

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN LOGOPEDIA

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 Logopedia, 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 Logopedia a través del enlace

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=117&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 Logopedia, 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 Logopedia a través del enlace

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=117&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-01 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 25/01/2013

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
<p>El curso de adaptación ha sido diseñado para facilitar el acceso a la titulación de Grado de los egresados en las últimas promociones de diplomados. Se han incluido aquellos aspectos que se exigían en el informe provisional de ANECA. Atendiendo a la Evaluación sobre la propuesta de modificación de plan de estudios de fecha 06/06/2006) en la que ANECA solicitaba modificaciones se ha añadido la información requerida en el apartado 4.5 (especificaciones sobre recursos materiales y humanos para el Curso de Adaptación a Grado en Logopedia).</p>	<p>Esta oferta académica está justificada en la demanda de muchos estudiantes cuya fecha de egreso de la Diplomatura de Logopedia coincide con implantación del Grado en Logopedia.</p>	15/01/2012	15/02/2012	17/07/2012	Link 1
<p>Se solicita un cambio de sede al edificio de S. Juan Bautista, sede actual de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud. Se han incluido aquellos aspectos que se exigían en el informe provisional de ANECA. Como respuesta a la Evaluación sobre la propuesta de modificación de plan de estudios de fecha 06/06/2006) en la que ANECA solicitaba modificaciones se ha añadido las aclaraciones solicitadas en el apartado 7.</p>	<p>El cambio de sede favorece a los estudiantes y al claustro docente. Se aumenta sustancialmente las instalaciones destinadas al laboratorio de logopedia y se comparten instalaciones del máximo interés con las titulaciones de psicología y terapia ocupacional (la cámara Gesell y el Centro Autonómico de Referencia en Discapacidad, entre otros)</p>	15/01/2012	15/02/2012	17/07/2012	Link 1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-01 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 25/01/2013

Link 1: https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=117&g=2&f=1



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>Criterio 1.- Información para la sociedad y el futuro estudiante. Las competencias aunque son muy completas pero, no están divididas en generales y específicas.</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	Atendiendo a su recomendación, se presentará dicha diferenciación cuando se realice una nueva modificación al plan de estudios	Junta de Facultad a propuesta del vicedecano de la titulación	-	-	-
<p>Criterio 2.- Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título. En el caso de Movilidad se ha considerado de interés que también en el segundo año de implantación debe de quedar clara y accesible esta información dado que los estudiantes ya cumplen los requisitos para establecer su movilidad académica si lo desean.</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	Desde de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) se está elaborando una mayor descripción de cómo el alumnado puede participar en dichos programas	ORI	Curso 12-13	Para mayor información del alumnado	Link 1
<p>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.</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	Las prácticas y el TFG se realizarán en el último curso por lo tanto hasta el curso 13/14 no se ampliará dicha información. No obstante la documentación relativa a ambos está siendo preparada por la Comisión de prácticas para el curso próximo	Comisión de prácticas ORI	Curso 13/14		
<p>Criterio 3.-Cambios introducidos en el plan de estudios. Tanto la Memoria del título, con</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	Las modificaciones realizadas, su justificación y procedimiento costan en la Memoria Verificada, y fueron la	Comisión Técnica del Título	Curso 2010/2011		Link 2 Link 3



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>las modificaciones identificadas para su evaluación por la Agencia, como el informe favorable emitido al respecto, se encuentran en la web pública del título en el espacio destinado a documentación EEES. También se evidencia la implantación de la sugerencia de ANECA, en su informe de Modificación de junio de 2010 con respecto al criterio 4, haciendo referencia a la adecuada aclaración de disponibilidad de plazas para personas con discapacidad también en el cupo ordinario de admisión -aparece en la web pública del título en la sección acceso y admisión-. En la Memoria modificada aparecen en azul identificadas las modificaciones, no correspondientes al punto 4 y 9 introducidas por aprobación del Consejo de Gobierno, si bien no queda claro qué órgano/comisión, etc. realiza la sugerencia de modificación y en</p>			<p>Comisión técnica del título junto con el Vicedecano de la titulación, los órganos que propusieron las modificaciones, las cuales se someten a consultas externas e internas y son aprobadas por Junta de Facultad. Tal y como reflejan las actas de Junta de Facultad.</p>	<p>Vicedecano de la Titulación Junta de Facultad</p>			



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>base a qué criterios. La información pública de esto, sobretodo cuando las modificaciones competen a detalles íntimamente ligados a recursos, inclusive acerca del profesorado, o bien al propio plan de estudios debiera de estar acompañada de las evidencias de acuerdos adoptados al respecto por los diferentes órganos/comisiones competentes. Si bien pudiera parecer probable que en algún caso se haya realizado las modificaciones a tenor de las recomendaciones realizadas por ANECA en su informe favorable para la verificación del título - julio de 2009-, como por ejemplo en el punto 7 referido a la infraestructura material – espacios mejorados dado su traslado - no hay constancia expresa.</p>							
<p>Criterio 4.- Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012		Junta de Facultad	Curso 11-12	-	



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>El informe previo a la verificación del Título emitido por ANECA sugería una serie de recomendaciones con respecto al contenido de los puntos 5, 6 y 7 de la Memoria identificando además que para estos dos últimos criterios -de los 10- la implantación de las mejoras serían objeto de seguimiento. En estos términos, el documento adjunto para la evaluación del seguimiento de este Título permite evidenciar la consideración por parte del Vicedecano de Logopedia -así aparece como responsable de la no implantación de la mejora sugerida dentro del Plan de estudios -mayor número de contenidos generales de fisiología en la materia del mismo nombre-. Se ha considerado que las asignaturas de la materia anatomía y fisiología ya se ajustan al contenido en la ficha ministerial y por ende a la capacitación en fisiología en términos de competencias</p>			<p>Referente a la recomendación sobre el profesorado de Fisiología, se mantiene la postura acerca de no efectuar ningún cambio dado que el actual profesorado se ajusta a los criterios que se consideran adecuados para la titulación</p>				



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>profesionales. Y en el mismo documento se advierte que sobre la recomendación de incorporar profesorado especialistas profesionales en anatomía y fisiología, de nuevo el Vicedecano de Logopedia considera que será a finales del 2013/14 cuando se considerará. No obstante este documento no parece estar disponible para los miembros de la comunidad universitaria -tan sólo en esta ocasión para la AVAP- por lo que se recomienda que sea accesible para todos ellos y que la información aparezca debidamente validada por el órgano/comisión que ha tomado la decisión en la correspondiente sesión realizada para llegar a tal acuerdo. Y en este sentido recomendar que los enlaces web que aparecen conduzcan a la información concreta al respecto y no a páginas o "sitios" genéricos en los que la información a la que se refiere el enlace no aparece. Y en concreto, en el mencionado</p>			<p>El documento de Alegaciones no es público puesto que es un documento de trabajo que la titulación realiza para comunicarle a la agencia AVAP los cambios y mejoras atendiendo a sus recomendaciones.</p> <p>En la memoria Modifica aparece la nueva sede, así como en la página web, en el apartado de presentación del Grado.</p>				<p>Link 2 Link 3 Link 4</p>



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
documento sí aparece la implantación de las mejoras estimadas en relación a la adecuación de las infraestructuras, relacionadas con el cambio de sede de la Facultad a través del Vicerrectorado de Planificación, pero el enlace abre la página web del Título y no una referencia específica al acuerdo de cambio de sede, ni a las nuevas instalaciones y sus características, etc.							
<p>Criterio 5.- Grado de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la titulación.</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 plazos de respuesta o de resolución de las mismas.</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	<p>Tal y como se recomienda, se han indicado los nombres y apellidos de los miembros. Como evidencia incluimos el acta de constitución de la Comisión en el Anexo 3.</p> <p>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</p>	Oficina de Calidad	Curso 11/12		Link 5



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>Los resultados obtenidos en el proceso de evaluación del profesorado son muy limitados. En cualquier caso, alguna de las acciones del Plan son muy genéricas, al no indicar responsables directos, ni temporalización específica, ni los recursos reales necesarios para su desarrollo.</p>			<p>propia estructura del informe determina los plazos de ejecución para la resolución del problema, pues viene determinada por la 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.</p> <p>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 Anexo 6. Los indicadores que fueron analizados en la Revisión por la Dirección y así consta tanto en el Acta de Reunión (Anexo 7) como en el extracto del informe de Revisión por la Dirección (Anexo 8), donde quedan reflejadas las conclusiones correspondientes en aquellos valores que se alejan del objetivo principal.</p>	Oficina de Calidad	Curso 11/12		



