



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN

CURSO 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión, 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=166&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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión, referida a los principales datos e informaciones sobre el desarrollo y funcionamiento de la titulación.

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

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=166&g=2&f=1

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-01 Ed-00	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

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
Verificación del Plan de Estudios.	La propuesta de Título Oficial cumple con los requisitos de evaluación según lo establecido en el RD 1393/2007 modificado por el RD 861/2010.	7 de febrero de 2012 (Vicerrectorado de Ordenación Académica y Empleabilidad)	15 de febrero de 2012	28 de diciembre de 2012	Informes de Verificación

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-02 Ed-00	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
No se incluyen recomendaciones en el Informe	EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS	19/10/2012	No procede	No procede	No procede	No procede	Informes de Verificación

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

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 en 27/01/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en 27/01/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=166&g=2&f=1

La Política de Calidad de la Facultad de Fisioterapia y Podología ha sido revisada por el Decano J. Ignacio Gómez Pérez en fecha 02 de Mayo de 2013. Tras la revisión se han realizado los siguientes cambios:

- Concreción y definición clara de las principales líneas de actuación en materia de Calidad en una Facultad de Ciencias de la Salud.
- Adecuar las directrices generales de la Facultad en el ámbito de la Calidad, a los criterios que animan la Política y Objetivos de Calidad de la UCV (https://www.ucv.es/calidad_3_0.asp).

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=166&g=2&f=1

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.

Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	-	≥ 75,00%	≥ 75,00%	
	Resultado obtenido	-	75,00%	-	

1.1. Análisis de resultados

El Consell de la Generalitat Valenciana autorizó, mediante el [Decreto 118/2013](#) de 6 de septiembre, la creación de la Facultad de Fisioterapia y Podología de la Universidad Católica de

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

Valencia "San Vicente Mártir", así como la reorganización de otras siete Facultades y la impartición de las enseñanzas de Grado que estaban incorporadas en estos centros.

De esta forma, el Consell oficializó los acuerdos de Patronato de la UCV del 27 de septiembre, informados favorablemente por el Consejo de Gobierno de la misma de fechas 23 de febrero de 2012 (acta nº 201) y 3 de septiembre de 2012 (acta nº 216).

En este Decreto se modificaron las denominaciones de 7 de las actuales 10 Facultades con las que cuenta la Universidad Católica de Valencia, ya que la Facultad de Enfermería y la Facultad de Derecho Canónico ya habían sido aprobadas en años anteriores.

Por este motivo, durante el curso académico 2012-13, se ha estado trabajando fundamentalmente en la organización interna de la Facultad de Fisioterapia y Podología. Dentro de este trabajo organizativo, se ha incluido el diseño de los Objetivos de Calidad de la Facultad, que se desarrollaran durante el curso 2013-14.

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:		(Anexo 2) (cuando proceda)	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Ignacio Gómez Pérez	PDI	Decano	Presidente
Rafael Lorente Gual	PDI	Secretario	Coordinador de Calidad
Miryam García Escudero	PDI	Vicedecana	Responsable del Grado en Fisioterapia
Alicia Gavillero Martín	PDI	Vicedecana	Responsable del Grado en Podología
Francisco Javier Torralba Estellés	PDI	Director del Departamento de Podología	Responsable del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión
Raúl Gallego Estévez	PDI		Responsable del Máster Universitario en Podología Deportiva
Jorge Alarcón Jiménez	PDI	Director del Departamento de Fisioterapia	Representantes del PDI
Agustín Llopis Orts		Alumno	Representante de los estudiantes
Enric Carrascosa Saragossà	PAS		Representante del PAS
			Representante de la Oficina de Calidad

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 70,00%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 80,00%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	≤ 1,00%	
		Resultado obtenido	-	-	0,00%	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 85,00%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 80,00%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	133,33%	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	108,33%	

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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Definición de perfiles y	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
		PCA-25-F-09 ED.01

captación de estudiantes		Resultado obtenido	-	-	-	
--------------------------	--	--------------------	---	---	---	--

* 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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	-	12,50%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 0,00%	
		Resultado obtenido	-	-	0,00%	
Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 20%		
	Resultado obtenido	-	-	25,00%		
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 40%	
		Resultado obtenido	-	-	94,12%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,7	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20,00%	
		Resultado obtenido	-	-	21,57%	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3		
	Resultado obtenido	-	-	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 2011/12 WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp						
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Evaluación, promoción y	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	-	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	-	

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

3.1. Análisis de resultados

Tasa de rendimiento, Tasa de éxito y Tasa de eficiencia de los graduados

Los valores obtenidos en la *Tasa de Rendimiento*, *Tasa de Éxito* y *Tasa de Eficiencia* son muy altos. En general los alumnos que cursan el *Master en Cirugía Podológica de Mínima Incisión* suelen presentar una alta motivación por estos estudios.

