema de gestión por cualquier miembro de la organización o como resultado de cualquiera de las revisiones o auditorías llevadas a cabo conforme al sistema de gestión de la **UCV**.

En el caso de que se detecten en las auditorías internas, la no conformidad aparece registrada en el "**Informe de Auditoría Interna**" (formato libre), utilizado por el auditor interno, reflejándose su solución en el registro **P-08-F-01** donde se hará referencia al informe de auditoría interna correspondiente.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 7 DE 12 EDICIÓN: 00

La forma de actuar con estas no conformidades viene descrita en el **P-07 "Auditorías Internas"**.

### 3.2. Análisis

Los Responsables de los Servicios o Equipo Decanal, afectados por la no conformidad, proceden al análisis de la no conformidad detectada y sus causas. Además, determinan si se trata de una no conformidad grave, leve o una no conformidad leve pero reiterada.

En el caso de que consideren que es necesario aplicar acciones correctivas o preventivas para la eliminación de causas, proceden a la apertura de acciones correctivas / preventivas, dejando constancia de tal hecho en la aplicación **Informe de No Conformidad P-08-F-01**, de la aplicación informática disponible en la Intranet.

En el caso de que no fuese necesaria la aplicación de acciones correctivas, se subsana la no conformidad con una disposición inmediata, dejando constancia del mismo modo en el informe de no conformidad.

### 3.3. Ejecución

Una vez realizado este análisis, se propone la solución más adecuada a esa no conformidad, la asignación del responsable de llevarla a cabo y el plazo de implantación de la misma, comunicando este hecho a esa persona.

Si tras el análisis de la no conformidad se determina que ésta es **Grave** o **se ha repetido en varias ocasiones**, se procederá a la apertura de la acción correctiva más adecuada para eliminar las causas que la producen.

Si fuese **Leve**, se propone la solución más adecuada para eliminar la no conformidad que la originó, así como la designación del responsable de llevarla a cabo y el plazo de ejecución.

### 3.4. Revisión y Cierre.

Una vez implementadas las acciones pertinentes propuestas para eliminar la no conformidad causante de la apertura del **P-08-F-01**, apartado **"Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, y según corresponda el

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 8 DE 12 EDICIÓN: 00

Responsable del Servicio o el equipo decanal afectado, se encarga de verificar que esta no conformidad ha sido eliminada, quedando esta verificación registrada en el correspondiente apartado del formato **P-08-F-01 "Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**.

El cierre de una no conformidad que haya generado la apertura de una acción correctiva, es independiente del cierre de las acciones correctivas que se han emprendido.

Cuando no es posible llevar a cabo la solución que se propone, no hay solución posible o, tras su estudio, no se considera que sea una no conformidad real, se da por cerrada la no conformidad, con la fecha y el nombre de la persona Responsable de su cierre según corresponda, dejando constancia de ello en el **P-08-F-01, "Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, en el apartado "Seguimiento de las Acciones".

Para tener un control de todas las No conformidades y Reclamaciones que se hayan producido a lo largo del año, los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención tiene acceso al **"Listado de No Conformidades y Acciones Correctivas / Preventivas"**, conforme se van abriendo los informes, diferenciando el tipo de no conformidad: Incidencias de Proveedores, Reclamaciones de clientes o No conformidades internas del servicio prestado, y el tipo de acción: correctiva / preventiva, de manera que se tenga en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección.

### **3.5. Apertura de Acciones Correctivas y/o Preventivas.**

Para el Sistema de Gestión implantado por la **UCV**, la gestión de las acciones correctivas y preventivas constituye la base para la consecución de un objetivo básico como es el de la mejora continua.

Se utiliza la Acción correctiva para eliminar las causas de una No Conformidad ya existente y evitar que esta vuelva a producirse.

En el caso de no haberse detectado una No Conformidad como tal pero si una situación que pueda dar origen a ella (No Conformidad potencial), se abre una Acción Preventiva con el fin de prevenir la aparición de posibles No Conformidades derivadas de estas situaciones.

Cuando se detecta una No Conformidad y tras ser remitida ésta a los Responsables, se analiza la misma (sus causas y la solución más adecuada designando a los

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 9 DE 12 EDICIÓN: 00

responsables de llevar a cabo dichas soluciones), tal y como se indica en apartados anteriores.

Si se considera necesaria la adopción de acciones correctivas y/o preventivas, se recogerá en la misma aplicación, **P-08-F-01 "Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, asignándole el número que corresponda automáticamente por medio de la aplicación.

Las no conformidades potenciales pueden ser detectadas en la UCV mediante, las siguientes fuentes de información, entre otras:

- Auditorías internas del Sistema de Gestión.
- Revisión del sistema por la dirección.
- Encuestas de satisfacción.
- Sugerencias de mejora.
- Tendencias de los indicadores.

Los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención se encargan, tras el estudio y análisis de no conformidades potenciales y sus causas, de determinar las acciones preventivas que se consideren oportunas, de forma análoga a las correctivas.

Estas acciones son utilizadas por la UCV como una herramienta para la mejora tanto del Sistema de Gestión, como del funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo en la organización.

### **3.6. Ejecución.**

Para la ejecución de las Acciones Correctivas y/o Preventivas, los Responsables del servicio implicado, o en su caso de Calidad, Medio Ambiente y Prevención seleccionan la opción "**Acción Correctiva**" o "**Preventiva**" en el **P-08-F-01 "Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, de la aplicación informática disponible en la Intranet, identificando:

- Acciones para solucionar las causas de la no conformidad.
- Plazo de ejecución.
- Responsable de la ejecución.
- Método de la valoración de la eficacia de las acciones emprendidas.
- Plazo para comprobar la eficacia.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 10 DE 12 EDICIÓN: 00

- Resultado de las acciones para solucionar las causas.
- Acciones emprendidas en el caso de no ser eficaz.
- Fecha de cierre junto a firma de los responsables.

Una vez seleccionada la casilla de "correctiva" o "preventiva", se analizan, determinan y registran la causa o causas de la misma. Además, deja constancia de todas las acciones a realizar, de los responsables de ponerlas en práctica y el plazo previsto para su ejecución.

Una vez cubiertos todos estos campos, envía el "Informe de acción correctiva o preventiva" a los responsables asignados para llevar a cabo las acciones.

Una vez que den por terminada su actuación, se le comunica, a través del servicio virtual y según proceda al Responsable de su apertura.

### **3.7. Seguimiento y Cierre.**

El Responsable del servicio implicado, o cuando se determine, el Responsable de Calidad, Medio Ambiente o Prevención se encarga del seguimiento de la Acción Correctiva o Preventiva y de las acciones concretas para su aplicación, para lo que deberá:

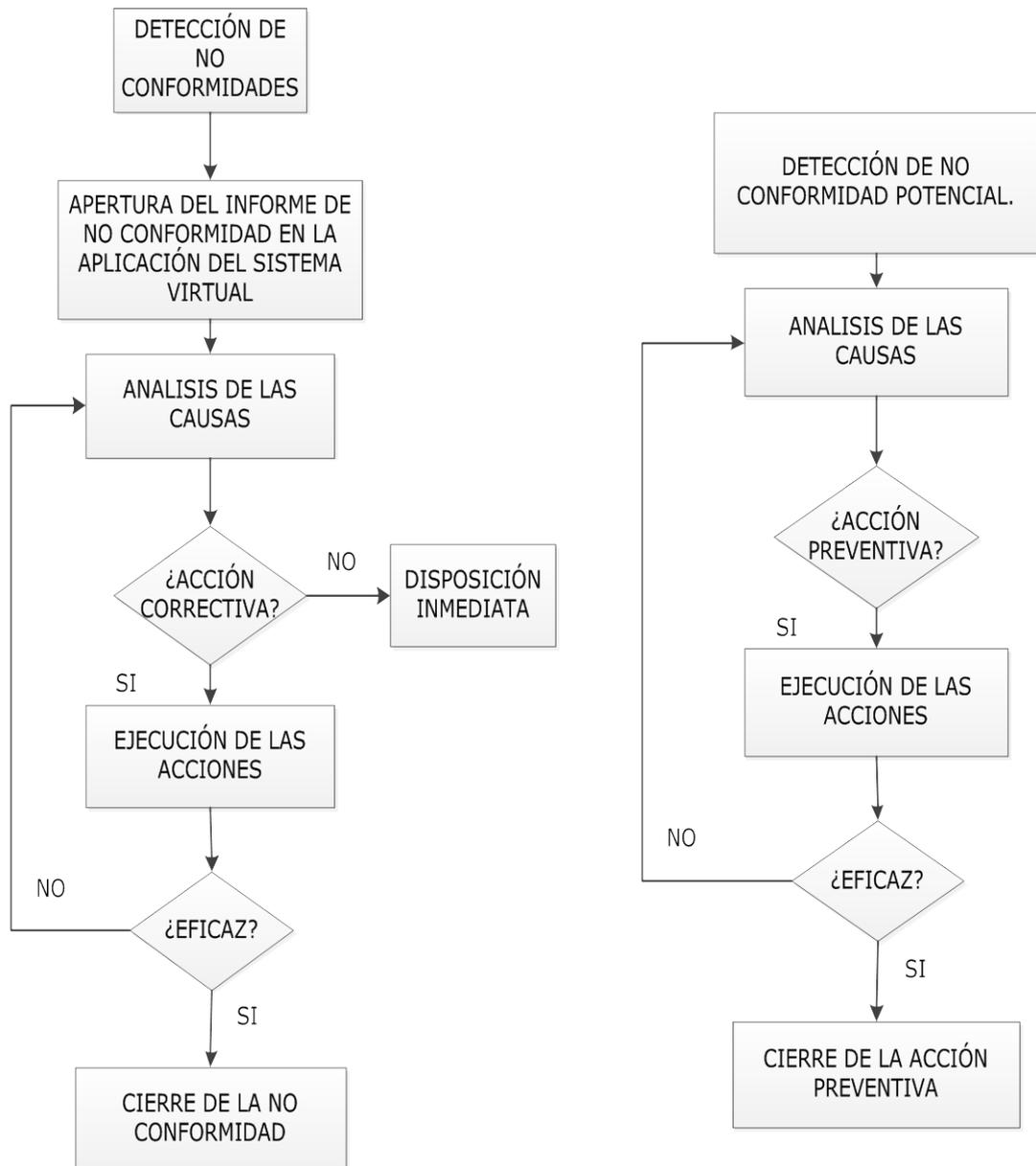
- Estar en contacto periódico con el encargado de aplicar la Acción Correctiva o Preventiva, con el fin de comprobar que se está aplicando apropiadamente, pudiéndose modificar la misma, si el progreso no es el esperado.
- Una vez pasado el plazo fijado para su aplicación, comprobar si se ha realizado y si ésta es eficaz.
- Si en esta comprobación de la aplicación el resultado final de la Acción Correctiva o Preventiva fuese negativo, estudiar los motivos por los que no se ha realizado de una forma eficaz, debido a las dificultades que el encargado de su aplicación ha encontrado y se arbitrarán nuevas acciones o complementarán las iniciadas fijando un nuevo plazo para su ejecución.
- Si el resultado es positivo, tras comprobar que las causas que han generado la No Conformidad han sido eliminadas, el Responsable a quien se haya asignado procederá al cierre de la misma mediante su nombre y fecha.

En todo momento, la aplicación del sistema virtual mantiene actualizado un registro, acorde al **P-08-F-01 "Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva"**, con todas las acciones correctivas y preventivas abiertas durante el año en curso, indicando en el mismo la fecha de cierre cuando se produce tal



circunstancia, al cual tienen acceso los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención y que será tenido en cuenta en la Revisión del Sistema por la Dirección.

### 3.8. Diagrama de Flujo.



## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Todos los documentos necesarios en este Procedimiento se relacionan a continuación:

- Documentos de referencia:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: P-08
	<b>GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	FECHA: 26/01/2012 PÁGINA: 12 DE 12 EDICIÓN: 00

- Norma UNE-EN-ISO 9001:08. "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".
- Norma UNE-EN-ISO 14001:04. "Sistemas de Gestión Medioambiental".
- Norma UNE-EN-ISO 18001:07. "Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo".
- Manual de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procedimiento P-05 "Compras y Evaluación de Proveedores".
- Procedimiento P-07 "Auditorías Internas".
- Formatos que se derivan de este procedimiento:
  - P-08-F-01 "Informe de No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva". Aplicación informática.