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>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 con la formación recibida. En las acciones de mejora se aborda de forma genérica la implantación de encuestas de satisfacción.</p> <p>Se recomienda que se presenten evidencias de las encuestas al PDI y al PAS y de las acciones de mejora a que han dado lugar las mismas.</p> <p>No obstante, dado que DOCENTIA se encuentra todavía en proceso experimental, y sólo pueden establecerse recomendaciones a los profesores será objeto de especial seguimiento posterior. Tampoco se presentan evidencias de que, con la unión</p>			<p>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)</p> <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento del modelo de evaluación DOCENTIA-UCV. - Informe de evaluación del modelo. - Guía de preguntas y respuestas DOCENTIA-UCV. - Convocatorias DOCENTIA-UCV. 	Oficina de Calidad	Curso 11/12	Se obtienen los primeros resultados de	<p>Link 6 Link 7</p> <p>Link 8</p>



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA SALUD

GRADO EN LOGOPEDIA

PCA-25-F-02 Ed.00

CURSO 2011-2012

FECHA: 25/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>AUDIT-Sistema Integrado (ISO-OHSAS), el plan de mejoras resultante contempla aspectos relacionados con las titulaciones.</p> <p>Se aceptan las alegaciones por pensar que el adecuado progreso del SGIC es la razón que debe determinar y guiar los Procesos de seguimiento.</p>			<p>- Comisiones DOCENTIA-UCV. - Informes de Implantación. - Resultados.</p> <p>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.</p>	Oficina de Calidad	Curso 11/12	DOCENTIA: Informe de Implantación curso 10-11	
<p>Criterio 6.- análisis de los principales resultados del título según los indicadores</p> <p>Resultado de la Tasa de Matriculación se considera suficiente pero mejorable. La tasa sólo alcanza el 72,50%. Este resultado no se justifica, ni tampoco se aportan acciones de mejora para su incremento.</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	<p>Es resultado de dicha Tasa, es consecuencia de la realidad social que vive el país.</p> <p>Se ha realizado una campaña promocional extraordinaria denominada "Un día en Logopedia" para dar a conocer la titulación, las instituciones y el profesorado. Se realiza en colaboración con el servicio de Nuevos Alumnos, la Facultad y la Clínica Universitaria de Logopedia.</p>	Junta de Facultad Servicio de Nuevos Alumnos	Curso 11-12	Aumentar la difusión de la titulación	<p align="center">Link 9</p> <p align="center">Link 9</p>
<p>Resultado de la Tasa de PDI con el título de doctor se considera suficiente pero mejorable.</p> <p>Según el informe de indicadores,</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	<p>Se ha incrementado el número de doctores acreditados, en un profesor. Indicar que hay un elevado número de profesores ultimando su</p>	Junta de Facultad	Curso 12-13		Link 9

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

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>esta tasa es del 66,67%, lo que supone un buen valor. Sin embargo, el informe de implementación del SGIC indica textualmente que "Actualmente en nuestra Facultad tenemos dos profesores doctores acreditados en el grado de Logopedia" y considera esta situación como un punto débil. En el informe de indicadores no se propone ninguna mejora.</p>			tesis doctoral				
<p>Resultado de la Tasa de PDI a tiempo completo se considera suficiente pero mejorable. Esta tasa es del 41,47%, frente al 30,30% que estimaba necesario la Memoria de Verificación. Al igual que el informe de indicadores se considera aceptable. No se indican medidas para mejorar la tasa.</p>	SEGUIMIENTO	31/10/2012	<p>La modificación de las condiciones contractuales en una Universidad privada se ajusta a la demanda de la titulación, dato comentado anteriormente. No obstante el profesorado de la titulación a tiempo parcial es personal laboral indefinido, por tanto es una plantilla estable, lo que permite un estilo docente propio de la titulación.</p>	Vicerrectorado de Ordenación académica a propuesta del Decano.	Curso 12-13		Link 9

Link 1: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=117&g=2&m=1&f=1

Link 2: https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=117&g=2&f=1

Link 3: https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=117&g=2&f=1

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

Link 4: https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=117&g=2&a=1&f=1&intro=1

Link 5: https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=117&g=2&f=1

Link 6: <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Link 7: <https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>

Link 8: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

Link 9: https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=117&g=2&a=1&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

INTRODUCCIÓN

En el curso 2011-12 tiene lugar el segundo curso del Grado en Logopedia 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 Logopedia 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 Psicología y Ciencias de la Salud, 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>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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 Psicología y Ciencias de la Salud 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

Aprovechando esta incorporación, se ha realizado una modificación de la Política y los Objetivos de Calidad de la Facultad y se ha desarrollado una metodología de seguimiento de los mismos, para determinar en qué medida se irán cumpliendo.

Se ha creado la Comisión de Prácticas Externas del Grado, que trabaja en coordinación con el Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo de la UCV.

RESPONSABLES DEL SGIC

El SGIC de la **Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud**, 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=117&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

La **Comisión de Calidad del Centro** está formada por:

- Presidente: Decano D. Gabriel Martínez Rico
- Vicepresidenta: Decana adjunta D^a. Dolores Grau Sevilla.
- Coordinadora de Calidad: Secretaria D^a. Beatriz Soucase Lozano
- Representante del PAS: D^a Laura Sanchiz Sarrión
- Representantes del PDI, grados y postgrados: D. Francisco Gallego, D^a. Margarita Cañadas y D. José Francisco Cervera, D^a. Joana Calero y D^a. M^a José Beneyto.
- Representante de los estudiantes: Beatriz García González.
- Representante de la Oficina de Calidad: D. Enric Carrascosa Saragossà.

Tal y como muestra el acta de constitución de la nueva comisión de calidad de la Facultad, con fecha 12 de enero de 2012 (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 Logopedia, conforman el **Manual de Procesos** y son los 15 que detallamos a continuación:

- 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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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=117&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.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=117&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**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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=117&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 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 Psicología y Ciencias de la Salud cuenta con los siguientes indicadores de medición, recogidos en el P-06-F01 “Seguimiento de Indicadores”:

- Porcentaje de quejas solucionadas
- Tiempo medio gestión de las quejas/sugerencias

Tal y como se refleja en la Memoria del SGIC del Grado se ha recibido una queja asociada al patrimonio.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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:

- 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.

Los resultados obtenidos en la Convocatoria **Docentia** del curso 2010-11 de la Universidad y en particular de la titulación del **Grado en Logopedia**, se encuentran publicados en el apartado de **Resultados Curso 2010-11** del enlace web: 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.

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>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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.

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>

En cuanto al PAS, como pertenece de forma general a la Universidad y no a ninguna titulación en concreto, podemos ofrecer resultados de toda la Universidad (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=117&g=2&f=1

También existen 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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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).

Encuesta de satisfacción de los egresados:

<https://docs.google.com/spreadsheet/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 Logopedia donde pueden observar los 26 ítems (Anexo 8), la media de los ítems 25 y 26, en el curso 11-12 da como resultado 4,80 sobre una escala de 6 se considera un resultado satisfactorio a pesar de ser inferior al valor obtenido en el curso 10-11 de 4,97.

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=117&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=117&g=2&a=1&f=1&intro=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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

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...).

No se pueden aportar datos de alumnos que han realizado prácticas, ni resultados de encuestas de satisfacción sobre prácticas de los alumnos y de los tutores, ya que los estudiantes realizarán las prácticas externas en el segundo cuatrimestre del curso 2012-13.

A continuación se muestran los enlaces a las encuestas que se realizarán on-line, en el curso 12-13:

Encuesta de satisfacción con las prácticas externas (Grado):

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

Encuesta de satisfacción del tutor de prácticas externo (Grado):

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

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.

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 Logopedia, tal y como pueden observar a través del siguiente enlace web:

https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=117&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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

Además de a través de 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

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** (Anexo 6) y los alumnos que vienen a nuestra Universidad, **Encuesta de valoración Erasmus IN también llamada “Encuesta de opinión del programa de movilidad”** (Anexo 7).

Respecto a los datos del curso 11-12 de estudiantes enviados, indicar que la titulación en total cuenta con 4 convenios y 16 plazas de movilidad de salida para alumnos de Logopedia.

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 curso 2011-12 no ha habido participación de los alumnos en programas de movilidad (salida). Los estudiantes de Logopedia han cursado segundo curso del Grado durante el 2011-12, en esta etapa del Grado, el interés de los alumnos por la movilidad es muy baja. Además se da la circunstancia que la mayoría de los estudiantes que cursan Grado en Logopedia realizan simultaneidad de estudios con otras titulaciones, probablemente esta circunstancia influye en la escasa tasa de movilidad.

La profesión de Logopedia necesariamente se relaciona con el idioma de la población a la que atiende el rehabilitador. Probablemente este factor influye en la escasa movilidad del alumnado hacia países donde se habla un idioma diferente al nativo.