Tasa de oferta / demanda y Tasa de Matriculación

Tanto la *Tasa de oferta / demanda* y *Tasa de Matriculación* cuentan con valores muy altos en este curso de inicio del Master.

Tasa PDI Doctor

En esta primera edición del Master, se cuenta con un número limitado de profesorado doctor. Debido a que los estudios de Podología provienen de una antigua Diplomatura Universitaria, y que el profesorado el Master se nutre principalmente de cirujanos profesionales, es trabajoso encontrar a PDI con el título de Doctor.

No obstante, la mayoría del PDI en plantilla se encuentra en proceso de doctorado y se prevé que a lo largo de las siguientes ediciones del Master, el valor de la tasa aumentará considerablemente.

Tasa PDI Doctor Acreditado

Por la naturaleza tan específica en el área de la salud que plantea el Master, cirugía y además de mínima incisión en el pie, existe poco profesorado universitario doctor acreditado.

Por esta razón y para ofrecer al alumnado conocimientos y experiencia, se cuenta con cirujanos podólogos profesionales que ejercen en clínicas y hospitales entre el PDI del Master.

Tasa PDI a tiempo completo

Por la naturaleza tan específica en el área de la salud que plantea el Master, cirugía y además de mínima incisión en el pie, existe poco profesorado universitario especializado.

Por esta razón y para ofrecer al alumnado conocimientos y experiencia, se cuenta con cirujanos podólogos profesionales que ejercen en clínicas y hospitales entre el PDI del Master. Disponer de tales profesionales a tiempo completo en el Master sería incompatible con su labor profesional. No obstante, en las asignaturas básicas del Máster, sí que se cuenta con PDI profesional a tiempo completo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación.

Se valora muy positivamente que la mayoría del PDI de la Facultad haya participado en acciones de formación.

Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida.

La satisfacción del PDI está por encima del Resultado Esperado, se valora muy positivamente.

Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión.

Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión.

Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.

El modelo de evaluación docente Docentia-UCV se encuentra en la fase experimental, y solamente se considera la actividad del profesor en enseñanzas oficiales de grado; en la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficiales de máster y doctorado.

Nº REPUESTAS MÁXIMO y Nº RESPUESTAS REAL.

El Servicio no ha facilitado los datos de Número de respuestas máximo y Número de Respuestas real. No se puede hacer una valoración.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

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=166&g=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=166&g=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	≥ 5,20	≥ 6,40	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7,00	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

4.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción con las prácticas.

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción de los estudiantes con las Prácticas Externas. No se puede realizar una valoración.

Índice de satisfacción del tutor de prácticas.

En el *Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión*, el estudiante no realiza prácticas en empresas, sino que es apoyado por un tutor/a académico interno, cuya función es la de servir de orientador académico para el alumno en prácticas. Así fue verificado positivamente por ANECA (https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=166&g=2&f=1) en octubre de 2012.

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción de los tutores/as académicos internos, por lo que no se puede realizar una valoración.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

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_sgic.aspx?t=166&g=2&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	2010- 11	2011- 12	2012- 13	Nº Mejora curso 2012/13	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

En el caso particular del *Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión* no se contempla la posibilidad de participar en programas de movilidad de estudiantes.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

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	2010- 11	2011- 12	2012- 13	Nº Mejora curso 2012/13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 3
		Resultado obtenido	-	-	-

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

6.1. Análisis de resultados

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción con la titulación cursada. No se puede realizar una valoración.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013

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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 6,50	
		Resultado obtenido	-	-	-	

* 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=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>
 Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 6,40	
		Resultado obtenido	-	-	7,24	

* 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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	-	≥ 4,5	
		Resultado obtenido	-	-	-	

* 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión 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	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUKe6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión 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 Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción del profesorado

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción del profesorado. No se puede realizar una valoración.

Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión.

Índice de satisfacción con la actividad docente.

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción con la actividad docente. No se puede realizar una valoración.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 27/01/2014

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=166&q=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	2010- 11	2011- 12	2012- 13	Nº Mejora curso 2012/13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤ 7
		Resultado obtenido	-	-	0
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 75%
		Resultado obtenido	-	-	No procede

8.1. Análisis de resultados

Se valora muy positivamente que no se hayan formulado quejas/sugerencias, por parte de ningún miembro de la comunidad universitaria relacionado con el Master, durante el curso 12-13.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA: 27/01/2014

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Fisioterapia y Podología.

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

El Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología ya no se imparten por la Facultad de Medicina. Desde el curso académico 2012-13, ambos Grados son impartidos por la Facultad de Fisioterapia y Podología.

Las acciones de mejora reflejadas en el presente informe, hacen referencia a aquellas formuladas en su momento para los Grados en Fisioterapia y Podología, omitiendo así las que hacen referencia al Grado en Medicina y al Grado en Odontología, los cuales continúan siendo impartidos por la Facultad de Medicina.

CURSO 2010/2011

ACCIÓN DE MEJORA
Planificar los foros de orientación profesional para los últimos cursos fijando las fechas de los mismos en un calendario.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
No se han podido planificar los foros de orientación profesional.
OBSERVACIONES
Los cambios institucionales realizados en la Facultad no han permitido desarrollar los foros de orientación profesional en Podología y Fisioterapia.

ACCIÓN DE MEJORA
Aumentar la implicación de los PAAP en la actividad universitaria.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se han desarrollado encuestas para conocer la satisfacción del Profesor Asociado Asistencial de Prácticas (PAAP). Se tienen en cuenta los informes del PAAP (referentes a la asistencia, evaluación de competencias e informes del alumno) en la evaluación de las Prácticas Externas.
OBSERVACIONES
Los cambios institucionales realizados en la Facultad han suprimido la figura del PAAP en

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA: 27/01/2014

el Grado en Podología.

ACCIÓN DE MEJORA
Ampliar la información de los procesos y adecuar el proceso de movilidad a la Facultad de Medicina.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
<p>Durante el curso académico 2012-13, se ha incluido información específica sobre la movilidad de cada Grado en la web: Grado en Fisioterapia: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=24&q=2&m=9&f=1 Grado en Podología: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=47&q=2&m=9&f=1</p>
OBSERVACIONES
El Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología ya no son impartidos por la Facultad de Medicina, sino por la Facultad de Fisioterapia y Podología, desde el curso académico 2012-13.

ACCIÓN DE MEJORA
Implantar el modelo de encuesta para evaluar la satisfacción de todos los colectivos implicados en la Facultad.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
<p>Se implantaron varias encuestas durante el curso 2011-12: -Encuesta egresados. -Encuesta PDI. -Encuesta PAS.</p>
OBSERVACIONES
El Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología ya no son impartidos por la Facultad de Medicina, sino por la Facultad de Fisioterapia y Podología, desde el curso académico 2012-13.

ACCIÓN DE MEJORA																	
Aumentar el número de doctores acreditados.																	
ESTADO																	
Finalizada.																	
RESULTADO																	
Se ha conseguido aumentar el porcentaje de doctores acreditados que imparten clase en los Grados en Fisioterapia y en Podología:																	
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3" style="background-color: #d3d3d3;">Curso académico</th> </tr> <tr> <th>2010-11</th> <th>2011-12</th> <th>2012-13</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="background-color: #f4a460;">Tasa PDI doctor acreditado</td> <td>Fisioterapia</td> <td>1,72%</td> <td>10,81%</td> <td>42,86%</td> </tr> <tr> <td>Podología</td> <td>2,38%</td> <td>5,26%</td> <td>29,06%</td> </tr> </tbody> </table>			Curso académico			2010-11	2011-12	2012-13	Tasa PDI doctor acreditado	Fisioterapia	1,72%	10,81%	42,86%	Podología	2,38%	5,26%	29,06%
			Curso académico														
		2010-11	2011-12	2012-13													
Tasa PDI doctor acreditado	Fisioterapia	1,72%	10,81%	42,86%													
	Podología	2,38%	5,26%	29,06%													

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA: 27/01/2014

OBSERVACIONES

El Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología ya no son impartidos por la Facultad de Medicina, sino por la Facultad de Fisioterapia y Podología, desde el curso académico 2012-13.

