

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
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 título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1

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

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Derecho ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 29 de febrero de 2012. Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

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

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

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

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

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

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2012-13 se aprobaron en la comisión de calidad de fecha 29 de febrero de 2012, estos dos objetivos han sido:

- Proporcionar una formación práctica a los alumnos de la Facultad de Derecho mediante el establecimiento de convenios de prácticas.
- Potenciar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Derecho alcanzando un mínimo de plazas para nuestros alumnos.

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

Tanto en el curso 2011-12 como en el curso 2012-13 se cumplieron el 100% de los objetivos propuestos.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

2. Responsables del SGIC

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA de 13/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. José Vicente Morote Sarrión	PDI	Decano	Presidente
Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cárdua	PDI	Vicedecano en funciones / Secretario de la Facultad	Secretario / Coordinador de Calidad
Dra. Dña. Pilar Estellés Peralta	PDI	Profesora	Representante Grado en Derecho
Dr. D. Miguel Ángel Latorre Guillen	PDI	Profesor	Representante Doble Derecho + ADE
Dra. Diana Marcos Francisco	PDI	Profesora	Representante PDI
Dra. Dña. Luisa Vicedo Cañada	PDI	Profesora	Representante Postgrados
Dña. Ángela Gómez Seguí	PAS	Servicio de Orientación	Representante PAS
D. Daniel Calabuig Rodríguez	Alumno	Delegado alumnos	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	
		Resultado obtenido	0,00	0,00	0,00	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	40,00	132,00	100,00	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	40,00	92,00	92,00	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-03: BIBLIOTECA				
----------------------------	--	--------------------	--	--	--	--

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN						
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 15%	≥ 15%	≥ 15%	
		Resultado obtenido	14,29	16,36	18,37	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 3%	≥ 3%	≥ 3%	
		Resultado obtenido	3,57	3,64	22,22	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 3%	≥ 3%	≥ 3%	
		Resultado obtenido	3,57	3,70	4,08	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	51,03	76,32	33,33	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,7	4	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	71,59	42,41	21,57	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,53	3,8	

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: DOCENTIA						
WEB		https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/INFORME_IMPLANTACION_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores	Resultado esperado	-	-	-	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

	evaluados excelente	Resultado obtenido	-	-	-	
--	---------------------	--------------------	---	---	---	--

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	N° Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Índice de Satisfacción del postgrado	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,40	

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Enlace encuesta de evaluación de la actividad docente postgrado

Cuestionario.aspx?Id=122&c=1491355680

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	≥ 40%	2
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	20,00 %	

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

Los resultados de las tasas de rendimiento, éxito, abandono, eficiencia de los graduados y graduación han sido satisfactorios, todas alcanzan niveles superiores a los valores esperados. La tasa de matriculación es especialmente positiva, durante los dos últimos cursos se ha alcanzado un resultado excelente, teniendo en cuenta la situación económica actual.

La asistencia a los talleres que imparte el Servicio de Orientación es nula, estos talleres están dirigidos principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad; de igual forma no se dispone del índice de satisfacción del PAT debido a que es un programa dirigido a los alumnos de primero de las titulaciones de Grado de la Facultad.

Los resultados de la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han obtenido por departamentos, en los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad incluidos todos los departamentos transversales, por ello los resultados de participación en el curso 2012-13 son inferiores a los de 2010-11 o 2011-12, no obstante tanto el resultado de participación como el índice de satisfacción del PDI con la formación recibida en el curso 2012-13 es satisfactorio. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12.

En cuanto a la captación y selección del PDI el profesorado está integrado en su mayoría por abogados y profesionales en ejercicio, el resultado de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo es superior al esperado y se ajusta mayoritariamente a lo indicado en la memoria verifica del Máster.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

El programa DOCENTIA está en fase experimental e inicialmente está diseñado para el profesorado 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 obstante, la evaluación del Profesorado se realiza a través de la encuesta de evaluación de la actividad docente, el resultado obtenido se calcula como el promedio de todos los ítems de la encuesta, el resultado se ha situado por encima de su valor esperado. Sin embargo, la participación ha sido realmente baja y se ha situado por debajo del valor esperado, por ello la Facultad va a abrir un aspecto de mejora para aumentar la participación en el curso 2013-14.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO						
Formatos		PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05						
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS								
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&q=2&f=1						
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp								
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=159&q=2&a=1&f=1&intro=1								
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf								
Proceso Facultad		Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Gestión y revisión de las practicas externas		Índice de satisfacción con las prácticas.*		Resultado esperado	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	3
				Resultado obtenido	-	-	6,88	
		Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*		Resultado esperado	≥ 7,5	≥ 7,5	≥ 7,5	
				Resultado obtenido	-	-	8,75	

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

4.1. Análisis de resultados

EL Máster de Asesoría Jurídica de Empresas colabora estrechamente con más de 30 reputadas firmas de despachos, asesorías y empresas de la Comunidad Valenciana que participan en el Máster impartiendo sesiones lectivas, recibiendo a los alumnos en las visitas institucionales que se programan y acogiendo alumnos en prácticas o incluyéndolos en sus procesos de selección ante puestos vacantes.