Nos proponemos proporcionar el máximo de información y apoyo para que decidan optar por movilidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 05/02/2013

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

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

Observatorio de Empleo: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp

Empleabilidad: 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

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 Logopedia, hasta más adelante no se podrán aportar estudios de inserción laboral de los alumnos de la titulación



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA
SALUD

Versión 1.0

CURSO 2011-2012

FECHA: 05/12/2012

PLAN DE MEJORAS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD.

PLAN DE MEJORAS 2011-2012									
Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Resultados alcanzados
Coordinación de Módulos mejorable.	Intensificar la coordinación entre los profesores agrupados en materias y módulos	Convocar al profesorado desde los Departamentos para la organización por módulos. Desarrollar una revisión de las competencias y resultados de aprendizaje por módulos.	Directores de Departamento	Curso 12-13	Actas de las reuniones.	Actas de las reuniones.	Decanato	Mayor coordinación	Los directores de departamento han realizado reuniones con el claustro al finalizar el semestre. Se ha nombrado un coordinador de asignatura
Poca adecuación del indicador <i>Adecuación de la oferta a la demanda en el programa de movilidad (recibidos) en un curso académico a nuestra forma de</i>	Revisar el indicador y definir una manera de cálculo que se adecue a la información que maneja la Facultad	Revisión por el Técnico de Calidad y el Coordinador de Calidad. Reuniones el Técnico de Calidad con la Coordinadora Internacional, si	Coordinador de Calidad. Técnico de Calidad Coordinadora Internacional	Curso 12-13	Convocar la Comisión de Calidad para la aprobación del nuevo indicador. Documento P-06-F-01	Acta de la Comisión de Calidad. Documento P-06-F-01 SEGUIMIENTO DE INDICADORES	Decana adjunta	Obtener mayor información sobre la movilidad de los estudiantes recibidos.	Se sustituye este indicador, el % de alumnos recibidos, por considerar que dicho indicador nos aporta mayor información



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA
SALUD

Versión 1.0

CURSO 2011-2012

FECHA: 05/12/2012

trabajo		procede.			SEGUIMIENTO DE INDICADORES				acerca del funcionamiento del proceso.
---------	--	----------	--	--	----------------------------------	--	--	--	--

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-05 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 25/01/2013

INFORME INDICADORES GRADO EN LOGOPEDIA

INDICADOR	CURSO 10/11	CURSO 11/12
TASA DE RENDIMIENTO	83,90%	79,13%
TASA DE ABANDONO	32,26%	-
TASA DE EFICIENCIA	-	-
TASA DE GRADUACIÓN	-	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	-	-
TASA DE MATRICULACIÓN	72,50%	96,67%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	66,67%	41,66%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	41,47%	75,00%

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 indicadores son semejantes. El valor del porcentaje es un valor relativo que ha de considerarse en relación al tamaño de la población a la que se refiere. En este caso la variación está motivada por muy pocos valores en la población de resultados.

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:

Tras los resultados de matriculación del curso 11-12 se observa que la Tasa de abandono del título alcanza un valor del 32,26% .Nos consta por comunicación personal del alumnado al Vicedecano de Logopedia, que las causas de abandono son exclusivamente por motivos económicos familiares sobrevenidos. Esta situación se ha producido en un tiempo especialmente difícil para muchas familias. En los datos que nos constan de la titulación anterior (diplomatura en Logopedia) desde el curso 2004-05 nunca la tasa de abandono había superado el 5%.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

No se pueden presentar datos por no haber ninguna promoción que se gradúe en el Grado

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-05 Ed.00	CURSO 2011-2012	FECHA: 25/01/2013

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

No se puede presentar todavía 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 Psicología en el curso 11-12 se gradúan los primeros alumnos del Grado, por lo que hasta la finalización del curso 12-13 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 PDI DOCTOR:**

El resultado de esta tasa es del 41, 66%, el profesorado del Grado de Logopedia tiene un porcentaje alto de profesionales que conocen el ejercicio para el que forman a sus alumnos y proceden de la práctica clínica y un sistema universitario que no preveía el doctorado de los diplomados en logopedia. Aun así el 75% de los profesores a tiempo completo del Grado, tiene el DEA y el 40% tiene previsto acabar su tesis doctoral en un periodo de tiempo corto.

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

En relación al profesorado a tiempo completo, el 75% superior al curso anterior, se considera un porcentaje adecuado.

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

A partir del valor actual de la Tasa de Matriculación, 96.67%, vemos que la demanda en la titulación es superior a la tasa obtenida en el curso anterior.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-06 Ed.00	CURSO 12-13	FECHA: 25/01/2013

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 y que se imparten en la Universidad, de manera inmediata, mediante menús desplegables e intuitivos, como ocurre en el Grado en Logopedia, tal y como recoge el enlace web.</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 Máster, Sistema de Garantía de Calidad, Memorias de Verificación y Modificación, Informes de Seguimiento, etc.</i></p> <p><i>Por tanto, podemos destacar que se trata de un sistema dinámico de comunicación pública de la información propia del Grado en Logopedia.</i></p>

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

REFLEXIÓN GLOBAL
<p><i>Las modificaciones del plan de estudios aprobadas en el Informe favorable de la ANECA con fecha julio de 2012, recogen el curso de adaptación diseñado para facilitar el acceso a la titulación de Grado de los egresados en las últimas promociones de diplomados y el cambio de sede al edificio de S. Juan Bautista, sede actual de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud. Ambas modificaciones quedan recogidas en la web tal y como puede verse a través de los siguientes enlaces:</i></p> <p>https://www.ucv.es/estudios_6_7.asp</p> <p>https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=117&g=2&a=1&f=1&intro=1</p> <p>https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=117&g=2&f=1</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD GRADO EN LOGOPEDIA
PCA-25-F-06 Ed.00	CURSO 12-13	FECHA: 25/01/2013

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

REFLEXIÓN GLOBAL
<p><i>Se recogen todas las recomendaciones emitidas en los informe, de manera detallada en el formato PCA-25-F-02 Informe sobre Recomendaciones de Evaluaciones externas. Tal y cómo se detalla en dicho informe se han atendido algunas de sus recomendaciones referente aspectos como: Movilidad, justificaciones de las Tasas.</i></p> <p><i>Otras serán atendidas en próximas modificaciones del Plan de estudios como las Competencias</i></p> <p><i>Otras como la recomendación sobre el profesorado de Fisiología, se mantiene la postura acerca de no efectuar ningún cambio dado que el actual profesorado se ajusta a los criterios que se consideran adecuados para la titulación.</i></p> <p><i>Se presentan las evidencias de las encuestas de satisfacción del PDI y PAS que se han realizado en el curso 11-12, así como los resultados de DOCENTIA obtenidos también en el curso 11-12.</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 Logopedia 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 en Logopedia responde al SGIC de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud, que queda descrito de manera pública en la web del Grado.</i></p> <p><i>El Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos, los informes y plan de mejora anuales de la titulación, son fácilmente accesibles y se encuentran a disposición de toda la Comunidad Universitaria y la sociedad en general, a través del enlace mencionando al inicio de ésta reflexión. La implantación del Sistema de</i></p>



Garantía de Calidad de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud, ha permitido hacer un seguimiento de la implantación del Grado en Logopedia.

Para velar por el cumplimiento y buen funcionamiento del SGIC la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud, cuenta con una Comisión de Calidad formada por:

- *Presidente de la Comisión: Decano D. Gabriel Martínez Rico*
- *Vicepresidenta: Decana adjunta D^a. Dolores Grau Sevilla.*
- *Coordinadora de Calidad: Secretaria D^a. Beatriz Soucase Lozano*
- *Representante del PAS: D^a Laura Sanchiz Sarrión*
- *Representantes del PDI, grados y postgrados: D. Francisco Gallego, D^a. Margarita Cañadas y D. José Francisco Cervera, D^a. Joana Calero y D^a. M^a José Beneyto.*
- *Representante de los estudiantes: Beatriz García González.*
- *Representante de la Oficina de Calidad: D. Enric Carrascosa Saragossà.*

En el curso 2011-12 tiene lugar el segundo curso del Grado en Logopedia y se ha continuado con la implantación del sistema AUDIT, verificado por ANECA para la Facultad que afecta a todas las titulaciones de Grado y Postgrado que se imparten en la misma.

El hecho más significativo en la implantación del AUDIT en el Grado de Logopedia 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 Psicología y Ciencias de la Salud, por ofrecer los mejores métodos de trabajo, a los diferentes colectivos con los que se siente implicada, a saber:

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

Aprovechando esta incorporación, se ha realizado una modificación de la Política y los Objetivos de Calidad de la Facultad y se ha desarrollado una metodología de seguimiento de los mismos, para determinar en qué medida se están cumpliendo.

Se ha creado la Comisión de Prácticas Externas del Grado, que trabaja en coordinación con el Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo de la UCV. 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...).

