

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CURSO 2013-14

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

CRITERIO 2: Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título.

CRITERIO 3: Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa.

CRITERIO 4: Valoración de la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

CRITERIO 5: Evaluación de los indicadores.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

Aspectos a evaluar	Enlace
Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=171&g=2&f=1
Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=171&g=2&a=1&f=1&intro=2
Si existen, especificar las atribuciones profesionales para las que capacita una vez obtenido el título (sólo en el caso de un título vinculado a una profesión regulada)	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=171&g=2&f=1
Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=171&g=2&a=1&f=1&intro=3
Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico	https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20de%20Permanencia.pdf https://www.ucv.es/documentos/estudios/reglam_creditos.pdf
Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales	https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=171&g=2&a=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

Aspectos a evaluar	Enlace
Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.)	<p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=171&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=171&g=2&a=3&f=1 </p>
La publicación de la memoria del título verificada y sus correspondientes actualizaciones informadas favorablemente	<p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=171&g=2&f=1 </p>
La publicación del informe final de evaluación para la verificación y los diferentes informes de modificaciones del plan de estudios, así como de la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades	<p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=171&g=2&f=1 </p>
La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP	<p style="text-align: center;">No procede, la titulación no ha participado aún en ninguna convocatoria de seguimiento.</p>
Información sobre los principales resultados del título	<p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=171&g=2&a=1&f=1 </p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
(indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.)	https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=171&g=2&f=1&cat=eac https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=171&g=2&f=1&cat=es

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

Aspectos a evaluar	Enlace
<p>Las guías docentes del título deben estar disponibles para los estudiantes previamente a la matriculación para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los trabajos fin de Grado o Máster.</p>	https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=171&g=2&a=1&f=1
<p>Contenido de las guías docentes: descripción de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación. Si la asignatura requiere la utilización, por parte del estudiante, de materiales específicos (programas informáticos, por ejemplo) o de conocimientos previos, estos deben estar convenientemente descritos.</p>	https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=171&g=2&a=1&f=1
<p>Planificación temporal de la enseñanza que incluya estructura del plan de estudios, horarios, aulas, calendario de exámenes, y cuanta información se requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.</p>	https://www.ucv.es/estudios_planm.aspx?t=171&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_horarioevaluacion.aspx?t=171&g=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_calendarioexampdf.aspx?t=171&g=2&a=2&f=1
<p>Mecanismos de coordinación docente del título que permitan dar coherencia a los estudios permitiendo la adquisición de competencias por parte de los estudiantes</p>	<p>La coordinación docente se realiza a través de los dos departamentos de la Facultad, la organización de los departamentos está disponible en el siguiente enlace:</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

Aspectos a evaluar	Enlace
	https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento01_10.pdf
Relación de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente	https://www.ucv.es/estudios_profesoradoa.aspx?t=171&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=171&g=2&a=1&f=1
Forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los cursos de adaptación	No procede.
Si el plan de estudios lo señala, incluir información de las prácticas externas (créditos, organización, tipología de empresas, elección de tutores, ...)	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=171&g=2&a=1&f=1&intro=1 https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf
Desarrollo del Trabajo Fin de Estudios, tanto de grado como de máster (organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, tipo de trabajo...)	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=171&g=2&a=1&f=1&intro=2 https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento03_10.pdf
Movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por	https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=9&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

Aspectos a evaluar	Enlace
títulos, centros, programas de intercambio,...)	<p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=3&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=5&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=171&g=2&m=6&f=1 </p>
Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respecto a la obtención de las competencias del título (procedimiento establecido en la titulación para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes)	<p>El progreso en los resultados de aprendizaje de los estudiantes se valora a través de los sistemas de evaluación que cada profesor introduce en su asignatura, también se valora la adquisición de competencias de cada estudiante, ya que los resultados de aprendizaje están vinculados a las competencias que se trabajan en cada asignatura. La relación entre resultados de aprendizaje, competencias y sistemas de evaluación está disponible públicamente en cada guía docente:</p> <p style="text-align: center;"> https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=171&g=2&a=1&f=1 </p>

 <p data-bbox="376 172 524 268"> Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir </p>	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIV. EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>El Máster Universitario en Gestión Administrativa recibió el informe favorable de la ANECA el 22 de junio de 2012 sin recibir ninguna recomendación. Tampoco ha entrado en ninguna convocatoria de seguimiento de la AVAP por lo que tampoco ha recibido ninguna recomendación de la AVAP.</p>	-	-	-	-	-	-	-
<p>Posteriormente, con fecha 6 de junio de 2014, se recibió el informe favorable de la ANECA de la propuesta de modificación presentada, y tampoco se recibió ninguna recomendación.</p>	-	-	-	-	-	-	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>CRITERIO 4 VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>MASTER UNIV. EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>
	<p>CURSO 2013-14</p>	

• **INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC CURSO 2013-14**

• **ANEXOS SGIC CURSO 2013-14**

• **PLAN DE MEJORAS CURSO 2013-14**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

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 de la Facultad de Derecho y quedan recogidos en este documento (aprobado el 30 de enero de 2015, Acta nº 13) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 30 de enero de 2015, Acta nº 13) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&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 30 de abril de 2014. Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- 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
- Compromiso: Siempre tras la Deontología, intentamos una formación continua para afrontar el mañana y mejorar el día a día.
- Valores: Unidad, solidaridad y constancia como estudiantes y compañeros, para crecer en valores como juristas.
- Prácticas: Adquirimos experiencia a través de grandes profesionales, que nos enseñan a vivir la realidad a través de la teoría.

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=171&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	100,00	100,00	-

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2013-14 se aprobaron en la comisión de calidad de la Facultad, estos objetivos han sido:

- Reducir la tasa de abandono de los estudiantes del Grado en Derecho.
- Aumentar la diversificación e internacionalización de la oferta formativa de la Facultad de Derecho

La planificación temporal de los mismos excede del curso 2013-14, por lo estos dos objetivos siguen en proceso, y por tanto no se puede obtener el porcentaje de objetivos alcanzados en el curso 2013-14.

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...

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 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 30/04/2014 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Ginés Marco Perles	PDI	Decano	Presidente
Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cádava	PDI	Vicedecano	Secretario / Coordinador de Calidad
Dra. Dña. Pilar Estellés Peralta	PDI	Secretaria	Representante Grado en Derecho
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. Aitor Pérez Redón	Alumno	Delegado alumnos	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	97,42	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	≤ 10%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	103,33	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 70 %	
		Resultado obtenido	-	-	103,33	

PROCEDIMIENTO AUDIT:		2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)				
Enlace		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=171&g=2&f=1 (Ver proceso 2)				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,57	
		% participación	-	-	20,28 %-	

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

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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Orientación	Nº alumnos asistentes a los	Resultado esperado	-	-	-	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

profesional	talleres	Resultado obtenido	-	-	-
-------------	----------	--------------------	---	---	---

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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 40 %	
		Resultado obtenido	-	-	43,33	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 50 %	
		Resultado obtenido	-	-	61,54	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 15 %	
		Resultado obtenido	-	-	16,67	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 5%	
		Resultado obtenido	-	-	6,67	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	≥ 3	
		% participación	-	-	3,53	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	28,00 %	
		Resultado obtenido	-	-	≥ 20%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	22,50	
		Resultado obtenido	-	-	≥ 3	
		% participación	-	-	3,60	

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: **DOCENTIA**

WEB https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

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

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
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 evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,68	
		% participación	-	-	20,28 %	

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

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	≥ 40%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	20,28	

3.1. Análisis de resultados

Es el primer año de implantación del Máster, por lo que no se dispone de un histórico de datos para hacer una valoración más completa. En general los resultados de las tasas referente al análisis y resultados son satisfactorias, destacando el buen dato de la tasa de matriculación; algunas tasas, tal y como se define su cálculo, no se puede obtener su resultado hasta finalizado el curso 2014-15 (graduación y abandono). Tampoco se puede hacer una valoración de la tendencia de las tasas ya que sólo se dispone de los resultados del curso 2013-14.

Referente a los programas del Servicio de Orientación, estos están dirigidos principalmente para los alumnos de Grado de la Facultad, es por ello que en nuestra titulación no ha habido participación en los mismos.

Las tasas PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo han superado los resultados esperados y se consideran adecuadas. El número de profesores a tiempo completo se considera adecuado ya que se necesita un número elevado de profesionales en ejercicio para

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

completar la formación práctica y profesional del máster, y la mayoría de estos profesionales no están contratados a tiempo completo por la Universidad.

En cuanto a los procesos de formación del PDI /PAS, en la Universidad se realizan a través del Servicio de Educación y los resultados que se muestran son los que ofrece este servicio; en general los datos obtenidos para el PDI son positivos. El resultado del PAS también es satisfactorio, si bien el dato que se ofrece es a nivel global ya que no está asignado a ninguna titulación en concreto.

Por último, referente a la evaluación del profesorado se dispone de los resultados de las encuestas de evaluación de la actividad docente, la satisfacción con la actividad docente se analiza a través del ítem 19 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.", siendo el resultado obtenido para este primer año de implantación de 4,68 en una escala sobre 6; si bien la participación no ha cumplido con las expectativas; para el curso 2014-15 se va a hacer un esfuerzo por aumentar la participación de los alumnos en las encuestas, si bien es cierto que estas son voluntarias.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

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=171&g=2&f=1					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=171&g=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2	
		Resultado obtenido	-	-	2	
		% participación	-	-	6,67%	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2	
		Resultado obtenido	-	-	3,67	
		% participación	-	-	10,00 %	

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

4.1. Análisis de resultados

Las Prácticas Externas del Máster Universitario en Gestión Administrativa se corresponden con una asignatura de 12 créditos dentro del Plan de Estudios; para analizar la satisfacción del alumno con las prácticas y del tutor de prácticas asignado a cada alumno se realiza una encuesta on-line que se envía a través de un enlace por correo electrónico; para esta primera edición del máster los resultados obtenidos tanto en la encuesta de los alumnos como de los tutores ha sido adecuados, si bien la participación en la encuesta tanto de los alumnos como de los tutores no ha sido satisfactoria, es por ello que para el curso 2014-15 se va a incidir en este aspecto para alcanzar valores de participación representativos.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

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=171&g=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
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* <i>Encuesta final del estudiante OUT estudios, ítem 9.7</i> <i>Encuesta final del estudiante OUT prácticas, ítem 8.8</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
% participación		-	-	-		
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* <i>Encuesta de opinión del programa de movilidad estudiantes IN, ítem 7.6</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Gestión Administrativa ofrece a sus alumnos participar en los programas de movilidad, en las direcciones web indicadas se puede comprobar toda la información relativa a la gestión y organización de los programas de movilidad de la Facultad de Derecho y en concreto de la titulación. En la edición del curso 2013-14 no ha participado ningún alumnos en los programas de intercambio.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

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	

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

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

Proceso Facultad	Indicador		09-10	11-12	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Porcentaje de titulados trabajando	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

6.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los alumnos con la titulación cursada se analiza a través de la encuesta de egresados, esta encuesta es on-line y la realizan de forma voluntaria los alumnos una vez han finalizado la titulación; en el curso 2013-14 no se ha obtenido participación de los alumnos en esta encuesta, y por tanto no es posible analizar los resultados. Para el curso 2014-15 se van a realizar acciones encaminadas a conseguir que los alumnos participen en las mismas, ya que la titulación considera esencial obtener resultados sobre este colectivo.

En cuanto a los informes de inserción laboral, en nuestra Universidad estos informes se realizan cada dos años, esto supone que en nuestra titulación se realizarán a la finalización del curso 2014-15, y se analizará la inserción laboral de los alumnos egresados en los cursos 2012-13 y 2013-14.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014

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://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636>

Informe de Satisfacción del PDI del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	-	3,22	
		% participación	-	-	10,00 %	

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

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

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	-	3,13	
		% participación	-	-	58,33 %	

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,68	
		% participación	-	-	20,28 %	

* 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

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=139&c=945589061>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=142&c=1864301175>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 10 (cuando proceda)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

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

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=135&c=1985405334> y
<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=124&c=1730644114>

Informe de Satisfacción Egresados del M.U. en Gestión Administrativa en el Anexo 13 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Los indicadores de satisfacción de los principales grupos de interés implicados en el título son los estudiantes, el PDI y el PAS; tanto para los estudiantes como para el PDI los resultados que se ofrecen son a nivel de la titulación, y para esta primera edición cursada han sido muy positivos, no obstante hay que insistir en la participación en las encuestas, sobretodo en el PDI. En cuanto al resultado del PAS, global para toda la Universidad ya que el PAS no está adscrito a ninguna titulación en concreto el resultado ha sido satisfactorio tanto en índice de satisfacción como en porcentaje de participación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/2014	FECHA: 30/01/2015

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=171&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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7
		Resultado obtenido	-	2,76	5,9
Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	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 2013-14 sólo se recibió una queja que no procedía.

Durante el segundo semestre del curso se recibieron tres comunicaciones al buzón, una queja que no procedía, una sugerencias que fue atendida y una felicitación.

Todas las entradas al buzón fueron atendidas y el plazo medio de contestación a las mismas ha sido inferior al tiempo mínimo establecido, esto es, menos de siete días.