La implicación de las entidades colaboradoras es absoluta y en ello radica uno de los mayores atractivos del Máster, ya desde el punto de vista docente en tanto en cuanto son los propios profesionales en ejercicio los que imparten las clases utilizando una metodología muy práctica, como en la colaboración en las prácticas formativas integradas en el programa del Máster recibiendo y formando a los alumnos en sus despachos, dándoles a conocer el día a día de la profesión de abogado o asesor de empresa.

El resultado de las encuestas que analizan la satisfacción del alumno con las prácticas ha sido inferior al esperado, sin embargo el resultado de la evaluación de la satisfacción del tutor sí que ha alcanzado un resultado óptimo. Para corregir el resultado del índice de satisfacción del alumno se va a abrir un aspecto de mejora que se va a centrar en aquellos aspectos de la encuesta que han obtenido peor valoración, esto es:

- Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.
- En todo momento he realizado tareas acorde con el programa de prácticas.

En el Plan de Mejoras de la Facultad se detallan las tareas a realizar para mejorar la valoración de los alumnos de prácticas.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN “MOVILIDAD TITULACIÓN”: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=159&q=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	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 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 5- Muy de acuerdo)

5.1. Análisis de resultados

La participación de los alumnos en los programas de movilidad es nula, desde el inicio del Máster no ha participado ningún alumno, este postgrado va dirigido a profesionales en ejercicio que, en su mayoría, están en activo por lo que es muy difícil cursar alguno de sus módulos en otros países.

No obstante, el Máster participa con muchas compañías multinacionales que ofrecen oportunidades profesionales a nivel internacional en sus sedes fuera de España, los alumnos que son contratados en ellas pueden acceder a programas de movilidad internacional dentro de la firma.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3	

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

6.1. Análisis de resultados

Es el primer año en el que se implanta la encuesta de satisfacción de los egresados del Máster, el resultado ha sido positivo situándose en el límite de su valor esperado. El Máster tiene un elevado grado de inserción laboral, a través de su profesorado y entidades colaboradoras que seleccionan a los alumnos para prácticas y/o procesos de selección, 10 alumnos de la edición del curso 2012-13 han iniciado relación laboral con algunas de estas entidades.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD		PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				
Formatos		PCA-01-F-01				
SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO						
Enlace Encuesta: https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0						
Informe de Satisfacción del PDI del Máster de Asesoría Jurídica de Empresas en el Anexo 6 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	7,99	
* 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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	6,96	
* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)						
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE						
Encuesta de Evaluación de la actividad docente						
Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	5,60	4,41	
* 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 de Asesoría Jurídica de Empresas 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 de Asesoría Jurídica de Empresas 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 de Asesoría Jurídica de Empresas 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 de Asesoría Jurídica de Empresas en el Anexo 12 (cuando proceda)						

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUE6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas 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 de Asesoría Jurídica de Empresas en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Los resultados del análisis de la satisfacción de los grupos de interés son en términos generales muy positivos. El índice de satisfacción del PDI ha obtenido un resultado de 7,99 sobre 10, resultado por encima de su valor esperado y que se considera muy satisfactorio. La satisfacción del Personal de Administración y Servicios se obtiene a nivel agregado para toda la Universidad puesto que el PAS no está asignado a titulaciones concretas, este resultado se ha situado prácticamente en el límite con el valor esperado por lo que considera suficiente. Por último, el resultado de la evaluación de la actividad docente también ha sido satisfactorio, si bien es cierto que el resultado es sensiblemente inferior al del curso 2011-12.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS				
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS						
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx						
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (Cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7	
		Resultado obtenido	-	4	2,76	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	

8.1. Análisis de resultados

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

Durante el primer semestre del curso 2012-13 se han recibido 39 comunicaciones al buzón, con la siguiente distribución:

- 2 sugerencias.
- 1 quejas.
- 15 felicitaciones
- 21 no procede

Un 87,18% de las mismas han sido internas (realizadas a través de la intranet por alumnos o PDI /PAS), y el resto, un 12,82% han sido externas.

El plazo de respuesta en este periodo ha sido de 2,87 días.

En el segundo semestre del curso se han recibido sólo tres comunicaciones al buzón, con la siguiente distribución:

- 0 quejas.
- 1 sugerencia.
- 0 felicitaciones.
- 2 no procede.

La sugerencia hacía referencia a la necesidad de una sala de estudio en la propia sede, sugerencia que ha sido implantada al inicio del curso 2013-14.

Todas las entradas en el segundo semestre también han sido internas y el tiempo medio de respuesta se ha reducido a 1,33 días.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 31/01/2014

En resumen, se han atendido todas las entradas del buzón y el tiempo medio de respuesta ha sido muy satisfactorio, hemos obtenido un promedio de contestación de 2,76 días, y en ningún período (6 meses) se ha superado el límite de contestación de 7 días, que es el establecido como valor objetivo.