



# **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL 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 Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal, 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 Gestión Deportiva Municipal a través del enlace

[https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=177&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=177&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 Gestión Deportiva Municipal, 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 Gestión Deportiva Municipal a través del enlace [https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=177&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=177&g=2&f=1)



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

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

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y EL DEPORTE

MÁSTER UNIVERSITARIO EN  
GESTIÓN DEPORTIVA  
MUNICIPAL

PCA-25-F-01 Ed 00

CURSO 2011-2012

FECHA: 08/02/2013

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
No hay modificaciones desde la última memoria (30/12/2010)					

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE  MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
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
No hay modificaciones desde la última memoria (30/12/2010)					

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE  MÁSTER UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
PCA-25-F02 Ed 00	CURSO 2011-2012	FECHA: 08/02/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>CRITERIO 2: Justificación.</p> <p>Se recomienda reforzar la aportación de referentes académicos externos, de nivel de Máster, de carácter nacional e internacional que avalen el proyecto de título por su vertiente internacional.</p>	ANECA (Verificación)	21/01/2011	<p>Estamos intentando colaborar con la Universidad de Florencia (Italia) y a pesar de que el Máster en Gestión Deportiva Municipal de la Universidad Católica de Valencia no cuenta con otros referentes en España de igual temática, se solicitará a la Universidad Católica de Murcia la colaboración para una nueva revisión del plan de estudios, debido a que en estos momentos en dicha Universidad se está cursando un Máster Oficial en Dirección y Gestión de Entidades Deportivas, que en algunos aspectos puede resultar similar.</p>	Director/a Máster	2012-2014	<p>Todas las recomendaciones que la ANECA nos indicó en este criterio se continuarán llevando a cabo hasta el curso 2013-2014.</p>	

<p>CRITERIO 3: Objetivos</p> <p>Se recomienda establecer cuáles son las competencias recogidas en documentos o redes o entidades nacionales e internacionales analizando su correspondencia con las competencias propuestas.</p>	<p>ANECA (Verificación)</p>	<p>21/01/2011</p>	<p>Se revisarán las competencias descritas en el Plan de estudios del Máster en Gestión Deportiva Municipal a través de las referencias que realicen el Marco Europeo de cualificaciones, el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), competencias generales 1-5, y el Decreto 861/2010, así como las posteriores modificaciones que puedan publicarse de las mismas. Siempre relacionando las referencias de dichas normas a las competencias generales, y las competencias generales y específicas del Plan de estudios del Máster en Gestión Deportiva Municipal, entre sí.</p>	<p>Director/a Máster</p>	<p>2011- 2013</p>		
<p>CRITERIO 5: Se recomienda incluir una tabla o gráfico con la planificación temporal del Máster que presente una distribución homogénea de las materias en cada uno de los semestres.</p>	<p>ANECA (Verificación)</p>	<p>21/01/2011</p>	<p>Se incluye una planificación mensual de los módulos del MUGDM.</p>	<p>Director/a Máster</p>	<p>2011- 2013</p>	<p>Todas las recomendaciones que la ANECA nos indicó están incluidas en la Memoria Verifica (página 218).</p>	<p><a href="#">Enlace 1</a></p>

Enlace 1-> [https://www.ucv.es/estudios\\_memorias.aspx?t=177&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=177&g=2&f=1)



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

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y EL DEPORTE  
  
MÁSTER UNIVERSITARIO DE  
GESTIÓN DEPORTIVA  
MUNICIPAL

PCA-25-F02 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
<p>CRITERIO 2: Justificación.</p> <p>Se recomienda reforzar la aportación de referentes académicos externos, de nivel de Máster, de carácter nacional e internacional que avalen el proyecto de título por su vertiente internacional.</p>	<p>ANECA (Verificación)</p>	<p>21/01/2011</p>	<p>Estamos intentando colaborar con la Universidad de Florencia (Italia) y a pesar de que el Máster en Gestión Deportiva Municipal de la Universidad Católica de Valencia no cuenta con otros referentes en España de igual temática, se solicitará a la Universidad Católica de Murcia la colaboración para una nueva revisión del plan de estudios, debido a que en estos momentos en dicha Universidad se está cursando un Máster Oficial en Dirección y Gestión de Entidades Deportivas, que en algunos aspectos puede resultar similar.</p>	<p>Director/a Máster</p>	<p>2012- 2014</p>	<p>Todas las recomendaciones que la ANECA nos indicó en este criterio se continuarán llevando a cabo hasta el curso 2013-2014.</p>	

<p>CRITERIO 3: Objetivos</p> <p>Se recomienda establecer cuáles son las competencias recogidas en documentos o redes o entidades nacionales e internacionales analizando su correspondencia con las competencias propuestas.</p>	<p>ANECA (Verificación)</p>	<p>21/01/2011</p>	<p>Se revisarán las competencias descritas en el Plan de estudios del Máster en Gestión Deportiva Municipal a través de las referencias que realicen el Marco Europeo de Cualificaciones, el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), competencias generales 1-5, y el Decreto 861/2010, así como las posteriores modificaciones que puedan publicarse de las mismas. Siempre relacionando las referencias de dichas normas a las competencias generales, y las competencias generales y específicas del Plan de estudios del Máster en Gestión Deportiva Municipal, entre sí.</p>	<p>Director/a Máster</p>	<p>2011- 2013</p>	<p>La revisión de las competencias se refleja en el acta de la Comisión de Seguimiento de Título.</p>	
<p>CRITERIO 5: Se recomienda incluir una tabla o gráfico con la planificación temporal del Máster que presente una distribución homogénea de las materias en cada uno de los semestres.</p>	<p>ANECA (Verificación)</p>	<p>21/01/2011</p>	<p>Se incluye una planificación mensual de los módulos del MUGDM.</p>	<p>Director/a Máster</p>	<p>2012- 2013</p>	<p>Todas las recomendaciones que la ANECA nos indicó están incluidas en la Memoria Verifica (página 218).</p>	<p><a href="#">Enlace 1</a></p>

Enlace 1-> [https://www.ucv.es/estudios\\_memorias.aspx?t=177&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=177&g=2&f=1)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA Y MUNICIPAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01 / 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 Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal (MUGDM). Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Subcomisión de Calidad de Deporte de la Facultad de Ciencias de la Educación y el Deporte y quedan recogidos en este documento (aprobado en Acta de 31/01/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en Acta de 31/01/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=28&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=28&g=2&f=1)

[https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=177&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=177&g=2&f=1)

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Ciencias de la Educación y el Deporte 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 (indicada en los PCA-25-F-09 ED.01 remitidos a AVAP/evaluadores).

- 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 (indicada en los PCA-25-F-09 ED.01 remitidos a AVAP/evaluadores).

La Política de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación y el Deporte ha sido revisada por la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte en fecha 13/03/2012.