ANEXO 1

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CURSO



OBJETIVO:	Reducir la tasa de abandono de los estudiantes del Grado en Derecho				
Nº: 05/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Reducir la tasa de abandono del Grado en Derecho del 10,14% en la promoción del curso 2009-10 a menos del 10%, para los estudiantes de la promoción del curso 2012-13.	Elaborar un modelo de encuesta para conocer los motivos por los que el alumno solicita el traslado.	Coordinador de Calidad	Modelos encuesta	Enero 2013	SI
	Implantar el modelo de encuesta en la secretaría de la Facultad. Cada alumno que solicita el traslado de expediente debe rellenar la encuesta.	Coordinador de Calidad / Decano	Modelo encuesta definitivo	Febrero 2013	SI
	Recoger los resultados de las encuestas.	Coordinador de Calidad	Encuestas rellenas	Junio 2013	SI
	Análisis de las causas que motivan las solicitudes de traslado	Comisión de Calidad	Informe análisis solicitud de traslados	Julio 2013	SI



	Puesta en marcha de los mecanismos detectados en el análisis de las causas para evitar que se repitan en el curso 2013-13	Comisión de Calidad	Informe de propuestas de mejora	Septiembre 2013	NO
	Revisión tasa de abandono promoción 2012-13 (primer año)	Coordinador de Calidad	Nº de solicitudes de traslado de expediente / bajas	Julio 2014	SI
	Revisión tasa de abandono promoción 2012-13 (primer y segundo año)	Coordinador de Calidad	Nº de solicitudes de traslado de expediente / bajas	Julio 2015	

Aprobado por:

Fecha:



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Enero 2013	En primer lugar se solicitó a la Oficina de Calidad de la UCV si se disponía de algún modelo de encuesta, la Oficina de Calidad nos remitió un modelo de encuesta de traslado de expediente que no se ajustaba exactamente a lo que nosotros queremos para nuestra titulación. El Coordinador de Calidad adaptó este modelo de encuesta a nuestra titulación.		CUMPLIDO
Febrero 2013	El modelo de encuesta realizado por el Coordinador de Calidad se ha entregado en la Secretaría de la Facultad, se le ha comunicado a la persona encargada de la Secretaría que cuando un alumno del Grado en Derecho solicite el traslado de expediente le facilite el modelo de encuesta y que por favor la rellena en el momento.		CUMPLIDO
Julio 2013	Puesto que el número de encuestas rellenas ha sido muy bajo, se decide mantener la encuesta al menos hasta diciembre de 2013.		CUMPLIDO
Abril 2014	Reunida la comisión de calidad, y con el informe sobre los motivos por los que los alumnos abandonan la titulación se constata que hay algunos motivos sobre los que no se puede actuar, como por ejemplo cambios de residencia, enfermedad, etc...No obstante, sobre aquellos motivos, como por ejemplo pérdida de interés o por trabajo se decide tomar las siguientes decisiones: -Indicarle a la orientadora que incida en las jornadas de acogida en este aspecto, esto es, si algún alumno a lo largo del grado empieza a perder interés, antes de		CUMPLIDO



	<p>cursar la baja que pase a hablar con ella. -Comunicar en el próximo claustro a los profesores que si se encuentran con algún alumno que ha encontrado trabajo facilitarle de alguna manera la posibilidad de seguir cursando la carrera.</p>		
Julio 2014	<p>El dato adelantado de la tasa de sitúa en un 15%, resultado que no cumple con el objetivo. No obstante hasta que no finalice el curso 2014-15 no se dispondrá del resultado definitivo</p>		CUMPLIDO
Julio 2015			



OBJETIVO:	Aumentar la diversificación e internacionalización de la oferta formativa de la Facultad de Derecho.				
Nº: 06/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
no	Aprobar en Junta de Facultad la implantación de algún curso o titulación en inglés	Junta de Facultad	Acta reunión	Diciembre 2012	SI
	Reuniones de coordinación de los profesores responsables	Profesores	Actas reuniones	Marzo 2013	SI
	Elaborar los documentos y memorias necesarios para su implantación	Decano y Coordinador de Calidad	Memorias verifica	Noviembre 2013	NO
	Revisión de la memoria por Oficina de Verificación UCV	Oficina de Verificación	Documento memoria	Enero 2014	NO
	Envío a la ANECA memoria verifica	Decano	Herramienta ANECA	Febrero 2014	NO



	Aprobación ANECA de las modificaciones o grados en inglés	ANECA	Informe favorable	Junio 2014	NO
	Implantación de los cursos o titulaciones	Decano	Herramienta ANECA	Septiembre 2014	NO

Aprobado por:

Fecha:



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Diciembre 2012	La Junta de Facultad de Derecho con fecha 18 de diciembre de 2012, en el punto 4, Estudio de implantación Grado en Inglés debate sobre la implantación del Grado en Derecho o Derecho+ADE en inglés, se recogen en dicha acta los puntos comunes alcanzados.		CUMPLIDO
Marzo 2013	Desde septiembre de 2012 se han venido realizando reuniones y contactando con profesores con el fin de ir configurando un claustro de profesores con conocimientos en inglés. Si bien, estas reuniones han tenido un carácter informal por lo que no se ha levantado acta de las mismas.		CUMPLIDO
Noviembre 2013	No se ha elaborado la memoria del Grado en inglés.	Se ha decidido reorientar el objetivo hacia la implantación de nuevos títulos como el Grado en Criminología.	CUMPLIDO
Abril 2014	Se ha remitido la memoria del Grado en Criminología a la ANECA y se está pendiente de recibir el informe favorable, teniendo en cuenta los plazos, no se va a		CUMPLIDO



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE
DERECHO

poder ofertar para el curso 2014-15. También se indica la intención de ofertar dos dobles titulaciones: Trabajo Social + Criminología, y Psicología + Criminología. Se decide reorientar el objetivo en referencia a esta nueva oferta formativa teniendo en cuenta también los últimos acuerdos Erasmus que se han firmado.

ANEXO 2

ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CURSO 2013-14



ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE DERECHO

Fecha: 30 de abril de 2014

Hora: 12:30 has.

Lugar: Despacho Decano San Juan y San Vicente

Numero de acta: 012-2014

ASISTENTES

- Presidente: Decano Dr. D. Ginés Marco Perles
- Coordinador de Calidad: Vicedecano. Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cárdua
- Representante del Grado en Derecho: Secretaria. Dra. D^a. Pilar Estellés Peralta
- Representante del PDI: Dra. D^a. Diana Marcos Francisco (excusa su asistencia)
- Representante de los Postgrados: Dra. D^a Luisa Vicedo Cañada (excusa su asistencia)
- Representante del PAS: D^a Ángela Gómez Seguí (excusa su asistencia)
- Representante de la Oficina de Calidad: D. Pablo Navarro Aguirre

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio por aprobada el acta de la sesión anterior. El Secretario-Coordinador de Calidad firma el acta y se acuerda dejar el acta en la Secretaría de la Facultad para que la firme D. José Vicente Morote.

2. Seguimiento de acuerdos.

Referente al tema de las tasas de PDI Doctor del MAJE se indica que el dato para el curso 2013-14 ha aumentado sensiblemente con respecto al curso 2012-13; el Decano indica que es necesario mantener un seguimiento sobre las asignaturas del Máster de cara a la renovación de la acreditación del mismo prevista para 2016.

Con respecto a la información pública pendiente de los Másteres, el Decano informa que a partir de ahora, todas estas cuestiones son responsabilidad de Dña. Luisa Vicedo, esto es, actualizar información siguiendo las directrices de la Oficina de Calidad y de la AVAP, solicitud de guías docentes, etc... El Técnico de Calidad remitirá un correo a Dña. Luisa Vicedo y al Decano para que se actualice, amplíe o complete la información pública de los másteres universitarios de la Facultad cuando así se indique desde la Oficina de Calidad o desde la AVAP.



Referente a la documentación que estaba pendiente, Dña. Pilar Estellés comunica que ella no ha recibido nada referente a los convenios de prácticas que se solicitó en la última comisión de calidad.

3. Seguimiento objetivos de calidad curso 2012-13

Con respecto al objetivo 05/2013 el Decano informa de la situación de la memoria del Grado en Criminología:

Se ha remitido la memoria a la ANECA y se está pendiente de recibir el informe favorable, el Decano comunica que, teniendo en cuenta los plazos, no se va a poder ofertar para el curso 2014-15. El Decano también comunica la intención de ofertar dos dobles titulaciones: Trabajo Social + Criminología, y Psicología + Criminología. Se decide reorientar el objetivo en referencia a esta nueva oferta formativa teniendo en cuenta también los últimos acuerdos Erasmus que se han firmado. Todo esto queda reflejado en el objetivo.

En referente al objetivo 06/2013 se analiza el informe de resultados de la encuesta de abandono y los motivos por los que los alumnos abandonan la titulación; en este sentido, se constata que hay algunos motivos sobre los que no se puede actuar, como por ejemplo cambios de residencia, enfermedad, etc...No obstante, sobre aquellos motivos, como por ejemplo pérdida de interés o por trabajo se decide tomar las siguientes decisiones:

-Indicarle a la orientadora que incida en las jornadas de acogida en este aspecto, esto es, si algún alumno a lo largo del grado empieza a perder interés, antes de cursar la baja que pase a hablar con ella.

-Comunicar en el próximo claustro a los profesores que si se encuentran con algún alumno que ha encontrado trabajo facilitarle de alguna manera la posibilidad de seguir cursando la carrera.

Además de todo el Decano manifiesta su disposición a servir de interlocutor con el alumno antes de cursar la baja, esto es, que el alumno sea remitido al Decano para entrevistarse con él antes de formalizar el trámite de baja.

4. Aprobación memorias y plan de mejoras.

Se aprueban las memorias de calidad y el plan de mejoras.

5. Revisión de la Política de Calidad

Se presenta el borrador de la Política de Calidad y se aprueba.



6. Tasas de rendimiento

La Comisión analiza los resultados y teniendo en cuenta que es la primera vez que se ofrecen estos datos se toman las siguientes decisiones:

- Solicitar los datos desglosados por grupos (grupo A, B y de repetidores)
- Incluir en los datos el número de alumnos.
- Esperar a tener un histórico de datos para analizar los resultados.

7. Modelo informe master

El Técnico de Calidad comenta que se están detectando no conformidades en las auditorías internas de los másteres, uno de ellos hace referencia a la falta de comunicación entre la Dirección del Máster y la Facultad, para ello se propone que los Directores de los Másteres rellenen un documento informativo a modo de resumen del curso que se les enviará y que deben remitir antes del 15 de septiembre a la Junta de Facultad y/o al Decano. Se adjunta el documento con las modificaciones introducidas.

8. Ruegos y preguntas

No hubieron ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.

Dr. D. Ginés Marco Perles
Decano. Presidente de la Comisión.

Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cárdua
Secretario. Coordinador de Calidad

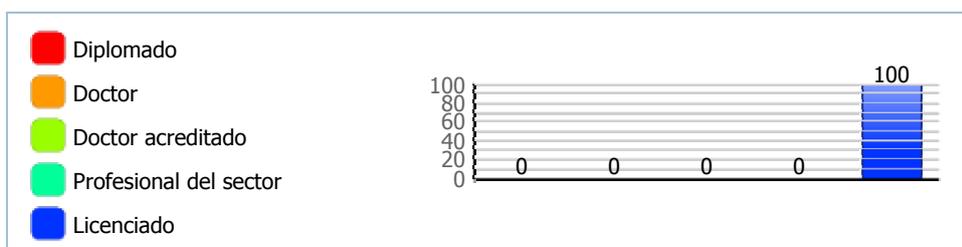
ANEXO 6

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PDI DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº encuestados: 3

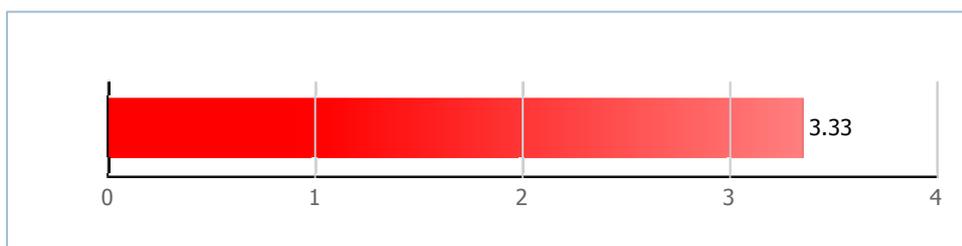
Máster Universitario en Gestión Administrativa

Categoría:



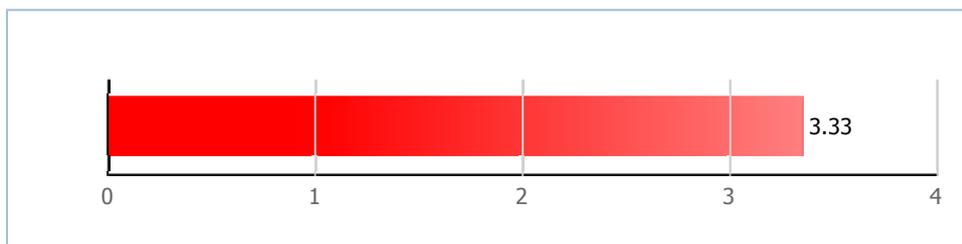
Nº respuestas: 3

1. La información publicada en la Web sobre la titulación es útil.



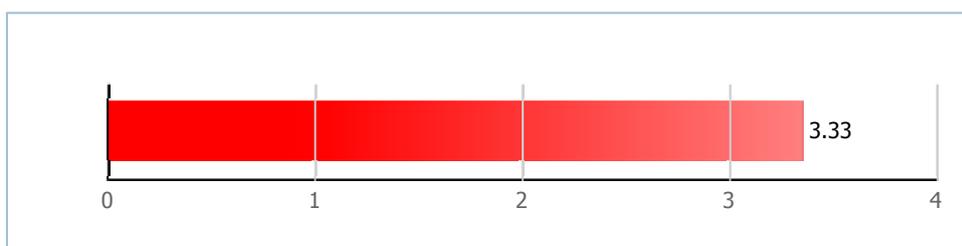
Nº respuestas: 3

2. El Plan de Estudios tiene una estructura adecuada.



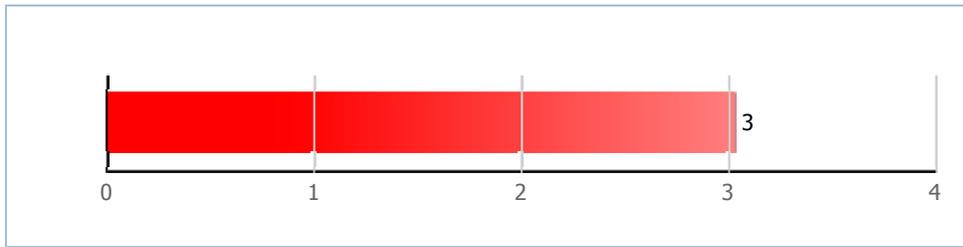
Nº respuestas: 3

3. Tengo claros los objetivos que se han de alcanzar en el estudiante de la titulación (perfil de egreso).



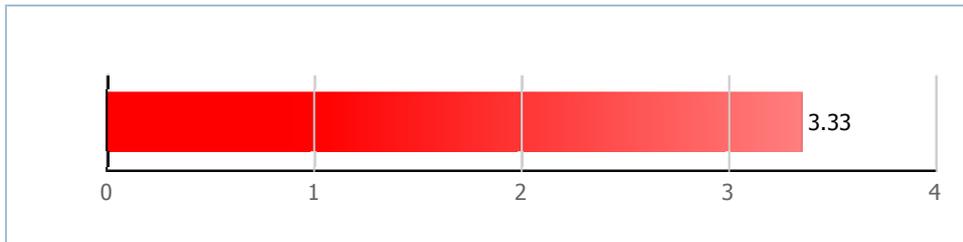
Nº respuestas: 3

4. Conozco los contenidos de los programas de otras asignaturas de mi área de conocimiento.



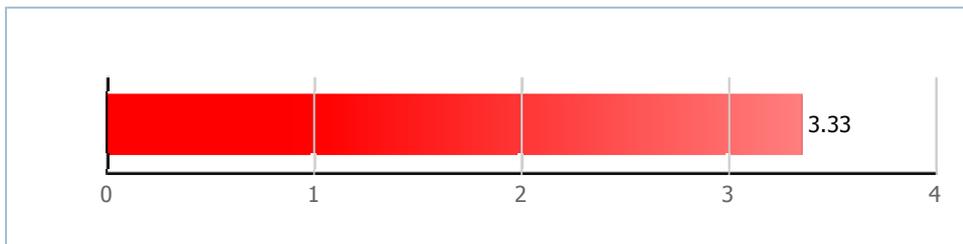
Nº respuestas: 3

5. La coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada.



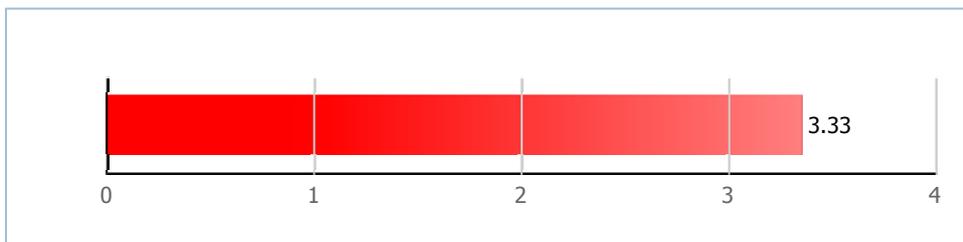
Nº respuestas: 3

6. La organización institucional de mi labor académica es adecuada.



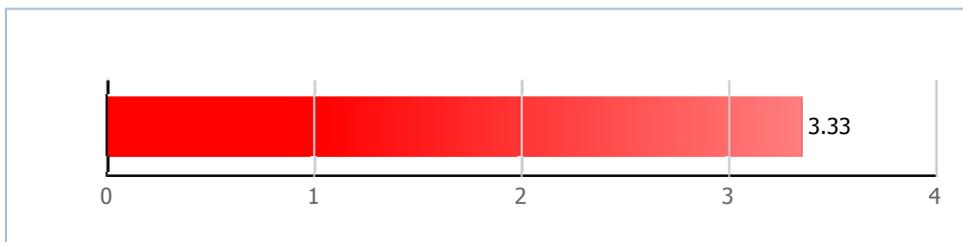
Nº respuestas: 3

7. La organización de los grupos y la distribución horaria de las asignaturas de la titulación es adecuada.



Nº respuestas: 3

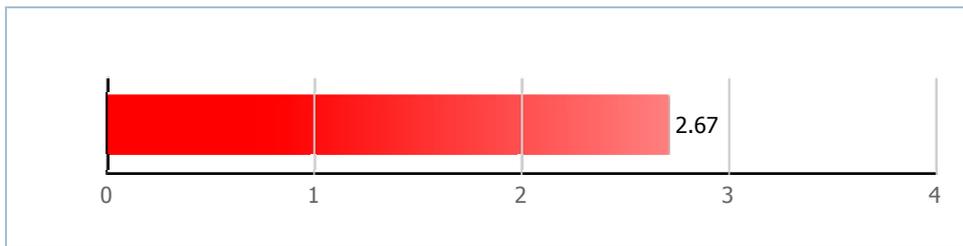
8. La secuenciación de las materias en ambos semestres es adecuada para el estudiante.



Nº respuestas: 3

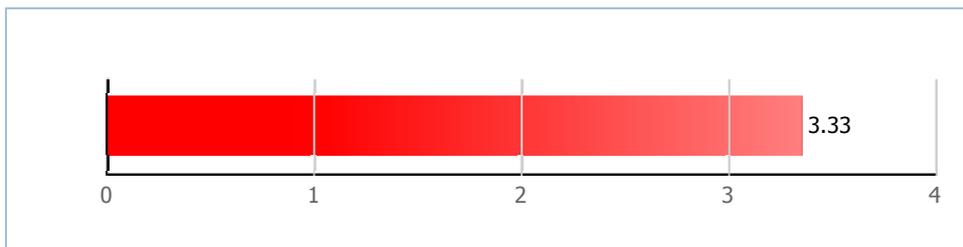
9. El tiempo real para desarrollar el contenido del programa previsto

en las asignaturas que imparto es adecuado.



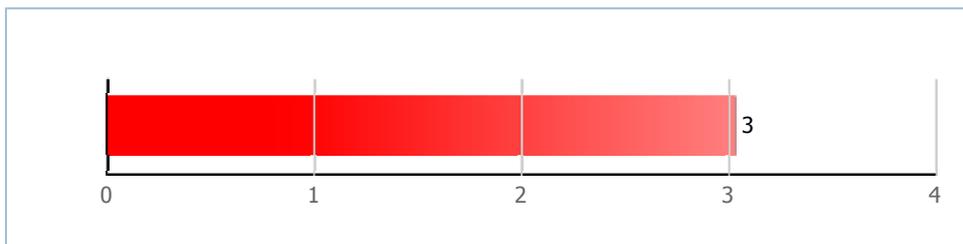
Nº respuestas: 3

10. El espacio disponible y el número de alumnos favorece el correcto funcionamiento de la metodología docente que utilizo.



Nº respuestas: 3

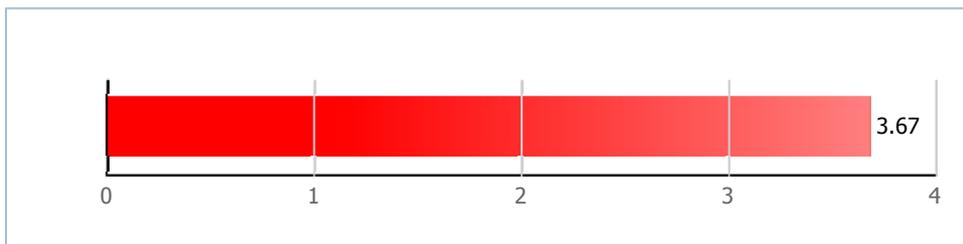
11. Las tecnologías que existen a disposición de la docencia son accesibles.



Nº respuestas: 3

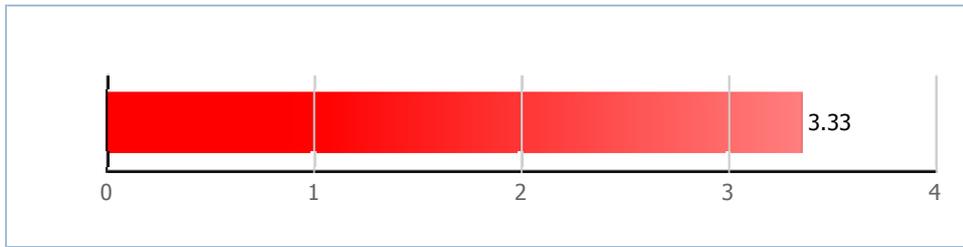
12. Utilizo las tecnologías que están a disposición del profesorado.

(plataforma, cañón de vídeo, Internet desde el aula,...)



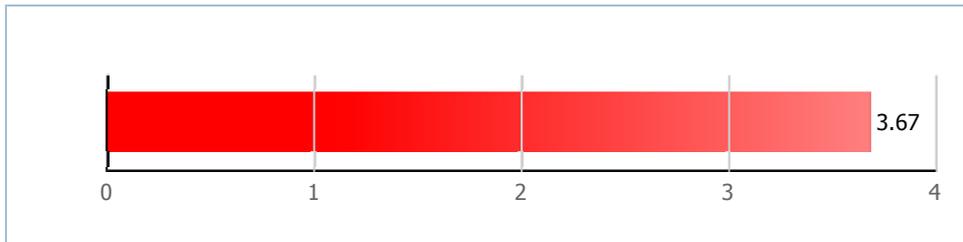
Nº respuestas: 3

13. Los materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de mis clases son adecuados.



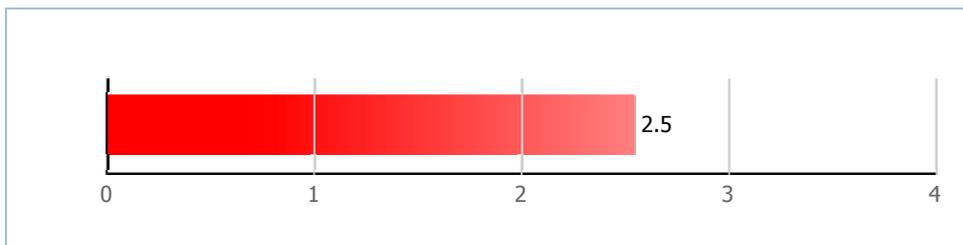
Nº respuestas: 3

14. Las instalaciones y el equipamiento del centro para el correcto funcionamiento de la titulación son adecuados.



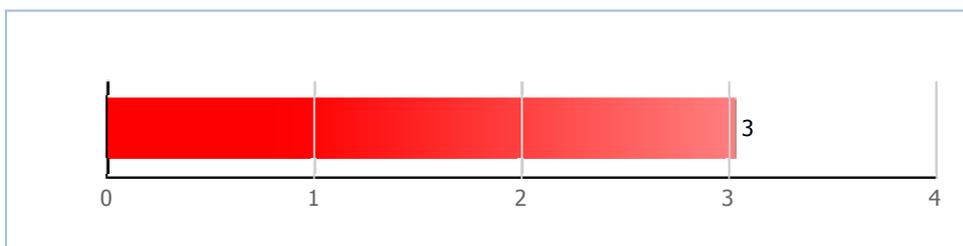
Nº respuestas: 3

15. Los fondos de la/las biblioteca/s cubren las necesidades académicas de los estudiantes.



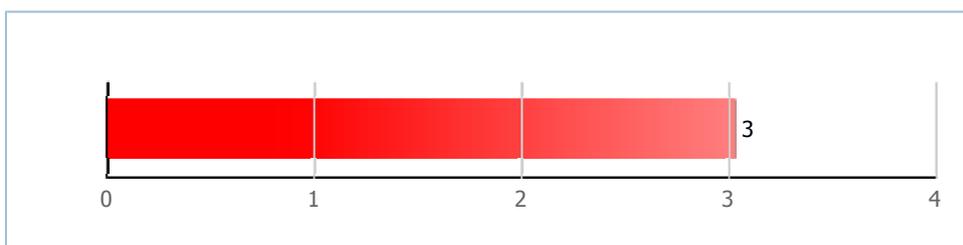
Nº respuestas: 2

16. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil.