## **ANEXO 3**

**TUTORIAL DE GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES CON LA INCLUSIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**

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

## GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES

-

### NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

**Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones**

Estado:  Carácter:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:

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

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

**Leyenda**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

## GESTION DE LA QUEJA

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

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

## NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

### Identificación

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

Tipo:  ← **No Conformidad o Acción Preventiva**

Abierta por: |

Carácter:  ← **Carácter leve o grave**

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

No conformidad de:  ← **Servicios o Facultades**

Servicio:  ← **Nombre del servicio que abre la no conformidad**

### 1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

### 2 . Corrección de la No Conformidad

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

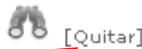
Aprobado por:  ← **Nombre del responsable del Servicio**

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</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 servicio se buscará el responsable del mismo a través de esta herramienta.

Responsable de la acción: -- Sin asignar

#### 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

Servicios:

Carácter: Felicitación

Asunto: Por la atención y trato recibido

Motivo:

Responsable:

---

Acciones:  -> Responder

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

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

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

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

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

## **ANEXO 4**

**RESULTADOS PROVISIONALES CONVOCATORIA DOCENTIA UCV CURSO 2011-12**

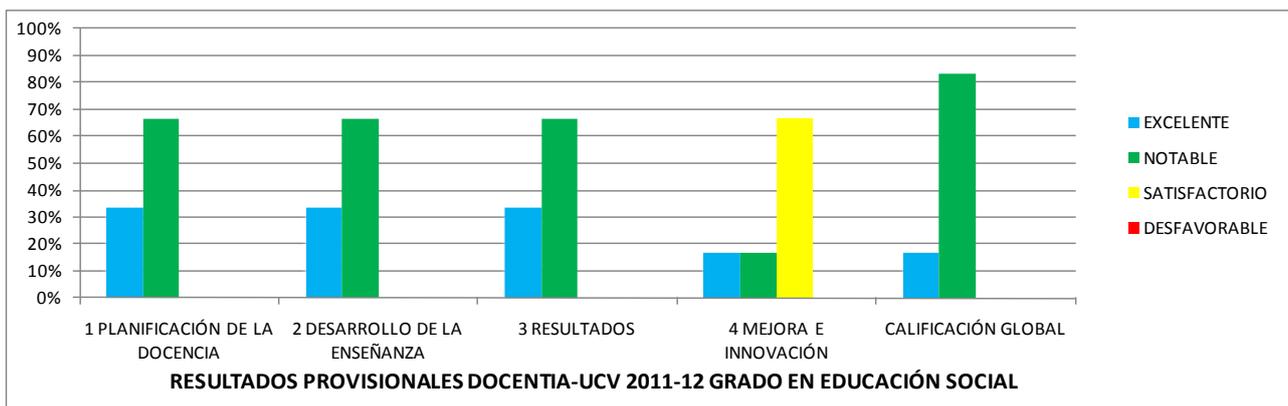
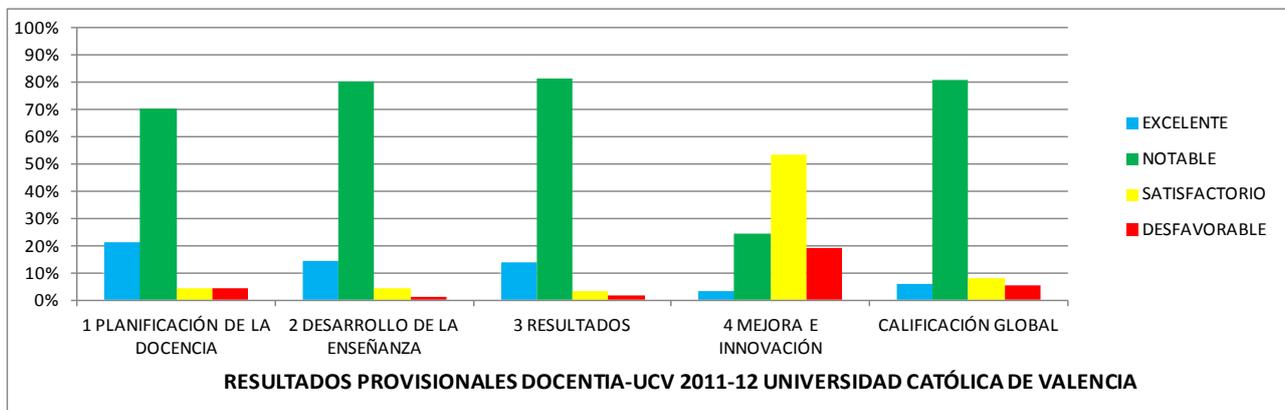
El modelo **DOCENTIA-UCV**, continúa en fase experimental los resultados definitivos de las Convocatorias DOCENTIA se obtienen a lo largo del siguiente curso.

En éstos momentos nos encontramos a la espera de recibir por parte de la AVAP la evaluación del modelo DOCENTIA-UCV en su primera convocatoria (curso 2010-11 fase experimental).El informe con las conclusiones de la UCV sobre la implantación del modelo para la convocatoria DOCENTIA-UCV 2010-11 puede consultarse a través del siguiente enlace puede consultarse en el siguiente enlace de la página web a través del Servicio de la Oficina de Calidad de la UCV:<https://www.ucv.es/documentos/calidad/INFORME%20DE%20IMPLANTACIÓN%20DOCENTIA-UCV%202010-11.pdf>

No se pueden presentar los resultados definitivos, por no disponer de ellos puesto que éstos deben ser revisados, comunicados a los evaluados y resolver las posibles reclamaciones que puedan presentarse por parte de los evaluados.

Tras la recepción de la evaluación de la primera convocatoria de DOCENTIA-UCV se hará la convocatoria de DOCENTIA-UCV 2012-13 intentando incorporar al modelo todas las recomendaciones efectuadas por parte de la AVAP

A continuación se muestran los resultados provisionales de la Convocatoria **DOCENTIA-UCV 2011-12** (Fase experimental) obtenidos de la **Universidad** y del **Grado en Educación Social** en el curso 2012-13.

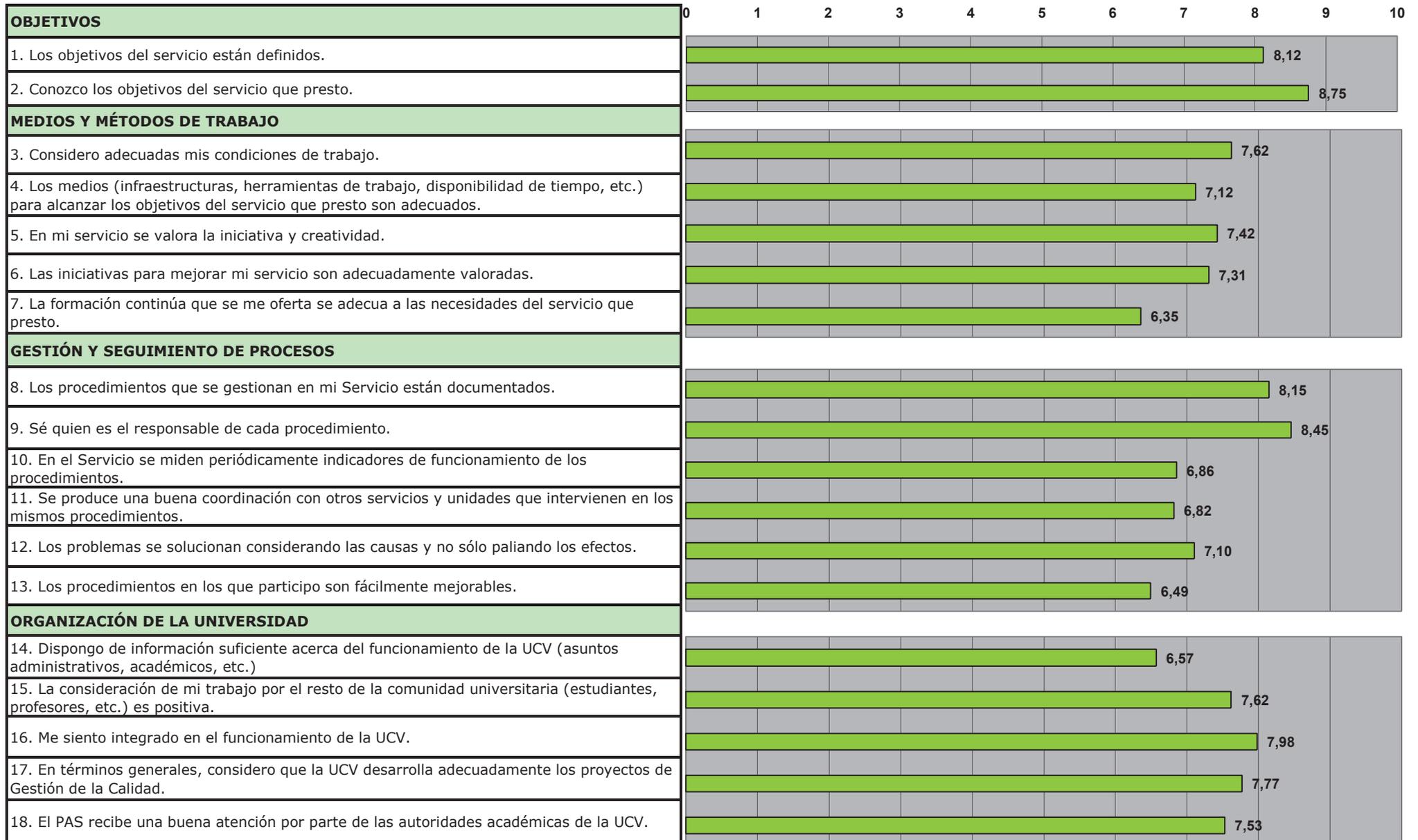


## **ANEXO 5**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS UCV CURSO 2011-12**

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PAS DE LA UCV - 2011-2012

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



**ANEXO 6**

**ENCUESTA VALORACIÓN ESTUDIANTE OUT**



## ENCUESTA VALORACIÓN ESTUDIANTE OUT

### PAP/Erasmus 2010-2011. Formulario para el informe del estudiante

Este informe sobre su experiencia proporcionará al programa PAP/Erasmus una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo. Le agradecemos su cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, se ruega escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelva este formulario a su institución de origen al finalizar su periodo de estudios en el país de destino.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

### 0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA.

0.1.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de origen: Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”

0.1.2 Código Erasmus: E VALENCI 11

0.2.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de acogida: .....

0.2.2 Código Erasmus: .....

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE

1.1. Nombre: ..... Apellidos: .....

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación): .....

1.3 Sexo:

V  / M

1.4 Ciudad y país: .....

1.5 Área de estudios: .....

1.6 Correo electrónico: .....

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí  / No

## 2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) ..... Hasta (dd/mm/aaaa) .....

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios se encontraba durante su período Erasmus?

1º  2º  3º  4º  5º

Estudios de Formación Profesional de grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considera que el período de estudios en el país de destino ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que le motivaron para ir al país de destino?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifique): .....

## 3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 ¿Cómo evalúa la calidad del personal docente de la institución de acogida?

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

3.2 ¿Cómo evalúa la calidad de los cursos que siguió y el material de estudio proporcionado por la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 4. INFORMACIÓN Y APOYO

4.1 ¿Cómo obtuvo información del programa de estudios de la institución de acogida?

A través de:

Institución de origen

- Institución de acogida
- Otros estudiantes
- Antiguos estudiantes Erasmus
- Internet
- Otros  (por favor, especifique): .....
- Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)  
1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.2 A su llegada a la institución de acogida, se le ofreció:

- Un acto de bienvenida
- Una sesión informativa
- Un programa orientativo
- Un curso de lengua

4.3 Durante su estancia en la institución de acogida, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes Erasmus?

- Sí  / No

4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el periodo de estudios Erasmus? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Institución de acogida: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.5 ¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la institución de acogida:

- Alojamiento universitario
- Apartamento o casa compartida con otros estudiantes
- Casa particular
- Otros  (por favor, especifique): .....

5.2 ¿Cómo encontró su alojamiento?

- Oficina de alojamiento de la institución
- Amigos/ familia
- Oferta privada
- Otros  (por favor, especifique): .....

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 6. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

6.1 ¿Se le proporcionó el Acuerdo de Estudios antes del comienzo de su periodo de estudios en el país de destino?

- Sí  / Sí, pero una vez comenzada la estancia  / No

6.2 ¿Hizo algún examen?