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=28&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=28&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 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥70%	≥70%	≥70%	
	Resultado obtenido	--	90%	90%		

## **1.1 Análisis de resultados**

Respecto de los objetivos de calidad planteados por la Facultad en relación al Máster son satisfactorios en un porcentaje de un 90% fundamentalmente por el objetivo "motivar la participación del alumnado y profesorado en los programas de movilidad internacional" creemos que la razón que en el curso 2011-12 y en el curso 2012-13 no haya habido ninguna movilidad internacional en alumnado puede deberse a que el perfil del alumnado del Máster la mayoría están en activo y otro factor es el reducido número de alumnos matriculados.

## **2. Responsables del SGIC**

Desde la implantación del grado, curso 2008-09/2009-10 el seguimiento del sistema de calidad del Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte lo realizaba una Comisión de Calidad del Grado de CAFD, al adaptarnos al programa AUDIT se decidió en Junta General de Facultad que el mencionado Grado seguiría funcionando de manera autónoma tanto a nivel académico como a nivel de la Gestión de Calidad. A partir de la aprobación del Manual de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte se constituye el Decanato adjunto responsable de la Gestión de Calidad del Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Acta 3/12/2009).

Como consecuencia en la Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte quedan establecidas dos subcomisiones de calidad:

- Subcomisión de Ciencias de la Educación que gestiona los Grados de Educación Primaria, Educación Infantil, Educación Social y el Máster Universitario de Formación del Profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.
- Subcomisión de CAFD que gestiona el Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, el Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal, el Máster Universitario en Ciencias Aplicadas a la Prevención y Readaptación Funcional de Lesiones Deportivas y el Máster propio en Alto Rendimiento para Deportes del Motor.

Con fecha 9 de septiembre de 2013 queda publicado en el DOCV el Decreto 118/2013 de 6 de septiembre, del Consell, por el que se autoriza la reorganización de facultades universitarias en la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir, y se modifica la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud, que se denominará Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, donde se impartirá el Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte y el Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal, el Máster Universitario en Ciencias Aplicadas a la Prevención y Readaptación Funcional de Lesiones Deportivas y el Máster propio en Alto Rendimiento para Deportes del Motor.

A partir del curso 2013-2014 se presentarán los Informes de implantación del SGIC de manera autónoma como Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

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, en las diferentes subcomisiones indicadas.

La subcomisión de calidad de la Facultad (CAFD) está constituida por:

<b>SUBCOMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD (CAFD)</b>			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		ACTA 11/01/2012 (Anexo 2) (cuando proceda)	
<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>CARGO COMISIÓN</b>
AMPARO BARGUES BONET	PDI DOCTOR	DECANA ADJUNTA	PRESIDENTE
M <sup>a</sup> TERESA PORTILLA MOLL	PDI DOCTOR ACREDITADO	COORDINADORA	COORDINADORA
LUIS ESTEBAN MAICAS	PDI	SECRETARIO	SECRETARIO
ESTHER BLASCO HERRAIZ	PDI DOCTOR	VICEDECANA	VOCAL
RAQUEL MORCILLO PARRA	TÉCNICO CALIDAD	REPRESENTANTE OFICINA CALIDAD	VOCAL
JAIME TORTOSA GROBAS	PDI	REPRESENTANTE PAS	VOCAL
MARTA MARTÍN RODRIGUEZ	PDI DOCTOR ACREDITADO	REPRESENTANTE PROFESORADO	VOCAL
FRANCISCO RIVILLAS GÓMEZ	ESTUDIANTE	REPRESENTANTE ESTUDIANTES	VOCAL

Según consta en Acta de la Reunión Equipo Decanal del Grado Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (11-01-2012) (Anexo 2), indicar que durante el curso 2012-2013 no se ha realizado ninguna modificación en los representantes de la Subcomisión de Calidad de CAFD.

Serán funciones de la subcomisión Calidad CAFD:

- Implantar y gestionar los programas de garantía de calidad.
- Proponer a la Comisión General las recomendaciones que resulten necesarias para la configuración de las enseñanzas y las titulaciones de acuerdo con las exigencias derivadas de la implantación y desarrollo del EEES.

Dar cuenta semestralmente de sus trabajos y el progreso de los mismos a la Comisión General de Calidad de la UCV.

Cualquier otra que en materia de Calidad le sea atribuida por los órganos de Gobierno de la UCV.

### 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	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥75%	≥75%	≥75%	
		Resultado obtenido	No Procede	81,00%	85,81%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥75%	≥75%	≥75%	
		Resultado obtenido	No Procede	81,00%	99,46%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	
		Resultado obtenido	No Procede	0,00%	10,00% (*)	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado		+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	
		Resultado obtenido	No Procede	100,00%	97,56%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	+/- 15% verifica	+/- 15% verifica	+/- 15% verifica	
		Resultado obtenido	No Procede	81,00%	80,00%	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado				
		Resultado obtenido	No procede	66,66%	100,00%	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	No procede	50,00%	66,66%	

(\*) valores aproximados

Indicador Específico CAFD		2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013
% de plazas cubiertas de alumnos de nuevo ingreso por Sedes.	Resultado esperado				
	Resultado obtenido	No procede	No procede	No procede	

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	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	--	--	--	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	--	--	--	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	No procede	No procede	No procede	

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

\*\* ( ) Decatipo

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/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
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/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	
		Resultado obtenido	No procede	30,00%	62,50%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	
		Resultado obtenido	No procede	20,00%	40,00%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	+/- 15% Verifica	
		Resultado obtenido	No procede	77,00%	62.50%	

Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥40%	≥40%	≥40%	
		Resultado obtenido	No procede	76.03%	51.35%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	No procede	3,7 (9.3)	3.6 (9)	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	No procede	19.00%	21.56%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	≥	≥	≥	
		Resultado obtenido	Elevado	3,5 (8.8)	4,0 (10)	

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

\*\* ( ) Decatipo

Indicador Específico CAFD		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Porcentaje de PDI enviado a otra universidad a través de programas de movilidad	Resultado esperado	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	No procede	No procede	No procede	
Nº de profesores vinculados a grupos de investigación	Resultado esperado	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	-	2	2	
Ratio PDI/Alumno	Resultado esperado	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	No procede	1,9	1,4	

## EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**

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

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2012/2013

WEB: [https://www.ucv.es/documentos/calidad/MODELO\\_EVALUACIÓN\\_ACTIVIDAD\\_DOCENTE\\_PROFESORADO\\_UCV.pdf](https://www.ucv.es/documentos/calidad/MODELO_EVALUACIÓN_ACTIVIDAD_DOCENTE_PROFESORADO_UCV.pdf)

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	
		Resultado obtenido	--	--	--	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	
		Resultado obtenido	--	--	--	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	
		Resultado obtenido	--	--	--	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	+/- 10% Verifica	
		Resultado obtenido	--	--	--	

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013
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

#### Proceso Facultad: Análisis y medición de resultados

La tasa de rendimiento (85,81%) se incrementa en con respecto al curso 2011-12, lo cual indica que el grado de dificultad de superación del Máster disminuye.

La tasa de éxito (99,46%) se incrementa en relación al curso anterior es un valor satisfactorio (valor óptimo actual mayor o igual al 75%), buena relación entre los créditos superados y los créditos matriculados por titulación.