El programa DOCENTIA, que se inició en el curso 10-11, continúa en fase experimental, no obstante se pueden consultar los resultados de las convocatorias realizadas a través del siguiente enlace web:
https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL

A continuación se analizan brevemente los indicadores publicados en la web, tal y como se observa a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=117&q=2&a=1&f=1

Los resultados obtenidos en la **Tasas de Rendimiento** y la **Tasa de Matriculación** son positivos y en el caso de la Tasa de Matriculación superior al curso 10-11.

Respecto al valor de la **Tasa de Abandono**, nos consta que son exclusivamente los motivos económicos familiares sobrevenidos, los que han obligado al alumnado a abandonar la titulación.

Por últimos comentar las **Tasas de PDI Doctor** y **PDI a tiempo completo**. Se produce un aumento del profesorado a tiempo completo con respecto al curso pasado y el 40% del profesorado tiene previsto acabar su tesis doctoral en un periodo de tiempo corto.

ANEXO 1

ACTA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE JUNTA DE FACULTAD	FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD
	CURSO 2011-2012	FECHA: 12/01/2012

La Junta de Facultad quedó constituida, en primera convocatoria a las 10:00.

Relación de asistentes:

Maria Dolores Grau Francisco Gallego José Francisco Cervera Gabriel Martínez	Cesar Rubio Beatriz Soucase Margarita Cañadas
---	---

1.- CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD.

Se aprueba por el Equipo Directivo la Comisión de Calidad, compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Decano D. Gabriel Martínez Rico
- Vicepresidenta: Decana adjunta D^a. Dolores Grau Sevilla.
- Coordinadora de Calidad: Secretaria D^a. Beatriz Soucase Lozano
- Representante del PAS: D^a Laura Sanchiz Sarrión
- Representantes del PDI, grados y posgrados: D. Francisco Gallego, D^a. Margarita Cañadas y D. José Francisco Cervera, D^a. Joana Calero y D^a. M^a José Beneyto.
- Representante de los estudiantes: Beatriz García González.
- Representante de la Unidad Técnica de Calidad: D. Enric Carrascosa Saragossà.

Sin más asuntos que tratar, se levantó la sesión a las 12:15 horas.

LA DECANA ADJUNTA

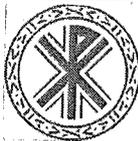
LA SECRETARIA

Maria Dolores Grau Sevilla

Beatriz Soucase Lozano

ANEXO 2

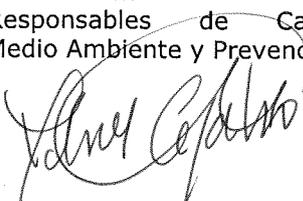
P-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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

2. RESPONSABILIDADES

GERENCIA	Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.
	Apertura de No conformidades, Acciones Correctivas y/o Preventivas
RESPONSABLES DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN	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.
RESPONSABLES DE SERVICIOS AFECTADOS/ EQUIPO DECANAL	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.
TODO EL PERSONAL DE LA UCV	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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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:

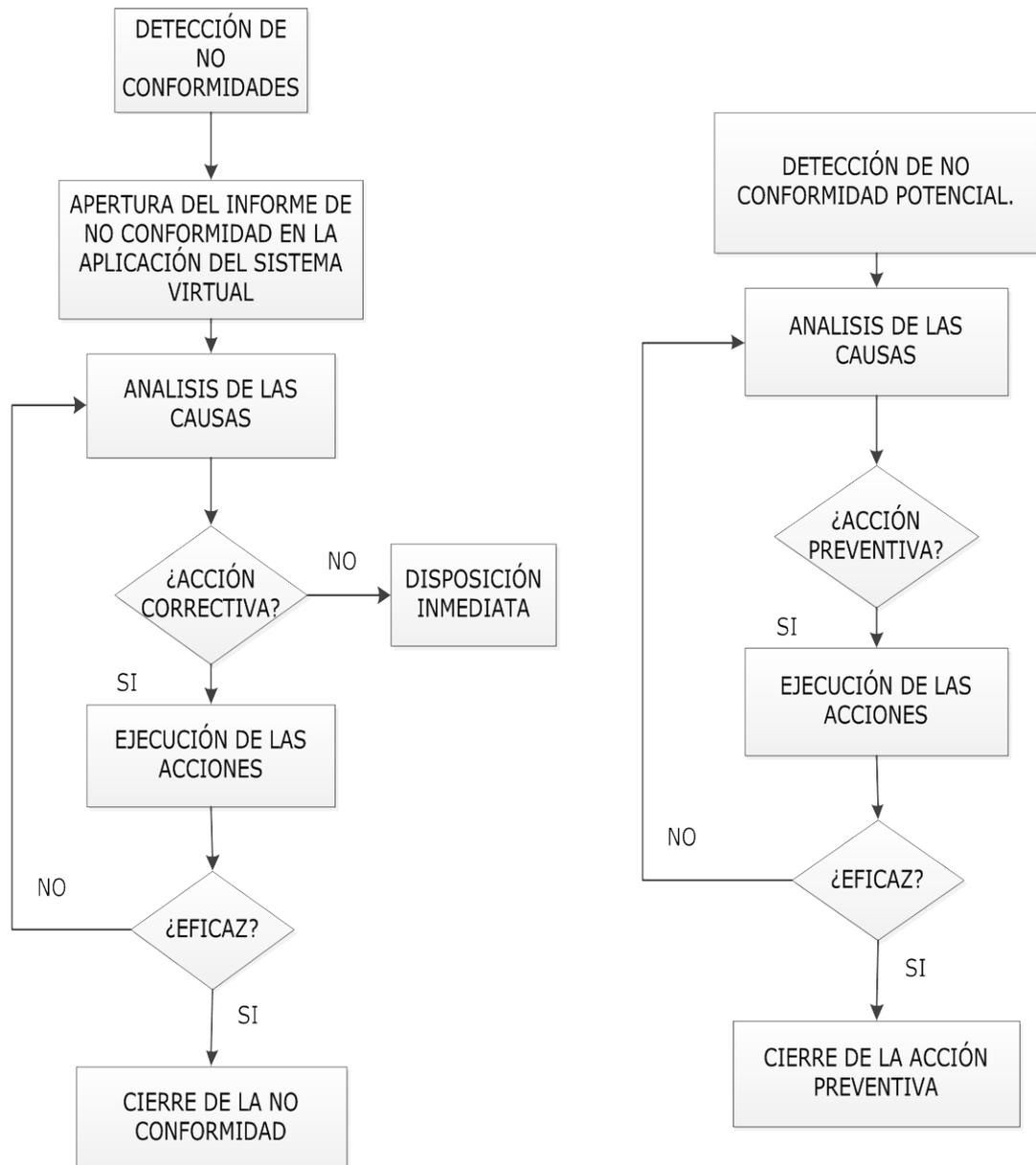
- Estar en contacto periódico con el encargado de aplicar la Acción Correctiva o Preventiva, con el fin de comprobar que se está aplicando apropiadamente, pudiéndose modificar la misma, si el progreso no es el esperado.
- Una vez pasado el plazo fijado para su aplicación, comprobar si se ha realizado 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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-08
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	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>
---	---	--

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

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

Leyenda

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
- Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
- Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
- No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