- Sí  / No

6.3 ¿Se utilizó el sistema ECTS?

Sí  / No

6.4 ¿Obtuvo reconocimiento académico de su periodo de estudios en el país de destino?

Sí  / No

6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?

Sí  / No

## 7. PREPARACIÓN LINGÜÍSTICA

7.1 Idioma o idiomas en los que se impartían las clases en la institución de acogida:

.....

7.2 ¿Recibió algún tipo de preparación lingüística antes y/o durante su estancia en el país de destino?

Sí  / No

7.3 En caso afirmativo, ¿siguió un EILC?

Sí  / No

7.4 ¿Quién era el responsable del/de los curso(s)?

Institución de origen

Institución de acogida

Otro  (por favor, especifique): .....

7.5 Duración de la preparación lingüística:

Número total de semanas: ..... Horas por semana: .....

7.6 ¿Cómo calificaría su dominio del idioma del país de destino?

Antes del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

Después del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

## 8. GASTOS

8.1 ¿A cuánto ascendió su beca Erasmus por mes? ..... EUR

8.2 ¿Cuándo recibió su beca Erasmus (en cuántos pagos)? .....

8.3 Importe medio por mes de los gastos en los que incurrió durante el periodo de estudios:

..... EUR

8.4 ¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?

(Escala 1-5: 1=nada, 5=totalmente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?

Beca/préstamo estatal

Familia

Ahorros propios

Préstamo privado

Otros  (por favor especifique): .....

Cuánta por mes: ..... (moneda)

8.6 ¿Cuánto más gastó en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?

Cantidad extra mensual: ..... EUR

8.7 ¿Tuvo que pagar algún tipo de tasas en la institución de acogida? Sí  / No

En caso afirmativo, por favor, especifique el tipo y la cuantía abonada:

.....

## 9. EXPERIENCIA PERSONAL – EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

9.1 Valoración del aporte académico de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.2 Valoración del resultado personal de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.3 ¿Tuvo problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?

Sí  / No

En caso afirmativo, por favor especifique:

.....

.....

.....

.....

.....

9.4 ¿Qué aspectos de su estancia le parecieron más positivos?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifique): .....

9.5 ¿Está más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante Erasmus? Sí  / No

9.6 ¿Cree que su estancia como estudiante Erasmus le ayudará en su carrera?

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos de solicitud, etc.:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9.9 ¿Estaría interesado en ayudar a otros estudiantes Erasmus con su experiencia?

Sí  / No

**10. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UCV. (Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)**

10.1 - La comunicación con la Oficina internacional ha sido fluida. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

10.2 - He recibido la información adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

10.3 - La atención ha sido la adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

10.4 - La ORI ha estado accesible antes y durante la estancia. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

10.5 - Desde Internacional han intentado solucionar tus problemas. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

10.6 - Valoración Global de su estancia en la UCV. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

10.7 - ¿Recomendarías nuestra institución a estudiantes de tu universidad? Sí  / No

**11. ¿CÓMO PIENSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA ERASMUS?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma del estudiante: .....

Fecha: .....

## **ANEXO 7**

**PCA-12-F-13 ENCUESTA DE OPINIÓN DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD**



**INTERNATIONAL STUDENT Quality SURVEY**

**Incoming Students Report 20.../20... (Informe del Estudiante Internacional)**

Este informe sobre tu experiencia proporcionará a la Oficina Internacional, y a la UCV, una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo.

Te agradecemos tu cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, te rogamos escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelve este formulario a la Oficina de Relaciones Internacionales-UCV al finalizar tu periodo de estudios en Valencia.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

**0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA.**

0.1. Nombre de la institución de enseñanza superior de destino:  
Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir” – en adelante UCV.

0.2. Nombre de la institución de enseñanza superior de origen:  
.....

**1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE**

1.1. Nombre: ..... Apellidos: .....

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación): .....

1.3 Sexo: V  / M

1.4 Ciudad y país: .....

1.5 Área de estudios: .....

1.6 Correo electrónico: .....

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí  / No

**2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN**

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) ..... Hasta (dd/mm/aaaa) .....

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios te encontrabas durante su período de intercambio?

1°  2°  3°  4°  5°

Estudios de Formación Profesional de Grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considero que el período de estudios en el país de destino (España) ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que te motivaron para ir al país de destino (España)?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifica): .....

2.5 ¿Cuáles fueron los factores que te motivaron para seleccionar la UCV?

Académicos

Referencia de un compañero  (por favor, especifica):

.....

Sugerencia de la Oficina Internacional de tu universidad

Porque estaba libre

Otros  (por favor, especifica): .....

### 3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 ¿Cómo evalúas la calidad del personal docente de la UCV?

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

3.2 ¿Cómo evalúas la calidad de los cursos que has seguido y el material de estudio proporcionado por la UCV? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

### 4. INFORMACIÓN Y APOYO

4.1 ¿Cómo obtuviste información del programa de estudios de la UCV?

A través de:

Institución de origen

Institución de acogida

- Otros estudiantes   
Antiguos estudiantes Erasmus   
Internet   
Otros  (por favor, concreta): .....  
Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)  
1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.2 Durante tu estancia en la UCV, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes de intercambio?

Sí  / No

4.3 ¿Has recibido el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de la UCV, antes de y durante el periodo de estudios? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

UCV: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.4 ¿Cómo consideras tu grado de integración con los estudiantes locales en la UCV? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la UCV:

Alojamiento universitario

Apartamento o casa compartida con otros estudiantes

Casa particular

Otros  (por favor, especifique): .....

5.2 ¿Cómo encontraste el alojamiento?

Oficina de alojamiento de la institución

Amigos/ familia

Oferta privada

Otros  (por favor, especifique): .....

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 6. EXPERIENCIA PERSONAL – EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

6.1 Valoración del aporte académico de tu estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.2 Valoración del resultado personal de tu estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.3 ¿Tuviste problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?

Sí  / No

En caso afirmativo, por favor explícalo:

.....  
.....  
.....  
.....

6.4 ¿Qué aspectos de tu estancia te parecieron más positivos?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifica): .....

6.5 ¿Estás más motivado para trabajar en cualquier otro país extranjero, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante de intercambio?

Sí  / No

6.6 ¿Crees que tu estancia como estudiante Erasmus te ayudará en tu carrera?

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.7 Evaluación global de tu estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos, etc.:

.....  
.....  
.....

## 7. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UCV. (Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

7.1 - La comunicación con la Oficina internacional ha sido fluida. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.2 - He recibido la información adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.3 - La atención ha sido la adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.4 - La ORI ha estado accesible antes y durante la estancia. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.5 - Desde Internacional han intentado solucionar tus problemas. 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
en el plano académico, atención recibida por parte de la oficina y el coordinador internacional, acceso a la información, clses, servicios, etc...

7.6 - Valoración Global de su estancia en la UCV. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.7 - ¿Recomendarías nuestra institución a estudiantes de tu universidad? Sí  / No

**8. OBSERVACIONES DE INTERÉS Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

(En el plano académico, atención recibida por parte de la Oficina Internacional y el coordinador internacional, acceso a la información, clases, servicios, etc...)

.....  
.....  
.....

Firma del estudiante: ..... Fecha: .....

## **ANEXO 8**

**MEDIAS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE  
DEL CURSO 2011-12**

**MEDIAS POR CURSO DE LOS RESULTADOS  
DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE  
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL:**

ÍTEMS	11-12
1. La guía docente/programa te aporta información útil sobre la asignatura.	4,77
2. Consideras que los contenidos entre asignaturas del mismo curso o de cursos anteriores no se han repetido innecesariamente.	4,74
3. El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases.	5,12
4. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.	4,97
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.)	5,13
6. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.	5,12
7. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los alumnos/as en el desarrollo de las sesiones.	4,91
8. La guía docente/ programa de la asignatura se explica en detalle en las sesiones iniciales.	4,74
9. El desarrollo de la asignatura se ajusta a lo previsto en la guía docente/ programa.	4,92
10. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura.	4,97
11. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.	4,97
12. Los criterios y sistemas de evaluación establecidos se ajustan adecuadamente a la guía docente/ programa de la asignatura.	4,96
13. El modo en que evalúa el/la profesor/a tiene relación con el tipo de tareas desarrolladas.	4,98
14. Utiliza distintos tipos de procedimientos para la recogida de información y seguimiento de la actividad de los/as alumnos/as.	4,89
15. El proceso de corrección y revisión y la publicidad de los trabajos y actividades evaluados es objetivo y transparente.	4,92
16. El grado de dedicación a las diferentes tareas que exige esta asignatura se corresponde con el peso asignado en la evaluación.	4,85
17. El/la profesor/a está disponible con puntualidad en el horario de tutorías.	5,07
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.	5,07
19. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.	5,01
20. Las tutorías resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.	5,08
21. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación.	5,20
22. Las actividades desarrolladas han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura.	5,10
23. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/ objetivos previstos en la guía docente/ programa.	5,06
24. Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia.	4,86
25. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.	5,08
26. Globalmente estoy satisfecho/a con el/la profesor/a de esta signatura.	5,12

PUNTUACIÓN EN LA ENCUESTA:

- 1- Totalmente en desacuerdo; 2-Muy en desacuerdo; 3-En desacuerdo; 4-De acuerdo;  
2- 5-Muy de acuerdo; 6-Totalmente de acuerdo.

**ANEXO 9**

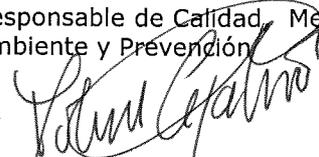
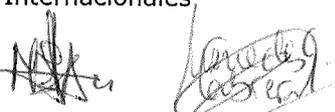
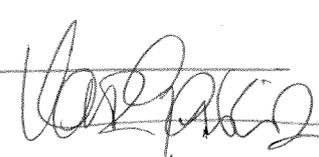
**PCA-12 PROCESO DE RELACIONES INTERNACIONALES**



**ÍNDICE**

1. Objeto y Campo de Aplicación.
2. Responsabilidades.
3. Desarrollo.
  - 3.1. Coordinadores Internacionales.
  - 3.2. Convenios y previsión de Movilidad.
  - 3.3. Estudiantes de intercambio OUT.
  - 3.4. Estudiantes de intercambio IN.
  - 3.5. Promoción internacional.
  - 3.6. Becas de Movilidad.
  - 3.7. Seguimiento y medición del Programa de Movilidad.
4. Documentos de Referencia.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	14/02/2012	Edición Inicial

<p>Elaboración: Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Prevención</p>  <p>Coordinadoras de Relaciones Internacionales</p>  <p>Fecha: 14/02/2012</p>	<p>Revisión: Vicerrector de Relaciones Internacionales y Deportes</p>  <p>Fecha: 14/02/2012</p>	<p>Aprobación: Gerente</p>  <p>Fecha: 14/02/2012</p>
---	--	---

 <b>Universidad Católica de Valencia</b> San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 2 DE 18 EDICIÓN: 00

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es describir los procesos realizados por el Servicio de Relaciones Internacionales de la **Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir" (UCV)**.

Se aplica a:

- Estudiantes de intercambio OUT
- Estudiantes de intercambio IN
- Personal Docente / PAS OUT
- Personal Docente / PAS IN
- Coordinadores Internacionales (en adelante se nombran como CIT)
- Oficina de Relaciones Internacionales (en adelante se nombra como ORI)

## 2. RESPONSABILIDADES

<b>Vicerrector de Relaciones Internacionales</b>	Firma de Convenios y modificaciones. Coordinación de los CIT. Supervisión de la ORI.
<b>ORI</b>	Este servicio es el responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la universidad.  Prepara el material para informar y difundir el funcionamiento y organización del programa de movilidad.
<b>Coordinadores Internacionales</b>	Es el encargado de buscar acuerdos y convenios con otras Facultades, también es el encargado de seleccionar los alumnos participantes en el programa, asignar las universidades de destino y se encarga del reconocimiento académico de los créditos y de las calificaciones.
<b>Vicedecano de las titulaciones donde no existe la figura del CIT</b>	Es el encargado de seleccionar a los alumnos interesados en participar en el programa y de adecuar el reconocimiento académico de los créditos de las asignaturas de la universidad de destino al plan de estudios de la Facultad.
<b>Comisión de Calidad de los Centros</b>	Su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua.
<b>Secretaría del Centro</b>	Realiza la matriculación de las asignaturas incluidas en el acuerdo de estudios, aprobado previamente por Coordinador de Internacional y el Vicedecano de cada titulación.