En relación a la tasa de abandono cabe indicar que en el presente informe se procede a actualizar sus valores (en función de la metodología de cálculo empleada por el SIIU), se aprecia un incremento en la tasa de abandono (10,00%) para la cohorte 2012-2013, podemos indicar que uno de los motivos principales es resultado de la situación económica actual, somos conscientes que alumnos que inician el Máster cesan sus estudios por motivos laborales y en menor grado algún caso por motivos económicos (los recién egresados).

La tasa de eficiencia de graduados (97,56%) para el curso 2012-2013 presenta una disminución inapreciable en relación con la tasa para el curso 2011-2012 (100,00%) lo cual indica que los créditos necesarios para superar el Máster no supone una gran dificultad.

La tasa de graduación para el curso 2012-2013 nos aporta un valor de 80,00%, comparándola con el 81,00% del curso 2011- 2012, vemos que la diferencia poco significativa y entra dentro de los parámetros previsto.

La tasa de oferta/demanda (100,00%) se incrementa respecto al curso 2011-2012 alcanzando el máximo valor, lo cual indica que el Máster se afianza y tiene una buena aceptación.

La tasa matriculación (66.66%) se incrementa en relación al curso 2011-12, puede ser debido a la mayor difusión del Máster Universitario de Gestión Deportiva Municipal.

#### Proceso Facultad: Orientación del estudiante

El Servicio de Orientación (personal y pedagógica) asesora y orienta al estudiante durante su estancia en la Universidad, el ámbito de actuación es a nivel individual atendiendo las demandas puntuales del estudiante, como grupal, con la realización de talleres, llevándose a cabo cursos durante los dos semestres. Los alumnos del Máster no han realizado ninguna solicitud al servicio de orientación de la titulación.

#### Proceso Facultad: Orientación profesional

No se ha utilizado dicho servicio, dadas las características de los alumnos, con titulación y perfil/itinerario profesional elegido.

#### Proceso Facultad: Definición de perfiles y captación de estudiantes

El Plan de Acción Tutorial (PAT) con objetivos de informar, orientar, asesorar y facilitar la integración de los alumnos que acceden por primera vez a la Universidad y realizar un seguimiento del desarrollo académico de los alumnos que permita detectar sus necesidades educativas y por tanto facilitar la mejora del rendimiento de sus estudios, no realiza acciones en los alumnos matriculados en el Máster, dado el perfil de los alumnos del Máster que han cursado previamente un grado y el PAT va dirigido a los alumnos que inician estudios universitarios.

#### Procesos Facultad: Capacitación y selección del PDI y PAS/Formación del PDI y PAS

La Tasa de PDI Doctor se incrementa (62,50%) y la Tasa de PDI Doctor Acreditado (40,00%) se incrementan en relación al curso 2011-12, el aspecto más relevante y positivo, es que se han incorporado más profesores especialistas y profesionales para tratar cada uno de los temas planteados en los diferentes módulos.

La Tasa de PDI TIEMPO COMPLETO (62,50%). Aunque haya disminuido en relación al curso 2011-12 (77,00%) sigue siendo un resultado favorable, siendo superior al 50,00%.

En lo referente al porcentaje de participación del PDI y del PAS en actividades de formación se incrementan en referencia al curso 2011-2012 en ambos casos, las discrepancias que podemos encontrar en algún apartado se deben a que los datos facilitados por los Servicios eran datos generales de la Universidad y no se facilitaron datos por Facultades.

Los índices de satisfacción del PDI y PAS con la formación recibida son muy satisfactorios con valores de 3,6 (9) y 4,0 (10) respectivamente.

#### Proceso Facultad: Evaluación del profesorado. Programa Docencia

El programa Docencia está en fase experimental y diseñado en sus inicios para profesores de Grado, en esta fase se ha observado un incremento en los profesores evaluados con notable

lo cual indica una mejora de resultados respecto al curso anterior, pero no se han recopilado los resultados porque no representa al profesorado del Máster.

#### 4. Prácticas externas.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>	<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>				
<b>Formatos</b>	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					
<b>WEB</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=28&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=28&amp;g=2&amp;f=1</a>				
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>					
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: <a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=177&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=177&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>					
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>					
Proceso Facultad	Indicador	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado			
		Resultado obtenido	No procede	--	--
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado			
		Resultado obtenido	No procede	--	--

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

	Indicador Específico CAFD	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013
	Nº de convenios firmados con centros o instituciones para el desarrollo de las prácticas	Resultado esperado	≥	≥	≥
		Resultado obtenido	No procede	72	80
	Porcentaje de estudiantes que han aprobado las prácticas integradas en el plan de estudios	Resultado esperado	≥75%	≥75%	≥75%
		Resultado obtenido	No procede	87,00%	83.33%
	Distribución alumnos por tipo de itinerario cursado	Resultado esperado			
		Resultado obtenido	No procede	No procede	No procede

#### Análisis de resultados

Las prácticas formativas establecidas para MUGDM no requieren ningún requisito previo. sin requisitos. Los créditos que deben realizar los alumnos es de 12 ECTS, repartidos en un periodo establecido de principios de enero a final de mayo.

El sistema de prácticas presenta una adecuada estructura, sobre la base de lo dispuesto en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios ya que desde el Área de Prácticas y Empleo/Área de Postgrado se ofrece al coordinador de prácticas

del MUGDM todo el material y documentos necesarios para gestionar las prácticas del alumnado en entidades deportivas públicas o empresas privadas que gestionan instalaciones deportivas de titularidad pública.

Para el curso 2012-2013 se pudo contar con la colaboración de 80 entidades de carácter público para la realización de prácticas formativas, siendo suficientes para que el alumno en prácticas pudiera elegir el centro que más se adecuara a sus necesidades.

El porcentaje de alumnos que superaron las prácticas externas fue de un 83,33%, ha disminuido respecto al curso 2011-12 debido a que los matriculados cuatro de ellos no presentan el trabajo exigido en prácticas

Se sigue el mismo procedimiento que en el curso 2011-12 en coordinación con prácticas del grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, los alumnos cuentan para el apoyo de su proceso de prácticas, con un tutor en la entidad donde realiza las prácticas, un tutor en la universidad y un coordinador de prácticas entre los directores del máster para resolver cualquier cuestión que se pueda plantear el alumno.

## 5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
<b>Formatos:</b>	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=177&amp;g=2&amp;m=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=177&amp;g=2&amp;m=1&amp;f=1</a>						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: <a href="https://www.ucv.es/internacional_0.asp">https://www.ucv.es/internacional_0.asp</a>						
Proceso Facultad	Indicador	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes <b>enviados</b>	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 <b>recibidos</b>	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado				
		Resultado obtenido	--	--	--	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado				
		Resultado obtenido	--	--	--	

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

\*\* ( ) Decatipo

Indicador Específico CAFD		2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Nº de convenios firmados con otras universidades	Resultado esperado	≥	≥	≥	
	Resultado obtenido	--	--	--	

### Análisis de resultados

No se dispone de programa específico para la movilidad de estudiantes a másteres universitarios en gestión deportiva municipal.