-> **Atender**

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones: -> **Responder**

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

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

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

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

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

ANEXO 4

RESULTADOS PROVISIONALES CONVOCATORIA DOCENTIA UCV CURSO 2011-12

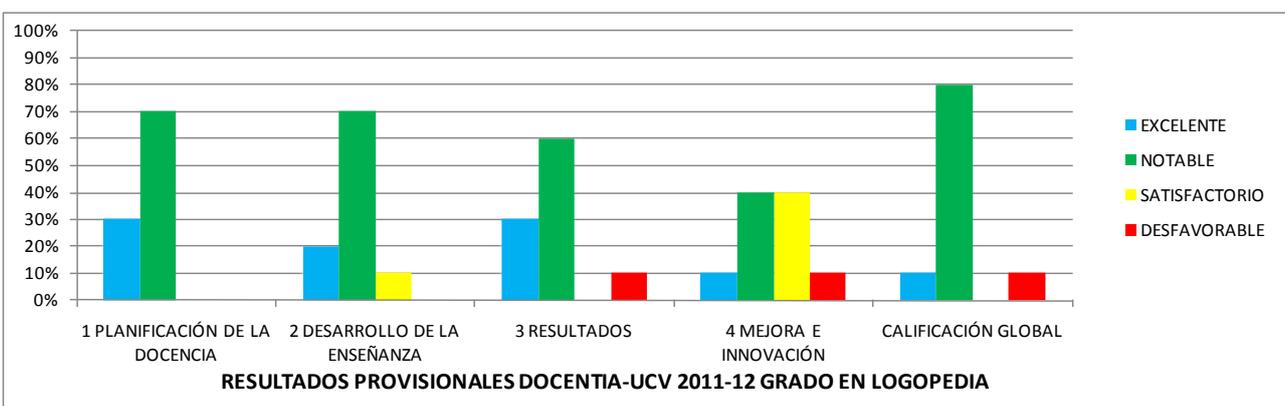
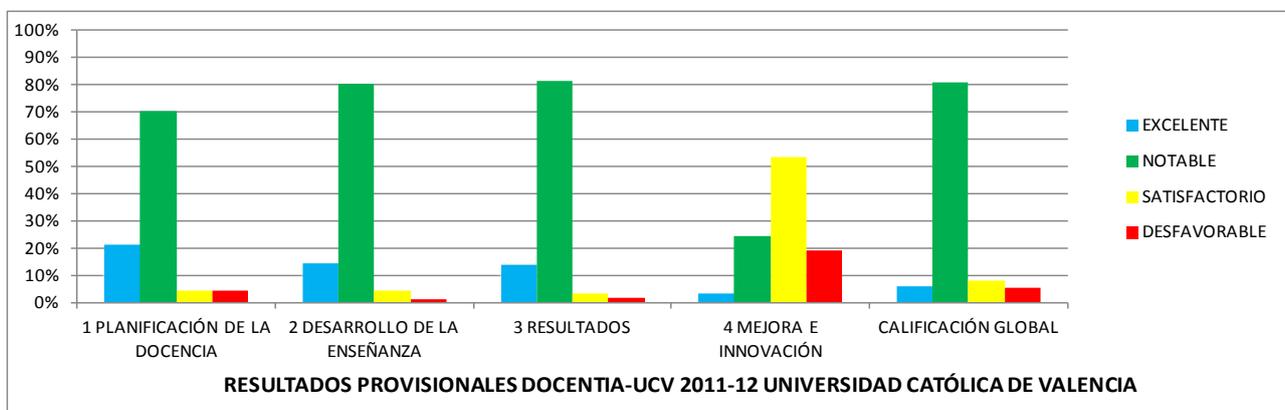
El modelo **DOCENTIA-UCV**, continúa en fase experimental los resultados definitivos de las Convocatorias DOCENTIA se obtienen a lo largo del siguiente curso.

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 Logopedia** en el curso 2012-13.

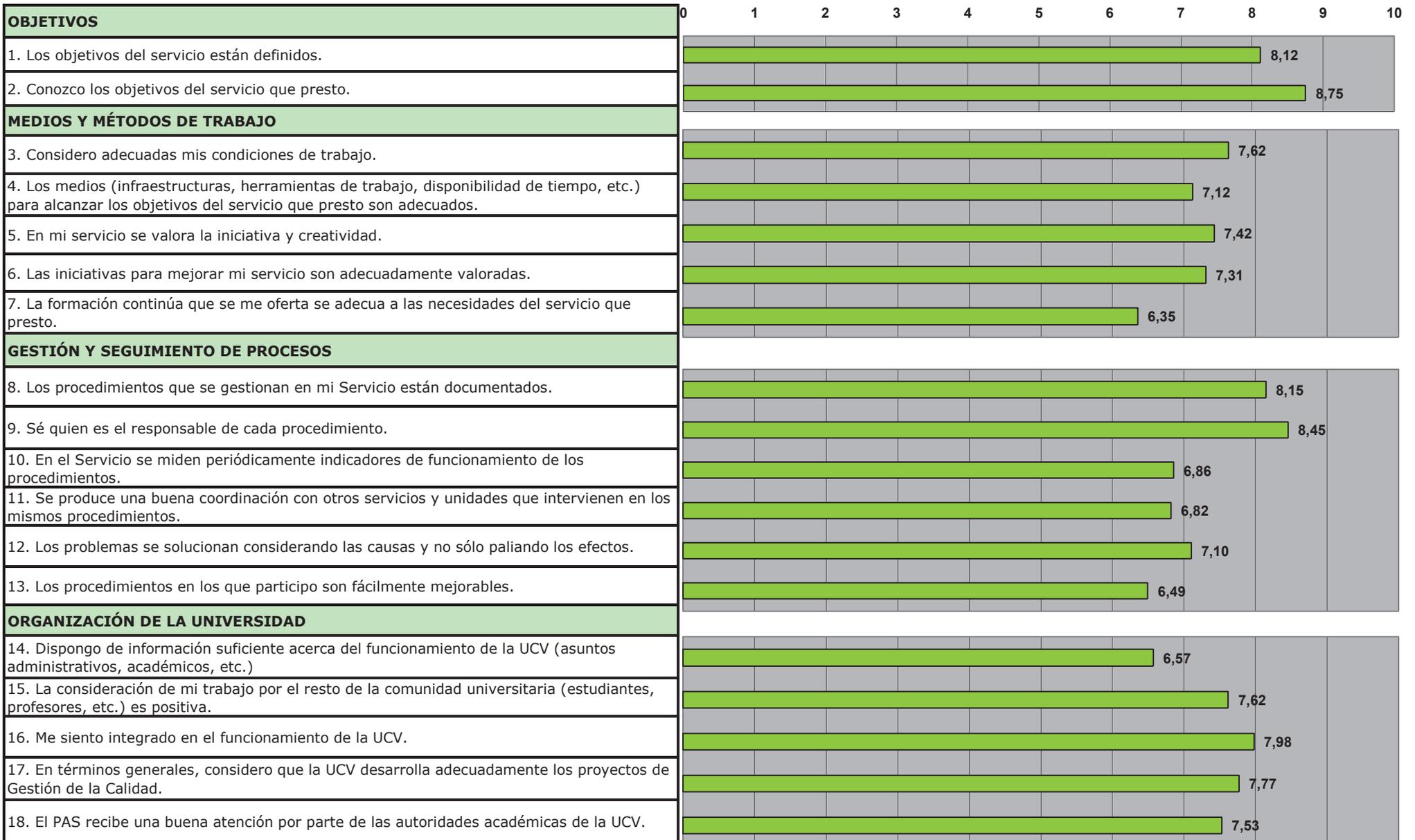


ANEXO 5

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?

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 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, cses, 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 LOGOPEDIA:**

ÍTEMS	11-12
1. La guía docente/programa te aporta información útil sobre la asignatura.	4,72
2. Consideras que los contenidos entre asignaturas del mismo curso o de cursos anteriores no se han repetido innecesariamente.	4,75
3. El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases.	5,32
4. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.	4,66
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.)	4,82
6. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.	4,87
7. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los alumnos/as en el desarrollo de las sesiones.	4,70
8. La guía docente/ programa de la asignatura se explica en detalle en las sesiones iniciales.	4,68
9. El desarrollo de la asignatura se ajusta a lo previsto en la guía docente/ programa.	4,80
10. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura.	4,71
11. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.	4,58
12. Los criterios y sistemas de evaluación establecidos se ajustan adecuadamente a la guía docente/ programa de la asignatura.	4,78
13. El modo en que evalúa el/la profesor/a tiene relación con el tipo de tareas desarrolladas.	4,76
14. Utiliza distintos tipos de procedimientos para la recogida de información y seguimiento de la actividad de los/as alumnos/as.	4,67
15. El proceso de corrección y revisión y la publicidad de los trabajos y actividades evaluados es objetivo y transparente.	4,80
16. El grado de dedicación a las diferentes tareas que exige esta asignatura se corresponde con el peso asignado en la evaluación.	4,78
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.	4,87
19. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.	5,03
20. Las tutorías resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.	4,98
21. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación.	5,01
22. Las actividades desarrolladas han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura.	4,74
23. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/ objetivos previstos en la guía docente/ programa.	4,69
24. Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia.	4,60
25. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.	4,79
26. Globalmente estoy satisfecho/a con el/la profesor/a de esta signatura.	4,86

PUNTUACIÓN EN LA ENCUESTA:

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

ANEXO 9

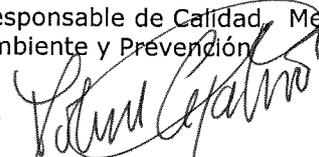
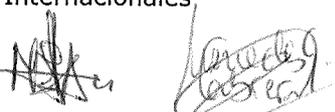
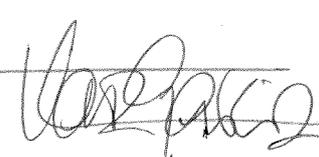
PCA-12 PROCESO DE RELACIONES INTERNACIONALES



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>
---	--	---

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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

Vicerrector de Relaciones Internacionales	Firma de Convenios y modificaciones. Coordinación de los CIT. Supervisión de la ORI.
ORI	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.
Coordinadores Internacionales	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.
Vicedecano de las titulaciones donde no existe la figura del CIT	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.
Comisión de Calidad de los Centros	Su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua.
Secretaría del Centro	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

Decanato de cada Facultad	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
Oficina de Calidad	Analiza y define si corresponde las actuaciones en el Plan de Mejora.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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 Siguierte" 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)**.