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

**PROCEDIMIENTO**

**PROCESOS DE RELACIONES  
INTERNACIONALES**

CÓDIGO: PCA-12  
FECHA: 14/02/2012  
PÁGINA: 3 DE 18  
EDICIÓN: 00

<b>Decanato de cada Facultad</b>	Hace seguimiento y propuestas de mejora a la Comisión de Calidad de la Facultad, propone a los estudiantes la oferta académica y de movilidad a través del Coordinador Internacional. Da el visto bueno (V.B.) a la movilidad del Personal Docente
<b>Oficina de Calidad</b>	Analiza y define si corresponde las actuaciones en el Plan de Mejora.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 4 DE 18 EDICIÓN: 00

### 3. DESARROLLO

#### 3.1. Coordinadores Internacionales (CIT).

Con el fin de realizar la labor de CIT, se requiere un perfil docente, así como voluntad de servir de apoyo para lograr los objetivos de internacionalización.

Los CIT se proponen desde el Decanato de cada Facultad y posteriormente el nombramiento es confirmado por el Vicerrector de Relaciones Internacionales y el Gerente.

Entre sus obligaciones, establecidas en la **Guía de Coordinadores Internacionales**, se encuentra participar en las reuniones mensuales con los Decanos de las Facultades y en las reuniones trimestrales con el Vicerrector de Relaciones Internacionales.

#### 3.2. Convenios y previsión de movilidad.

El proceso para la subscripción de convenios y acuerdos de convenios de movilidad es:

- Búsqueda de posibles acuerdos y convenios por parte del CIT, en colaboración con la Oficina de Relaciones Internacionales.

- Preacuerdo gestionado con la Universidad de destino por el CIT especificando claramente la siguiente información:

- Titulación.
- Duración del intercambio (meses).
- Previsión del número de estudiantes.
- Previsión del número de PDI/PAS.

- Gestión de la formalización del acuerdo por la ORI:

- Envío a la Universidad de destino del modelo de convenio adecuado al tipo de programa suscrito (ERASMUS, SICUE, MUNDUS).
- Firma de la documentación (Rectorado, Vicerrectorado).
- Envío a registro.
- Registro y archivo de la documentación.
- Difusión a través de la Web e Intranet de la UCV.

Estos mismos pasos se siguen también para la renovación y ampliación de convenios.

La Oficina de Relaciones Internacionales se encarga de la organización y planificación del programa de movilidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 5 DE 18 EDICIÓN: 00

### 3.3. Estudiantes de intercambio OUT.

El proceso de la movilidad de estudiantes de salida es:

- Información para estudiantes interesados por parte de la ORI y los CIT.
- Solicitud por parte del estudiante a partir de la fecha especificada a partir de inicios de diciembre (disponible en Intranet, adicionalmente en el Programa SICUE, que se cumplimenta además en soporte papel, formato facilitado por la CRUE).
- Confección de listas de solicitantes por programa y titulación en la aplicación Intranet/ Internacional/ Gestión ASIGNACIÓN.
- Envío de listas de candidatos que realizan la solicitud on-line desde la ORI a los CIT.

#### **PCA-12-F-01 Lista provisional de estudiantes de intercambio.**

Proceso de selección en base al expediente académico, nivel de idioma, entrevista personal y prioridad de destino.

- Los CIT seleccionan a los alumnos que deben realizar la prueba de idiomas.
- Convocatoria por los CIT.
- Realización de la prueba de idiomas por el Departamento de Inglés de la UCV. Al finalizar la prueba, comunican los resultados al CIT.
- Entrevista personal de cada estudiante de intercambio con el CIT para el análisis y decisión de las solicitudes.
- Selección por el Vicedecano o el CIT de la titulación y asignación de destino.
- Comunicación a la ORI de la decisión sobre las solicitudes por email en el formato

#### **PCA-12-F-02 Listado de estudiantes de intercambio con destino.**

- Comunicación de la resolución al estudiante por email. Se envía adjunto el **PCA-12-F-03 Disclaimer**.

- Publicación en la Intranet de los destinos por la ORI.
- Aceptación y confirmación por parte de los estudiantes de sus asignaciones de movilidad en Intranet del periodo de estancia por parte de los estudiantes por escrito a la ORI a través del correo electrónico, aportando el **PCA-12-F-03 Disclaimer** firmado por el estudiante.

- Confección del **PCA-12-F-04 Listado con los resultados** (Excel identificado como "SM OUT Año académico/Fecha de Modificación"): donde indicará si la solicitud es rechazada, asignada, no asignada o no presentado.

- Elaboración por la ORI del **listado de estudiantes de intercambio OUT para universidad de destino (PCA-12-F-05)**. Se confecciona un listado por universidad

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 6 DE 18 EDICIÓN: 00

de destino. Las posteriores modificaciones del estado de la plaza, son realizadas bien por el CIT, bien por la ORI.

- Comunicación (entre abril y mayo) a la ORI de destino de los estudiantes de intercambio OUT. La ORI de destino desglosa los estudiantes de intercambio entre Facultades.
- Comunicación y coordinación entre los CIT homólogos.
- Adecuación por los CIT del reconocimiento de créditos en base al plan de estudios y a las guías docentes de la titulación.
- Registro por parte de la ORI de las asignaturas según el acuerdo de estudios (aplicación de Intranet "Asignación Asignaturas Curso Siguiente" y "Gestión Cambio Grupo Alumno"). La ORI puede hacer modificaciones, si el CIT acepta el cambio de matrícula y envía un nuevo acuerdo de estudios a la ORI para que quede constancia del cambio.
- Entrega al estudiante del **PCA-12-F-06 Learning Agreement**, la Solicitud de admisión en la Universidad de destino y el Acuerdo de estudios interno para completar la información (con la asistencia de la ORI y los CIT). Tendrán reconocimiento académico las asignaturas que hayan sido confirmadas por el Vicedecano/CIT de la titulación, mediante el Acuerdo de Estudios.
- Tramitación de la admisión en el órgano responsable de la Universidad de destino por parte del estudiante.
- Respuesta por parte del órgano responsable de la Universidad de destino mediante una carta de aceptación (o un correo electrónico equivalente).
- Envío de confirmación por la ORI de destino de las asignaturas, opciones de alojamiento o comienzo de clases. Cuando la ORI recibe información relevante la envía al estudiante de intercambio con copia al CIT.
- Matriculación de los estudiantes OUT en la UCV antes de su salida y siguiendo el procedimiento habitual de años anteriores (se asignan al grupo I).
- Envío de aceptación de condiciones por parte del alumno a la ORI (aceptación de condiciones -aval- firmado por padre/madre o tutor y el Contrato de Subvención, en el caso de participar en el Programa ERASMUS).
- Emisión del **Certificado Concesión Programa de Movilidad (PCA-12-F-20)**.

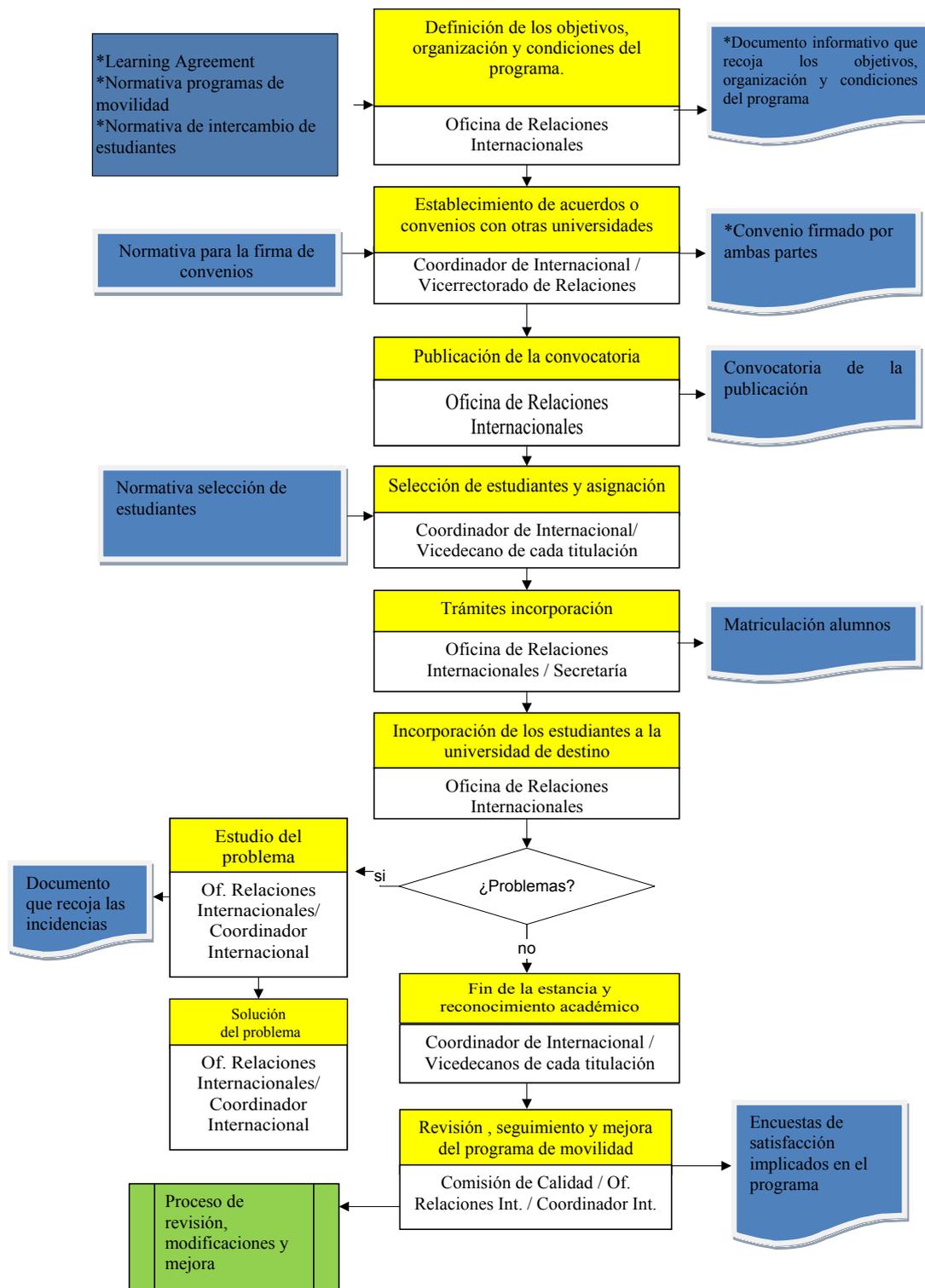
 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12 FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 7 DE 18 EDICIÓN: 00
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	

- Matriculación (en septiembre) del estudiante OUT en la Universidad de destino (aportando el **PCA-12-F-06LearningAgreement**; si hay alguna modificación posterior de éste, requiere el visto bueno del CIT).
- Comunicación por parte del estudiante OUT a la –ORI de la UCV del **PCA-12-F-06LearningAgreement** firmado, Confirmación de Llegada(**PCA-12-F-10**) y el Acuerdo de Estudios Interno o Acuerdo de Prácticas (según sea el programa en el que participe: Estudios o Prácticas).
- Comunicación por el estudiante OUT del certificado de notas a su CIT correspondiente en la UCV (el CIT registra las calificaciones en Intranet, a partir de las notas con los certificados de la ORI de destino y la tabla de equivalencias sobre el sistema de calificación).
- Tras finalizar la estancia, el estudiante OUT entrega a la ORI de la UCV el certificado de estancia (**PCA-12-F-11**) sellado por destino, el **Informe del estudiante (encuesta)PCA-12-F-16**, y la fotocopia del certificado de notas.
- Reconocimiento académico de los créditos y de las calificaciones obtenidas por el estudiante OUT por parte del CIT junto con los Vicedecanos de cada titulación. El CIT tiene la tabla de equivalencias sobre el sistema de calificación.
- Pase de encuesta de satisfacción a los estudiantes OUT(**PCA-12-F-16**) cuando vuelven a la UCV (la información es procesada por la Oficina de Calidad y comunicada a la ORI para analizar los programas y convenios de movilidad).

En todo el proceso, la ORI en la Universidad de destino se encarga de ayudar y asistir a los estudiantes de intercambio en cuestiones administrativas. En caso de darse alguna incidencia en el destino, el estudiante lo debe comunicar al CIT y/o ORI de la UCV.

