

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES

CURSO 2011-12 2012-13

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.

ANEXOS

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Grado en Multimedia y Artes Digitales 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 Multimedia y Artes Digitales a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=125&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 Multimedia y Artes Digitales 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 Multimedia y Artes Digitales a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=125&g=2&f=1

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p align="center">INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS (CRITERIO 3)</p> | <p align="center">FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p align="center">GRADO MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES</p> |
| <p>PCA-25-F-01 Ed.01</p> | <p align="center">CURSO 2011-12 2012-13</p> | <p align="center">FECHA: 31/01/2014</p> |

| 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 Grado en Multimedia y Artes Digitales recibió la resolución favorable del Consejo de Universidades el 3 de noviembre de 2011 sin que desde entonces se haya realizado ninguna actualización / modificación de la titulación</p> | <p align="center">-</p> | <p align="center">-</p> | <p align="center">-</p> | <p align="center">-</p> | <p align="center">-</p> |



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES
SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA
(CRITERIO 4)**

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES
DIGITALES

PCA-25-F-02 Ed.01

CURSO 2010-11 2011-12 2012-13

FECHA: 31/01/2014

| RECOMENDACIÓN | TIPO DE INFORME | FECHA DEL INFORME | ACCIONES PROPUESTAS | RESPONSABLE | FECHAS DE INICIO/FIN | VALORACIÓN DE LAS ACCIONES | ENLACE WEB |
|--|-----------------|-------------------|---|-------------|----------------------|----------------------------|------------|
| <p>Entre las asignaturas básicas se cita Lengua, asignándola a materia básica en documentación, lo que requiere de una justificación apropiada. Además, parece aconsejable, para lograr las competencias específicas, incluir contenidos específicos sobre lengua española.</p> | VERIFICA | 24/06/2011 | <p>Tal y como se recoge en la memoria del Grado (páginas 74 y 104) en el momento de configurar el Plan de Estudios del Grado se decidió incluir dentro de la materia Lingüística la asignatura Documentación, la justificación de esta configuración se debe a que la Lingüística es el estudio científico de la estructura interna y externa de las lenguas naturales, en este sentido, la Documentación está por tanto construida sobre la Lingüística, aunque para desarrollarse como disciplina necesariamente tuvo que crear los lenguajes documentales; el lenguaje documental es considerado objeto de estudio de la lingüística documental, cuyas bases teóricas proceden de disciplinas como la lingüística, la semántica, la sintaxis, la onomasiología, la lexicología y la lingüística textual, entre otras, y está relacionada con otras áreas de conocimiento como la inteligencia artificial, la lógica e incluso con la teoría de la comunicación y de la información.</p> | - | - | - | - |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p> | <p>GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES</p> |
| <p>PCA-25-F-09 ED.01</p> | <p>CURSO 2011-12 2012-13</p> | <p>FECHA:31/01/2014</p> |

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=125&g=2&f=1

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

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

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

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

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=125&g=2&f=1

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

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

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

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

| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
|---|--|--------------------|-------|--------|--------------------------|--|
| Elaboración de la política y objetivos de calidad | Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso. | Resultado esperado | - | ≥ 75% | ≥ 75% | |
| | | Resultado obtenido | - | 100,00 | 80,00 | |

1.1. Análisis de resultados

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

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

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

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

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2012/2013 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

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

| | | |
|---|---|--|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| | | PCA-25-F-09 ED.01 |

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

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-06: GESTIÓN DE PROCESOS | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | P-06-F-01 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Análisis y medición de resultados | Tasa de rendimiento | Resultado esperado | - | ≥ 70% | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | 88,81 | 86,51 | |
| | Tasa de éxito | Resultado esperado | - | ≥ 80% | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | - | 92,70 | 88,54 | |
| | Tasa de abandono | Resultado esperado | - | ≤ 15% | ≤ 15% | |
| | | Resultado obtenido | - | 13,33 | - | |
| | Tasa de eficiencia de los graduados | Resultado esperado | - | ≥ 90% | ≥ 90% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Tasa de graduación | Resultado esperado | - | ≥ 90% | ≥ 90% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Tasa de oferta / demanda | Resultado esperado | - | ≥ 50% | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | 56,67 | 136,67 | |
| | Tasa de matriculación | Resultado esperado | - | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | - | 50,00 | 120,00 | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Orientación del estudiante | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | ≥ 1 | |
| | | Resultado obtenido | - | 1 | 44 | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Orientación profesional | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | ≥ 1 | |
| | | Resultado obtenido | - | 1 | 7 | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL | | | | |
|---|---------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Definición de perfiles y captación de estudiantes | Índice de Satisfacción del PAT* | Resultado esperado | - | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | - | 3,9 | 3,64 | |

| | | |
|--|---|--|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

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

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

| | | | | | | |
|---|---|---|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN | | | | |
| Formatos | | P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Capacitación y selección del PDI y PAS | Tasa PDI Doctor | Resultado esperado | - | ≥ 25% | ≥ 25% | |
| | | Resultado obtenido | - | 33,33 | 31,58 | |
| | Tasa PDI Doctor Acreditado | Resultado esperado | - | ≥ 10% | ≥ 10% | |
| | | Resultado obtenido | - | 11,11 | 16,67 | |
| | Tasa PDI a tiempo completo | Resultado esperado | - | ≥ 40% | ≥ 40% | |
| | | Resultado obtenido | - | 55,56 | 47,37 | |
| Formación del PDI y PAS | Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | 76,32 | 7,69 | |
| | Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* | Resultado esperado | - | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | - | 3,7 | 4 | |
| | Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación | Resultado esperado | - | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | - | 42,41 | 21,57 | |
| Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* | Resultado esperado | - | ≥ 3 | ≥ 3 | | |
| | Resultado obtenido | - | 3,53 | 3,8 | | |

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

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

| | | |
|--|---|--|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| | PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 |

| | | | | | | |
|--------------------|--|--------------------|------|--------|--------|--|
| | evaluados suficiente | Resultado obtenido | - | 0,00 | 0,00 | |
| | Porcentaje de profesores evaluados notable | Resultado esperado | - | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | - | 100,00 | 100,00 | |
| | Porcentaje de profesores evaluados excelente | Resultado esperado | - | ≥ 0% | ≥ 0% | |
| Resultado obtenido | | - | 0,00 | 0,00 | | |

| TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE | | | | | |
|---|--------------------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Nº REPUESTAS MÁXIMO | Resultado esperado | | ≥ 40% | ≥ 40% | |
| Nº RESPUESTAS REAL | Resultado obtenido | | 59,57 | 75,04 | |

RESULTADOS PROVISIONALES
 Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)
 Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 *PROVISIONALES* (cuando proceda)

3.1. Análisis de resultados

En el curso 2012-13 se ha implantado el segundo curso de la titulación, por lo que no se puede aportar el resultado de algunas tasas como eficiencia de los graduados o graduación; las tasas de rendimiento y éxito han obtenido un resultado satisfactorio, por encima de su valor esperado, y en general por encima de los valores medios de las titulaciones de la Facultad. La tasa de matriculación ha aumentado considerablemente con respecto al curso 2011-12; en el curso 2011-12 se matricularon 15 alumnos (sobre 30 plazas ofertadas) y en el curso 2012-13 un total 36 alumnos; la titulación tiene autorizadas 60 plazas, por lo que se decidió matricular 6 alumnos más de las plazas ofertadas en previsión de las posibles bajas de alumnos. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido ha sido satisfactorio

En cuanto a los datos del Servicio de Orientación (orientación al estudiante y orientación profesional) en el curso 2011-12 se obtuvieron por titulación y en el curso 2012-13 el Servicio ha facilitado los datos por sedes, es por ello, que se observa una gran diferencia de asistencia de un curso a otro.

El índice de satisfacción del PAT (Programa de Acción Tutorial) ha obtenido un resultado muy positivo, un 3,64 sobre 4, dato que está por encima del valor esperado y por encima de la media de la UCV.

Las tasas de captación y selección del PDI, en general son adecuadas, las tasas de PDI Doctor y Doctor a tiempo completo se ha situado por encima de sus valores esperados para el curso 2012-13 y se van acercando las estimaciones realizadas en la memoria verifica.

Los resultados referentes a la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han presentado por departamentos, los resultados del curso 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad, y en esos datos se incluían todos los departamentos transversales, de ahí que el resultado para el curso 2012-13 se haya reducido. Los Departamento que están adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son el Departamento de Economía, Dirección de Empresas y Marketing, el Departamento de Contabilidad, Finanzas y Control de

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

Gestión y el Departamento de Multimedia y Artes Digitales; el total de profesores adscritos a estos departamentos es de 26 y han realizado algún curso 2 profesores; como es el primer año académico en el que se obtienen los resultados de formación del PDI por departamento no se dispone de valores esperados de referencia; en cuanto a la satisfacción del PDI con los cursos el resultado ha sido plenamente satisfactorio. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12.