CURSO 2011/2012

ACCIÓN DE MEJORA

Implantar el modelo de encuesta para evaluar la satisfacción de todos los colectivos implicados en la Facultad.

ESTADO

Finalizada.

RESULTADO

Se han puesto marcha todas las encuestas indicadas:
 -Encuestas para los alumnos de prácticas.
 -Encuestas para los alumnos enviados y recibidos.
 -Encuesta para el PDI de la titulación.

OBSERVACIONES

El Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología ya no son impartidos por la Facultad de Medicina, sino por la Facultad de Fisioterapia y Podología, desde el curso académico 2012-13.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA: 27/01/2014

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	01
Acción de Mejora	
Potenciar los programas de movilidad entre los estudiantes propios del Grado en Podología.	
Tareas a desarrollar	
Definir el Objetivo de Calidad 02/13	
Responsable de la Tarea	
Coordinador Internacional (CIT)	
Temporalización	
Curso 2013-14.	
Recursos necesarios	
Correo electrónico, teléfono, carteles informativos, actividades informativas.	
Indicador asociado	
Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Aumentar la movilidad de los estudiantes del Grado en Podología.	
Resultados esperados	
Elevar el porcentaje de participación de los alumnos enviados de cada Grado.	

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN

INDICADOR	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	100,0%
TASA DE ABANDONO	0,0%
TASA DE EFICIENCIA	100,0%
TASA DE GRADUACIÓN	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	133,33%
TASA DE MATRICULACIÓN	108,33%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	12,50%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	25,00%

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

El valor de la Tasa es inmejorable en el curso académico en el que Master ha tenido su primera edición (curso 2012-13), aunque habrá que esperar a tener al menos tres mediciones para observar tendencias. Destacamos además la alta tasa de éxito, que para este curso es igual a la Tasa de Rendimiento (100,0%)

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

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

El valor de la Tasa es inmejorable en el curso académico en el que Master ha tenido su primera edición (curso 2012-13), ya que indica que no ha habido ningún abandono en la cohorte 2012-13, pese a presentar una Tasa de Matriculación superior al 100,00%. Además, el valor de la Tasa de Abandono 2012-13 se sitúa por debajo del valor indicado en la Memoria de Verificación.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

El valor de la Tasa es inmejorable en el curso académico en el Master ha tenido su primera edición (curso 2012-13). Se espera que en los cursos posteriores al 2012-13, el Master continúe con valores altos de eficiencia académica, por encima del valor indicado en la Memoria de Verificación (85,0%).

- TASA DE GRADUACIÓN:

La Tasa de Graduación se define como la relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes al Título y el total de los

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte en dicho título, por lo que habrá que esperar a finales del curso académico 2013-14 para disponer del valor de la presente Tasa.

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

La definición de la Tasa de Oferta-Demanda según el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante, se presentan valores para dicha Tasa, procedentes del sistema que utiliza la UCV-San Vicente Mártir para identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título.

La Tasa de oferta / demanda cuenta con valores muy altos en este curso de inicio del Master. El valor 2012-13 de la Tasa de oferta / demanda viene a indicar que el campo de especialización que ofrece el Master, es muy interesante para los Titulados en Podología. Además, la Tasa de Oferta-Demanda está en concordancia con la Tasa de Matriculación, presentando ambas valores muy altos.

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

El valor de la Tasa es inmejorable en el curso académico en el Master ha tenido su primera edición (curso 2012-13).

El valor 2012-13 de la Tasa de Matriculación viene a indicar que ha habido una cobertura total de las plazas.

Además, la Tasa de Matriculación está en concordancia con la Tasa de Oferta-Demanda, presentando ambas valores muy altos.

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

En esta primera edición del Master, se cuenta con un número limitado de profesorado doctor.

Debido a que los estudios de Podología provienen de una antigua Diplomatura Universitaria, y que el profesorado el Master se nutre principalmente de cirujanos profesionales, es trabajoso encontrar a PDI con el título de Doctor.

No obstante, la mayoría del PDI en plantilla se encuentra en proceso de doctorado y se prevé que a lo largo de las siguientes ediciones del Master, el valor de la tasa aumentará considerablemente.