## 6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>	<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO:	<a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>
EMPLEABILIDAD:	<a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp</a>
OBSERVATORIO DE EMPLEO:	<a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp</a>

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/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado			
		Resultado obtenido	No procede	--	--

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

\*\* ( ) Decatipo

### 6.1. Análisis de resultados

Los alumnos del Máster Gestión Deportiva Municipal pueden participar en todas las acciones llevadas por el Servicio de área de Prácticas y Empleo.

La no participación del alumnado del Máster puede ser debida a los horarios del Máster (viernes/sábado), se podría considerar una propuesta al Servicio de alguna acción en el horario de Máster.

## 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/spreadsheets/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del PDI del Máster en Gestión Deportiva y Municipal en el Anexo 6 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado			
		Resultado obtenido	Sin Datos	Sin Datos	

\* 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/spreadsheets/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#qid=0>

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

Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado			
		Resultado obtenido	Sin Datos	Sin Datos	

\* 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/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	≥	≥	
		Resultado obtenido			

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

\*\* ( ) Decatipo

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

Enlace encuesta estudiante

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

Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas del Máster en Gestión Deportiva y Municipal en el Anexo 9 (cuando proceda).

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

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

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster en Gestión Deportiva y Municipal 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 en Gestión Deportiva y Municipal 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 en Gestión Deportiva y Municipal en el Anexo 12 (cuando proceda).

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

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción Egresados del Máster en Gestión Deportiva y Municipal 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 en Gestión Deportiva y Municipal en el Anexo 14 (cuando proceda).

### **7.1 Análisis de resultados**

Dado que no tenemos referencias del Curso 2011-12, al adaptarnos al nuevo sistema de encuestas on-line, los valores obtenidos en el curso 2012-13 se pueden considerar satisfactorios los resultados, resaltando la satisfacción del profesorado (8,55) y satisfacción del estudiante (7,92).

## 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>				
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS						
WEB		<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=28&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=28&amp;g=2&amp;f=1</a>				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES <a href="https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx">https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx</a>						
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 2012/2013	
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤48h	≤48h	≤48h	
		Resultado obtenido	--	--	--	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥70%	≥70%	≥70%	
		Resultado obtenido	--	--	--	

### 8.1 Análisis de resultados

El alumnado del Máster aun conociendo la herramienta del Buzón de Sugerencias / Quejas / Felicitaciones no hace uso de la misma.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y DEL DEPORTE  MÁSTER UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
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 de la Educación y Deporte (GRADO CAFD).

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 (GRADO CAFD).

## 2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores.

### CURSO 2011/2012

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Aumentar el profesorado para la dirección del Trabajo Fin de Máster.
<b>ESTADO</b>
En proceso.
<b>RESULTADO</b>
No se ha conseguido aumentar el profesorado.
<b>OBSERVACIONES</b>
Actualmente hay dos doctores con dedicación plena a la dirección de Trabajos de Fin de Máster.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Aumentar la difusión para incrementar el número de alumnos en el Máster.
<b>ESTADO</b>
Realizado.
<b>RESULTADO</b>
Aumento del número de alumnos matriculados en el Máster.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se han realizado folletos específicos y detallados para el MUGDM, difusión en ferias externas y la realización de una Semana de la Empleabilidad con jornadas de difusión de los Másteres propios de la universidad.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Aumentar el tiempo para la elaboración del Trabajo Fin de Máster.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Mejora de la calidad de los Trabajos Fin de Máster.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se realiza un ajuste de horarios acabando en el mes de marzo. Incrementándose en un mes respecto al curso 2011-12 el tiempo para la realización del trabajo Fin de Máster.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Adquirir ejemplares para fondo bibliográfico.
<b>ESTADO</b>
Realizado.
<b>RESULTADO</b>
Mayor disponibilidad de los fondos bibliográficos tanto para el seguimiento del Máster como para la realización de los Trabajos de Fin de Máster. Aumentando el número de volúmenes y la calidad del fondo bibliográfico.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se han adquirido 35 nuevos volúmenes específicos de las materias del Máster.

### 3. ACCIONES DE MEJORA 12-13

<b>Nº de mejora:</b>	<b>01</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar el profesorado para la dirección del Trabajo Fin de Máster.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Revisar las directrices del Trabajo Fin de Máster.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinador de TFM.	
<b>Temporalización</b>	
Junio-Julio 2014.	
<b>Recursos necesarios</b>	
No son necesarios.	
<b>Indicador asociado</b>	
-	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Directores del Máster.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mayor atención al alumno.	

**Resultados esperados**

Mejor calidad de los Trabajos Fin de Máster.

**Nº de mejora:****02****Acción de Mejora**

Salida fuera del ámbito de la Facultad

**Tareas a desarrollar**

Convenio con el Complejo Deportivo "Camilo Cano" de La Nucía.

**Responsable de la Tarea**

Directores de Máster.

**Temporalización**

Junio-Julio 2014.

**Recursos necesarios**

Medio de transporte.

**Indicador asociado**

-

**Responsable seguimiento**

Directores del Máster.

**Beneficios esperados**

Vivenciar la realidad de los contenidos del Máster.

**Resultados esperados**

Mejorar la calidad del Máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE  MÁSTER UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL
PCA-25-F-05 Ed 00	CURSO 2012-2013	FECHA: 27/01/2014

### INFORME INDICADORES MÁSTER EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL

INDICADOR	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	81,00%	85,81%
TASA DE ABANDONO	0,00%	10,00%
TASA DE EFICIENCIA	100,00%	97,56%
TASA DE GRADUACIÓN	80,00%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	66,66%	100,00%
TASA DE MATRICULACIÓN	50,00%	66,66%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	30,00%	62,50%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	77,00%	62,50%

**TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:** La tasa de rendimiento (85,81%) se incrementa en con respecto al curso 2011-12, lo cual indica que el grado de dificultad de superación del Máster disminuye.

**TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:** En relación a la tasa de abandono cabe indicar que en el presente informe se procede a actualizar sus valores (en función de la metodología de cálculo empleada por el SIU), se aprecia un incremento en la tasa de abandono (10,00%) para la cohorte 2012-2013, podemos indicar que uno de los motivos principales es resultado de la situación económica actual, somos conscientes que alumnos que inician el Máster cesan sus estudios por motivos laborales y menor grado algún caso por motivos económicos (los recién egresados).

**TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:** La tasa de eficiencia de graduados (97,56%) para el curso 2012-2013 presenta una disminución inapreciable en relación con la tasa para el curso 2011-2012 (100,00%) lo cual indica que los créditos necesarios para superar el Máster no supone una gran dificultad.

**TASA DE GRADUACIÓN:** La tasa de graduación para el curso 2012-2013 nos aporta un valor de 80,00%, comparándola con el 81,00% del curso 2011- 2012, vemos que la diferencia poco significativa y entra dentro de los parámetros previsto.

**TASA DE OFERTA-DEMANDA:** La tasa de oferta/demanda (100,00%) se incrementa respecto al curso 2011-2012 alcanzando el máximo valor, lo cual indica que el Máster se afianza y tiene una buena aceptación.