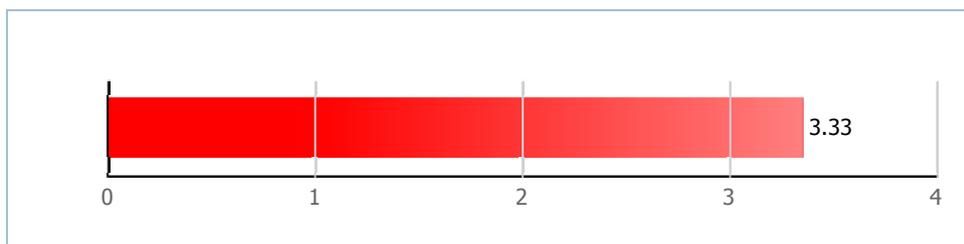
Nº respuestas: 2

17. En general, la atención prestada por el Personal de Administración y Servicios es adecuada.



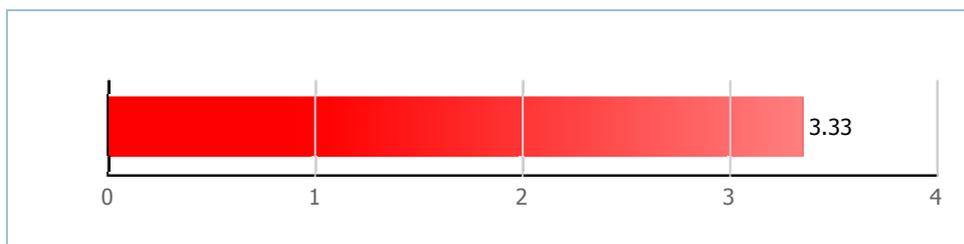
Nº respuestas: 3

18. En general, estoy satisfecho/a con las acciones de actualización y mejora docente de la UCV.



Nº respuestas: 3

19. En general, estoy satisfecho/a con los resultados alcanzados por los estudiantes.



Nº respuestas: 3

ANEXO 7

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PAS (GLOBAL UNIVERSIDAD)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS 2013-2014

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: **210**

OBJETIVOS	1	2	3	4	N
1. Los objetivos del servicio están definidos.			3,39		207
2. Conozco los objetivos del servicio que presto.			3,59		208
MEDIOS Y METODOS DE TRABAJO					
3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo			3,23		209
4. Los medios (infraestructuras, herramientas de trabajo, disponibilidad de tiempo, etc.) para alcanzar los objetivos del servicio que presto son adecuados.			3,18		209
5. En mi servicio se valora la iniciativa y creatividad.			2,96		201
6. Las iniciativas para mejorar mi servicio son adecuadamente valoradas.			3,01		197
7. La formación recibida para desarrollar mi trabajo es adecuada.			3,03		200
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS					
8. Los procedimientos que se gestionan en mi Servicio están documentados.			3,19		199
9. Sé quién es el responsable de cada procedimiento.			3,32		209
10. En el Servicio se miden periódicamente indicadores de funcionamiento de los procedimientos.			2,93		177
11. Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procedimientos.			2,82		193
12. Los problemas se solucionan considerando las causas y no sólo paliando los efectos.			2,97		196
13. Los procedimientos en los que participo son fácilmente mejorables.			3,00		192
ORGANIZACION DE LA UNIVERSIDAD					
14. La información publicada en la Web sobre las titulaciones es útil.			3,23		191
15. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil.			2,86		165
16. En general, la organización de la docencia en la UCV es adecuada.			3,02		155
17. La consideración de mi trabajo por el resto de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, etc.) es positiva.			3,22		181
18. Me siento integrado en el funcionamiento de la UCV.			3,28		207
19. En términos generales, considero que la UCV desarrolla adecuadamente los proyectos de Gestión de la Calidad.			3,21		181
20. El PAS recibe una buena atención por parte de las autoridades académicas de la UCV.			3,06		196

ANEXO 8

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Máster: Máster Universitario en Gestión Administrativa

	TITUL.	UNIV.
1. El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases.	5,41 44	5,17 3760
2. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.	4,57 44	4,77 3753
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.)	4,52 44	4,89 3762
4. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.	4,75 44	4,88 3750
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.	4,57 44	4,66 3745
6. La guía docente de la asignatura/módulo se explica con detalle en las sesiones iniciales.	4,64 44	4,74 3694
7. El desarrollo de la asignatura/módulo se ajusta a lo previsto en la guía docente.	4,55 44	4,80 3681
8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en la guía son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura/módulo.	4,55 44	4,76 3634
9. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.	4,55 44	4,74 3726
10. Los criterios y sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la guía docente.	4,54 41	4,87 3611
11. El proceso de evaluación es objetivo y transparente.	4,42 38	4,87 3598
12. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.	4,58 24	4,81 3002
13. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.	4,74 23	4,81 3065
14. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación (si procede).	4,43 40	4,86 3502
15. Las actividades desarrolladas (sesiones, casos prácticos, etc.) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura/módulo.	4,52 44	4,77 3747
16. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/objetivos previstos en la guía docente.	4,39 44	4,78 3746
17. Después de cursar la asignatura/módulo ha aumentado mi interés en este campo.	4,55 44	4,67 3735
18. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.	4,55 44	4,80 3719
19. Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.	4,68 44	4,82 3739

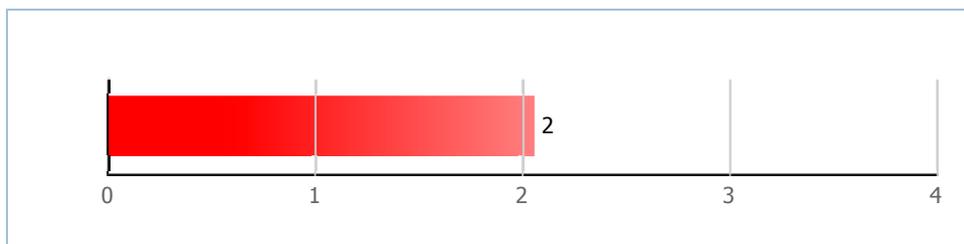
ANEXO 9

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON LAS PRÁCTICA EXTERNAS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº encuestados: 2

Máster Universitario en Gestión Administrativa

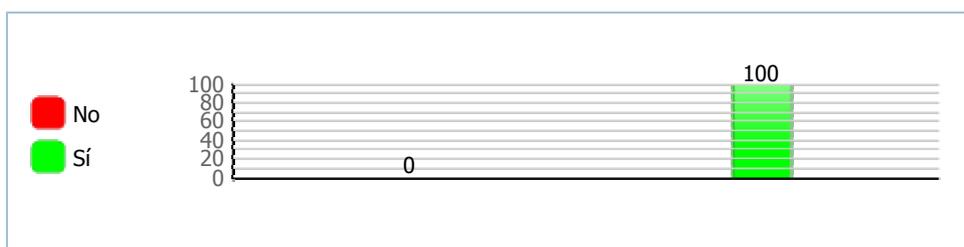
1. La información publicada en la Web sobre las prácticas es útil.



Nº respuestas: 1

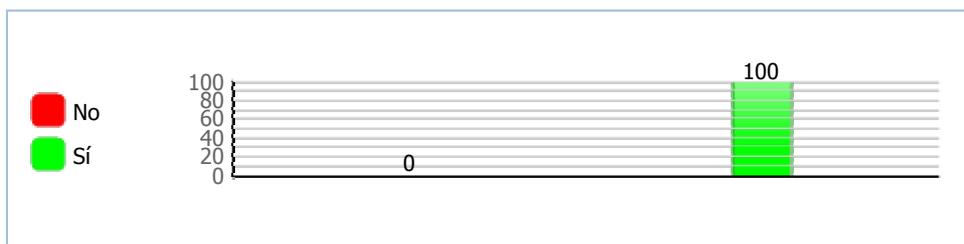
2. He realizado las horas de prácticas establecidas en el convenio:

(En caso contrario indica el número de horas)



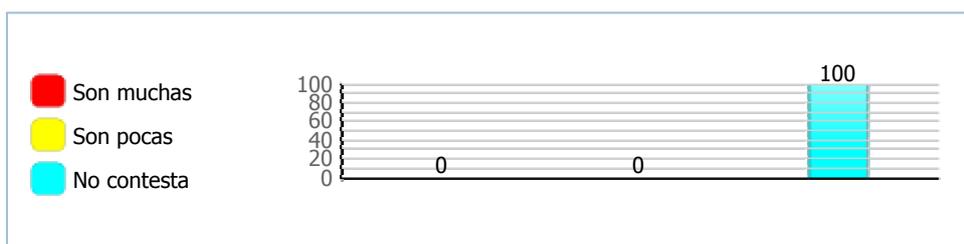
Nº respuestas: 1

3. El número de horas establecido en el convenio para el desarrollo de las prácticas es ajustado.



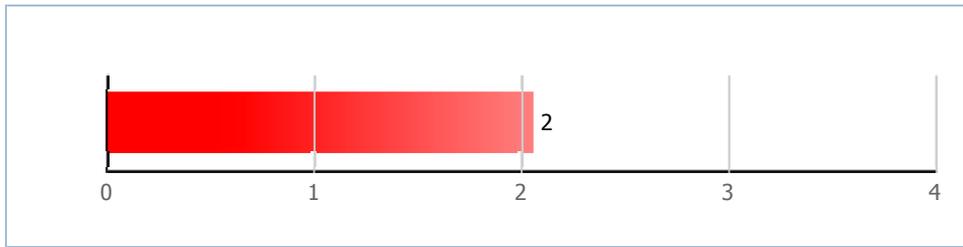
Nº respuestas: 1

En caso de No:



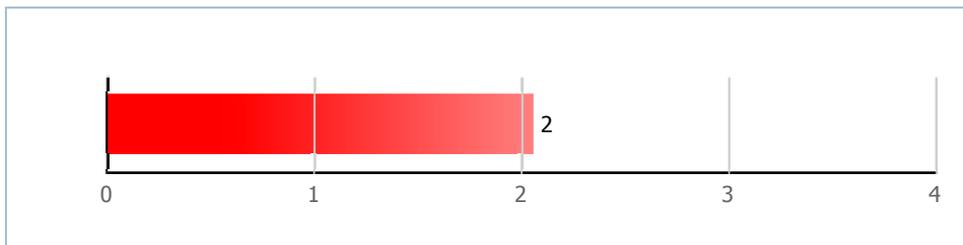
Nº respuestas: 1

4. Se ha cumplido el programa establecido al inicio de las prácticas.



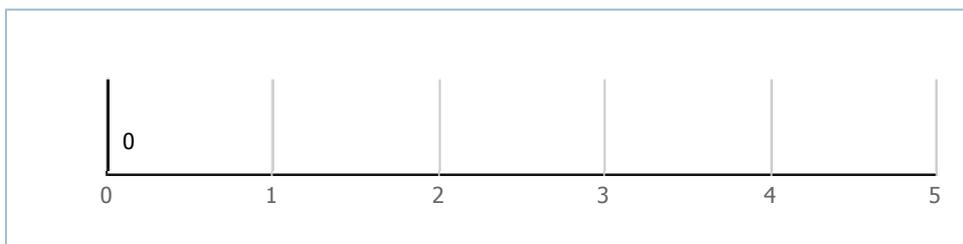
Nº respuestas: 1

5. La organización de las prácticas ha sido adecuada.



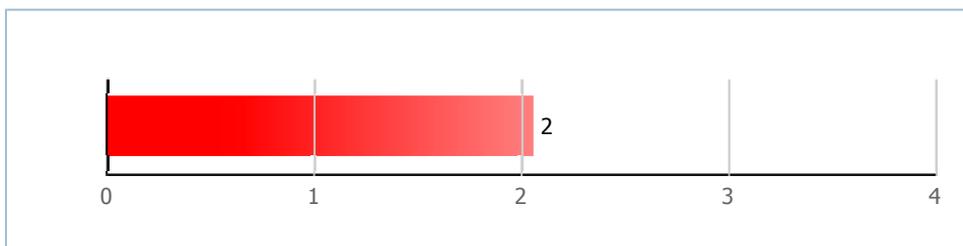
Nº respuestas: 1

6. Las prácticas tienen relación con los conocimientos adquiridos en la titulación.



Nº respuestas: 0

7. Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.