Los resultados del Programa DOCENTIA en los dos cursos académicos analizados han sido muy positivos, el 100% de los profesores evaluados ha obtenido una calificación de notable; si bien los resultados de la convocatoria 2012-13 son provisionales a falta de ser verificadas las puntuaciones y confirmadas las calificaciones por la Comisión de Evaluación.

Por último, la tasas de participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente ha sido muy positiva, se ha alcanzado un dato de participación del 75%, esto es, muy por encima del valor esperado, valor que se considera para las titulaciones de Grado en el 40%.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

4. Prácticas externas.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO | | | | |
|---|---|--|-------|-------|-------|--------------------------|
| Formatos | PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05 | | | | | |
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | | | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=125&q=2&f=1 | | | | | |
| INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp | | | | | | |
| INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=125&q=2&a=1&f=1&intro=1 | | | | | | |
| NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Gestión y revisión de las prácticas externas | Índice de satisfacción con las prácticas.* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

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

4.1. Análisis de resultados

Las Prácticas Externas comienzan en el cuarto curso del Grado y se corresponden con una asignatura de 12 créditos dentro del Plan de Estudios de la titulación; en el curso 2012-13 ha finalizado la implantación del segundo curso del Grado, por lo que no se dispone de resultados de los alumnos y de los tutores; no obstante ya se dispone de múltiples convenios de colaboración de la Facultad con empresas para que los alumnos realicen sus prácticas así como las encuestas para evaluar la satisfacción de los alumnos y los tutores de prácticas.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

5. Programas de movilidad.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES | | | | |
|---|---|---|-------|-------|--------------------------|--|
| Formatos: | | PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16 | | | | |
| INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=125&g=2&m=9&f=1 | | | | | | |
| INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados | Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad | Resultado esperado | - | - | - | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 0 | |
| | Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados | Resultado esperado | - | - | ≥ 10% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 27,77 | |
| | Índice de satisfacción de alumnos participantes* | Resultado esperado | - | - | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos | Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad | Resultado esperado | - | - | ≥ 5% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 9,26 | |
| | Índice de satisfacción del alumno recibido* | Resultado esperado | - | - | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 5 | |

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

5.1. Análisis de resultados

En el curso 2012-13 la titulación ha finalizado el segundo año de implantación del Grado, los alumnos de la titulación hasta el tercer curso no pueden participar en los Programas de Movilidad, por lo que no ha habido participación de alumnos enviados; sin embargo sí que se han recibido alumnos de otras universidades, concretamente se han recibido 5 alumnos repartidos entre los Programas Mundus Estudios y Erasmus Estudios, esto es un 9,26% sobre el total de alumnos matriculados en nuestra titulación, alumnos que han valorado muy positivamente su estancia en nuestra Facultad como lo demuestra el índice de satisfacción obtenido. La titulación pone a disposición de sus alumnos múltiples convenios con otras Universidades, y hay una persona responsable dentro de la Facultad para gestionar los acuerdos con los alumnos.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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

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

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

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

6.1. Análisis de resultados

El Grado en Multimedia y Artes Digitales se implantó en el curso 2011-12, y tal y como se indica en el calendario de implantación, hasta la finalización del curso 2014-15 no habrá egresados y por tanto resultados de satisfacción de los egresados y de inserción laboral.

| | | |
|--|---|--|
|  Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

7. Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción del PDI del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 6 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
|-----------------------------------|--|--------------------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción del profesorado | Resultado esperado | - | - | ≥ 7 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 8,55 | |

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzOxLWc6MA#gid=0>

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

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

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción con la actividad docente | Resultado esperado | - | ≥ 4 | ≥ 4 | |
| | | Resultado obtenido | - | 5,01 | 4,70 | |

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

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)

Enlace encuesta estudiante

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

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

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

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 10 (cuando proceda)

Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUJKE6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 13 (cuando proceda)

Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)

Enlace Encuesta: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887>

Informe de Satisfacción del PAT del Grado en Multimedia y Artes Digitales en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Los resultados de satisfacción de los principales grupos de interés del Grado han sido muy positivos. En la encuesta de satisfacción del PDI se obtiene un resultado promedio de 8,55 sobre 10; resultado por encima de su valor esperado, además en esta encuesta se aprecia unos resultados casi excelentes en el bloque de recursos materiales de la titulación, bloque que desde la titulación se considera que es clave para garantizar la calidad del programa formativo.

En cuanto a la satisfacción del PAS, el resultado prácticamente coincide con su valor esperado, por tanto, no se va a abrir ningún aspecto de mejora, además el PAS en la UCV no está asignado a las titulaciones y por tanto el resultado que se ofrece es global de toda la UCV.

Por último, el resultado de las encuestas de evaluación de la actividad docente también ha sido muy positivo, se ha obtenido un resultado de 4,70 sobre 6, y aunque el resultado ha sido ligeramente inferior al del curso 2011-12 sigue siendo elevado y por encima del valor esperado.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-09 ED.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA:31/01/2014 |

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

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

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

WEB https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=125&g=2&f=1

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

TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
|---|---|-------|--------|--------|-----------------------|
| Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. | Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. Resultado esperado | - | ≤ 7 | ≤ 7 | |
| | Resultado obtenido | - | 11,15 | 6,33 | |
| Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas. | Resultado esperado | - | ≥ 75% | ≥ 75% | |
| | Resultado obtenido | - | 100,00 | 100,00 | |

8.1. Análisis de resultados

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

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

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

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

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

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

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

1. Introducción.

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

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

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

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CURSO 2011/2012

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

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

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

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

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

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

3. ACCIONES DE MEJORA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6) | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES GRADO MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-05 Ed.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA: 31/01/2014 |

INFORME INDICADORES GRADO MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES

| INDICADOR | 2011-12 | 2012-13 |
|----------------------------------|---------|---------|
| TASA DE RENDIMIENTO | 88,81% | 86,51% |
| TASA DE ABANDONO | 13,33% | - |
| TAS DE EFICIENCIA | - | - |
| TASA DE GRADUACIÓN | - | - |
| TASA DE OFERTA-DEMANDA | 56,67% | 136,67% |
| TASA DE MATRICULACIÓN | 50,00% | 120,00% |
| TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR | 33,33% | 31,58% |
| TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO | 55,56% | 47,37% |

VALORACIONES:

- **TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:**

La tasa de rendimiento hace referencia al nº de créditos aprobados en relación al nº total de créditos matriculados. El resultado de esta tasa durante estos dos primeros cursos se ha situado en valores cercanos al 90%, se considera que el resultado es satisfactorio ya que el valor es superior a su valor esperado y además está por encima de los valores promedios de las titulaciones de la Facultad en sus dos primeros años de implantación de un Grado. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- **TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:**

La tasa de abandono para la cohorte de entrada 2011-12 ha obtenido un resultado que se considera adecuado, resultado muy similar al indicado en la memoria del Grado, hay que tener en cuenta que se trata de un Grado de nueva implantación, se considera que el dato es adecuado teniendo en cuenta que se trata de un Grado de nueva implantación y que los valores obtenidos son inferiores a los que obtuvieron el resto de grados de la Facultad en su primer año de implantación (Grado en ADE 20,83%, Grado en Gecofin 21,88% y Grado en Economía 50,00%).

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

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

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

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

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6) | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES GRADO MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES |
| PCA-25-F-05 Ed.01 | CURSO 2011-12 2012-13 | FECHA: 31/01/2014 |

● **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

Los resultados que se muestran como tasa de oferta y demanda no se corresponden exactamente con el cálculo del indicador tal y como lo define la AVAP en su protocolo puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, el dato que se ofrece como demanda es la suma de todos aquellos alumnos que en algún momento han mostrado interés por la titulación, esto es, el número de reservas no confirmadas, el número de matriculados, el número de bajas antes de la matrícula, el número de alumnos en lista de espera y el número de alumnos que el periodo de solicitud (preinscripción) dejaron sus datos y que no han hecho la reserva posteriormente; por otra parte, como oferta de la titulación se considera el número de plazas realmente ofertadas, que no siempre tiene que coincidir con las autorizadas o verificadas en la memoria y que en todo caso nunca será superior a las autorizadas. Los resultados obtenidos durante estos dos cursos analizados han sido satisfactorios, el resultado de esta tasa va muy unido a la tasa de matriculación, los datos indican que en general todos aquellos alumnos que muestran interés por la titulación acaban matriculándose en la misma.