**TASA DE PDI DOCTOR:** La Tasa de PDI Doctor (62,50%) se incrementa en relación al curso 2011-12, se han incorporado más profesores especialistas para tratar cada uno de los temas planteados en los diferentes módulos.

**TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:** La Tasa de PDI TIEMPO COMPLETO (62,50%). Aunque haya disminuido en relación al curso 2011-12 (77,00%) sigue siendo un resultado favorable, siendo superior al 50,00%.

**TASA DE MATRICULACIÓN:** La tasa matriculación (66.66%) se incrementa en relación al curso 2011-12, puede ser debido a la mayor difusión del máster universitario en gestión deportiva municipal.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL</b></p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE</p> <p>MÁSTER UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL</p>
<p>PCA-25-F-06 Ed 00</p>	<p>CURSO 2012-2013</p>	<p>FECHA: 27/01/2014</p>

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

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Toda la información general de la Universidad Católica de Valencia la podemos consultar en la página web de la UCV mediante el enlace: <a href="https://www.ucv.es">https://www.ucv.es</a> y la información específica del Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal en el enlace: <a href="https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=177&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=177&amp;g=2&amp;f=1</a></p> <p>En la segunda edición del Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal teniendo en cuenta las propuestas de mejora del curso 2011-12 y gracias a la creación de un Área de Posgrado que coordina todos los másteres de la Universidad se ha mejorado la comunicación, difusión, organización de prácticas, Trabajos de Fin de Máster... manteniendo con las características específicas de cada uno de los másteres unas directrices generales, que favorecerán la calidad de las futuras ediciones.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>En el curso 2012-13 no se ha realizado ninguna actualización, ni modificación del Plan de Estudios.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Todas las recomendaciones indicadas en el informe de evaluación de la solicitud de verificación del título oficial: Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (21-01-2011) se han tenido en cuenta.</p> <p>Se ha incluido una planificación mensual de los módulos del MUGDM. Dicha planificación está incluida en la Memoria Verifica (página 218), en el siguiente enlace: <a href="https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=177&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=177&amp;g=2&amp;f=1</a></p> <p>La relación de las competencias del Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal con las referencias que realicen el Marco Europeo de Cualificaciones, el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), competencias generales 1-5, y el Decreto 861/2010, se han realizado desde la Comisión de Seguimiento de Título están reflejadas en el Acta de 18-07-2013.</p> <p>Hemos establecido colaboración con la Universidad de Florencia (Italia) y con la Universidad Católica de Murcia para revisar el plan de estudios del Máster con el objetivo de aportar más referentes externos.</p>

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

### REFLEXIÓN GLOBAL

El manual de calidad y el manual de procedimientos del SGIC de la Facultad de Ciencias de la Educación y el Deporte se aplican a los Grados y Másteres oficiales impartidos en la misma Facultad.

Para el curso académico 2012-13 se sigue trabajando en la mejora de los informes. Se han introducido modificaciones en el tipo de informe que se realiza sobre el criterio 5. Las modificaciones introducidas ajustan más el informe a las directrices y recomendaciones propuestas por ANECA en sus documentos de apoyo para la elaboración de las Memorias de Verificación de Títulos Oficiales Universitarios y al punto 9 (Sistema de Garantía de la Calidad) del Anexo I del Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

En dicho informe se presentan de forma organizada datos y valoraciones sobre distintos aspectos relativos al Sistema de Garantía de Calidad de la titulación y se hace referencia o se incluye enlaces para acceder a documentos utilizados en el SGIC.

## CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

### REFLEXIÓN GLOBAL

En la segunda edición de implantación del Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal los resultados de los indicadores han sido satisfactorios. A continuación detallamos para cada una de las tasas calculadas su reflexión particular:

**TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:** La tasa de rendimiento (85,81%) se incrementa en con respecto al curso 2011-12, lo cual indica que el grado de dificultad de superación del Máster disminuye.

**TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:** En relación a la tasa de abandono cabe indicar que en el presente informe se procede a actualizar sus valores (en función de la metodología de cálculo empleada por el SIU), se aprecia un incremento en la tasa de abandono (10,00%) para la cohorte 2012-2013, podemos indicar que uno de los motivos principales es resultado de la situación económica actual, somos conscientes que alumnos que inician el Máster cesan sus estudios por motivos laborales y menor grado algún caso por motivos económicos (los recién egresados).

**TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:** La tasa de eficiencia de graduados (97,56%) para el curso 2012-2013 presenta una disminución inapreciable en relación con la tasa para el curso 2011-2012 (100,00%) lo cual indica que los créditos necesarios para superar el Máster no supone una gran dificultad.

**TASA DE GRADUACIÓN:** La tasa de graduación para el curso 2012-2013 nos aporta un valor de 80,00%, comparándola con el 81,00% del curso 2011- 2012, vemos que la diferencia poco significativa y entra dentro de los parámetros previsto.

**TASA DE OFERTA-DEMANDA:** La tasa de oferta/demanda (100,00%) se incrementa respecto al curso 2011-2012 alcanzando el máximo valor, lo cual indica que el Máster se afianza y tiene una buena aceptación.

**TASA DE PDI DOCTOR:** La Tasa de PDI Doctor (62,50%) se incrementa en relación al curso 2011-12, se han incorporado más profesores especialistas para tratar cada uno de los temas planteados en los diferentes módulos.

**TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:** La Tasa de PDI TIEMPO COMPLETO (62,50%). Aunque haya disminuido en relación al curso 2011-12 (77,00%) sigue siendo un resultado favorable, siendo superior al 50,00%.

**TASA DE MATRICULACIÓN:** La tasa matriculación (66.66%) se incrementa en relación al curso 2011-12, puede ser debido a la mayor difusión del máster universitario en gestión deportiva municipal.

**ANEXOS AL**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN**  
**GESTIÓN DEPORTIVA Y MUNICIPAL**  
**CURSO 2012/13**

Anexo 1. Planificación y seguimiento de objetivos de calidad

Anexo 2. Acta responsables del SGIC

Anexo 6. Informe de Satisfacción del PDI del MUGDM

Anexo 7. Informe de Satisfacción del PAS

Anexo 8. Formato Papel. Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Anexo 15. Tutorial funcionamiento del buzón

Anexo Adicional. Semana de Empleabilidad

# Anexo 1

Planificación y seguimiento de objetivos de calidad



**PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE  
 CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE  
 MASTER EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL

<b>OBJETIVO:</b>	<b>PROPORCIONAR AL ALUMNADO LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS PARA ADQUIRIR LAS COMPETENCIAS QUE LE PERMITAN LA INCORPORACIÓN AL MUNDO LABORAL A TRAVÉS DE ESTABLECER CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LOS ESTAMENTOS DE LAS DIFERENTES SALIDAS PROFESIONALES</b>				
<b>Nº: 01/12 REV.:00</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MEDIOS</b>	<b>PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:</b>	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  <b>ESTABLECIMIENTO DE CONVENIOS PARA EL CURSO 2012-13</b>	Contactar con los centros.	Comisión de Prácticas de la Facultad Área de Prácticas de la UCV. (Comisión prácticas CAFD)	Formatos para establecer los convenios. Profesorado de la Comisión de Prácticas. Directores de centros	ABRIL 2012	SI
	Constatar los convenios de colaboración establecidos.	Comisión de Prácticas de la Facultad (Comisión prácticas CAFD)	Listado de convenios establecidos	JULIO 2012	SI
	Establecimientos y firmas de convenios de colaboración	Comisión de Prácticas de la Facultad Área de Prácticas de la UCV (Comisión prácticas CAFD)	Convenios firmados	JULIO 2012	242 convenios firmados con diversas instituciones y centros educativos
	Comprobar que el nº de convenios de prácticas es mayor	Comisión de Prácticas de la Facultad	Mediante el listado de	SEPTIEMBRE	Nº de convenios

	o igual que el curso anterior		convenios establecidos	2012	superior al curso anterior
--	-------------------------------	--	---------------------------	------	-------------------------------

Aprobado por: Decano  
Fecha: 26-04-12

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
JULIO 2012	Se firmaron 242 convenios, establecidos con (ayuntamientos, centros de secundaria y bachillerato, ciclos formativos, clubes deportivos, gimnasios, asociaciones, centros geriátricos, polideportivos, fundaciones...) lo que amplía el campo de posibilidades para completar su formación práctica.		Los 242 convenios están repartidos entre los cuatro itinerarios del Grado: - Enseñanza de la Actividad física y el deporte. - Actividad física y calidad de vida. - Entrenamiento deportivo -Gestión y Recreación deportiva.
FEBRERO 2013		Se continúan estableciendo nuevos convenios con centros educativos e instituciones para futuros cursos	En el caso del Máster de los 242 convenios, se utilizan solo los firmados del Itinerario de Gestión y Recreación deportiva, ya que en el texto del convenio se especifica para GRADO Y MÁSTER.



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

**PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN Y EL DEPORTE  
  
CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y  
DEL DEPORTE  
  
MASTER EN GESTIÓN DEPORTIVA  
  
MUNICIPAL

OBJETIVO:	MOTIVAR LA PARTICIPACIÓN DEL ALUMNADO Y PROFESORADO EN LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD INTERNACIONAL				
Nº: 03/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: CURSO 2012-13	Seleccionar las Universidades extranjeras para establecer convenios	Coordinador de Internacional y la Oficina de Internacional	Relación de universidades con las que se desea establecer convenio	SEPTIEMBRE 2012	SI
ESTUDIANTES Y PROFESORADO QUE PARTICIPA EN LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD	Difundir los programas de movilidad internacional entre el alumnado y el profesorado.	Coordinadores de Internacional de la Facultad (Educación/Deporte)  Oficina de Internacional.	Charlas de la Oficina de Internacional para publicitar el servicio.  Carteles informativos en los tabloneros de la Facultad.  Página web con los programas de movilidad en los que pueden participar.	NOVIEMBRE 2012	SI

	Comprobación del nº de convenios establecidos	Coordinadores de Internacional de la Facultad	Convenios firmados con las Universidades extranjeras	JUNIO 2013	SI
	Nº final de estudiantes y profesorado de la Facultad que participan en programas de movilidad (mayor o igual al 3%)	Coordinadores de Internacional de la Facultad/Oficina de Internacional.	Datos proporcionados por la Oficina de Internacional al finalizar el curso académico.	SEPTIEMBRE 2013	SI

Aprobado por: Decano  
Fecha: 26-04-12

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
SEPTIEMBRE 2012	<p>Nº de alumnos enviados en programas ERASMUS y SICUE: 15 (Portugal -1, Reino Unido -8, Italia- 3, Madrid – 1, Granada- 2)</p> <p>Nº de alumnos recibidos en programas ERASMUS: 13 (Italia – 1, Portugal -5, Belgica-1, México- 1, Rep. Checa- 2, Alemania- 3)</p> <p>Nº de profesores enviados a través de programas de movilidad: 13</p>	<p>Información por el Vicerrectorado de Internacional.</p> <p>Oferta de cursos de Inglés para facilitar las salidas.</p>	Estos datos pertenecen al Grado de CCAFD
MARZO 2013	<p>Nº de alumnos enviados en programas ERASMUS: 21 (Italia, Rep. Checa, Reino Unido, Francia)</p> <p>Nº de alumnos recibidos en programas ERASMUS: 15 (Italia, Francia, Bélgica)</p> <p>Nº de profesores enviados a través de programas de movilidad: 1 (Rep.Checa)</p>	<p>Información por el Vicerrectorado de Internacional.</p> <p>Oferta de cursos de Inglés para facilitar las salidas.</p>	Estos datos pertenecen al Grado de CCAFD
SEPTIEMBRE 2013	Los alumnos del Máster en Gestión Deportiva Municipal no han realizado ninguna solicitud para participar en programas de movilidad.	Reforzar la información de los programas de movilidad en el Máster	

## Anexo 2

Acta responsables del SGIC



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

**Facultad de Ciencias de la Educación y el Deporte**

Grado-Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

**Reunión Equipo Directivo de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

<b>Fecha</b>	Miércoles, 11/01/2012	<b>Hora inicio</b>	10.00	<b>Hora fin</b>	10.30
<b>Lugar</b>	Decanato Ciencias de la Actividad Física y el Deporte				

<b>Asistentes</b>	- Amparo Bargues (Decana) - Laura Elvira (Vicedecana) - Esther Blasco (Vicedecana) - Luis Esteban (Secretario) - Maite Portilla (Coordinadora de Calidad)
-------------------	---

**Puntos tratados y acuerdos**

Constitución de la Subcomisión de Calidad del Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

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

- Decana: Dra. Dña. Amparo Bargues Bonet.
- Coordinador de Calidad: Dra.Dña. M<sup>a</sup> Teresa Portilla Moll
- Secretario de la Subcomisión: D. Luis Esteban Maicas.
- Vicedecano de la Facultad: Dra. Dña. Esther Blasco Herraiz
- 1 Representante de la Oficina de Calidad: Dña. Raquel Morcillo
- 1 Representante del PAS: D. Jaime Tortosa
- 1 Representante del profesorado: Dra.Dña. Marta Martin
- 1 Representante de los estudiantes: D. Francisco Revilla