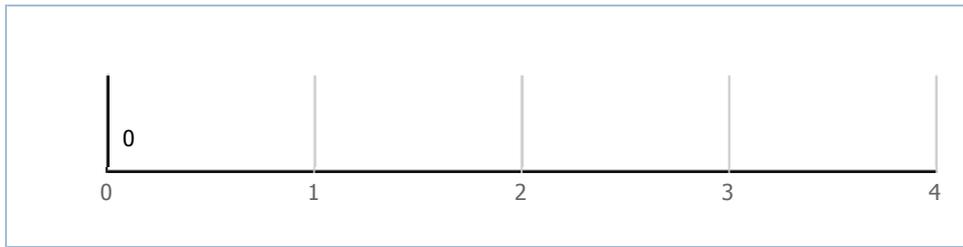
Nº respuestas: 1

8. La relación con mi tutor de la UCV y la forma en que ha llevado a cabo la tutoría ha sido adecuada.



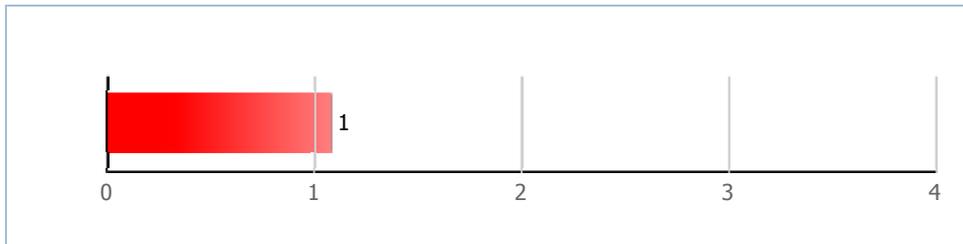
Nº respuestas: 0

9. Estoy satisfecho/a con las actividades realizadas.



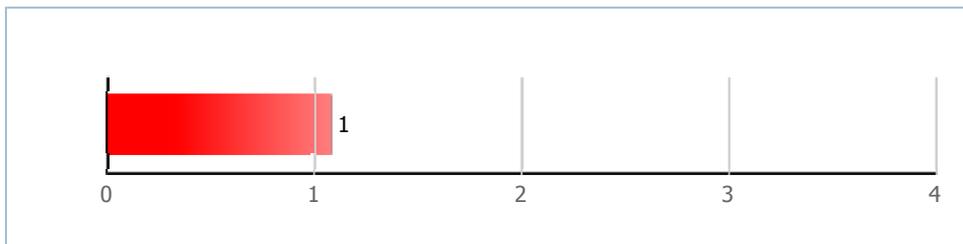
Nº respuestas: 0

10. En el centro/empresa se me ofreció una orientación adecuada.



Nº respuestas: 1

11. El centro/empresa era adecuado a las características del programa de prácticas.



Nº respuestas: 1

12. En todo momento he realizado tareas acorde con el programa de prácticas.



Nº respuestas: 1

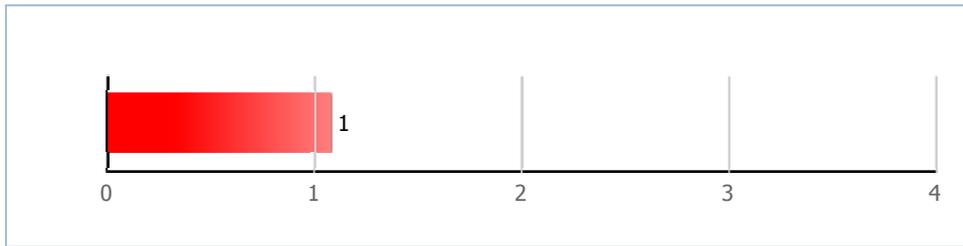
13. El centro/empresa me facilitó todos los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente mis tareas.



Nº respuestas: 1

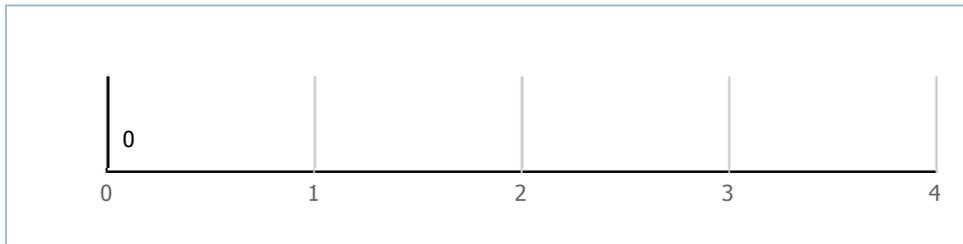
14. El centro/empresa me ayudó a solucionar las incidencias que

podieron surgir.



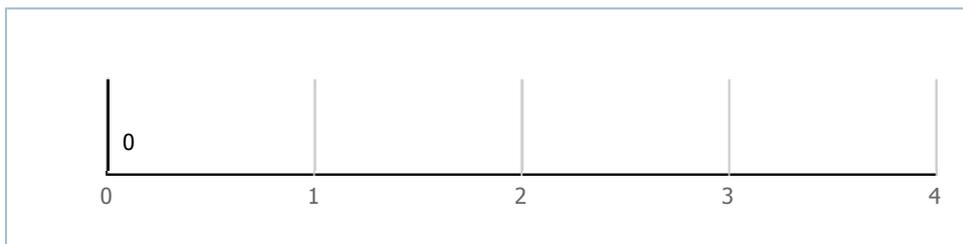
Nº respuestas: 1

15. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.



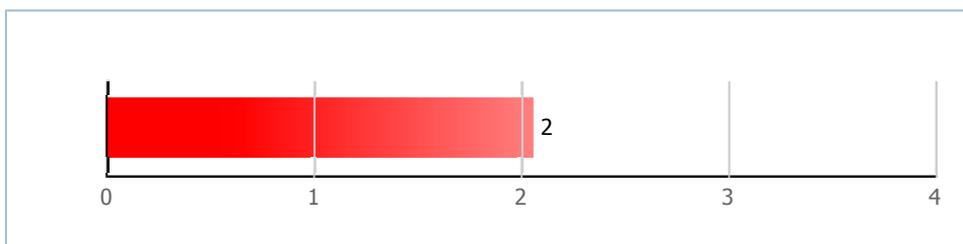
Nº respuestas: 0

16. La realización de prácticas dentro del plan de estudios es positiva para la formación profesional del estudiante.



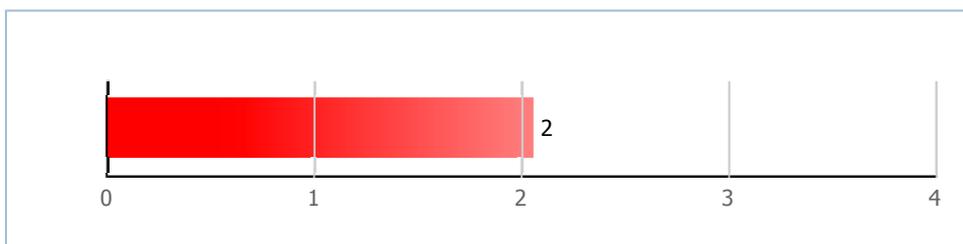
Nº respuestas: 0

17. Con esta experiencia han aumentado mis expectativas de obtener un trabajo en el futuro acorde con mi titulación.



Nº respuestas: 1

18. Valoración global de las prácticas.



Nº respuestas: 1

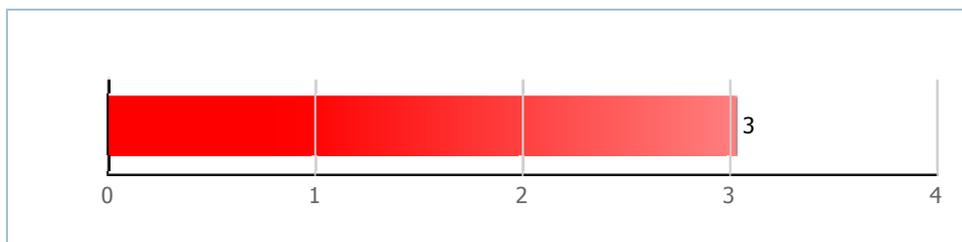
ANEXO 10

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL TUTOR DE PRÁCTICAS EXTERNAS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº encuestados: 3

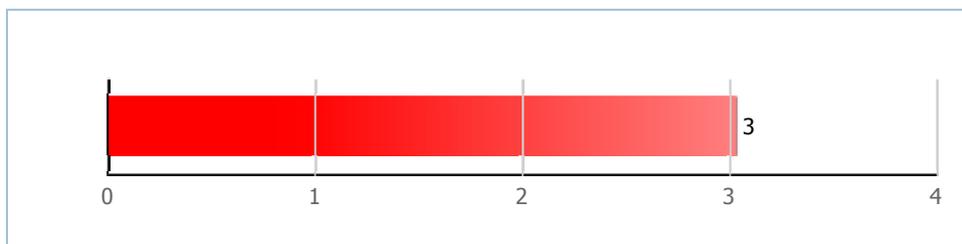
Máster Universitario en Gestión Administrativa

1. La información publicada en la Web sobre la titulación es útil.



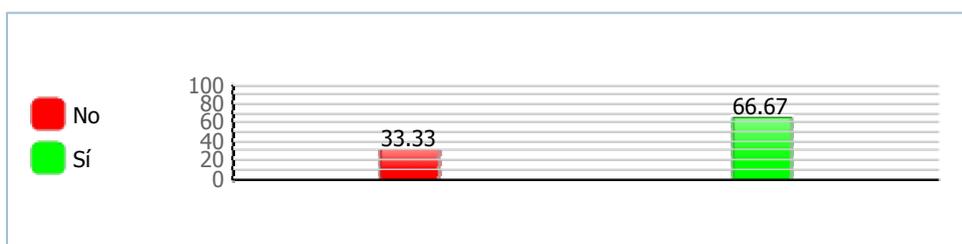
Nº respuestas: 2

2. El programa de prácticas de la titulación es adecuado.



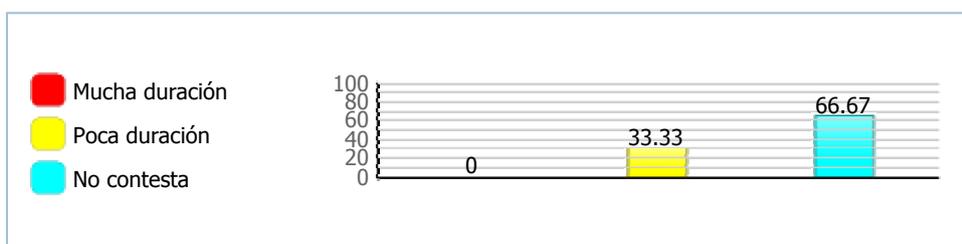
Nº respuestas: 3

3. La duración del período de prácticas es adecuado a los objetivos que se pretenden.



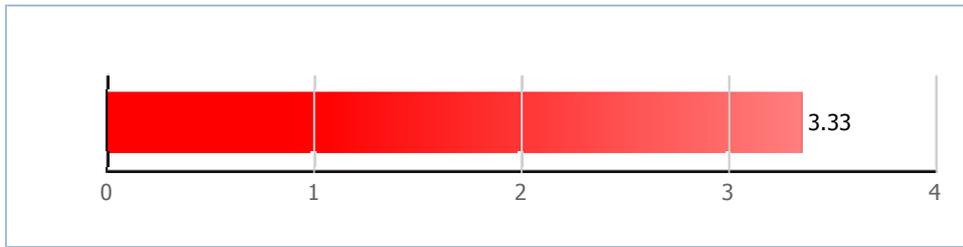
Nº respuestas: 3

En caso de que No:



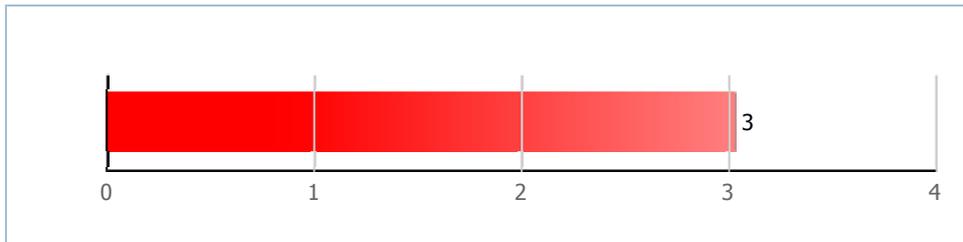
Nº respuestas: 3

4. La información que he recibido de la UCV respecto de las prácticas es suficiente y clara.



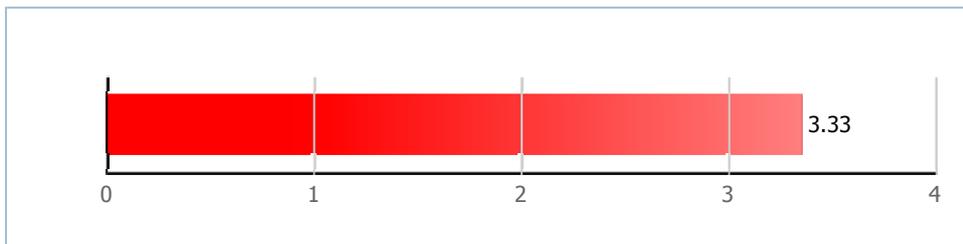
Nº respuestas: 3

5. La comunicación entre la UCV y la empresa/centro ha sido adecuada.



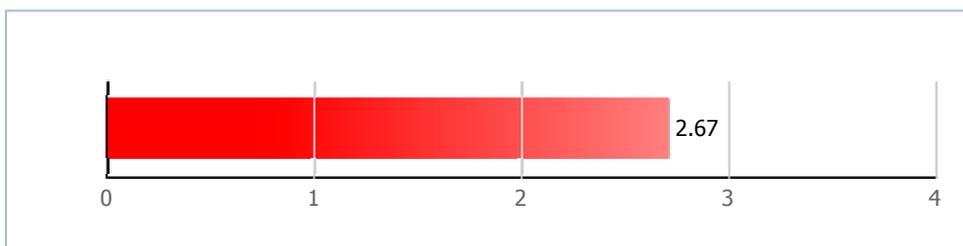
Nº respuestas: 3

6. La coordinación del programa de prácticas ha sido adecuada.



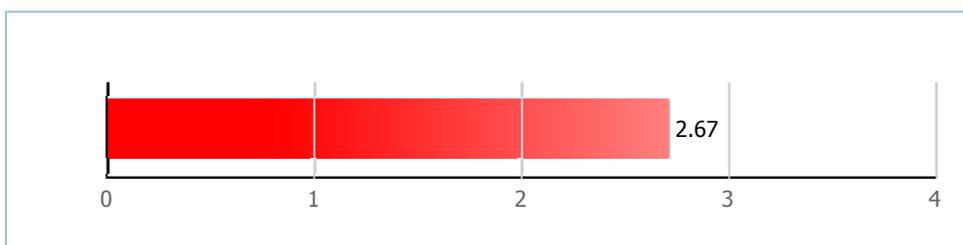
Nº respuestas: 3

7. La formación teórica de los estudiantes acogidos es adecuada para adquirir y desarrollar las competencias, habilidades, destrezas y capacidades necesarias en este campo.