Si las notas de la Universidad de destino se retrasan con respecto al periodo de inclusión de las calificaciones en acta en la UCV, el CIT hace una diligencia para modificar las actas en Secretaría fuera de fecha y evitar que las notas de los estudiantes de intercambio OUT aparezcan como “no presentado”.

### 3.3.1 Diagrama de flujo. Estudiantes OUT.



 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 9 DE 18 EDICIÓN: 00

### 3.4. Estudiantes de intercambio IN.

El proceso de la movilidad de estudiantes de entrada es:

- Cumplimentación por los estudiantes de intercambio IN de la **ApplicationFormPCA-12-F-07**, adjuntando la documentación personal y académica requerida (copia del pasaporte, **PCA-12-F-06 LearningAgreement**, seguro médico, transcripción de sus calificaciones). Las fechas límite para la aceptación de las solicitudes es 15 de junio (primer semestre y curso completo) y 15 de noviembre (segundo semestre).
- Registro de todos los estudiante IN por parte de la ORI (**PCA-12-F-08** identificado como "**SM IN Año académico/Fecha de Revisión**").
- Envío al CIT correspondiente del **PCA-12-F-06LearningAgreement**.
- Confirmación y firma o comunicación de la necesidad de modificación del **PCA-12-F-06LearningAgreement** por parte del CIT.
- Comunicación al estudiante IN por parte de la ORI de su coordinador (CIT) de referencia en la UCV. Progresivamente le va informando de todos aquellos aspectos que pueden ser de interés, como calendario académico, semana de acogida (septiembre y febrero), alojamiento, etc.
- Si lo requiere la universidad de destino, confección del **PCA-12-F-21 Letter of acceptance**.
- Recepción del estudiante IN por parte del CIT y confección del horario.
- Entrega por parte dela ORI y cumplimentación del **EnrolmentSheet PCA-12-F-09** (debe ser entregado en secretaría cuando se formaliza la matrícula).
- Matriculación del estudiante IN en la UCV y envío por su parte de una copia del documento de matrícula a la ORI.
- Preparación de la ORI y envío a la universidad de origen de los documentos **confirmación de llegadaPCA-12-F-10, el certificado de estancia PCA-12-F-11 y Transcription of Records (TOR) PCA-12-F-12**. Otra opción es enviar por correo al ORI de destino, con firma y sello del Vicerrector el **certificado de notas oficial** y la tabla "**GradingSystem**".
- Comunicación de los anteriores documentos al CIT correspondiente.
- Pase de **Encuesta de opinión del Programa de Movilidad (PCA-12-F-13)** a los estudiantes IN antes de finalizar la estancia en la UCV (la información es procesada por la Oficina de Calidad y comunicada a la ORI. El informe resultante es utilizado por el Vicerrector, la Oficina de Relaciones Internacionales y el Decanato para la toma de decisiones sobre los aspectos que es necesario modificar con el fin de ajustar las

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12 FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 10 DE 18 EDICIÓN: 00
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	

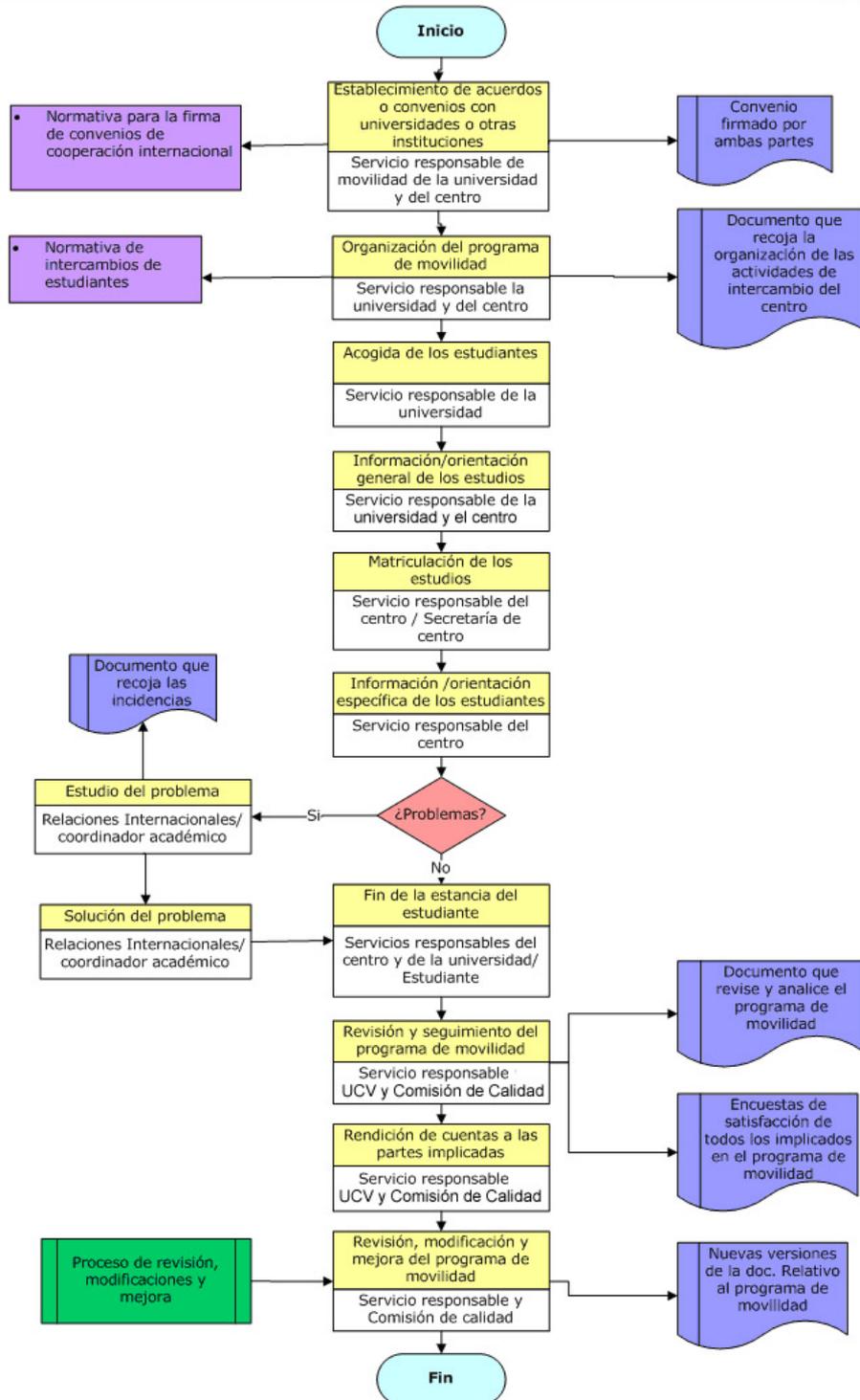
características de los estudiantes a los programas de movilidad y, si es necesario, realizar ajustes en los convenios firmados con otras universidades o instituciones.

La ORI debe mantener informada al CIT en todo momento de cualquier renuncia y viceversa.

### 3.1.1 Diagrama de flujo. Estudiantes IN.



**Proceso de Gestión y Revisión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos**



**3.5. Promoción Internacional.**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 12 DE 18 EDICIÓN: 00

La ORI envía al Gabinete de Comunicación la información promocional relacionada con los programas de movilidad internacional, para que se visualicen en la Web en Banner o avisos al alumnado.

Periodos importantes:

1. Comienzo de curso: el CIT, con la colaboración del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, visita a las aulas, para informar sobre la Oferta de los Programas Internacionales y realizar la captación de estudiantes interesados.
2. Semana de acogida del primer y segundo cuatrimestre: Acogida de los Estudiantes de intercambio IN.
3. Promoción de StudyAbroad USA y Semana Internacional Comenius.
4. Atención individualizada y resolución de dudas y preguntas por parte de la ORI, durante su horario de atención y a través del correo electrónico.

### **3.6. Becas de movilidad.**

#### 3.6.1. Becas ERASMUS.

Existen dos modalidades: Estudios y prácticas. Los requisitos para acceder a la beca se publicitan en la Web.

- La ORI envía al Gabinete de Comunicación la información de la apertura del plazo de solicitud on-line Estudiantes para que aparezca en la Web, en Avisos Alumnado, y al Vicerrectorado de Estudiantes para que se envíe un correo al mail general de alumnos.
- Solicitud por parte de los interesados en el periodo de diciembre a febrero a través de la intranet.
- Envíe correo informando de la apertura de la solicitud del Programa Erasmus al PDI/PAS desde la ORI.
- Elaboración de la previsión de movilidad global en marzo para el próximo año académico. Solicitud de las ayudas de la Movilidad Erasmus al OAPEE (Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos) con partidas detalladas, especificando nº de movildades y tiempo de estancia.
- Asignación de una cantidad por partida. Se formaliza el Convenio con el OAPEE correspondiente al siguiente curso académico.
- Asignación de la cantidad por la OAPEE e ingreso del 80% del importe en septiembre del periodo que comprende el año académico.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 13 DE 18 EDICIÓN: 00

- En abril del periodo que comprende el año académico, se realiza una corrección de la estimación en relación a los datos definitivos del año académico anterior (Informe Intermedio).
- En agosto/septiembre siguiente al periodo que comprende el año académico, ingreso de la OAPEE del 20% restante o diferencia.
- Realización y envío de un informe de movilidad final en octubre siguiente al periodo que comprende el año académico.
- Ingreso del importe de la beca por la entidad a la UCV.
- Ingreso a los alumnos por la UCV que cumplen los requisitos, el importe correspondiente al 80% de los meses previstos de estancia, según figuran las fechas en **PCA-12-F-10 Confirmación de llegada**. Quincenalmente, se envía al Servicio de Contabilidad el **PCA-12-22 Listado Pago ERASMUS**, incluyendo los pagos a los estudiantes que han remitido a la ORI el certificado de llegada durante ese período.. Cuando se obtiene el certificado de estancia, se ingresa la diferencia según los meses reales de estancia, con el límite del 100% de la ayuda, si se ha realizado la estancia completa.
- Cuando se realiza el pago al estudiante, reciben un correo con fecha del ingreso.

### 3.6.2. Becas del Ministerio complementarias a la beca ERASMUS.

- Publicación en el BOE de la Orden por la que el Ministerio comunica que ha concedido las ayudas complementarias. La ORI extrae las restricciones que se deben tener en cuenta para la gestión de esta ayuda.
- Elaboración por la ORI de una hoja excel **PCA-12-F-14** con las **Cantidades complementarias MEC** en función de la modalidad general y modalidad extra (Becarios MEC). Para esta modalidad extraordinaria, se solicita a Secretaría el **PCA-12-F-15 Solicitud del listado de alumnos becados por el MEC** el curso anterior a su salida Erasmus, de entre los seleccionados para su participación en el Programa Erasmus del año académico.
- Pago a través de las entidades colaboradoras, que las tramita por el mismo procedimiento que las ayudas comunitarias.
- Cuando se recibe el ingreso, se paga al alumno y se envía un correo con fecha del ingreso.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 14 DE 18 EDICIÓN: 00

- Justificación de la subvención al Ministerio de Educación: la ORI solicita al Servicio de Contabilidad un Certificado de que ha incorporado dicha subvención a los presupuestos de la UCV, un Informe de las transferencias realizadas a los alumnos.
- Recopilación por la ORI de los certificados de estancia, además cumplimenta la hoja excel **PCA-12-F-14 Cantidades complementarias Mecy** la envía al Ministerio de Educación.
- Becas complementarias de la Generalitat al Programa Erasmus – Estudios.
- La Conselleria de Educación informa a la ORI de la convocatoria, quien realiza la solicitud según lo establecido en la Orden.
- Solicitud de la Conselleria de Educación de información académica de los alumnos Erasmus. Desde la ORI se recaban los datos que facilitan Secretaría y el Centro de Cálculo.
- Publicación de la Resolución según nota media, país de destino y presupuesto.
- La ORI atiende los requerimientos de la Conselleria de Educación durante todo el proceso.
- Envío del listado de alumnos beneficiarios con el importe correspondiente de la ayuda (Acto Administrativo) y la notificación de concesión de la beca a los beneficiarios. Cuando se realiza el pago al estudiante, reciben un correo con fecha del ingreso.