● **TASA DE MATRICULACIÓN:**

La tasa de matriculación ha obtenido un resultado satisfactorio durante los dos primeros cursos de implantación, el resultado del curso 2012-13 es excelente, el resultado del curso 2011-12 se debe a que el Grado en Multimedia y Artes Digitales fue verificado en junio de 2011 por lo que prácticamente no hubo tiempo para la promoción y publicidad adecuada del mismo para el curso 2011-12; no obstante se alcanzó un 50% de matriculados.

● **TASA DE PDI DOCTOR:**

La tasa de PDI Doctor durante los dos cursos analizados ha obtenido un resultado en torno al 30%, esto es, superior al valor esperado de estos dos primeros cursos de implantación, hay que tener en cuenta que se trata de un Grado de nueva implantación y que muchos profesores del mismo están en proceso de obtener el título de Doctor, se espera que en las próximas ediciones esta tasa aumente y se acerque a los valores promedios de la Facultad.

● **TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:**

La tasa de PDI a tiempo completo ha obtenido buenos resultados durante los dos primeros años de implantación, el resultado de la misma durante los dos cursos está por encima de los valores indicados en la memoria (45%).

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES</p> | <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p>GRADO MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES</p> |
| <p>PCA-25-F-06 Ed.01</p> | <p>CURSO 2011-12 2012-13</p> | <p>FECHA: 31/01/2014</p> |

UNIVERSIDAD: **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA “SAN VICENTE MÁRTIR”**

TITULACIÓN: **GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES**

| |
|---|
| <p>CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE</p> |
| <p>CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO</p> |
| <p><i>La información pública se ha elaborado siguiendo las directrices del protocolo de seguimiento de la AVAP y las recomendaciones de los informes de seguimiento de otras titulaciones de la Facultad como ADE, Gecofin y Economía.</i></p> <p><i>Se aporta una información completa sobre el título oficial objeto de seguimiento. Dicha información está actualizada cubriendo las necesidades de información del futuro estudiante y de la sociedad en general. La información pública recogida en la web, es actualizada anualmente y siempre que se produzca cualquier cambio, o se considere oportuno añadir nueva información.</i></p> <p><i>En dicha página el alumno obtiene, mediante un sistema de menús desplegable, los Datos de la Titulación y una Presentación General del Grado, así como una información completa y actualizada de: Competencias, Plan de Estudios, Guías Docentes, Profesorado, Horarios, Calendario de Exámenes, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, información normativa y administrativa de acceso y matrícula, Sistema de Garantía de la Calidad, Indicadores, Informes de Seguimiento o incluso Memorias de Verificación y Modificación.</i></p> |

| |
|--|
| <p>CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS</p> |
| <p><i>No es posible hacer ninguna valoración en este punto puesto que el Grado en Multimedia no ha introducido modificación en el Plan de Estudios desde que fue verificado el 3 de noviembre de 2011.</i></p> |

| |
|---|
| <p>CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</p> |
| <p><i>Se ha justificado en el correspondiente informe la recomendación indicada en el informe verifica de la ANECA de fecha 24 de junio de 2011, referente a la asignación de la asignatura Documentación dentro de la materia Lingüística.</i></p> |

| |
|---|
| <p>CRITERIO 5: VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD</p> |
| <p><i>El Grado en Multimedia y Artes Digitales se implantó en el curso 2011-12 y está adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (antigua Facultad de Estudios de la Empresa), desde la experiencia en la implantación del SGIC en la Facultad, sobretudo en el Grado en ADE, se han ido desarrollando e implantando los diferentes procedimientos, indicadores y encuestas de satisfacción.</i></p> <p><i>Algunos indicadores y encuestas todavía no se han puesto en marcha por cuestiones de calendario, como por ejemplo, las encuestas de satisfacción de las prácticas que hasta el curso 2014-15 no comienzan tal y como se indica en el Plan de Estudios, o la encuesta de egresados que igualmente hasta que finalice la primera promoción del Grado no podremos obtener resultados. No obstante los resultados obtenidos de las encuestas de evaluación de la actividad docente, así como del PDI de la titulación han sido muy positivos.</i></p> <p><i>En la página web del Grado se publica información referente al SGIC, esto es, Manuales, Indicadores, Memoria del Grado, Informes de Verificación, Informes de Seguimiento, etc...como se puede comprobar en los siguientes enlaces:</i></p> |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES</p> | <p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p>GRADO MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES</p> |
| <p>PCA-25-F-06 Ed.01</p> | <p>CURSO 2011-12 2012-13</p> | <p>FECHA: 31/01/2014</p> |

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=125&q=2&f=1
https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=125&q=2&a=1&f=1
https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=125&q=2&f=1
https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=125&q=2&f=1

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

En general los resultados obtenidos han sido satisfactorios, hay algunos indicadores sobre los que no podemos ofrecer resultados debido a que hasta que no finalice la primera promoción del Grado no se pueden calcular, esto es el caso de las Tasa de Graduación y las Tasas de Eficiencia de los Graduados; sobre el resto de indicadores es destacable la evolución muy positiva de las Tasa de Matriculación y de Oferta y Demanda, que nos confirma la buena percepción de los alumnos sobre nuestra titulación, así como los buenos resultados de la Tasa de Rendimiento en sus dos primeros años de implantación del Grado. Las Tasas de PDI Doctor y PDI a Tiempo Completo se considera que son las adecuadas para un Grado de nueva implantación, y se asemejan en gran medida a lo indicado en la memoria del Grado. Los resultados de los indicadores están disponibles en la web del Grado, en el apartado indicadores:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=125&q=2&a=1&f=1



**ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN MULTIMEDIA Y
ARTES DIGITALES**

CURSO 2011-12 2012-13

ANEXO CRITERIO -5

ANEXO 1

Planificación y seguimiento objetivos de calidad

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



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



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



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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



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



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



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



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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

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

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



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

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



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

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012



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



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



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

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012

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

ANEXO 2

Acta Comisión de Calidad



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

Fecha: 1 de octubre de 2009

Hora: 10:00 hrs.

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

Número de acta: 1

ASISTENTES

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

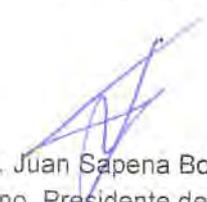
ORDEN DEL DÍA

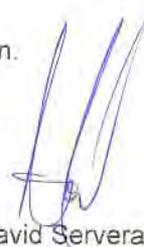
1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.
2. Ruegos y preguntas.
 1. Se aprueba por la Junta de Facultad la Comisión de Calidad, compuesta por los siguientes miembros:

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

2. No hubieron ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.


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


Dr. D. David Servera Francés.
Corrdinador de Calidad

ANEXO 3

Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012



1. PARTICIPACIÓN EN DOCENTIA-UCV 2011-12

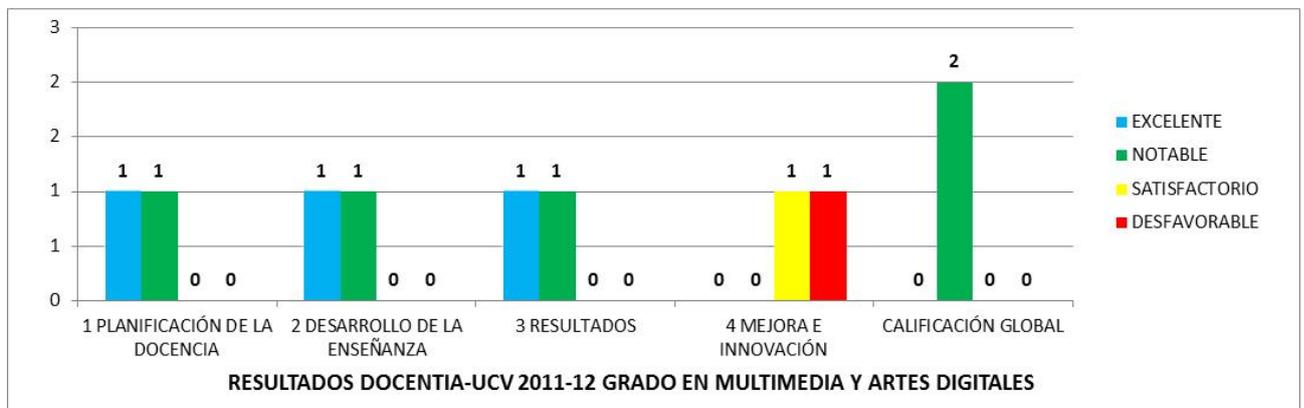
| | |
|--|-----------------|
| Cursos implantados de la titulación (curso 2011-12) | 1 |
| Profesores con apellidos entre M-Z en la titulación | 4 |
| Total profesores participantes DOCENTIA-UCV 2011-12 en la titulación | 2(50.0%) |