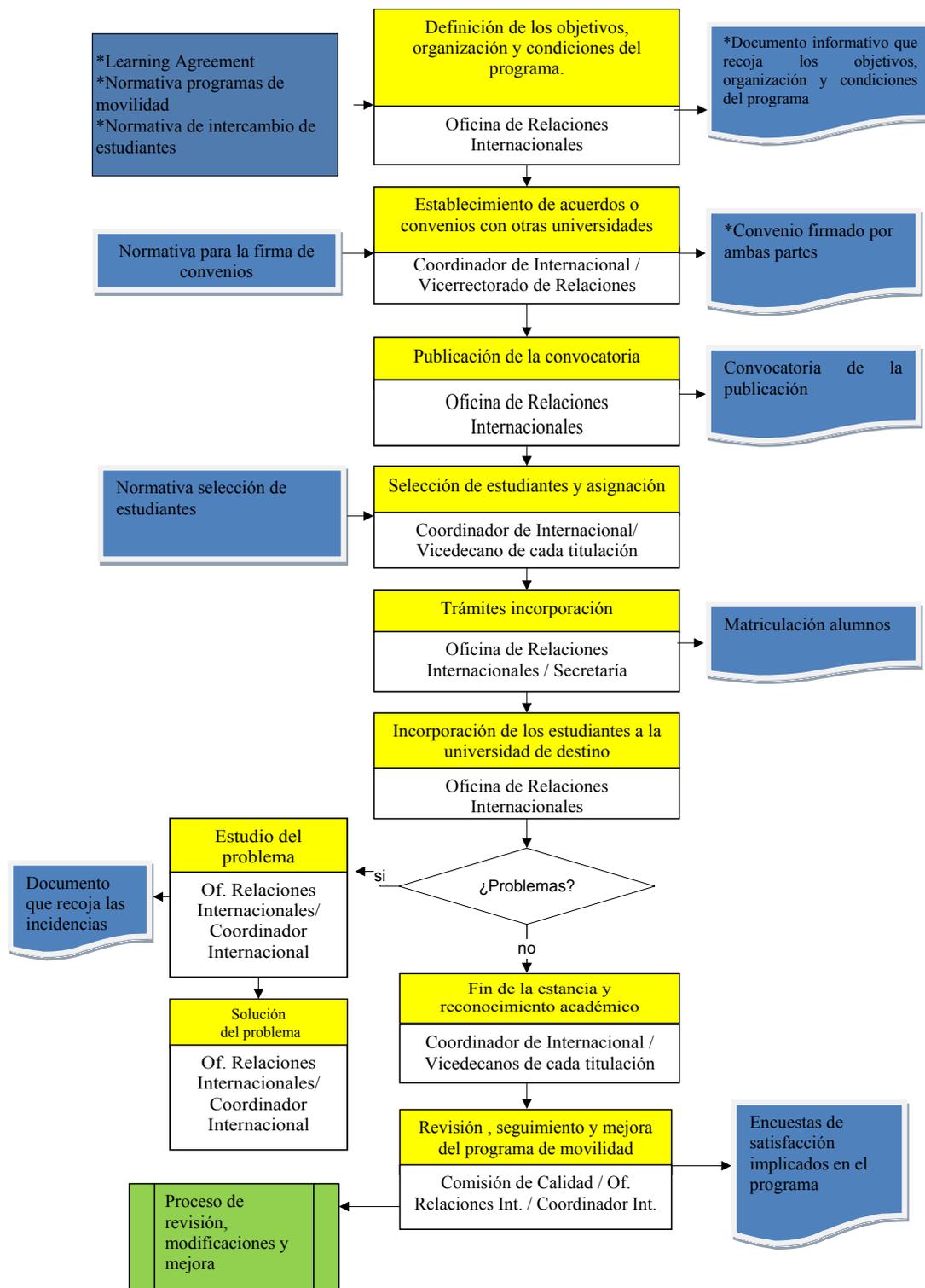
 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12 FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 7 DE 18 EDICIÓN: 00
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	

- 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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12 FECHA: 14/02/2012 PÁGINA: 10 DE 18 EDICIÓN: 00
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	

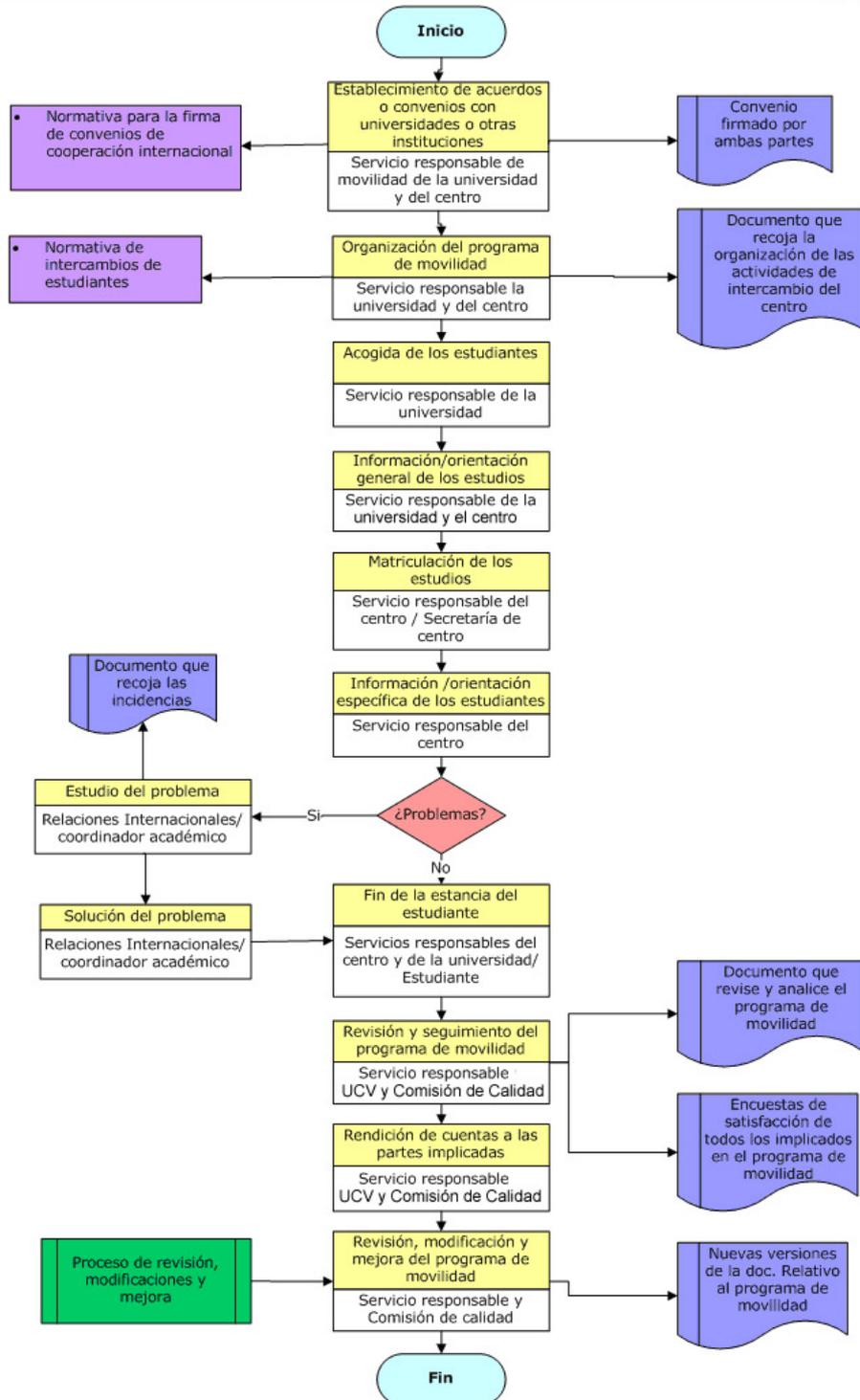
características de los estudiantes a los programas de movilidad y, si es necesario, realizar ajustes en los convenios firmados con otras universidades o instituciones.