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

Por la naturaleza tan específica en el área de la salud que plantea el Master, cirugía y además de mínima incisión en el pie, existe poco profesorado universitario especializado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

Por esta razón y para ofrecer al alumnado conocimientos y experiencia, se cuenta con cirujanos podólogos profesionales que ejercen en clínicas y hospitales entre el PDI del Master. Disponer de tales profesionales a tiempo completo en el Master sería incompatible con su labor profesional.

No obstante, en las asignaturas básicas del Máster, sí que se cuenta con PDI profesional a tiempo completo.



INFORME GLOBAL

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN
	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>En la página web del Master se detallan los aspectos organizativos de la titulación incluyendo información sobre los horarios de las asignaturas y las aulas donde se imparten, así como la categoría del profesorado que imparte la asignatura. También se incluye la información por semestres de asignaturas en la tabla informativa del Plan de Estudios; aparece el curso académico donde se identifica el comienzo del curso, cuando termina, y las festividades generales o específicas y las pruebas de evaluación asignadas a primera y a segunda convocatoria; Se ha completado la información del apartado Plan de estudios/Profesorado enlazando las guías docentes con el email de los profesores que las imparten.</p>

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Plan de Estudios se verificó positivamente el 28 de diciembre de 2012.</p>

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>No se incluyen recomendaciones en el Informe de Verificación.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión se incorpora al SGIC de la Facultad de Fisioterapia y Podología</p>

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Los valores de las Tasas son inmejorables en el curso académico en el que el Master ha tenido su primera edición (curso 2012-13), aunque habrá que esperar a tener al menos tres mediciones para observar tendencias.</p>



**ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN
CIRUGÍA PODOLÓGICA DE MÍNIMA INCISIÓN**

CURSO 2012/13

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

ANEXO 1

Planificación y Seguimiento de Objetivos de Calidad.



OBJETIVO:	Estudiar los movimientos/abandonos de los estudiantes de los Grados				
Nº: 01/13 REV: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO Disminuir las tasas de abandono de los Grados.	Elaborar un documento para conocer los motivos por los que el alumno abandona la titulación.	Coordinador de Calidad	Ficha de Abandono	Mayo 2013	Sí
	Implantar la ficha de abandono en la secretaría de la Facultad. Cada alumno que solicite el traslado de expediente deberá cumplimentar la ficha.	Coordinador de Calidad / Decanato	Modelo Ficha de Abandono definitivo		Sí
	Recoger los resultados de las Fichas de Abandono.	Coordinador de Calidad	Fichas cumplimentadas	Junio 2013	Sí
	Análisis de las causas que motivan las solicitudes de traslado.	Comisión de Calidad	Informe análisis solicitud de traslados	Julio 2013	Sí
	Puesta en marcha de los mecanismos detectados en el análisis de las causas para evitar que se repitan en el curso 2013-14.	Comisión de Calidad	Informe de propuestas de mejora	Septiembre 2013	
	Revisión tasa de abandono promoción 2012-13 (primer año)	Coordinador de Calidad	Nº de solicitudes de traslado de expediente	Septiembre 2014	
	Revisión tasa de abandono promoción 2013-14 (segundo año)	Coordinador de Calidad	Nº de solicitudes de traslado de expediente	Septiembre 2015	

Aprobado por: Comisión de Calidad
Fecha: 02/05/13



Fecha de seguimiento	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones
Mayo 2013	Fisioterapia	Se ha elaborado la encuesta <i>EVALUACIÓN DEL ABANDONO</i> y se hizo llegar a Secretaría el 30/05/13.		
	Podología			
Junio 2013	Fisioterapia	Los alumnos no han rellenado ninguna encuesta <i>EVALUACIÓN DEL ABANDONO</i> .	Continuar con la recogida de las encuestas en el mes de julio.	Probablemente los alumnos no han rellenado ninguna encuesta, porque la firma de actas no es hasta julio, y aquellos que deseen abandonar lo harán en ese mes.
	Podología			
Julio 2013	Fisioterapia	Los alumnos no han rellenado ninguna encuesta <i>EVALUACIÓN DEL ABANDONO</i> .	Continuar con la recogida de las encuestas en el mes de septiembre.	Según se ha informado desde Secretaría, los alumnos que han pasado por secretaría para solicitar <i>TRASLADO DE EXPEDIENTE</i> , o no han cumplimentado la encuesta o se la han llevado pero no la han devuelto cumplimentada.
	Podología			
Septiembre 2013				
Septiembre 2014				
Septiembre 2015				