2. CALIFICACIONES DE LA EVALUACIÓN DOCENTIA-UCV 2011-12*

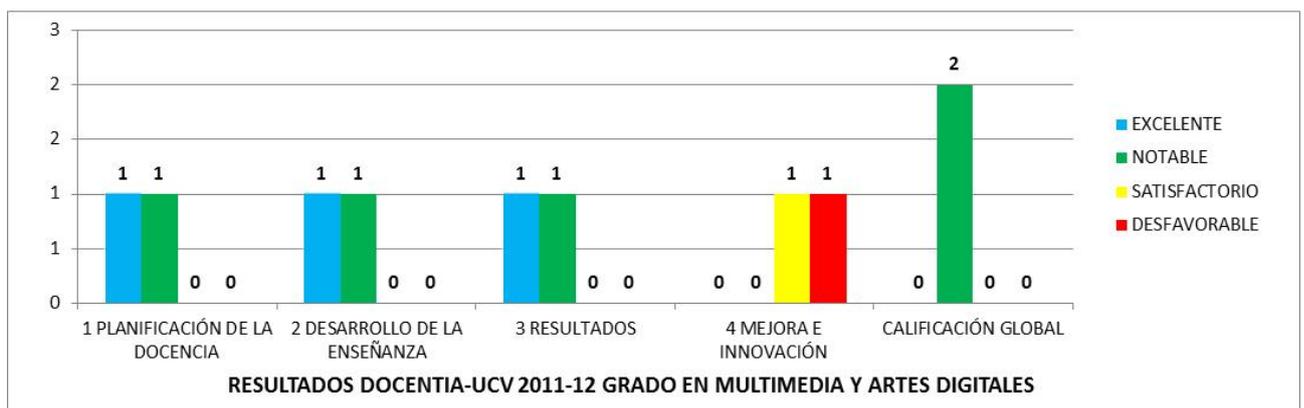
* promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Grado y han participado en DOCENTIA-UCV 2011-12

2.1 DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

| CALIFICACIÓN | EXCELENTE | NOTABLE | SATISFACTORIO | DESFAVORABLE |
|--------------------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA | 1 (50,00%) | 1 (50,00%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |
| 2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA | 1 (50,00%) | 1 (50,00%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |
| 3 RESULTADOS | 1 (50,00%) | 1 (50,00%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |
| 4 MEJORA E INNOVACIÓN | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) | 1 (50,00%) | 1 (50,00%) |
| CALIFICACIÓN GLOBAL | 0 (0,00%) | 2 (100,00%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |

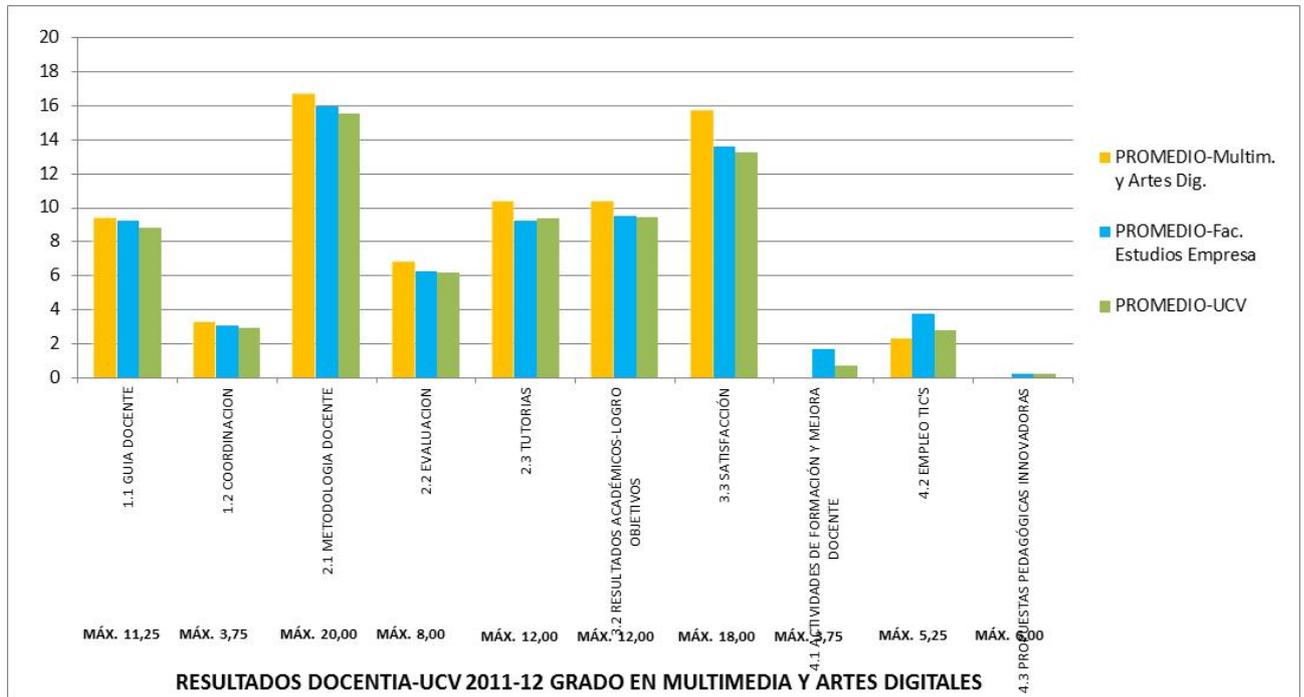


2.2 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR DIMENSIONES





2.3 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR SUB-DIMENSIONES



ANEXO 5

Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013

RESULTADOS PROVISIONALES DOCENTIA-UCV 2012-13

TOTAL UCV

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

MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES

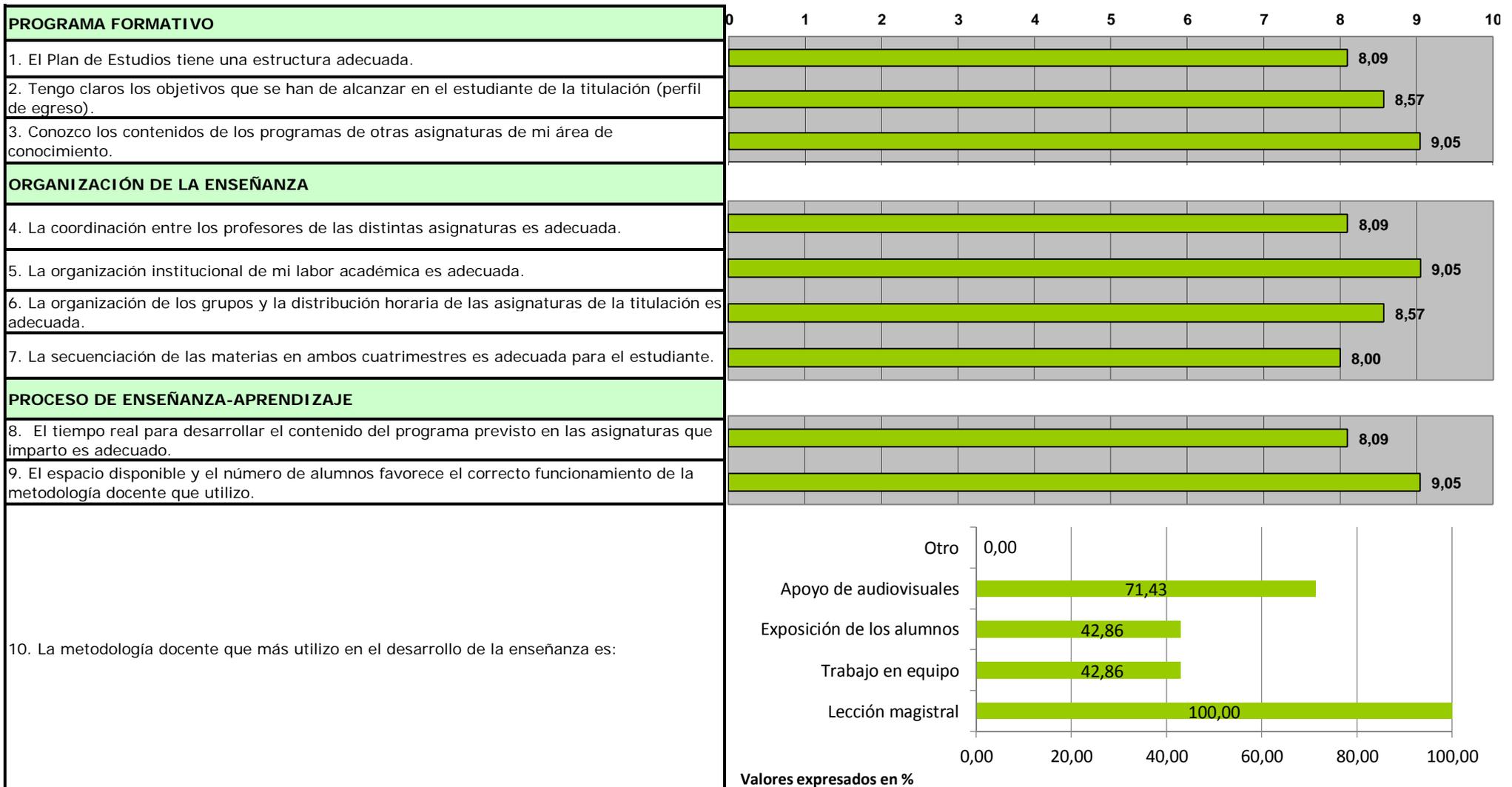
| CALIFICACIÓN | EXCELENTE | NOTABLE | SATISFACTORIO | DESFAVORABLE |
|---------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------|
| 1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 3 RESULTADOS | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 4 MEJORA E INNOVACIÓN | 0 | 0 | 0 | 4 |
| CALIFICACIÓN GLOBAL | 0 | 4 | 0 | 0 |