### 3.6.3. Becas Internacionales Bancaja - Programa ERASMUS.

- Publicación en la Web de la convocatoria con el folleto y boletín de solicitud. La ORI envía un correo a los estudiantes con un resumen de la publicación y especificando el plazo de presentación de solicitudes.
- Solicitud de los estudiantes interesados. La ORI ordena los estudiantes por nota media del último semestre cursado. Se envía el **PCA-12-F-17 Listado de estudiantes Beca BANCAJA** a Bancaja para su revisión.
- Publicación del listado de estudiantes aceptados y se envía un correo a todos los estudiantes. En el plazo de los 7 días siguientes a la publicación, los estudiantes seleccionados deberán suscribir y entregar en la ORI de la UCV el documento "Aceptación de Beca Bancaja" y facilitar un número de cuenta propio perteneciente a Bancaja.
- Tras confirmar la aceptación y renunciadas, se modifica el listado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 15 DE 18 EDICIÓN: 00

- Cuando los estudiantes envían a la ORI el documento "Confirmación de Llegada" a la universidad de destino y se comprueba que Bancaja ha efectuado el ingreso global de la ayuda a la UCV, se envía al Servicio de Contabilidad un listado para que pague a los alumnos, el importe correspondiente al 80% de los meses previstos de estancia. Cuando se obtiene el certificado de estancia, se ingresa la diferencia según los meses reales de estancia, con el límite del 100% de la ayuda, si se ha realizado la estancia completa.
- Cuando se realiza el pago al estudiante, recibe un correo con fecha del ingreso.
- Al finalizar el curso, la ORI envía a Bancaja el **PCA-12-F-18 Resolución beneficiarios Beca BANCAJA** con los ingresos realizados.

#### 3.6.4. Becas Séneca- Programa SICUE.

- Publicación de la convocatoria del Ministerio de Educación. La ORI envía la información sobre la convocatoria de la beca Séneca a los estudiantes que hayan obtenido una plaza en el Programa SICUE para el curso en el que se convoquen las becas.
- Los estudiantes cursan la solicitud por vía telemática, a través de firma electrónica o bien por la vía alternativa de presentación.
- El Negociado de Becas (Secretaría) debe confirmar los datos introducidos por los alumnos en la aplicación del MEC.
- El MEC resuelve y comunica la resolución a los alumnos beneficiarios. Los estudiantes beneficiarios confirman la aceptación de la beca o, en su caso, la renuncia, directamente al MEC por correo electrónico.
- El Servicio de Contabilidad paga a los alumnos Séneca IN y se justifica la subvención al Ministerio desde el Negociado de Becas.

#### 3.6.5. Becas Santander del Programa MUNDUS.

- Existen dos modalidades: Estudios y prácticas. Los requisitos para acceder a la beca se publicitan en la Web.
- Los estudiantes del Programa MUNDUS realizarán la Solicitud on-line desde la Intranet de los alumnos, accediendo a Secretaría Virtual – Solicitud Programas Internacionales. Si son beneficiarios, confirman la aceptación de la beca por correo electrónico y facilitan su cuenta bancaria.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 16 DE 18 EDICIÓN: 00

- Cuando los estudiantes envían a la ORI la confirmación de llegada a la universidad de destino y se comprueba que el Banco Santander ha efectuado el ingreso del importe global de la ayuda a la UCV, se envía al Servicio de Contabilidad el **PCA-12-19 Listado Pago MUNDUS** para que pague a los alumnos, el importe correspondiente al 80% de los meses previstos de estancia. Cuando se obtiene el certificado de estancia, se ingresa la diferencia según los meses reales de estancia, con el límite del 100% de la ayuda, si se ha realizado la estancia completa.
- Cuando se realiza el pago al estudiante, recibe un correo con fecha del ingreso.

#### 3.6.6. Becas Fórmula Santander.

- Esta beca es incompatible con la Beca Santander-Programa MUNDUS. Se beneficia únicamente a un alumno por Universidad.
- Cuando sale publicada la convocatoria y las bases, se envía a los estudiantes, para que presenten las solicitudes. El beneficiario se determina por criterio de expediente académico y renta.
- Cuando se obtiene el certificado de llegada, se concede el pago.

#### 3.6.7. Becas Ayuntamiento de Valencia. Cheque UNIVEX.

- El Cheque UNIVEX está dirigido a alumnos empadronados en la ciudad de Valencia desde el inicio de su carrera universitaria, y se concede según expediente del alumno.
- Publicación de la convocatoria del Ayuntamiento de Valencia en su página Web e informa a la ORI, que envía dicha información a los estudiantes OUT, movilidad de estudios.
- Los alumnos cursan la solicitud directamente al ayuntamiento.
- El Ayuntamiento de Valencia se pone en contacto con la UCV para solicitar información académica de los alumnos solicitantes. Desde la ORI se recaban los datos que facilitan Secretaría y el Centro de Cálculo.
- Posteriormente el Ayuntamiento de Valencia resuelve. La ORI avisa a los estudiantes para que consulten los listados de beneficiarios.
- Al final del curso académico, el Ayuntamiento de Valencia solicita a la ORI que confirme el periodo de estancia de intercambio.

### **3.7. Seguimiento y medición del Programa de movilidad.**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 17 DE 18 EDICIÓN: 00

- Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad de cada Facultad se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, evaluando cómo se han desarrollado y si han existido incidencias.
- La Oficina de Relaciones Internacionales de la universidad revisará el funcionamiento del programa de movilidad a fin de poner en funcionamiento Acciones Correctivas en el caso de detectarse desviaciones. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad de cada Facultad, se comprobará la consecución de los Objetivos del programa de movilidad.
- Dentro de este apartado se recogerán evidencias (cuestionarios de opinión, indicadores, documentos...) para llevar a cabo un documento que recoja las mejoras de dicho proceso.

#### **4. Documentos de Referencia**

A continuación se da la relación de todos los documentos necesarios en este Procedimiento:

- Documentos de referencia:
  - Norma UNE-EN-ISO 9001. "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".
  - Manual de Calidad y Medio Ambiente.
  - Guía para los Coordinadores Internacionales.
  - Manual de procesos IN & OUT.
  - Convenios de movilidad.
  - Normativa de los programas de movilidad.
  - Modelos de acuerdo bilateral ERASMUS, SICUE y MUNDUS.
  - Modelo Solicitud Programa SICUE.
- Formatos que se derivan de este procedimiento:
  - PCA-12-F-01. "Lista provisional de estudiantes de intercambio".
  - PCA-12-F-02. "Listado de estudiantes de intercambio con destino".
  - PCA-12-F-03. "Disclaimer".
  - PCA-12-F-04. "SM OUT Año académico/Fecha de Modificación".
  - PCA-12-F-05. "Lista de estudiantes de intercambio" para la universidad de destino".

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PCA-12
	<b>PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>	FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 18 DE 18 EDICIÓN: 00

- PCA-12-F-06 "Learning agreement".
- PCA-12-F-07. "ApplicationForm".
- PCA-12-F-08. "SM IN Año académico/Fecha de Revisión".
- PCA-12-F-09. "Enrolment Sheet".
- PCA-12-F-10. "Confirmación de Llegada".
- PCA-12-F-11. "Certificado de estancia".
- PCA-12-F-12. "Transcription of Records (TOR)".
- PCA-12-F-13. "Encuesta de opinión del Programa de Movilidad".
- PCA-12-F-14. "Cantidades Complementarias MEC".
- PCA-12-F-15. "Solicitud de listado de alumnos becados por el MEC".
- PCA-12-F-16. "Informe del estudiante (encuesta)".
- PCA-12-F-17. "Listado de estudiantes Beca BANCAJA".
- PCA-12-F-18. "Resolución beneficiarios Beca BANCAJA".
- PCA-12-F-19. "Listado Pago MUNDUS".
- PCA-12-F-20. "Certificado concesión Programa de Movilidad".
- PCA-12-F-21. "Letter of acceptance".
- PCA-12-F-22. "Listado Pago ERASMUS".

**ANEXO 10**

**PCA-12-F-16 INFORME (ENCUESTA) DEL ESTUDIANTE**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

## INFORME FINAL DEL ESTUDIANTE

### PAP/Erasmus 20.. – 20...

#### Formulario para el informe del estudiante (Encuesta de calidad)

Este informe sobre su experiencia proporcionará al programa PAP/Erasmus una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo. Le agradecemos su cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, se ruega escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelva este formulario a su institución de origen al finalizar su periodo de estudios en el país de destino.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

#### **0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA (A RELLENAR POR ÉSTAS)**

0.1.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de origen: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA “San Vicente Mártir”

0.1.2 Código Erasmus: E VALENCI 11

0.2.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de acogida:

.....

0.2.2 Código Erasmus: .....

#### **1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE**

1.1. Nombre: ..... Apellidos:

.....

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación):

.....

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

1.3 Sexo:

V  / M

1.4 Ciudad y país: .....

1.5 Área de estudios:

.....

1.6 Correo electrónico:

.....

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí  / No

## 2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) ..... Hasta (dd/mm/aaaa)

.....

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios se encontraba durante su período Erasmus?

1º  2º  3º  4º  5º

Estudios de Formación Profesional de grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considera que el período de estudios en el país de destino ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que le motivaron para ir al país de destino?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifique): .....

## 3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 ¿Cómo evalúa la calidad del personal docente de la institución de acogida?

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

3.2 ¿Cómo evalúa la calidad de los cursos que siguió y el material de estudio proporcionado por la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

#### 4. INFORMACIÓN Y APOYO

4.1 ¿Cómo obtuvo información del programa de estudios de la institución de acogida?

A través de:

- Institución de origen
- Institución de acogida
- Otros estudiantes
- Antiguos estudiantes Erasmus
- Internet
- Otros  (por favor, especifique):

.....

Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.2 A su llegada a la institución de acogida, se le ofreció:

- Un acto de bienvenida
- Una sesión informativa
- Un programa orientativo
- Un curso de lengua

4.3 Durante su estancia en la institución de acogida, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes Erasmus?

Sí  / No

4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el periodo de estudios Erasmus? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Institución de acogida: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.5 ¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

#### 5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la institución de acogida:

- Alojamiento universitario
- Apartamento o casa compartida con otros estudiantes
- Casa particular
- Otros  (por favor, especifique):

.....

5.2 ¿Cómo encontró su alojamiento?

- Oficina de alojamiento de la institución
- Amigos/ familia
- Oferta privada

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Otros  (por favor, especifique):

.....

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 6. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

6.1 ¿Se le proporcionó el Acuerdo de Estudios antes del comienzo de su periodo de estudios en el país de destino?

Sí  / Sí, pero una vez comenzada la estancia  / No

6.2 ¿Hizo algún examen?

Sí  / No

6.3 ¿Se utilizó el sistema ECTS?

Sí  / No

6.4 ¿Obtuvo reconocimiento académico de su periodo de estudios en el país de destino?

Sí  / No

6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?

Sí  / No

## 7. PREPARACIÓN LINGÜÍSTICA

7.1 Idioma o idiomas en los que se impartían las clases en la institución de acogida:

.....

.....

7.2 ¿Recibió algún tipo de preparación lingüística antes y/o durante su estancia en el país de destino?

Sí  / No

7.3 En caso afirmativo, ¿siguió un EILC?

Sí  / No

7.4 ¿Quién era el responsable del/de los curso(s)?

Institución de origen

Institución de acogida

Otro  (por favor, especifique):

.....

7.5 Duración de la preparación lingüística:

Número total de semanas: ..... Horas por semana:

.....

7.6 ¿Cómo calificaría su dominio del idioma del país de destino?

Antes del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Después del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

## 8. GASTOS

8.1 ¿A cuánto ascendió su beca Erasmus por mes? .....

EUR

8.2 ¿Cuándo recibió su beca Erasmus (en cuántos pagos)?

.....

8.3 Importe medio por mes de los gastos en los que incurrió durante el periodo de estudios:

.....

EUR

8.4 ¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?

(Escala 1-5: 1=nada, 5=totalmente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?

Beca/préstamo estatal

Familia

Ahorros propios

Préstamo privado

Otros  (por favor especifique):

.....

Cuánta por mes: .....

(moneda)

8.6 ¿Cuánto más gastó en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?

Cantidad extra mensual: .....

EUR

8.7 ¿Tuvo que pagar algún tipo de tasas en la institución de acogida? Sí  / No

En caso afirmativo, por favor, especifique el tipo y la cuantía abonada:

.....