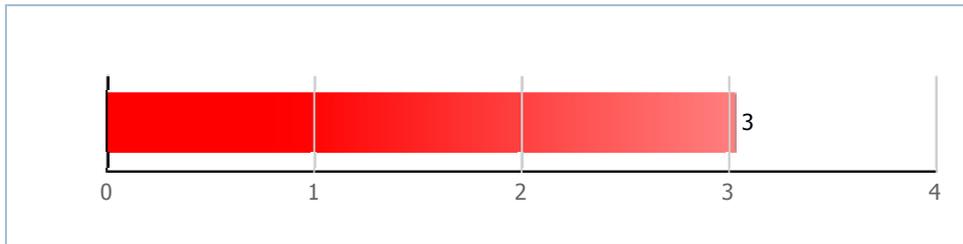
Nº respuestas: 3

8. Los estudiantes han demostrado tener el perfil adecuado para desempeñar las tareas de este campo.



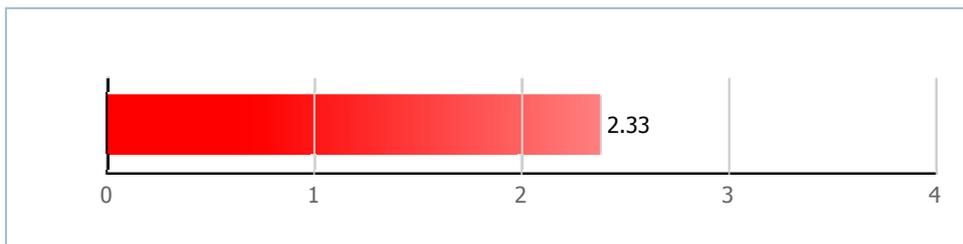
Nº respuestas: 3

Han adquirido conocimientos en investigación o altamente especializados en su campo de estudio.



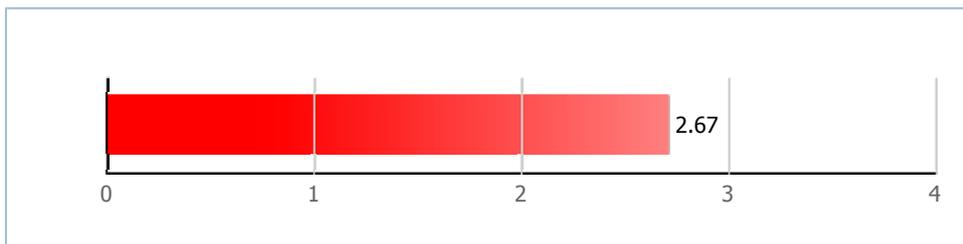
Nº respuestas: 3

Saben aplicar sus conocimientos en contextos investigadores y profesionales o altamente especializados.



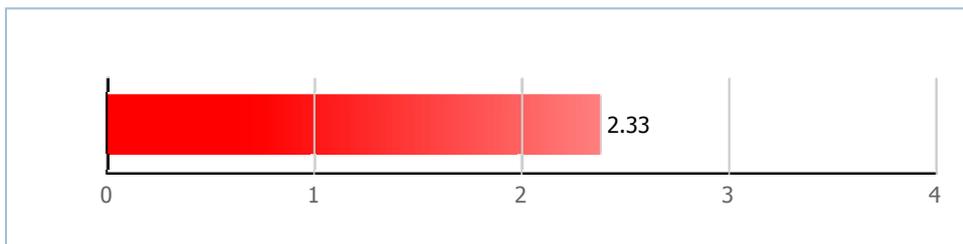
Nº respuestas: 3

Tienen capacidad para resolver problemas en contextos investigadores y profesionales o altamente especializados.



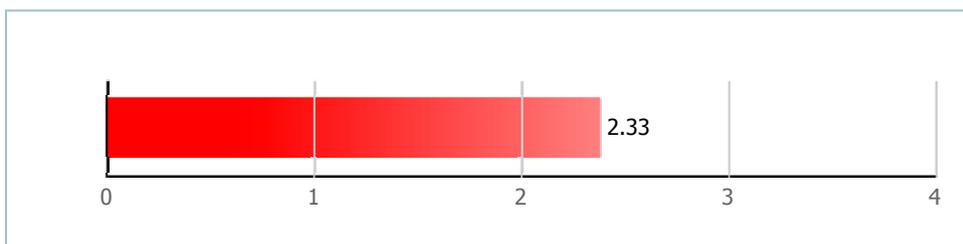
Nº respuestas: 3

Saben evaluar y seleccionar la información científica adecuada.



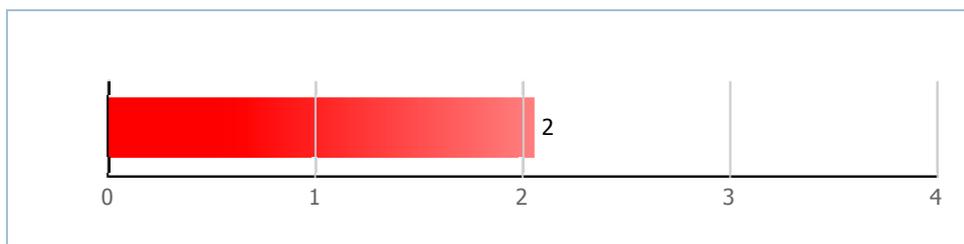
Nº respuestas: 3

Son capaces de formular juicios de manera crítica y reflexiva.



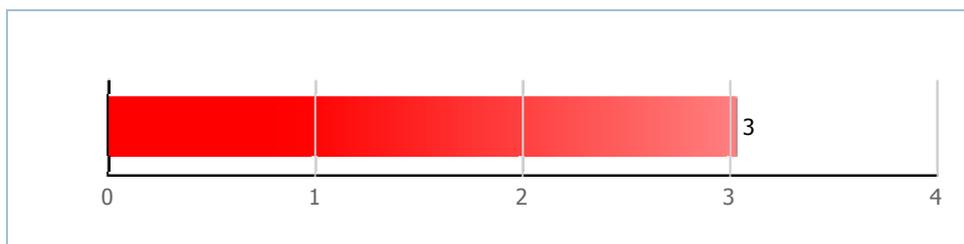
Nº respuestas: 3

Son capaces de desarrollar nuevas metodologías de trabajo adaptadas al ámbito científico/investigador o profesional.



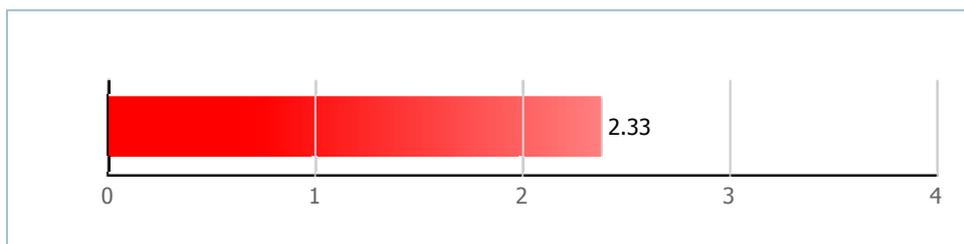
Nº respuestas: 2

Saben transmitir resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica o del ámbito de la innovación más avanzada.



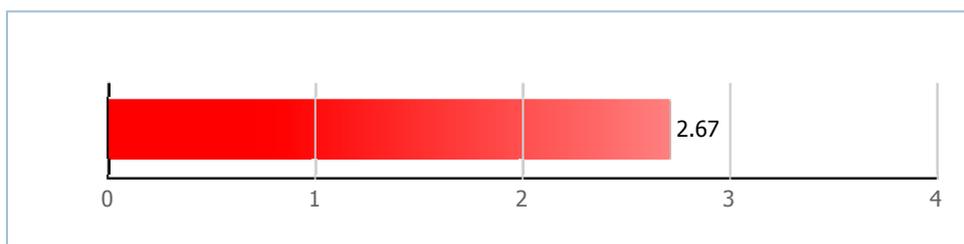
Nº respuestas: 3

Han desarrollado autonomía para participar en proyectos de investigación y colaboraciones científicas o tecnológicas.



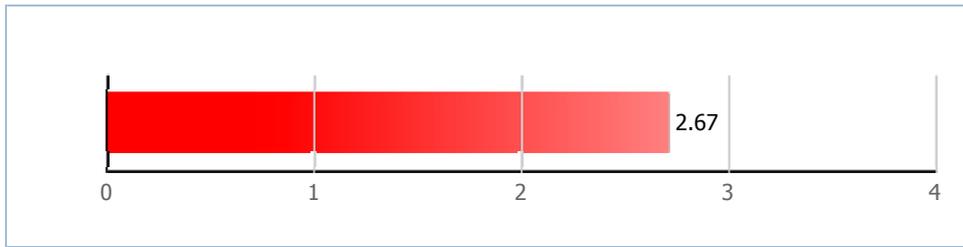
Nº respuestas: 3

Son capaces de asumir la responsabilidad de su propio desarrollo profesional y especializado.



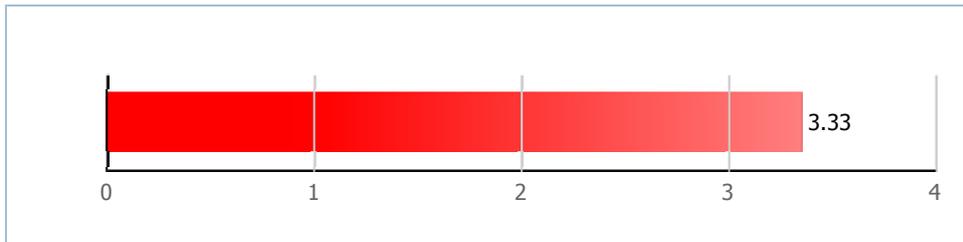
Nº respuestas: 3

10. Los programas de prácticas permiten formar en el estudiante el perfil de egreso que buscan las empresas/centros.



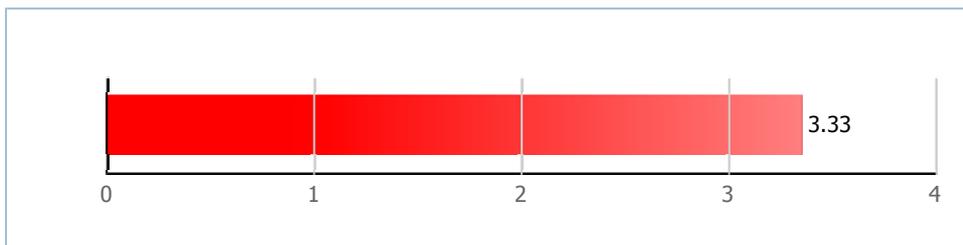
Nº respuestas: 3

11. El periodo de prácticas facilita la futura incorporación del estudiante al mundo laboral relacionado con sus estudios.