ANEXO 6

Informe de Satisfacción del PDI

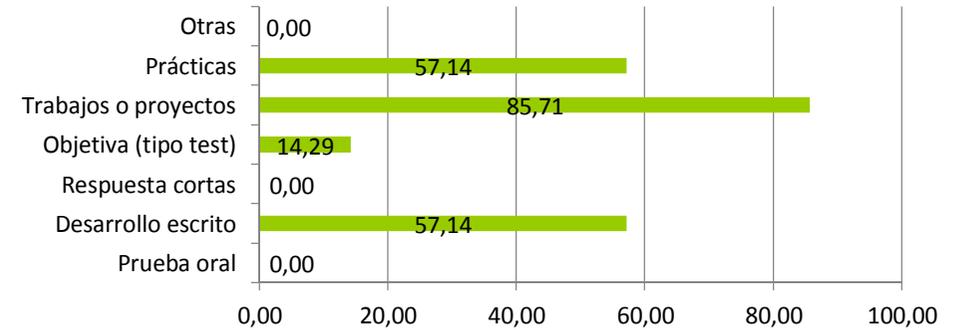
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013
GRADO EN MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



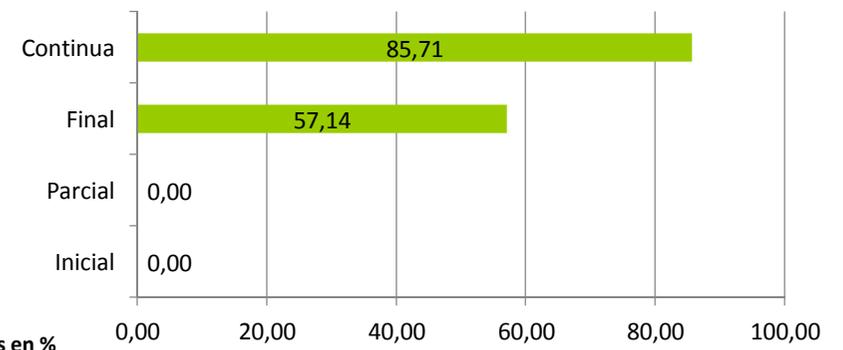
EVALUACIÓN

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

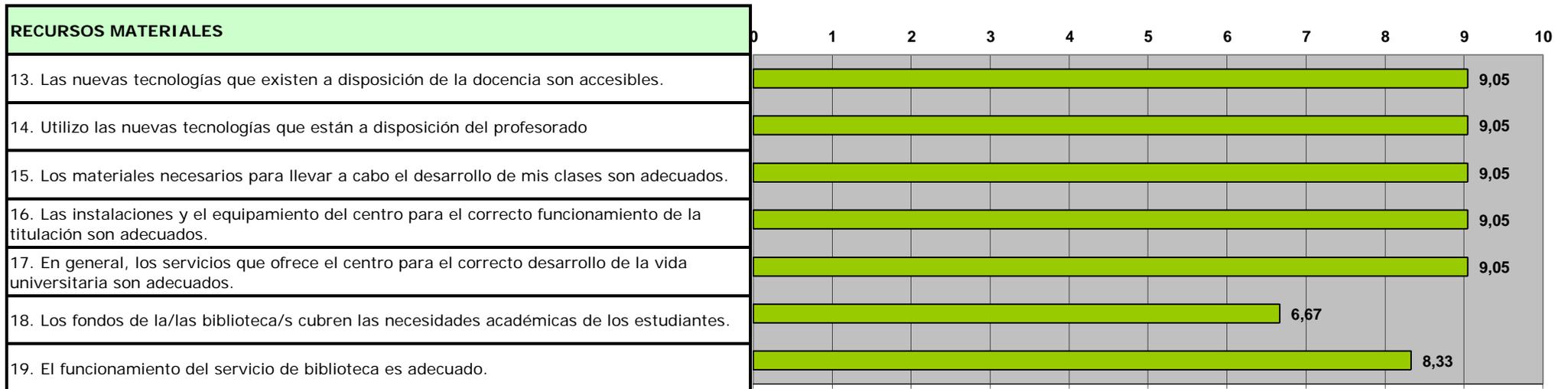


Valores expresados en %

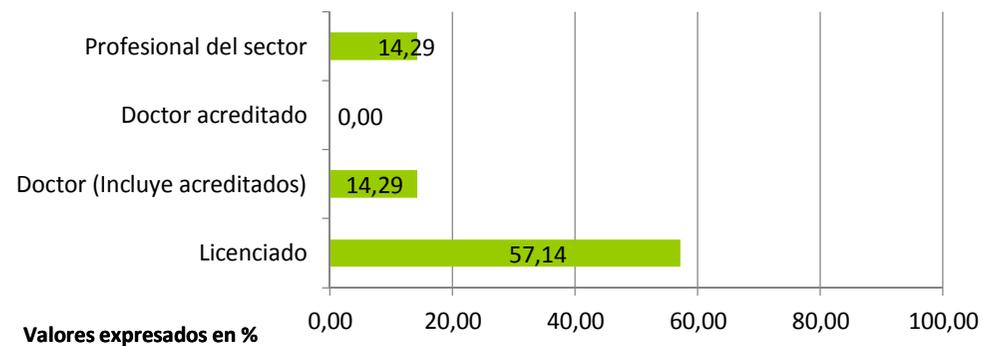
12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:



Valores expresados en %



CATEGORÍA DOCENTE





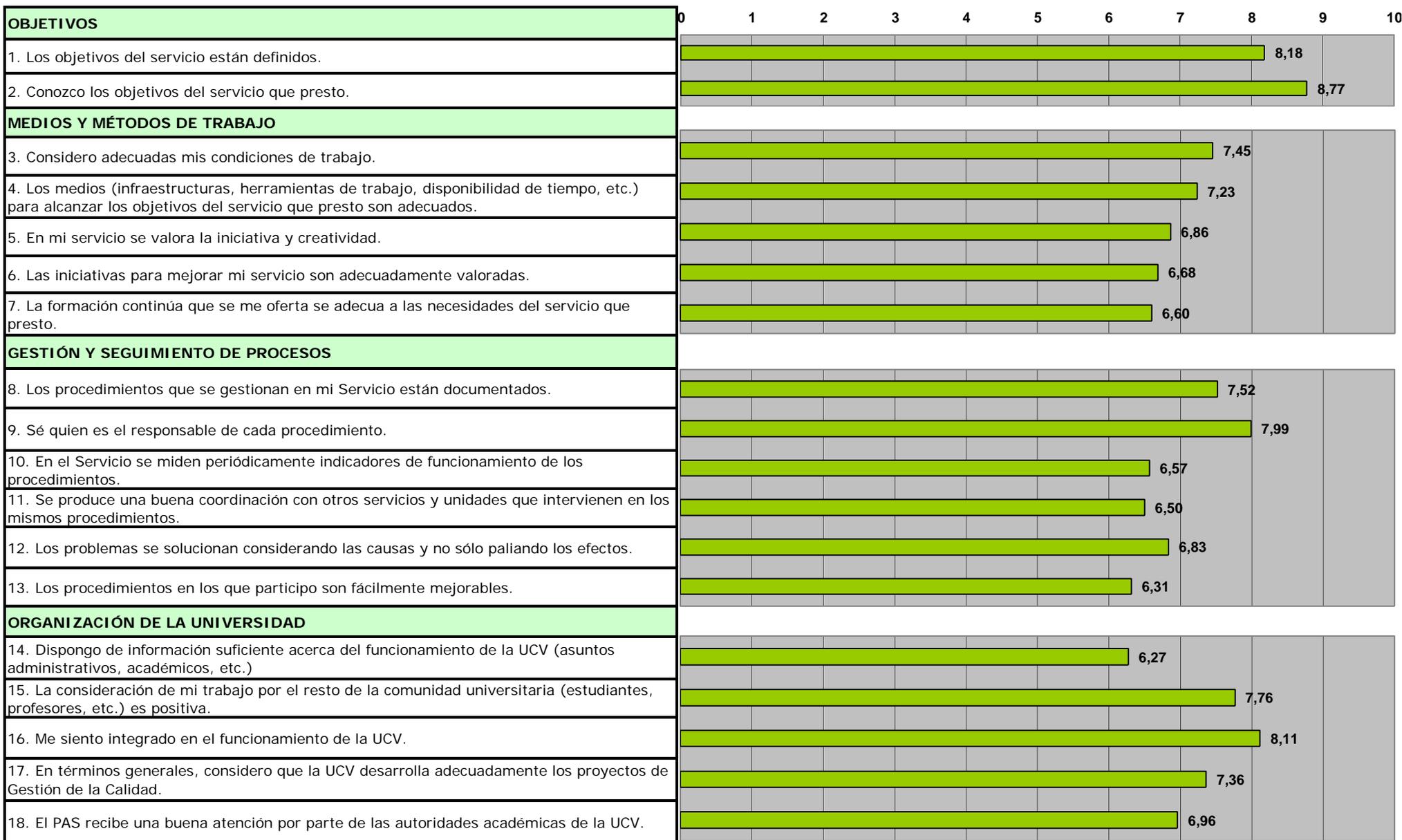
Observaciones de interés:

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

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

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

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

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

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

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

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

Nº de encuestas: 195

ANEXO 8

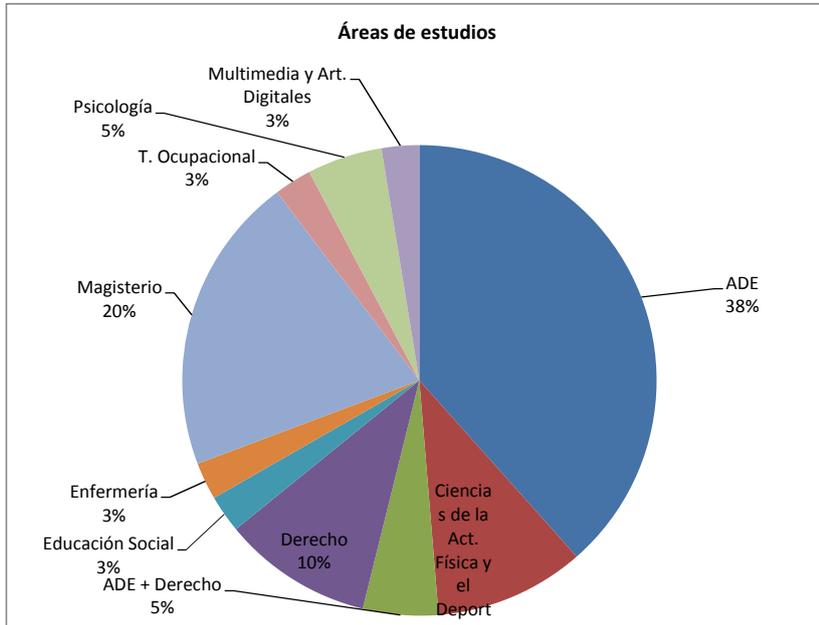
Encuesta formato papel

ANEXO 12

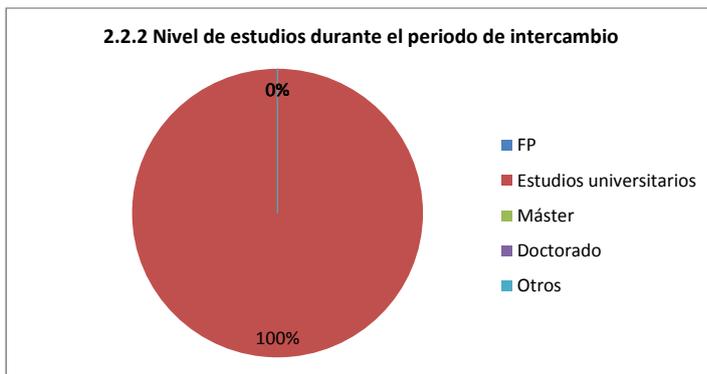
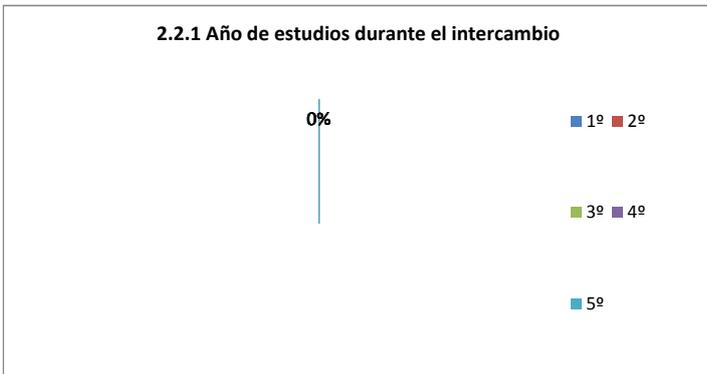
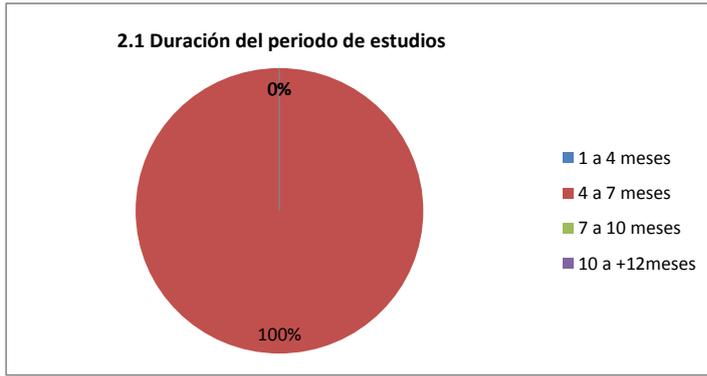
Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos

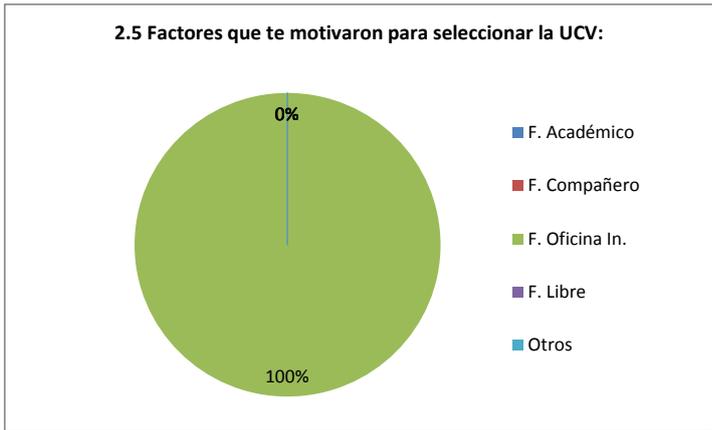
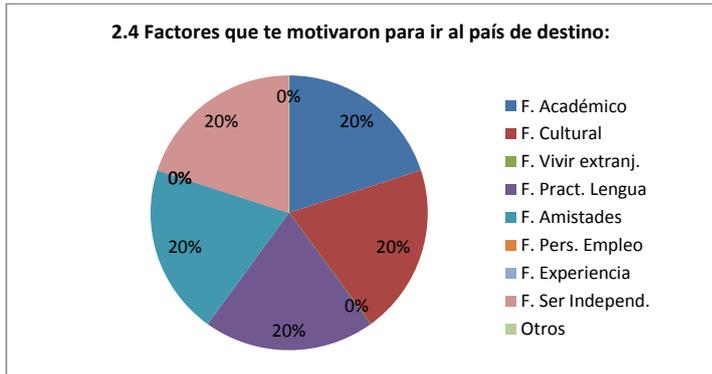
* MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES

1.5 Área de estudios



2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

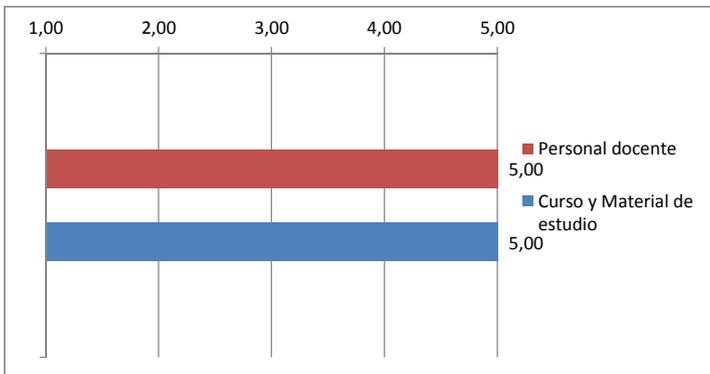




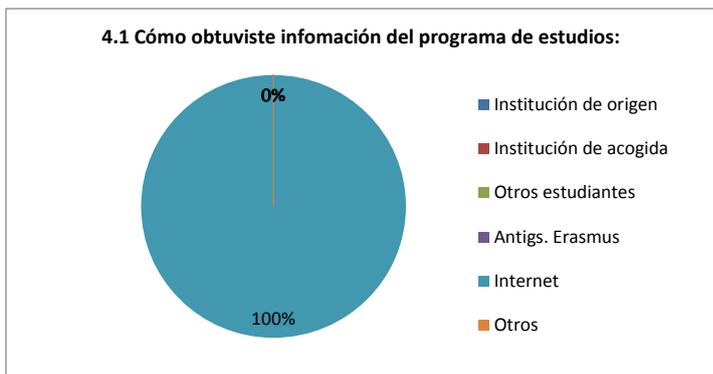
3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 Cómo evalúas la calidad del personal docente

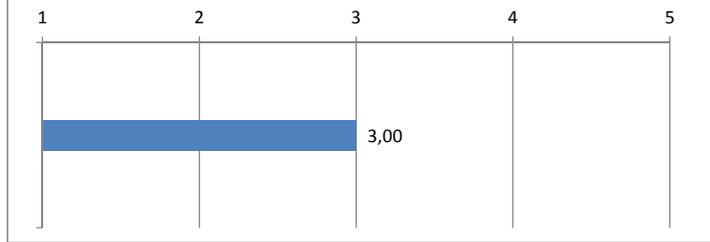
3.2 Cómo evalúas los cursos que has seguido y el material de estudio



4. INFORMACIÓN Y APOYO



Utilidad de esta información:

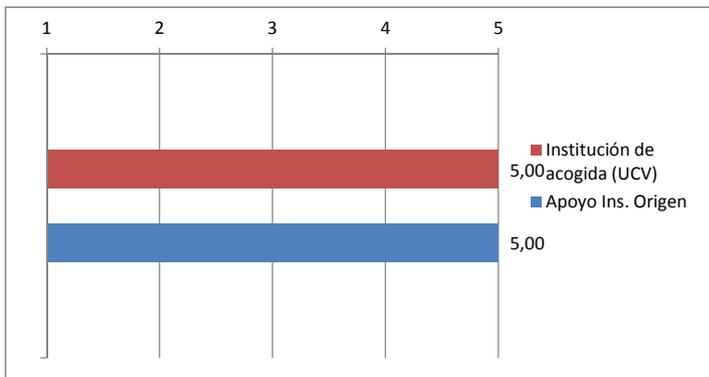




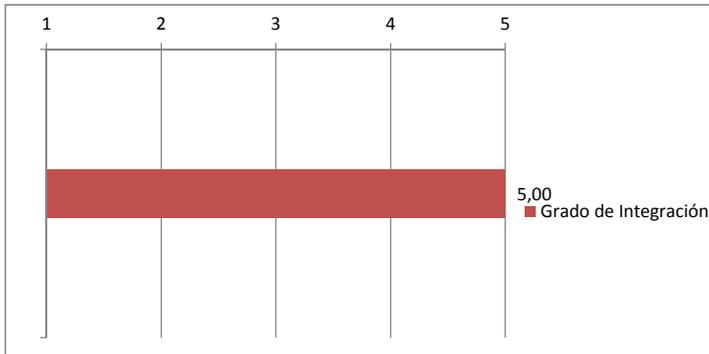
4.3 ¿Has recibido el apoyo adecuado de las instituciones?:

4.3.1 Institución origen

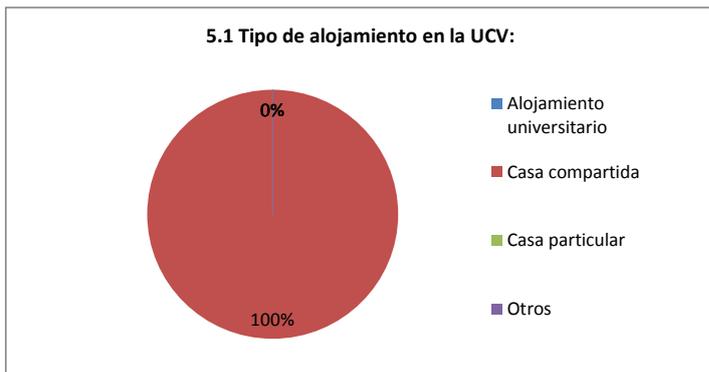
4.3.2 Institución acogida (UCV)



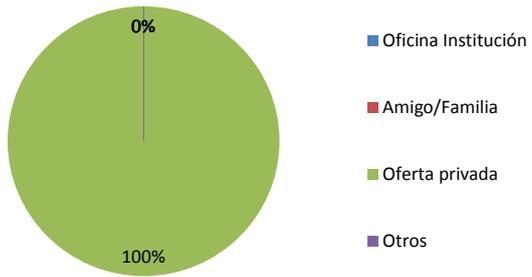
4.4 ¿Cómo consideras tu grado de integración con los estudiantes locales?:



5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS

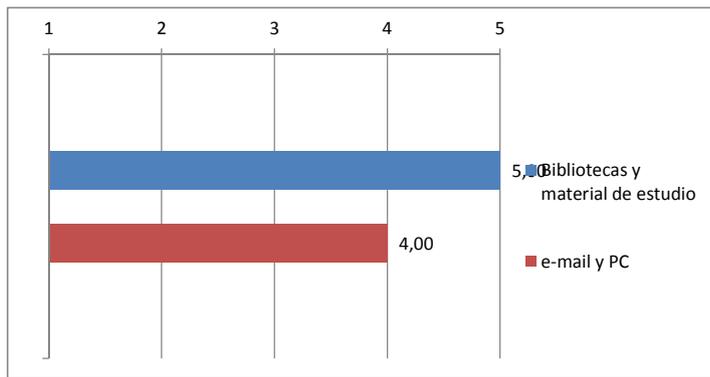


5.2 Cómo encontraste el alojamiento:



5.3 Acceso a bibliotecas y material de estudio.

5.4 Acceso a PC y a e-mail.



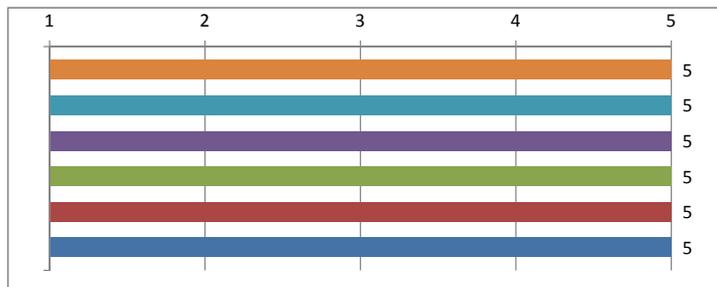
6. EXPERIENCIA PERSONAL

6.1 Valoración del aporte académico de tu estancia:

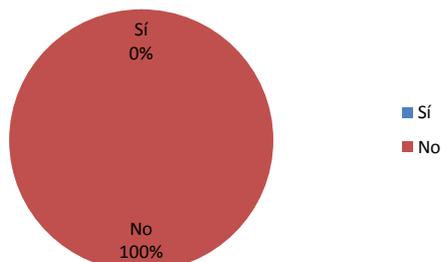


6.2 Valoración del resultado personal de tu estancia:

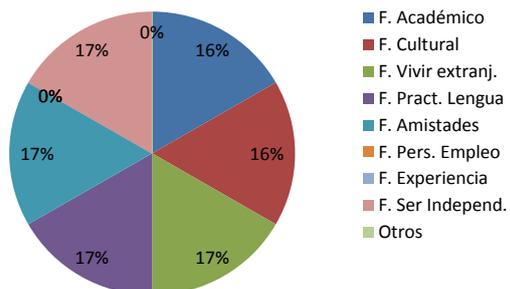
Capacidad decisoria
 Competencias interculturales
 Dominio lingüístico
 Autoconfianza
 Independencia
 Autoconciencia/Madurez