Fdo. Luis Esteban Maicas

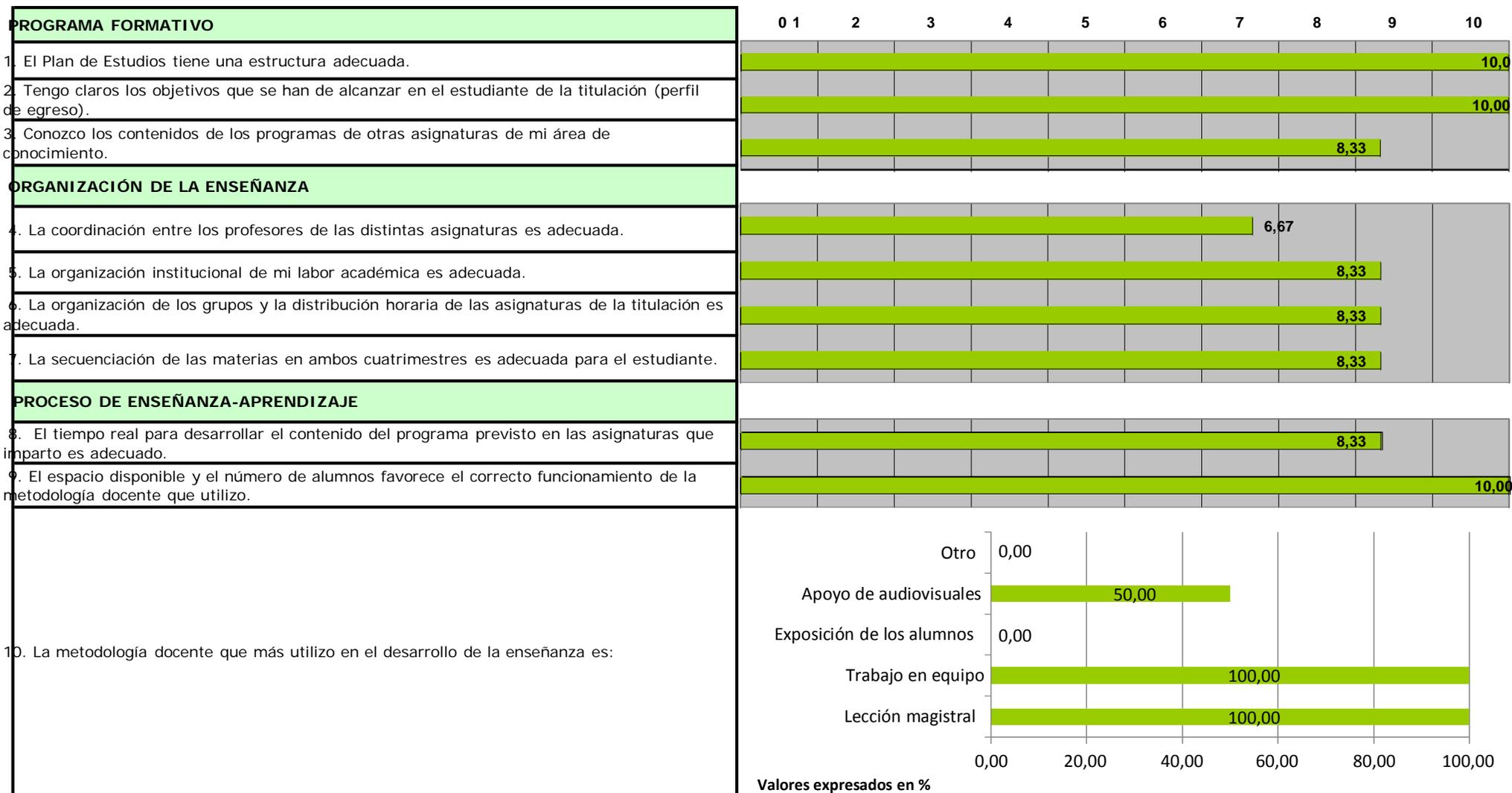
Secretario CC. Actividad Física y Deporte

## Anexo 6

### Informe de Satisfacción del PDI del MUGDM

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL**

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



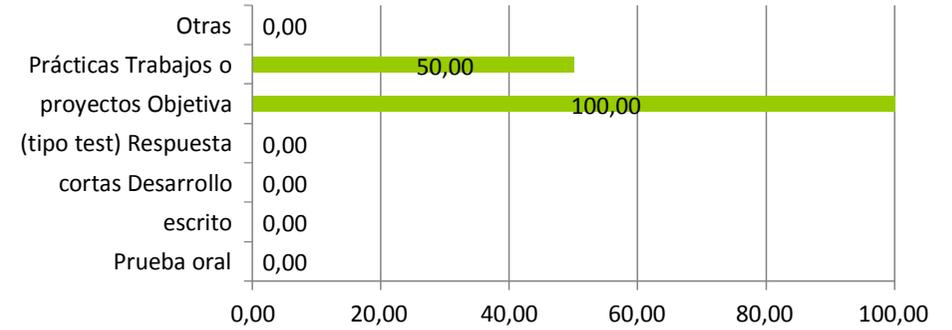
## EVALUACIÓN

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

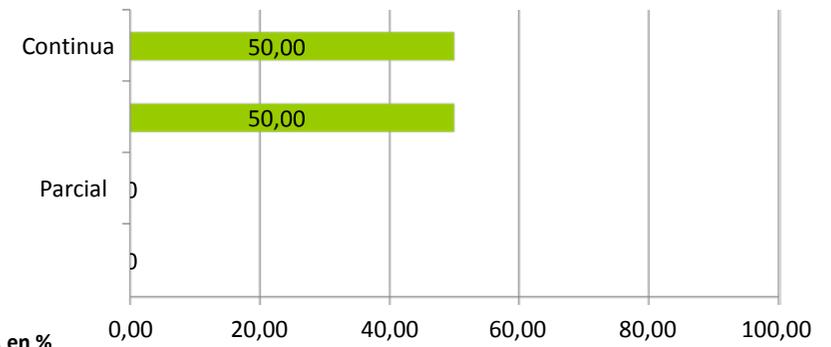
12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:

Final

Inicial



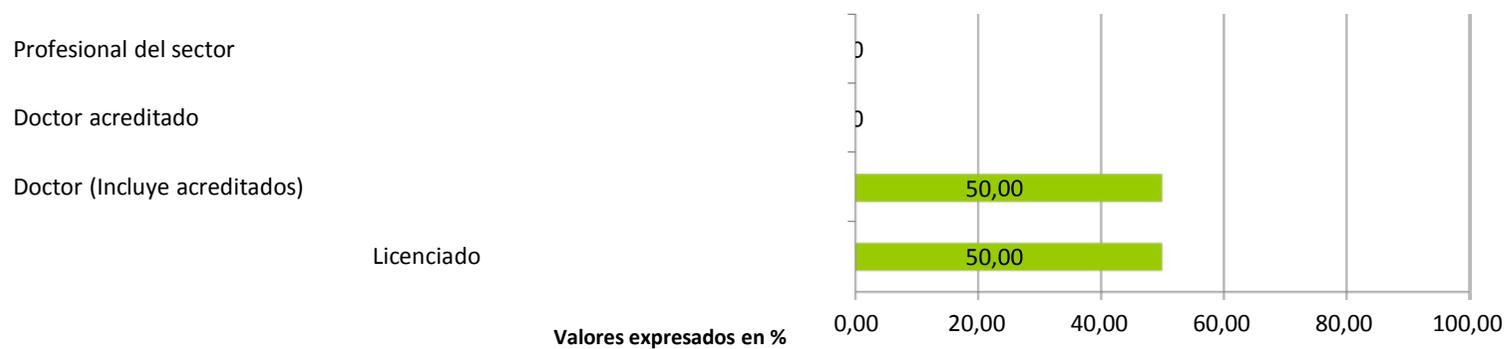
Valores expresados en %



Valores expresados en %



### CATEGORÍA DOCENTE



## Anexo 7

### Informe de Satisfacción del PAS

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

Muy en desacuerdo ..... Muy de acuerdo



## Anexo 8

Formato Papel. Encuesta de Evaluación de la actividad docente



Universidad Católica de Valencia  
San Vicente Mártir

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE - POSGRADO 13-14

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la actividad docente en la universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”. Os pedimos vuestra colaboración contestando con objetividad a las preguntas formuladas. Muchas gracias.