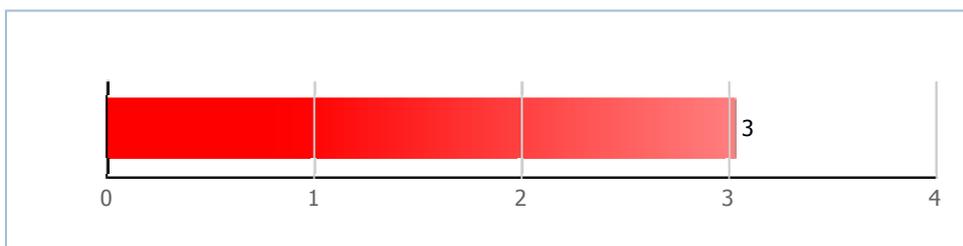
Nº respuestas: 3

12. Creo que los estudiantes acogidos han quedado satisfechos con la realización de estas prácticas.



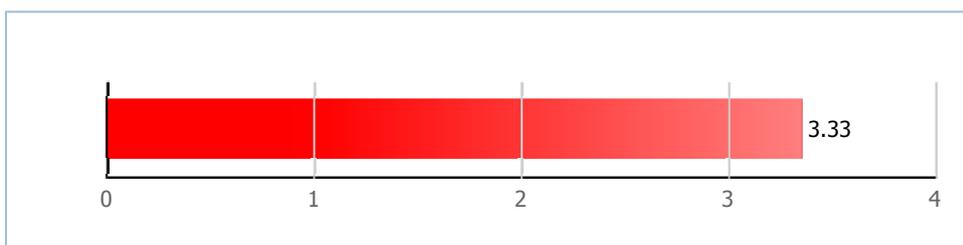
Nº respuestas: 3

13. En general, estoy satisfecho/a con los resultados alcanzados por los estudiantes.



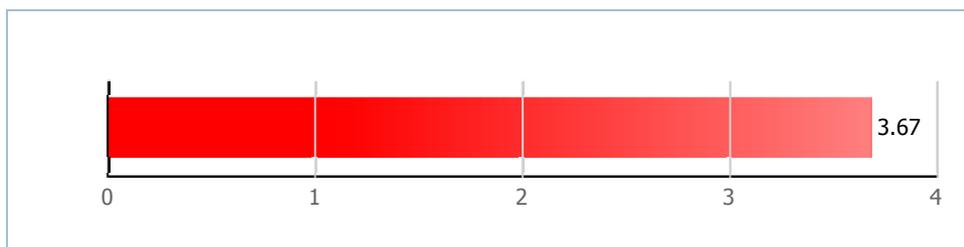
Nº respuestas: 3

14. En general, estoy satisfecho/a con los estudiantes acogidos en prácticas.



Nº respuestas: 3

15. En general, estoy satisfecho/a con el programa de prácticas de la UCV.



Nº respuestas: 3

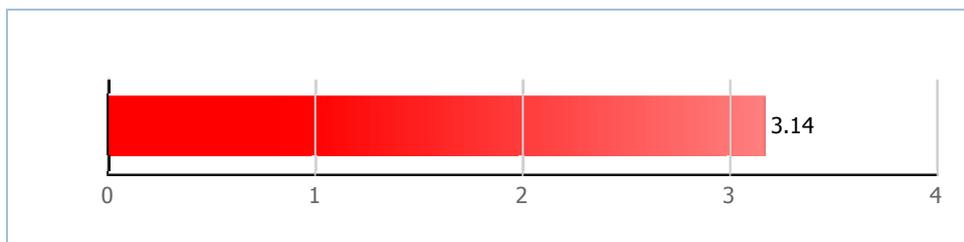
ANEXO 13

INFORME DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº encuestados: 2

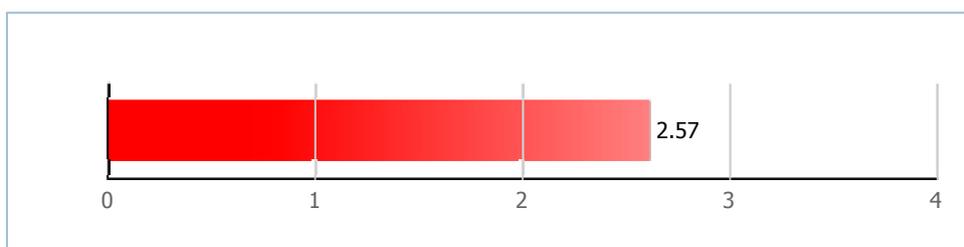
Máster Universitario en Gestión Administrativa

1. La información publicada en la Web sobre la titulación es útil.



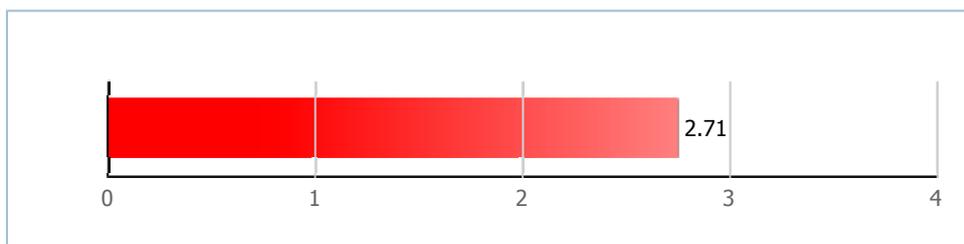
Nº respuestas: 7

2. En general, los conocimientos adquiridos se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.



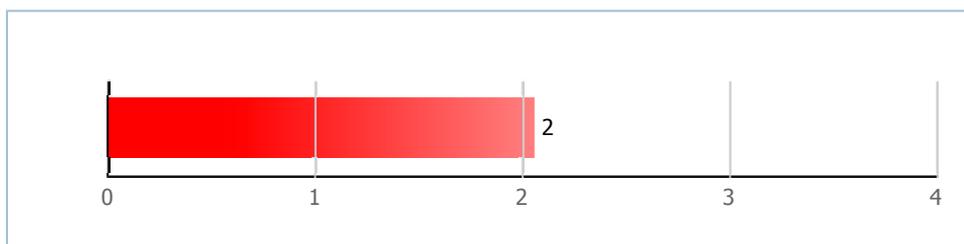
Nº respuestas: 7

3. Los conocimientos teóricos adquiridos me han facilitado una buena base para la formación permanente.



Nº respuestas: 7

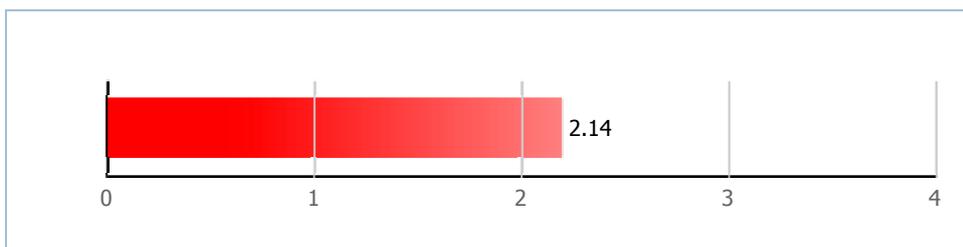
4. Las actividades prácticas desarrolladas en los estudios reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados en la profesión.



Nº respuestas: 7

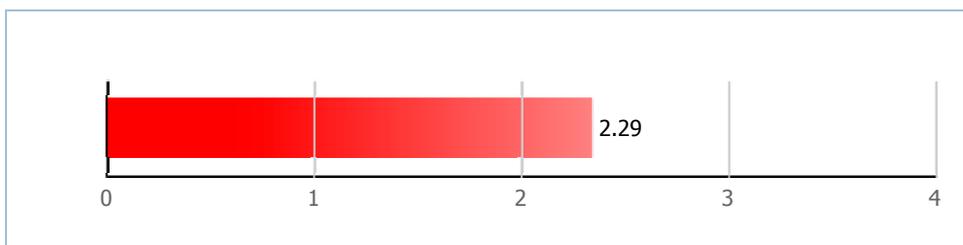
5. Los conocimientos adquiridos tenían un adecuado equilibrio entre

teoría y práctica.



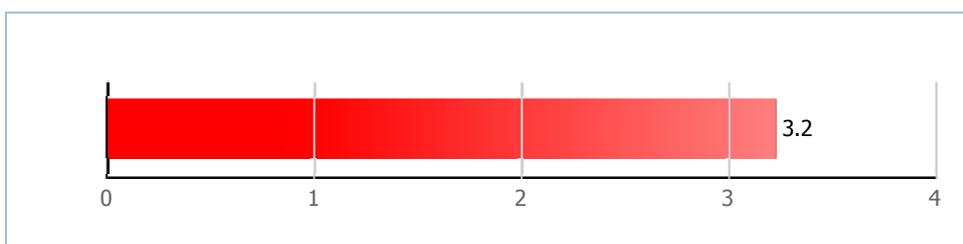
Nº respuestas: 7

6. El plan de estudios tiene una estructura adecuada.



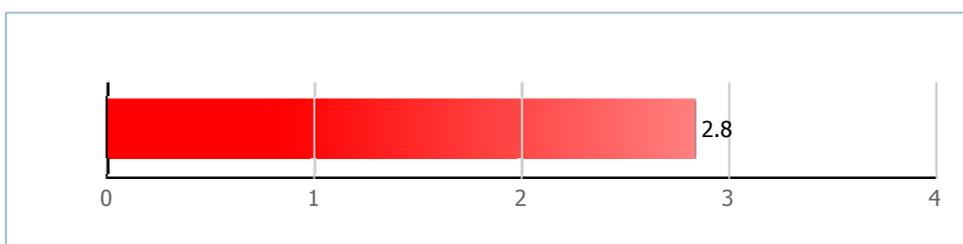
Nº respuestas: 7

7. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.



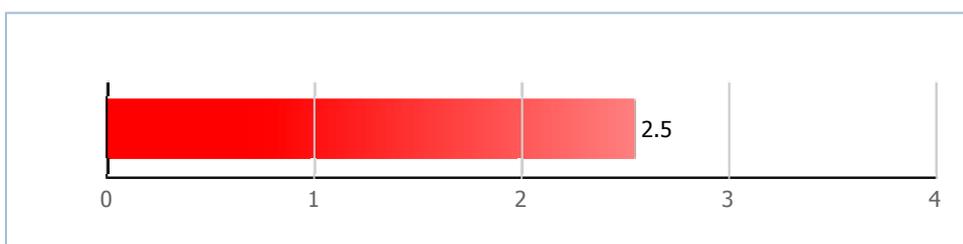
Nº respuestas: 5

8. El tutor del centro / empresa me ofreció una adecuada orientación.



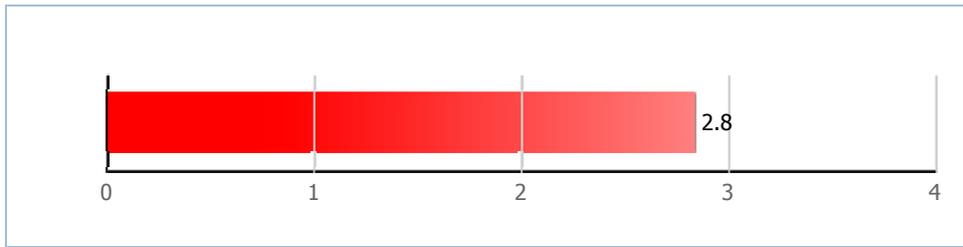
Nº respuestas: 5

9. Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.



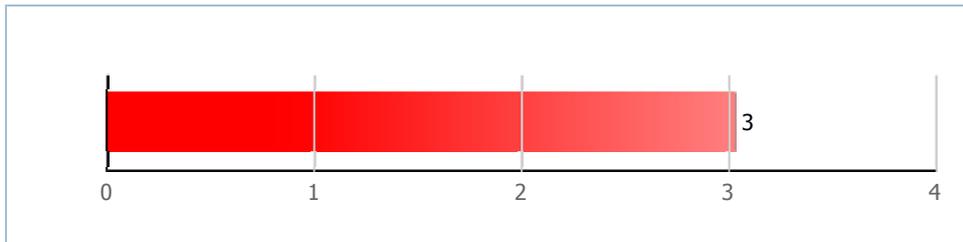
Nº respuestas: 4

10. Estoy satisfecho/a con las prácticas que realicé.



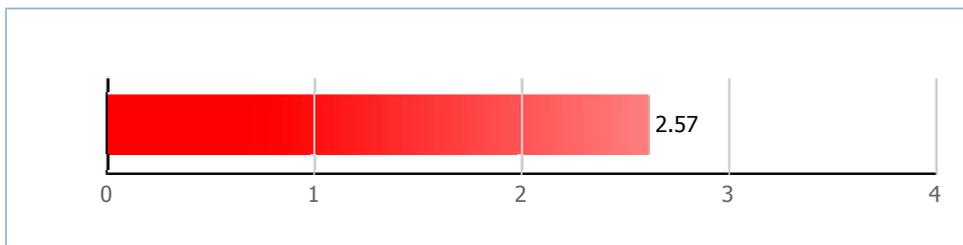
Nº respuestas: 5

11. Los profesores/as ofrecen un adecuado nivel de conocimientos teóricos y prácticos.



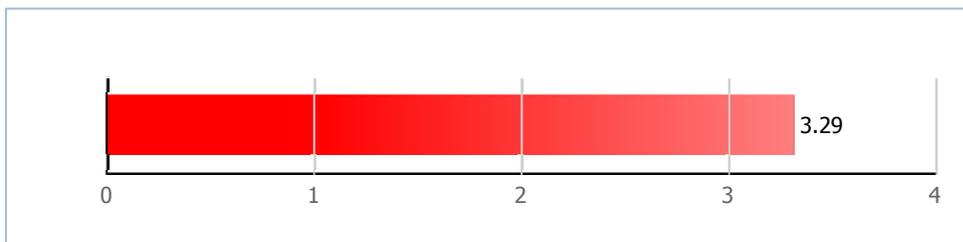
Nº respuestas: 7

12. El profesorado utiliza las metodologías adecuadas en función de las características y nivel de los estudiantes.



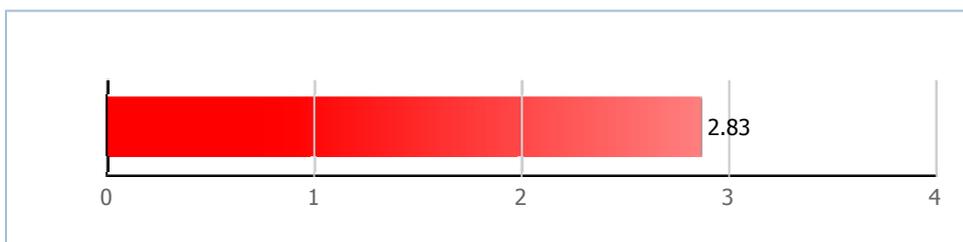
Nº respuestas: 7

13. La actitud del profesorado hacia los estudiantes es adecuada.



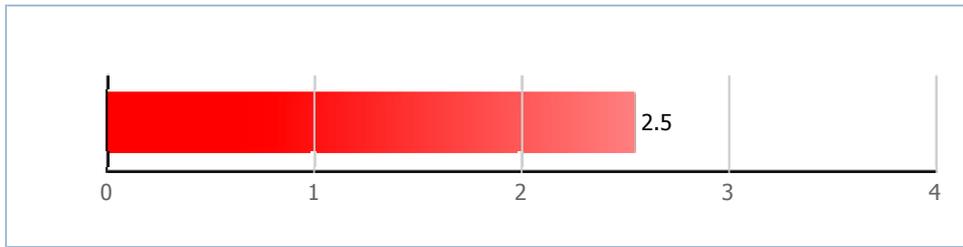
Nº respuestas: 7

14. La atención del profesorado en las tutorías es adecuada.



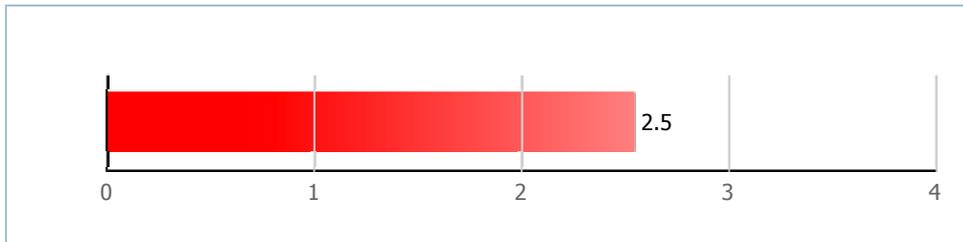
Nº respuestas: 6

He adquirido conocimientos avanzados en mi campo de estudio.