6.3 ¿Tuviste problemas graves durante tu estancia?:



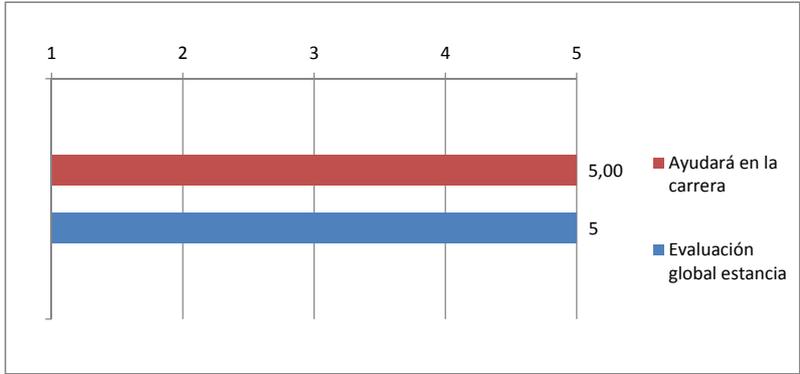
6.4 Aspectos de tu estancia que te parecieron más positivos:





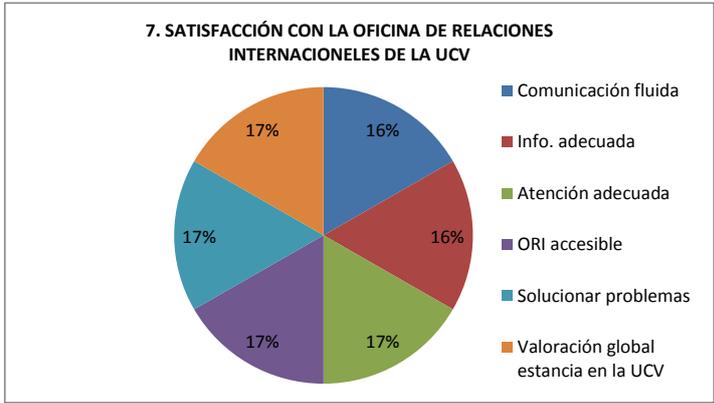
6.6 Crees que tu estancia como Erasmus te ayudará en tu carrera

6.7 Evaluación global de tu estancia Erasmus:



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

Sí, lo recomiendo mucho a todos los estudiantes de Erasmus.



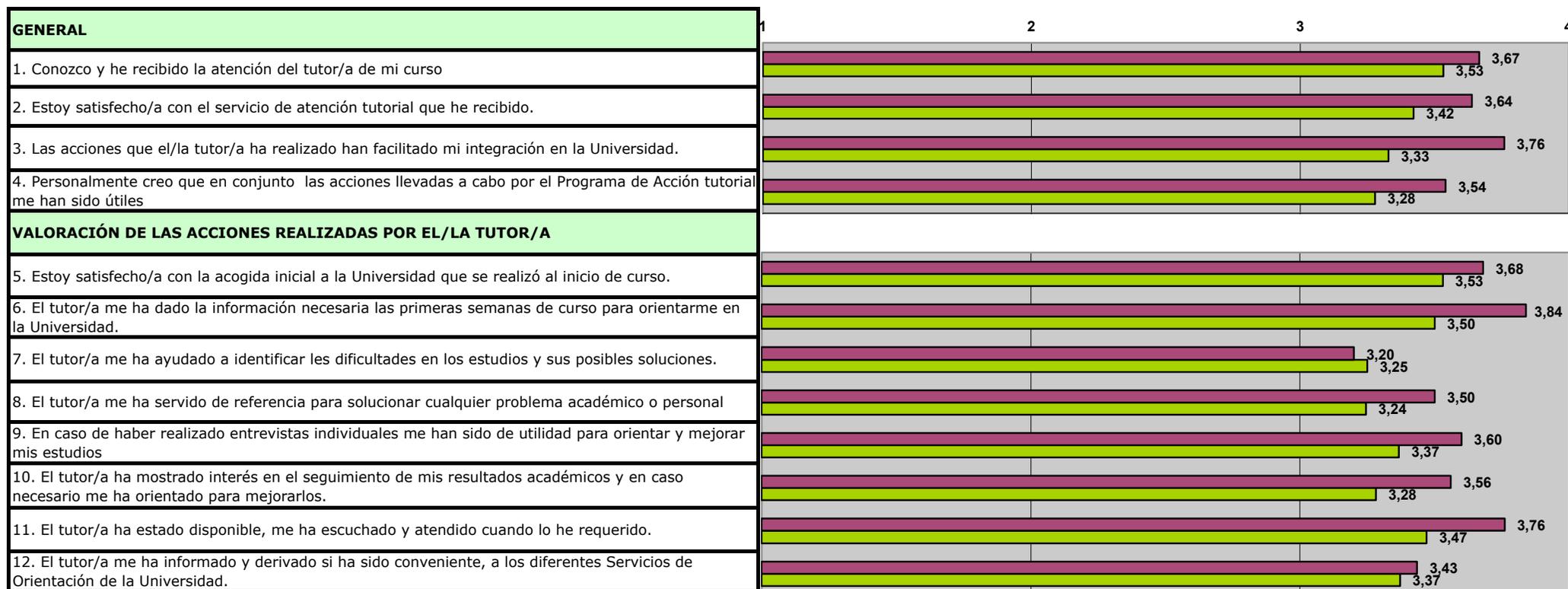
8 Observaciones de interés y sugerencias de mejora

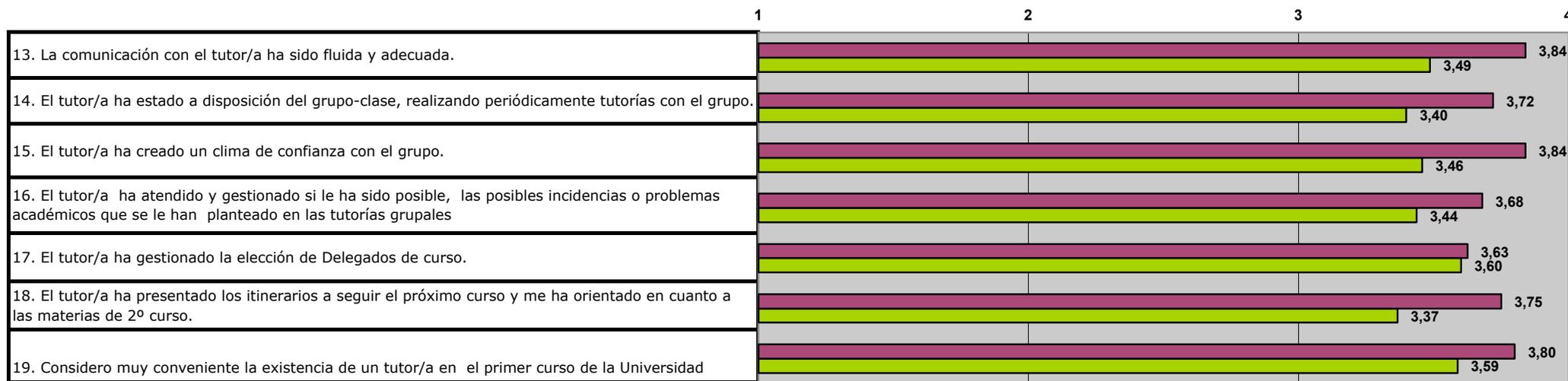
ANEXO 14

Informe de Satisfacción del PAT

**LUIS ESTIVALIS
MULTIMEDIA Y ARTES DIGITALES
SANTA ÚRSULA**

 TUTOR/A  UNIVERSIDAD





20. Propuestas y sugerencias:

No utilizar tiempo de clase para tutorías, y más cuando se va atrasado en el temario.

ANEXO 15

Tutorial funcionamiento del buzón

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

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

-

**NO CONFORMIDADES
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Todos Carácter: Todos

Fecha Inicio: Fecha Fin:

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 | FECHA: 25/04/2012 |

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
- Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
- No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

-> **Atender**

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones: -> **Responder**

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

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

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

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

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