Valora según tu criterio las cuestiones que se te plantean a continuación. Si no tienes una opinión definida sobre alguna de ellas, marca la casilla 0 (NC, no contesta).

### CÓDIGO DEL PROFESOR - ASIGNATURA/MÓDULO

### SEXO

- Hombre  
 Mujer

## DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

NC = 0, Totalmente en desacuerdo = 1, Muy en desacuerdo = 2, En desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5, Totalmente de acuerdo = 6.

### 1. El/la profesor/a es puntual en el inicio y la finalización de las clases.

- 0  1  2  3  4  5  6

### 2. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.

- 0  1  2  3  4  5  6

### 3. Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.)

- 0  1  2  3  4  5  6

**4. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**5. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los/as alumnos/as (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de la sesiones.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**6. La guía docente de la asignatura/módulo se explica con detalle en las sesiones iniciales.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**7. El desarrollo de la asignatura/módulo se ajusta a lo previsto en la guía docente.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en la guía son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura/módulo.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**9. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**10. Los criterios y sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la guía docente.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**11. El proceso de evaluación es objetivo y transparente.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**12. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**13. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**14. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación (si procede).**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

## **RESULTADOS**

NC = 0, Totalmente en desacuerdo = 1, Muy en desacuerdo = 2, En desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5, Totalmente de acuerdo = 6.

**15. Las actividades desarrolladas (sesiones, casos prácticos, etc.) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura/módulo.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**16. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/objetivos previstos en la guía docente.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**17. Después de cursar la asignatura/módulo ha aumentado mi interés en este campo.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**18. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

**19. Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.**

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

## 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>
---	---	--

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

**Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones**

Estado: Todos Carácter: Todos

Fecha Inicio: Fecha Fin: Filtrar

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

Exportar a PDF

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

**Leyenda**

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

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

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

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

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

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

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

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

## Leyenda

Asignada



En Proceso



No Procede



Pendiente de Asignación



Solucionada



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

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

- No procede: cuando una petición no es viable, por algunas de las razones que expondremos más adelante. Este estado supone el cierre definitivo de la petición.

- Solucionada: este estado indica que el usuario ha recibido una solución a su petición. También supone su cierre definitivo.

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

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

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

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

## GESTION DE LA QUEJA

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

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

-> **Necesita Solución**

-> **Solicitar Reasignación**

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

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

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

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

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

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

## NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

### Identificación

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

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

Abierta por:

Carácter:  ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

### 1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

### 2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

## 2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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.



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

Cerrar No Conformidad

Guarda provisionalmente los cambios introducidos, pero deja la NC sin cerrar.

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</p> <p>-</p> <p>NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS</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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

#### 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 deja 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>
	Edición 01	FECHA: 25/04/2012

## 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</p> <p>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:  (Si no hay una fecha prevista de comprobación, al menos, establecer un plazo de 6 meses)

#### 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.

Guarda provisionalmente los cambios introducidos, pero deja la AC sin cerrar.

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

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

## GESTION DE LA FELICITACIÓN

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo: Servicios

Servicios:

Carácter: Felicitación

Asunto: Por la atención y trato recibido

Motivo:

Responsable:

Acciones:  -> **Responder**

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

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

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

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

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

## Anexo Adicional

### Semana de la Empleabilidad



# Semana de la Empleabilidad

## Jornada de orientación profesional

24 de Abril  
a las 11:00 h

11:00-11:15h **INAUGURACIÓN:** **Dña. Amparo BARGUES**, Decana de la Facultad de la Actividad Física y del Deporte.

### 11:15-12:30h PRESENTACIÓN SERVICIOS UCV

Presentación Área de Prácticas y Empleo.

**D. Juan Mestre y Dña. Ana Pozo:** Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal.

**Dña. Esther Blasco:** Máster Universitario en Prevención y Readaptación Funcional de Lesiones Deportivas.

**D. Rafael Olcina:** Máster Propio en Alto Rendimiento para Deportes de Motor.

### 12:30-13:45h MESA REDONDA: "EL FUTURO PROFESIONAL DE LOS GRADUADOS EN CAFD".

<b>Itinerario Enseñanza Aula 3002</b>	Conferenciante: <b>Dña. Mónica Añón</b> , Orientadora Pedagógica I.E.S. Albal. Mesa Redonda: <b>D. José Manuel Puchalt</b> , <b>D. Luis Esteban Maicas</b> y <b>Dña. Mónica Añón</b> . Moderador: <b>Dña. Laura Jiménez Monteagud</b> .
<b>Itinerario Actividad Física y Calidad de Vida Aula 4002</b>	Ponentes: <b>D. Carlos Binder</b> , Medical Exercise Valencia; <b>Dña. Sara Escriche</b> , Tetrasport y <b>D. Santiago Rico</b> , Gimnasio Now you. Moderador: <b>Dña. Marta Martín/D. Julio Marín</b> .
<b>Itinerario Entrenamiento Deportivo Aula 5002</b>	Ponentes: <b>D. Jesús Ramón-Llin Más</b> , Padel; <b>D. Ángel Fernandez</b> , Baloncesto <b>D. Rafa Olcina</b> , Entrenamiento Personal y <b>D. Luis Seguí</b> , CEVEP. Moderador: <b>D. Florentino Huertas</b> .
<b>Itinerario Gestión y Recreación Deportiva Aula 5003</b>	Ponentes: <b>D. Francisco Orts</b> , Fundación Deportiva Municipal; <b>D. Vicente Carratalá</b> , Escuela Deportiva Herca y <b>Dña. Laura Ruiz</b> , Federación de Esgrima Moderador: <b>D. Juan Mestre Sancho</b>

## I Foro de Empleo y Postgrado

25 de Abril  
de 16:00 a 19:00 h

¿Quieres conocer lo que buscan las empresas de tu sector? Ven y dejales tu CV. Además, infórmate de las posibilidades de trabajar en el extranjero y conoce la oferta de postgrado de la UCV.

¿Te lo vas a perder? Entra e infórmate en [foroempleo.ucv.es](http://foroempleo.ucv.es)

Claustro de  
**San Juan Bautista**  
C/Guillem de Castro, 175



GRUPO  
EULEN

PagePersonnel

randstad

GARRIGUES

URÍA MENÉNDEZ

CUATRECASAS GONCALVES PEREIRA



Deloitte



CEVEP

ATALANTA  
SPORT CLUB 1914