OBJETIVO:	Potenciar la movilidad internacional de los alumnos del Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología				
Nº: 02/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Elevar el porcentaje de participación de los alumnos enviados de cada Grado, sobre el total de alumnos matriculados en la Facultad para el curso 2014-15.	Elaborar una guía de funcionamiento del programa	Coordinador/a de internacional del Grado	Guía programa internacional FFP	Junio 2013	No
	Publicitar programas movilidad	Coordinador/a de internacional del Grado	Carteles informativos	Septiembre 2013	Sí
	Difusión de los programas por las aulas	Coordinador/a de internacional del Grado	Actividades informativas de la Coordinadora en las aulas	Noviembre 2013	
	Comprobar el número de alumnos enviados en el primer semestre	Coordinador/a de internacional del Grado	Listado alumnos enviados	Octubre 2014	
	Alumnos enviados en el curso	Coordinador/a de internacional del Grado	Listado alumnos totales	Marzo 2015	

Aprobado por: Comisión de Calidad
Fecha: 02/05/13



Fecha de seguimiento	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones
Junio 2013	Fisioterapia	No se ha podido elaborar la Guía	Reunión con la Coordinadora de internacional (19/06/13) para definir los puntos que contendrá la guía.	Se considera que no procede abrir una no conformidad, ya que la elaboración de la guía durante el mes de julio, no afectará al resultado de las siguientes metas.
	Podología			
Septiembre 2013	Fisioterapia	El 17/09/2013 se informó a los alumnos de primero sobre internacional	Continuar informando al resto de alumnos de los siguientes cursos	
	Podología			
Noviembre 2013				
Octubre 2014				
Marzo 2015				

ANEXO 2

Acta de aprobación de la composición de
la Comisión de Calidad.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD</p>	<p>FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA</p>
	<p>CURSO 2012-2013</p>	<p>FECHA: 02/05/2013</p>

La Comisión de Calidad quedó constituida, en primera convocatoria a las 10:30, en el día 02/05/2013.

Relación de asistentes: Ignacio Gómez Pérez, Rafael Lorente Gual, Miryam García Escudero, Alicia Gavillero Martín, Jorge Alarcón Jiménez, Enric Carrascosa Saragossà.

1. COSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA.

Con motivo de la creación de la Facultad de Fisioterapia y Podología, y por el interés en desarrollar el Sistema de Garantía Interno de Calidad, se crea la Comisión de Calidad de la Facultad, compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Ignacio Gómez Pérez.
- Coordinador de Calidad: Rafael Lorente Gual.
- Vicedecana del Grado en Fisioterapia: Miryam García Escudero.
- Vicedecana del Podología: Alicia Gavillero Martín.
- Responsable del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión: Francisco Javier Torralba Estellés.
- Responsable del Máster Universitario en Podología Deportiva: Raúl Gallego Estévez.
- Representantes del PDI: Jorge Alarcón Jiménez.
- Representante del PAS: Enric Carrascosa Saragossà.
- Representante de los estudiantes: Agustín Llopis Orts.
- Representante de la Oficina de Calidad: Enric Carrascosa Saragossà.

Se aprueba, por tanto, la Comisión de Calidad de la Facultad.

2. APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Se aprueba la propuesta de Manual de Calidad y Manual de Procedimientos para la Facultad, basada en la adaptación del SGIC de la Facultad de Medicina al nuevo escenario de trabajo de la Facultad de Fisioterapia y Podología.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD</p>	<p>FACULTAD DE FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA</p>
	<p>CURSO 2012-2013</p>	<p>FECHA: 02/05/2013</p>

3. APROBACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.

Se definen y se aprueban los siguientes objetivos de calidad de la Facultad:

1. 01/13 – rev: 00 - Estudiar los movimientos/abandonos de los estudiantes de los Grados.
2. 02/12 – rev: 00 - Potenciar la movilidad internacional de los alumnos del Grado en Fisioterapia y el Grado en Podología.