## 9. EXPERIENCIA PERSONAL – EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

9.1 Valoración del aporte académico de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.2 Valoración del resultado personal de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.3 ¿Tuvo problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?

Sí  / No

En caso afirmativo, por favor especifique:

.....  
.....  
.....

9.4 ¿Qué aspectos de su estancia le parecieron más positivos?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifique): .....

9.5 ¿Está más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante Erasmus? Sí  / No

9.6 ¿Cree que su estancia como estudiante Erasmus le ayudará en su carrera?

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos de solicitud, etc.:

.....  
.....  
.....  
.....

9.9 ¿Estaría interesado en ayudar a otros estudiantes Erasmus con su experiencia?

Sí  / No

**10. ¿CÓMO PIENSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA ERASMUS?**

.....  
.....  
.....

Firma del estudiante y fecha:

.....

**ANEXO 11**

**BOLETÍN OBSERVATORIO DE EMPLEO 2011-12**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA

BOLETÍN OBSERVATORIO DE EMPLEO

2011-2012



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

## Sumario

INTRODUCCIÓN	3
VALORACIÓN DE LOS ESTUDIOS	4
RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL PRIMER EMPLEO	6
RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL EMPLEO ACTUAL	7
FICHA TÉCNICA	9

## INTRODUCCIÓN

En el dinámico mercado de trabajo actual intervienen distintos agentes con diversa intensidad y diferentes funciones según los objetivos propios y las metas que se proponen; entre ellos, si nos ceñimos al mercado de trabajo universitario, podemos destacar dos actores principales: **las empresas o empleadores y los titulados universitarios o empleados**. Las empresas analizan sus necesidades de recursos humanos y utilizan los medios a su alcance en la búsqueda de candidatos que satisfagan las condiciones de partida que consideran oportunas, y que, en la mayoría de las ocasiones, no sólo se refieren a la titulación académica, sino que van acompañadas de características condicionantes específicas. En el otro lado de la balanza, los titulados abordan este mercado con la fuerza de la juventud y de su reciente adquisición de conocimientos intentando encontrar el principio de la senda del éxito en el trabajo.

Desde el Área de Prácticas y Observatorio de Empleo de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir” se ha realizado el primer estudio de inserción laboral de nuestros egresados con el objetivo de identificar datos que puedan ser interesantes y que proporcionen pautas de actuación

para el titulado en su primer contacto con la empresa, o para la Universidad como forma de monitorizar el grado de inserción laboral de sus alumnos y la satisfacción de los agentes involucrados en el proceso.

Este boletín es el resultado del desarrollo de este primer estudio de inserción laboral realizado a los egresados de la Universidad de los cursos 2008-2009 y 2009-2010. La base del estudio está constituida por una encuesta realizada en el mes de septiembre de 2011, dirigida a más de 3000 titulados de dichos cursos académicos donde abordamos **cuestiones relacionadas con el ámbito laboral** (su actividad profesional en la actualidad, el tiempo transcurrido en encontrar su primer empleo, el tipo de contrato, sector en el que desarrolla su actividad, ubicación geográfica, salario medio, dificultades y medios utilizados para encontrar su primer trabajo entre otras), con **la satisfacción de nuestros alumnos con la formación recibida** (valoración de la formación recibida y su adecuación al puesto de trabajo, la empleabilidad y el grado de relación con los estudios cursados), y las que miden los **conocimientos y aspectos más valorados por las empresas** en relación a su formación.

*Elena Floristan Imizcoz*

*Directora del Observatorio de Empleo UCV*

## VALORACIÓN DE LOS ESTUDIOS

Se han seleccionado tres preguntas que hacen referencia al grado de satisfacción del titulado tanto con la universidad donde ha cursado sus estudios como con la carrera que ha terminado, así como el convencimiento por parte del egresado por haber cursado estudios universitarios.



En una primera aproximación nos referiremos a la **satisfacción del titulado con los estudios que ha realizado**. Los titulados muestran un alto grado de satisfacción con sus estudios; más de un 96% volverían a cursar estudios universitarios, y un 81% escogerían la

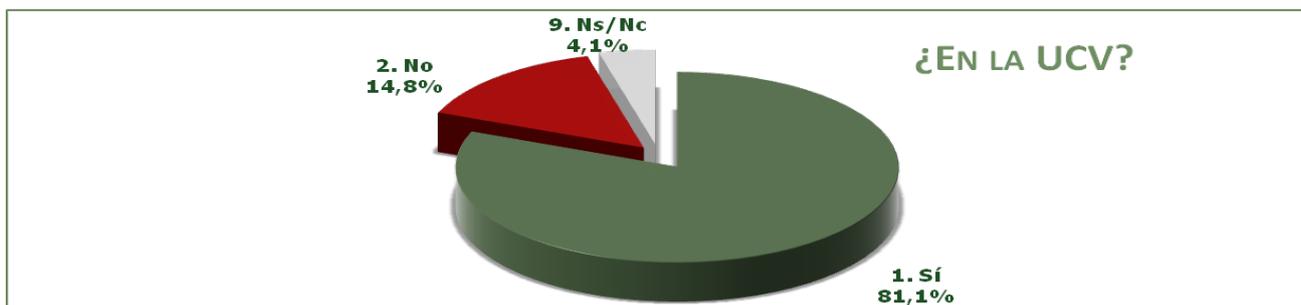
misma carrera si tuvieran que empezar de nuevo.

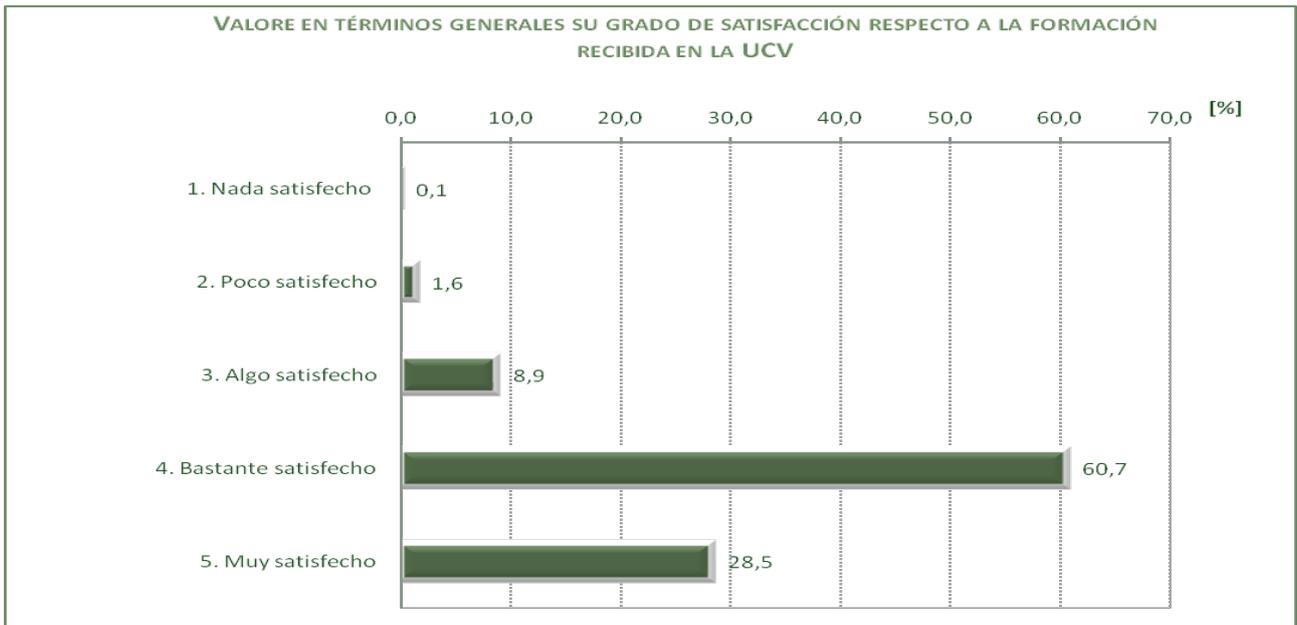
En cuanto a **la elección de la misma Universidad** si tuvieran que comenzar de nuevo sus estudios universitarios, un 81% de los encuestados contesta que escogerían de nuevo la Universidad Católica de Valencia.

Otro dato que muestra la alta satisfacción por parte de los alumnos es la



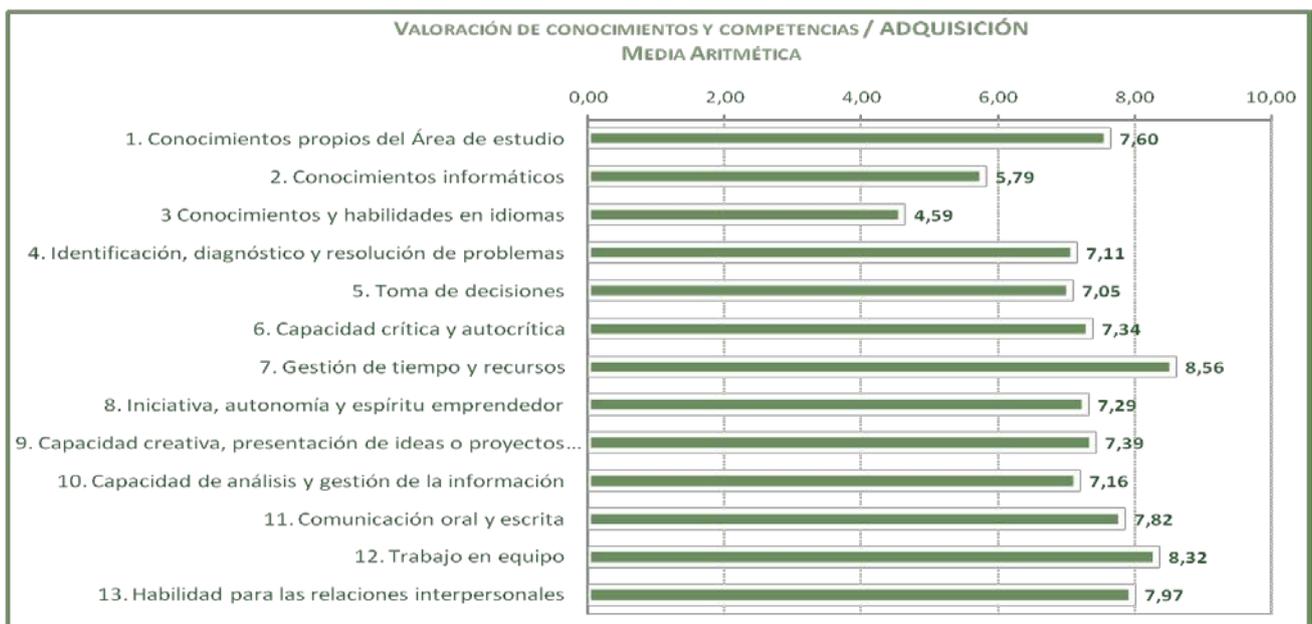
contestación a la pregunta directa en la que se les pedía que valoraran en términos generales **el grado de satisfacción respecto a la formación recibida en la UCV**

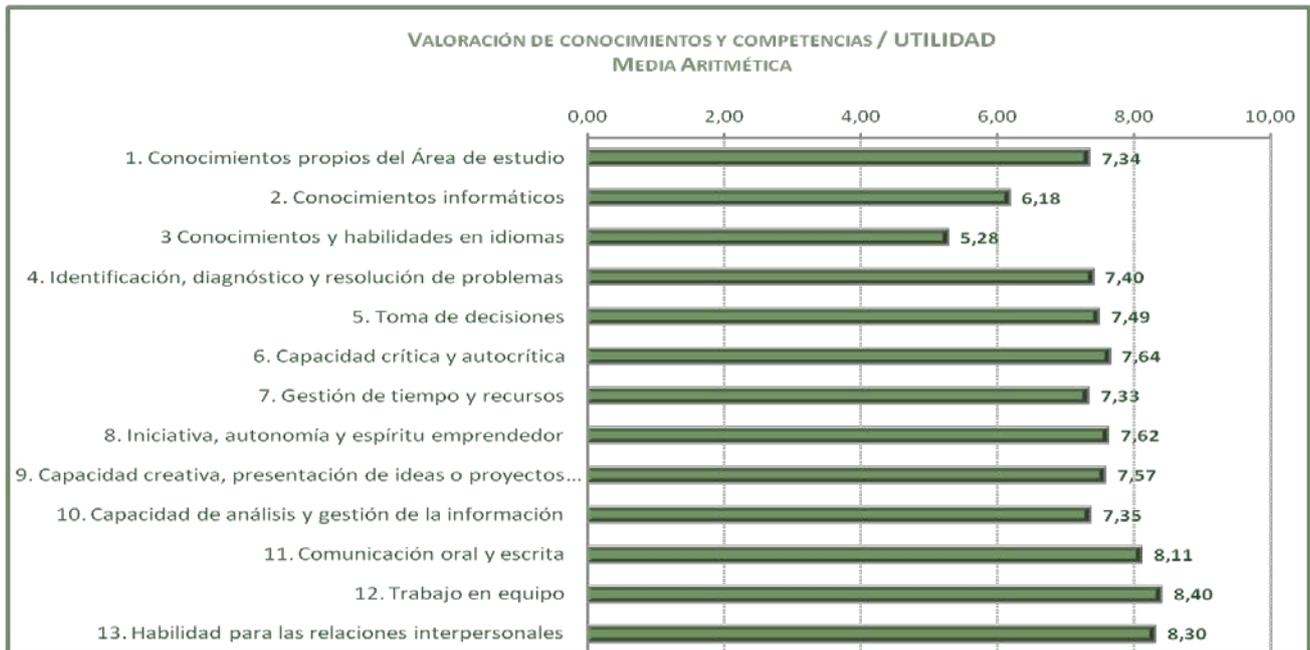




El 89,2% de titulados dice estar bastante o muy satisfecho con la formación que ha recibido. Muestra de la **continuidad de nuestros alumnos**, y por consiguiente, de la satisfacción de éstos con la propia universidad, es que del 60% de los encuestados que continuó estudiando después de sus estudios universitarios, el 48% además, lo hizo en la UCV.