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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PCA-12
	PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES	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>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</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>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</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>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</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>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</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>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</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>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</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

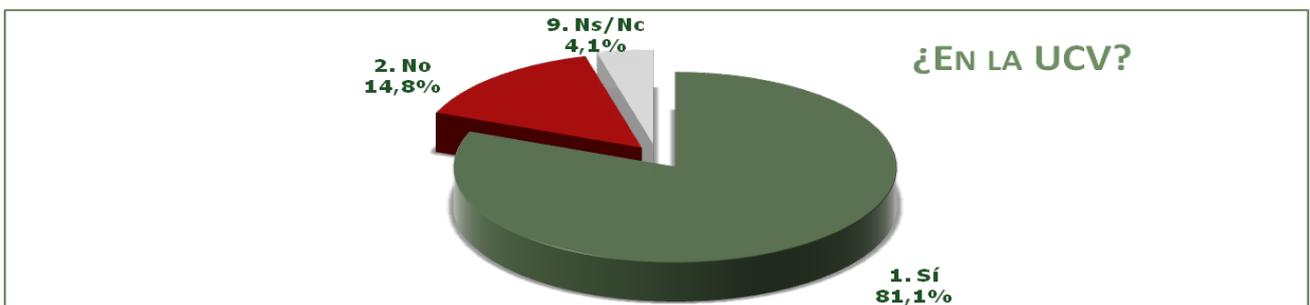
misma carrera si tuvieran que empezar de nuevo.

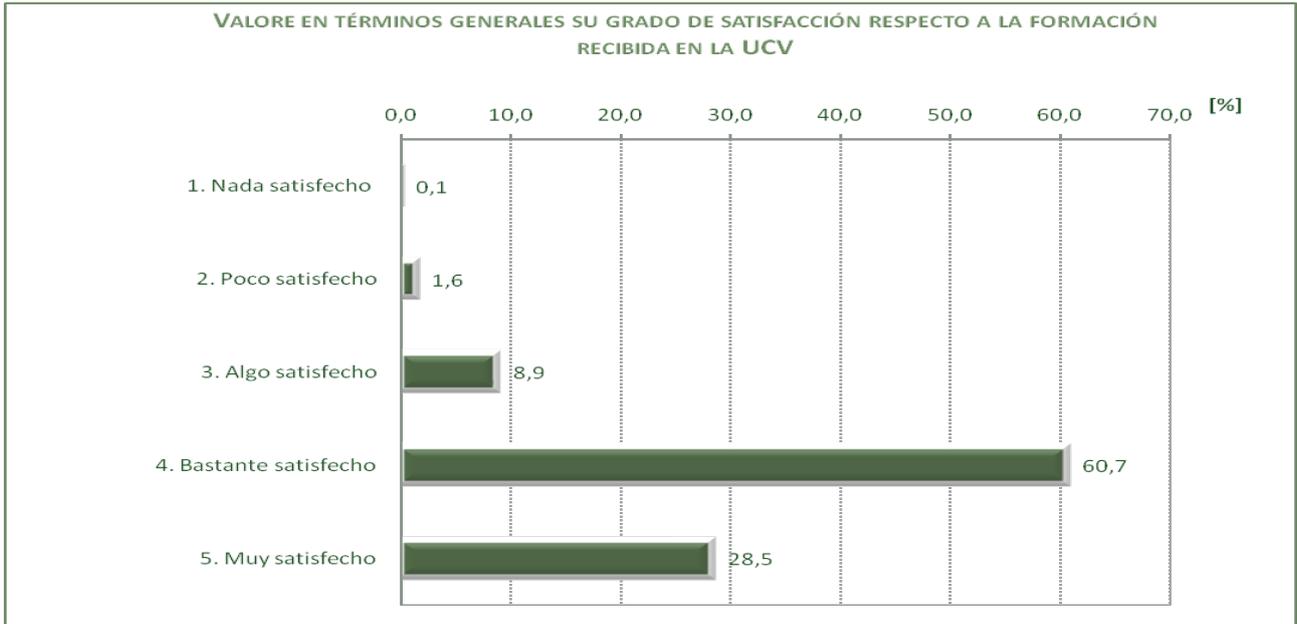
En cuanto a **la elección de la misma Universidad** si tuvieran que comenzar de nuevo sus estudios universitarios, un 81% de los encuestados contesta que escogerían de nuevo la Universidad Católica de Valencia.

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



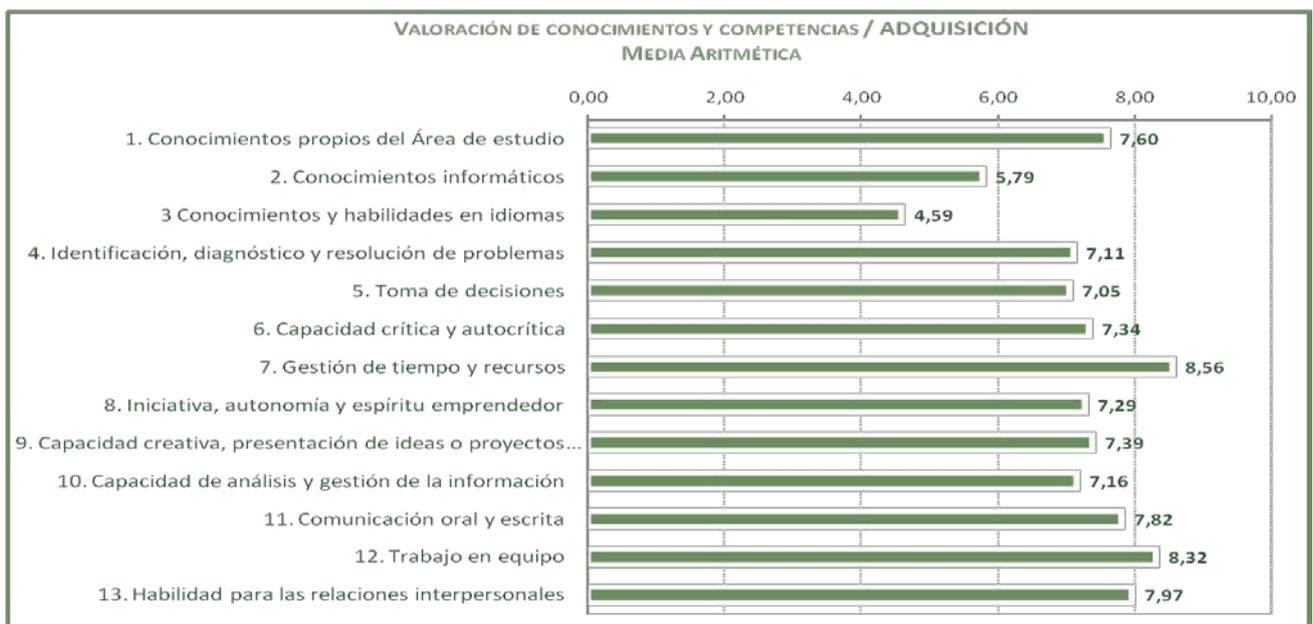
contestación a la pregunta directa en la que se les pedía que valoraran en términos generales **el grado de satisfacción respecto a la formación recibida en la UCV**

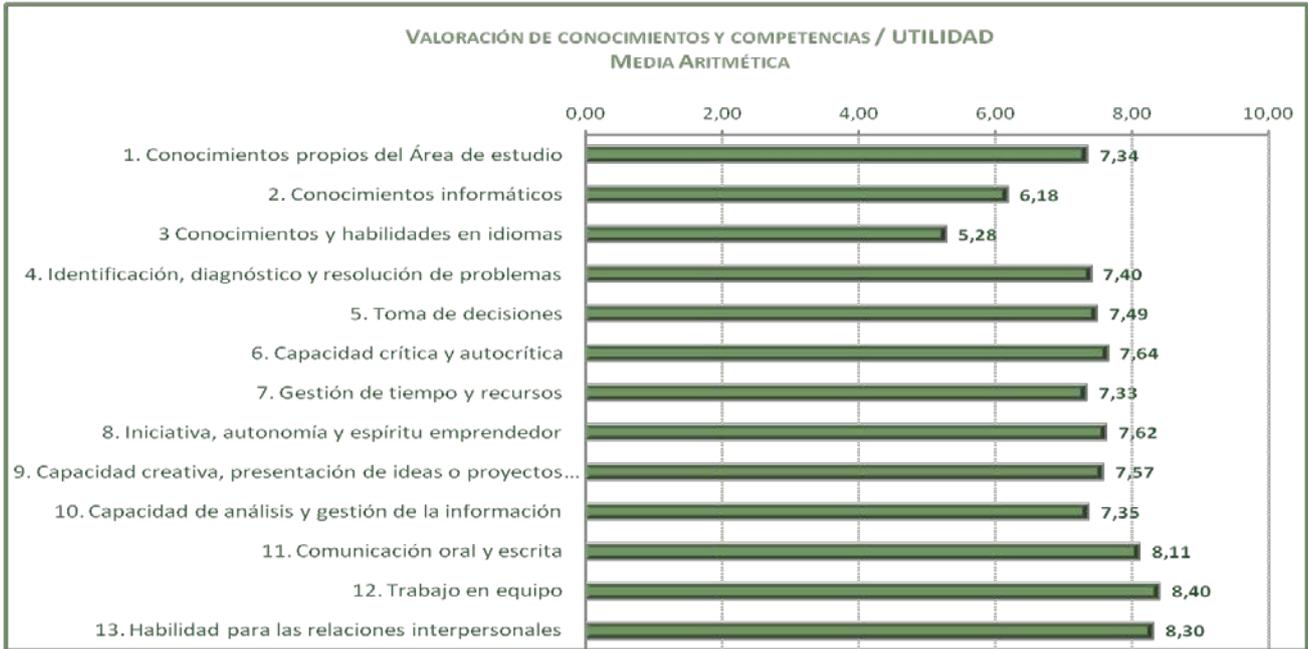




El 89,2% de titulados dice estar bastante o muy satisfecho con la formación que ha recibido. Muestra de la **continuidad de nuestros alumnos**, y por consiguiente, de la satisfacción de éstos con la propia universidad, es que del 60% de los encuestados que continuó estudiando después de sus estudios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