Sus criterios de consecución, plazos, metas, responsables, medios, plazos previstos y fechas de seguimiento, se encuentran definidas en el documento P-02-F-02.

EL DECANO

EL COORDINADOR DE CALIDAD

Ignacio Gómez Pérez

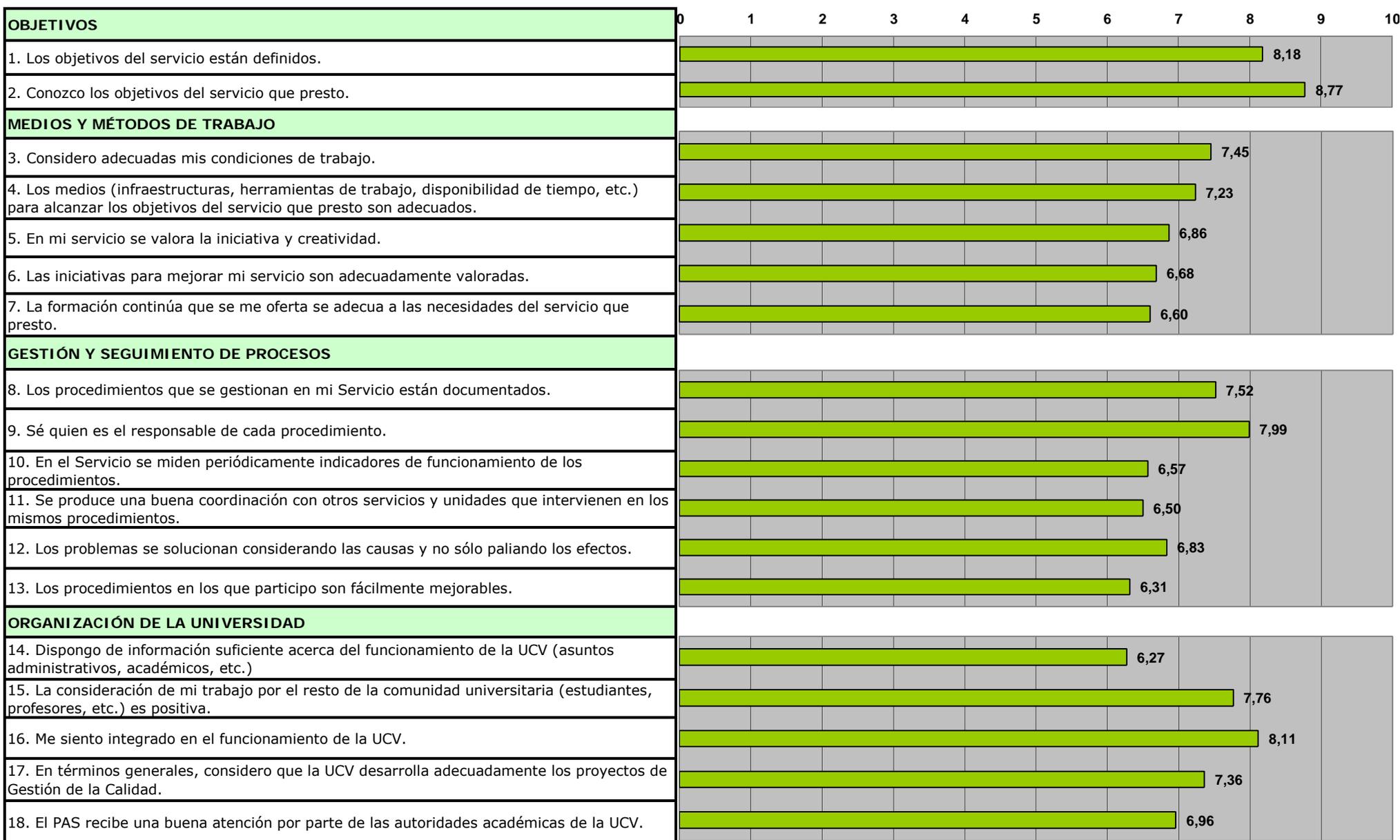
Rafael Lorente Gual

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad)

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Nº de encuestas: 195

ANEXO 8

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

ANEXO 15

Tutorial Funcionamiento del Buzón

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

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

-

**NO CONFORMIDADES
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

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

Leyenda

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
 Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
 No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

-> **Atender**

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones: -> **Responder**

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

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

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

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

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