Atendiendo a las competencias y conocimientos adquiridos, cabe resaltar que, durante sus estudios en la UCV, los aspectos que los alumnos consideran adquiridos y más valorados para su formación profesional son la **gestión del tiempo y el trabajo en equipo**.





Así mismo, las competencias y conocimientos más valorados en términos de utilidad en su ámbito profesional, son las **habilidades interpersonales**, el **trabajo en equipo** y la **comunicación**.

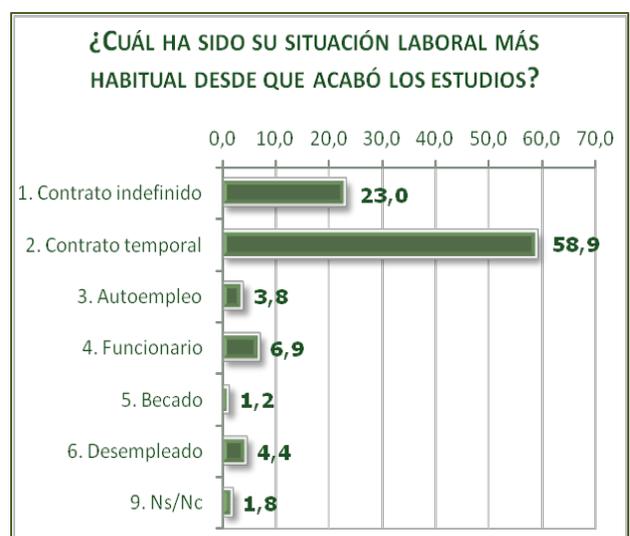
Por último, es importante destacar que al finalizar sus estudios, un 75,7% acaba con un nivel medio-alto de inglés, un 93,5% con un nivel medio-alto de informática y otro 93,5% con nivel medio-alto de valenciano.

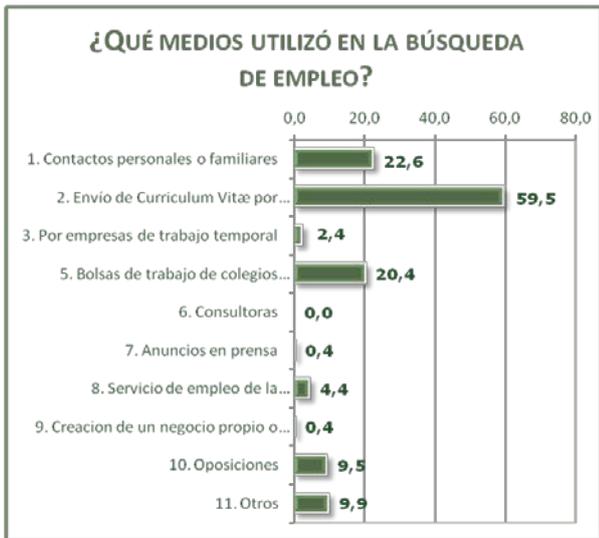
## PRIMER EMPLEO

Por lo que se refiere al **primer empleo**, el 52,9 % lo encontró en un periodo inferior a un año, siendo el contrato temporal (59%) la situación laboral más habitual, seguida del contrato

indefinido (23%). El 62,9 % desarrolló su primer empleo en la empresa privada.

En cuanto a la utilización de los medios para encontrar trabajo, en primer lugar un 59,5% de los encuestados prefieren presentar su propia candidatura, entendida como iniciativa personal sin responder a oferta concreta, en segundo lugar aparecen los contactos personales de



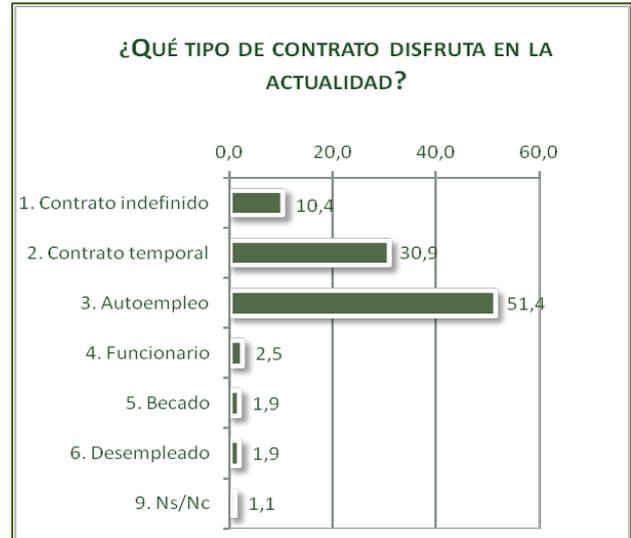


familiares, amigos, conocidos, etc. con un 22,6%, y en tercer lugar destaca el papel jugado por las bolsas de trabajo de colegios profesionales, que alcanza algo más del 16%.

Por último, en relación al primer empleo, el 70% de nuestros egresados declaran estar en un puesto que requiere el mismo nivel de estudios para el que han sido formados.

## EMPLEO ACTUAL

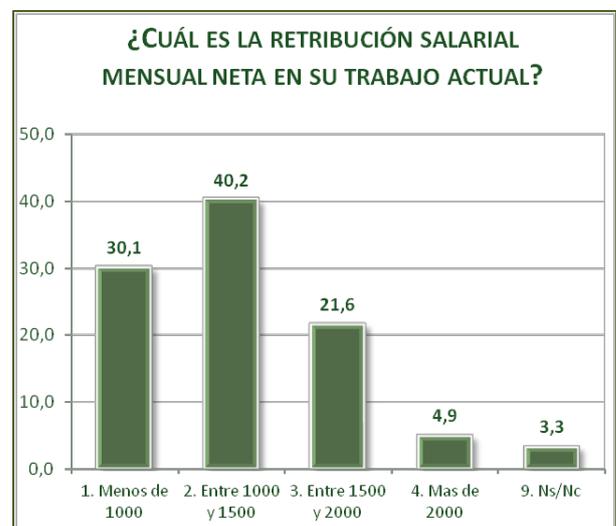
Si seguimos con la exposición de las respuestas que han dado los egresados y centrándonos en este momento en la parcela relativa al empleo actual, nos encontramos con que **el 72% está trabajando en la actualidad**, de los cuales el 57% de los encuestados está muy



satisfecho con el empleo que llevan a cabo, y el 65% considera que dicho trabajo está muy relacionado con los estudios que han cursado.

El 51% de los encuestados trabaja como autónomo en la actualidad, siendo el contrato temporal el tipo de contrato con más porcentaje (31%) de los contratos por cuenta ajena.

## La retribución salarial mensual neta

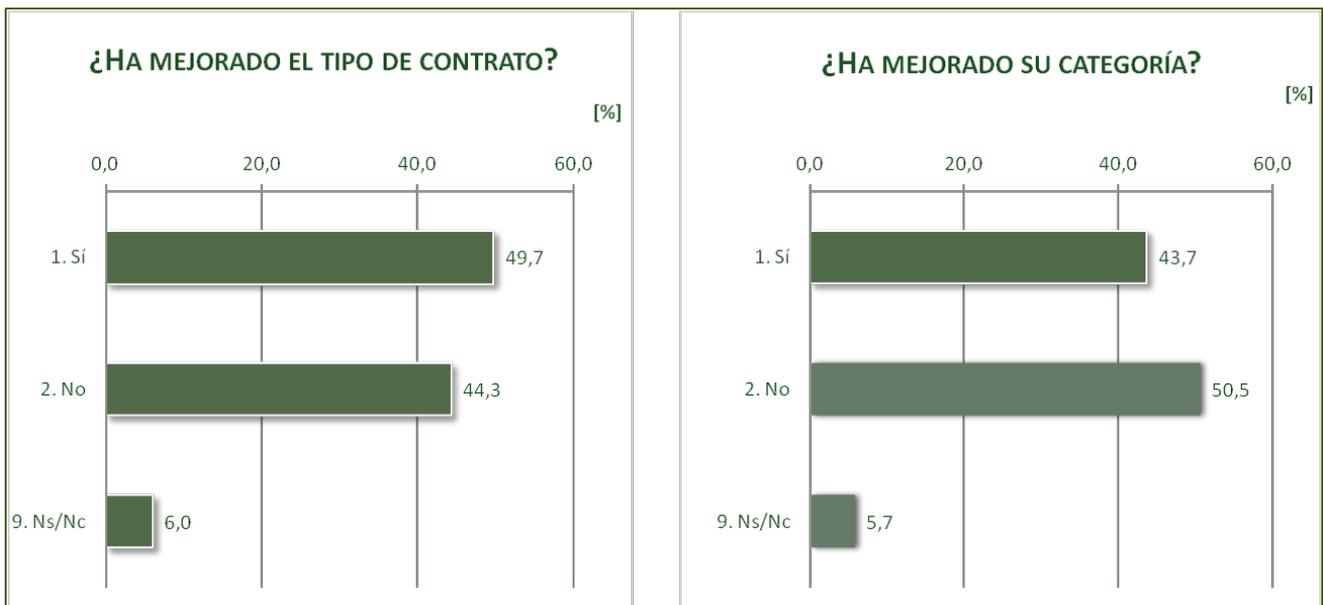


oscila entre los 1000€ y 1500€ en un 40% de los encuestados. El 30% percibe una retribución de menos de 1000€, y el 5% de más de 2000€.

Centrándonos en **el tipo de sector actividad** en el que se enmarca su empleo, se puede extraer que el 57% de los encuestados tienen un empleo en la actualidad centrado en el sector de la

enseñanza y la formación, el 28% trabaja en la rama de la salud y el 5% en el

sector empresarial. Datos que convendría destacar en comparación con su primer empleo, son que el 50% de los egresados de la UCV sostienen que ha mejorado su tipo de contrato con respecto al primer empleo que tuvo; el 43% considera que ha mejorado su categoría y el 55% considera que su actividad actual está más relacionada con sus estudios que en el primer empleo que tuvieron.



## FICHA TÉCNICA

El tipo de encuesta elegido ha sido el de encuesta telefónica. Entre las pautas de comportamiento está la de facilitar al titulado el horario de la encuesta. Éste se comprendió entre las 10:00h y las 14:00h las mañanas, y de 16:00h a 21:00h las tardes.

La muestra teórica fue de 700 entrevistas.

El número de llamadas telefónicas realizadas fue de 3124 para un total de 705 entrevistas válidas. El número total de llamadas telefónicas por entrevista completa realizada fue de 4'43.

Cuando termina el trabajo de campo se han conseguido 705 respuestas al cuestionario.

Estos datos tienen como resultado una tasa de respuesta del 22'5%.

La encuesta citada se ha realizado entre el 19 y el 26 de septiembre de 2011.