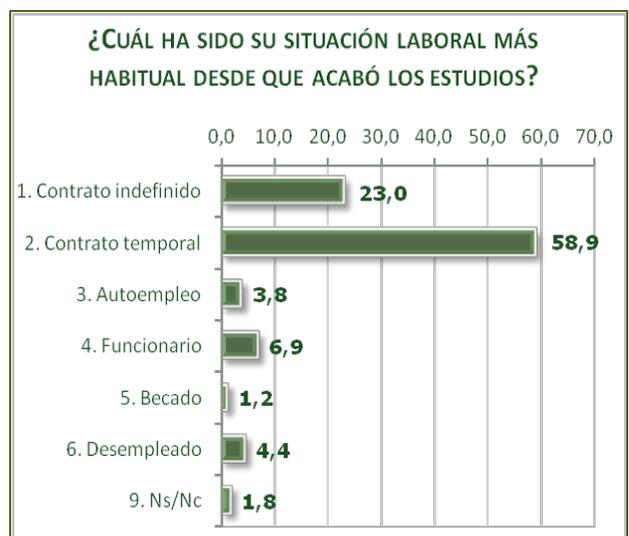
Por último, es importante destacar que al finalizar sus estudios, un 75,7% acaba con un nivel medio-alto de inglés, un 93,5% con un nivel medio-alto de informática y otro 93,5% con nivel medio-alto de valenciano.

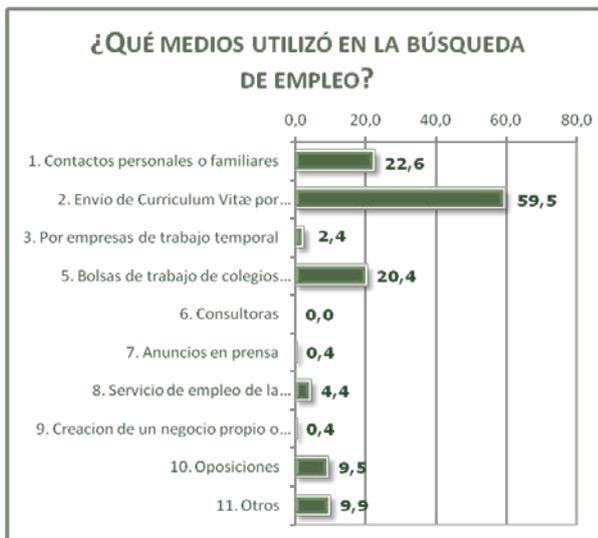
PRIMER EMPLEO

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



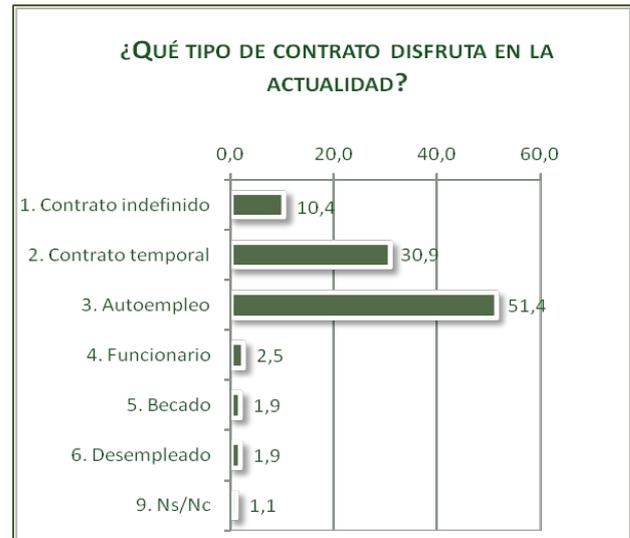


familiares, amigos, conocidos, etc. con un 22,6%, y en tercer lugar destaca el papel jugado por las bolsas de trabajo de colegios profesionales, que alcanza algo más del 16%.

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

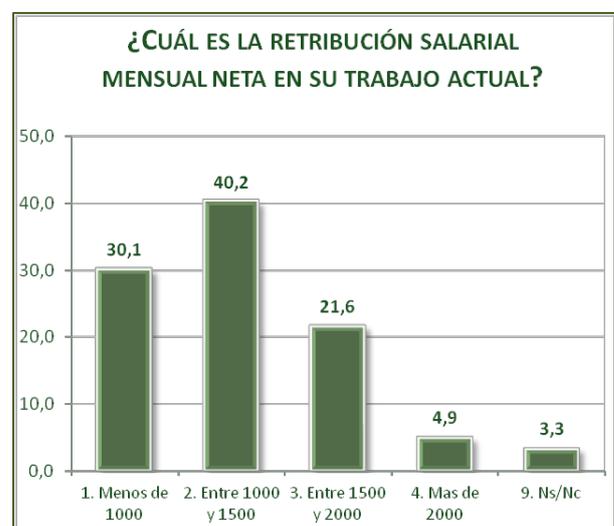
Si seguimos con la exposición de las respuestas que han dado los egresados y centrándonos en este momento en la parcela relativa al empleo actual, nos encontramos con que **el 72% está trabajando en la actualidad**, de los cuales el 57% de los encuestados está muy



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

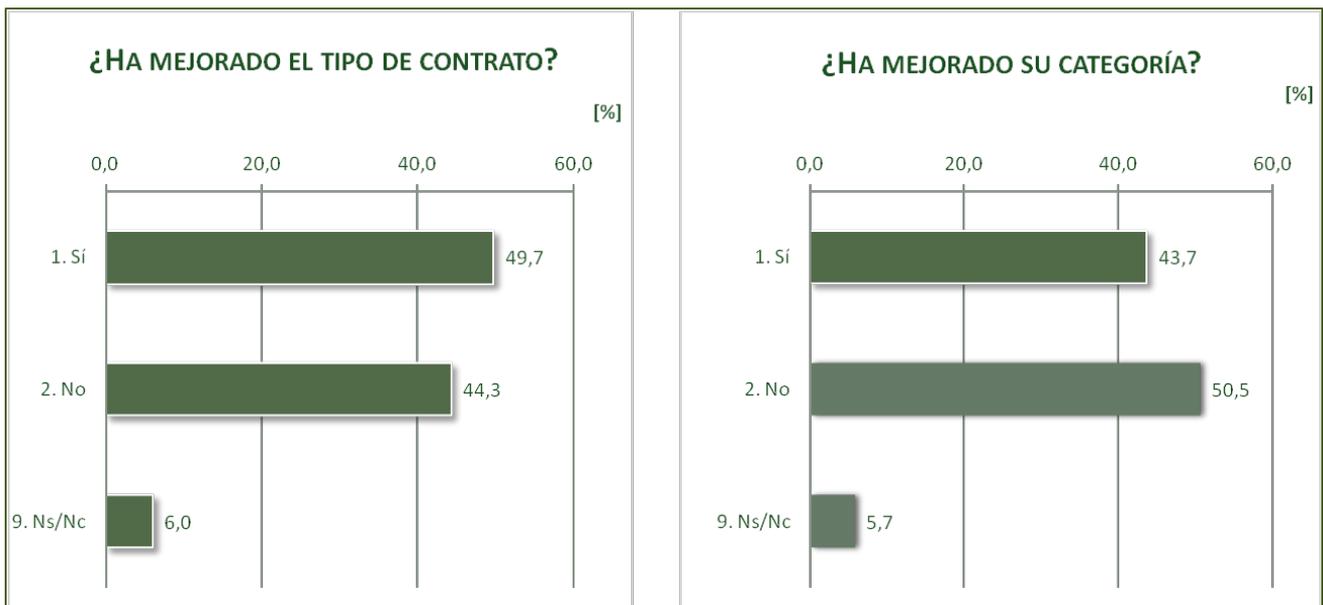


oscila entre los 1000€ y 1500€ en un 40% de los encuestados. El 30% percibe una retribución de menos de 1000€, y el 5% de más de 2000€.

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.