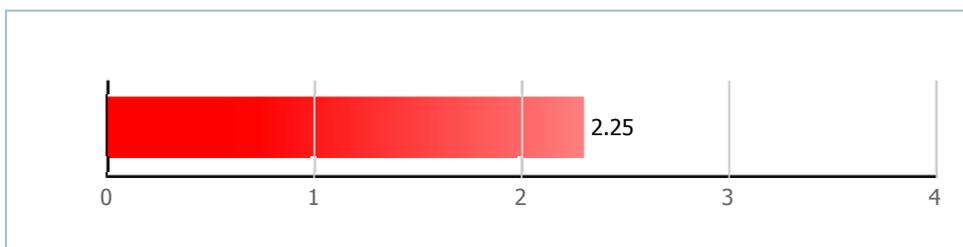
Nº respuestas: 4

Tengo capacidad para resolver problemas en ámbitos profesionales y especializados.



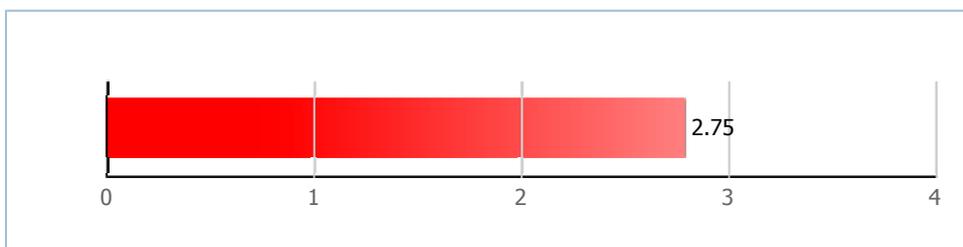
Nº respuestas: 4

Sé manejar ideas creativas e innovadoras.



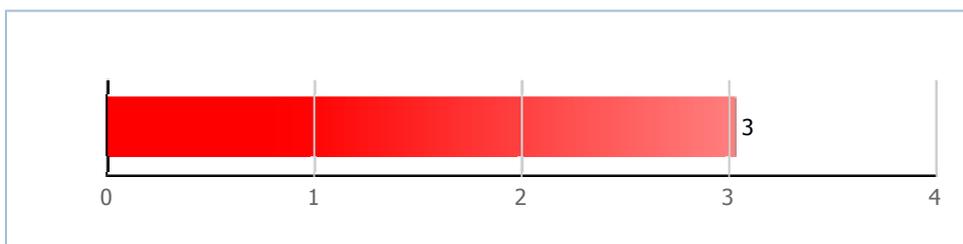
Nº respuestas: 4

Tengo capacidad para recopilar e interpretar información.



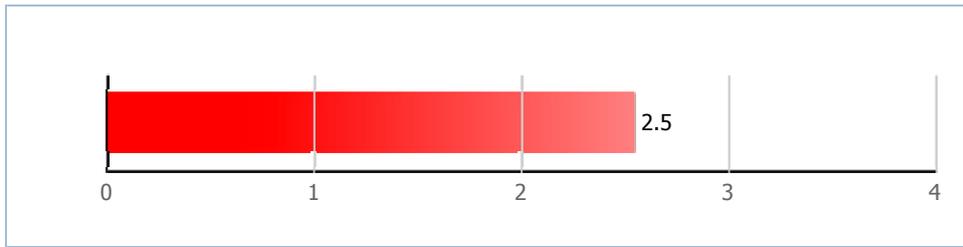
Nº respuestas: 4

Sé fundamentar y reflexionar ideas en el ámbito de mi campo de estudio.



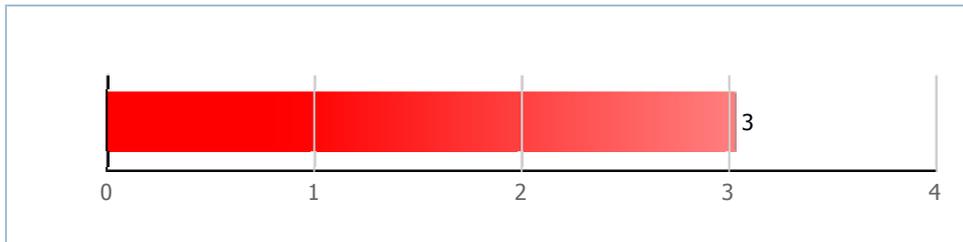
Nº respuestas: 3

Soy capaz de desenvolverme en situaciones complejas dentro de mi campo de estudio.



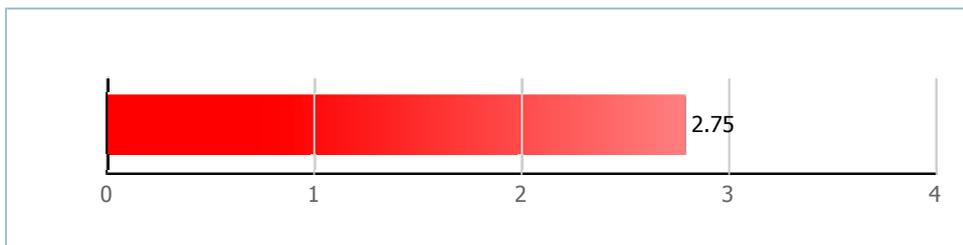
Nº respuestas: 4

Sé comunicar, de manera clara y precisa, en el ámbito de mi campo de estudio.



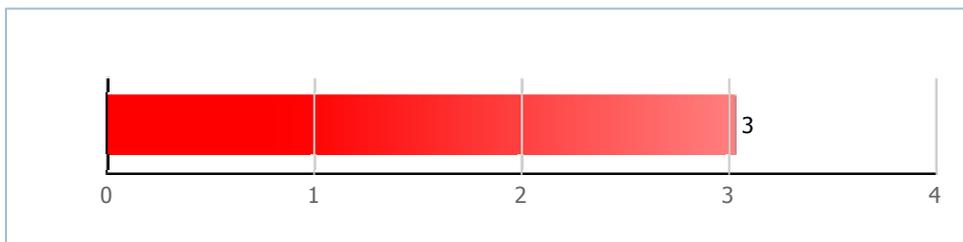
Nº respuestas: 3

Soy capaz de identificar mis propias necesidades formativas en mi campo de estudio.



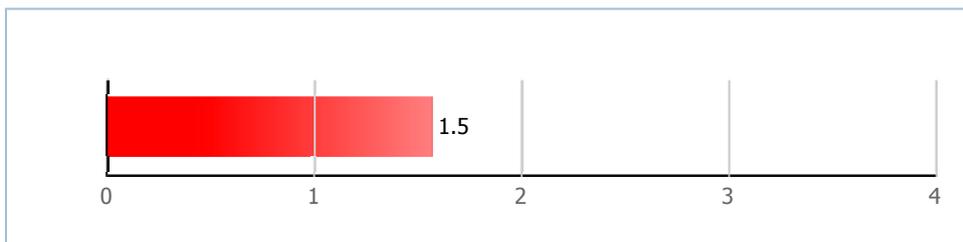
Nº respuestas: 4

Soy capaz de organizar mi aprendizaje de manera autónoma.



Nº respuestas: 4

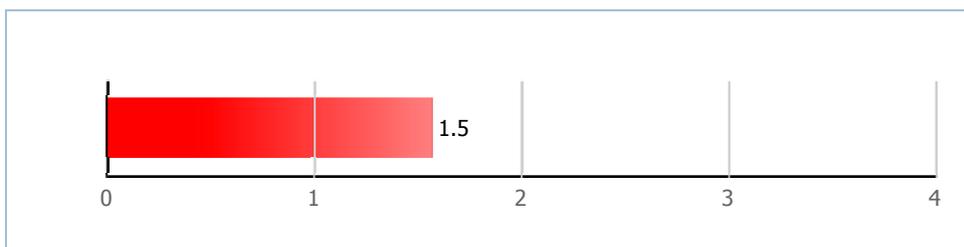
He adquirido conocimientos en investigación o altamente especializados en mi campo de estudio.



Nº respuestas: 2

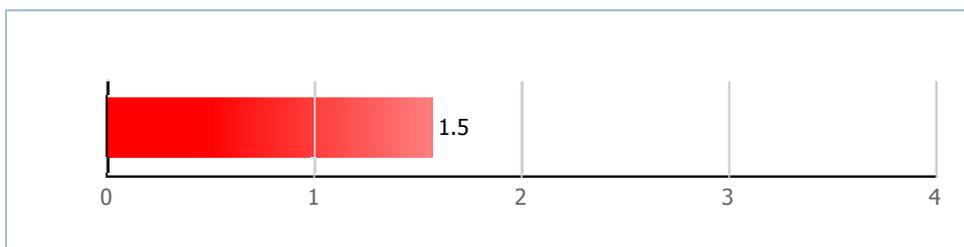
Sé aplicar mis conocimientos en contextos investigadores y

profesionales o altamente especializados.



Nº respuestas: 2

Tengo capacidad para resolver problemas en contextos investigadores y profesionales o altamente especializados.



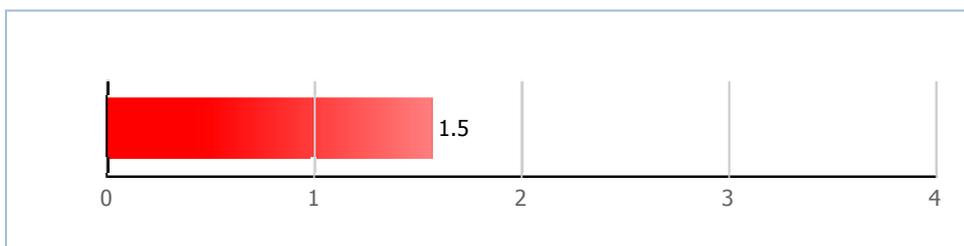
Nº respuestas: 2

Sé evaluar y seleccionar la información científica adecuada.



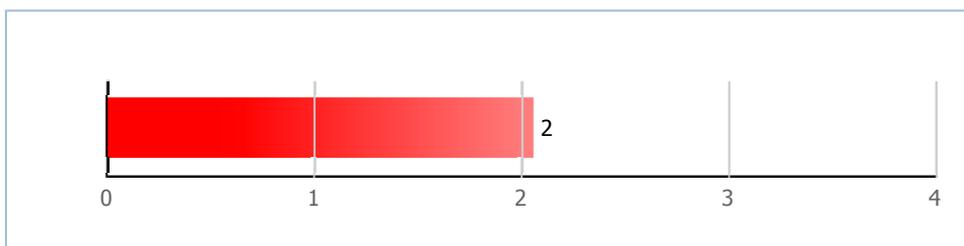
Nº respuestas: 1

Soy capaz de formular juicios de manera crítica y reflexiva.



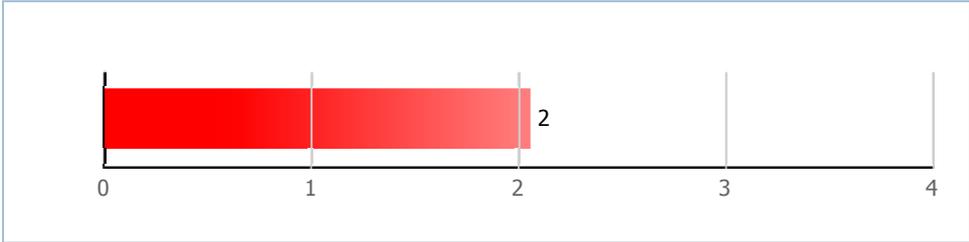
Nº respuestas: 2

Soy capaz de desarrollar nuevas metodologías de trabajo adaptadas al ámbito científico/investigador o profesional.



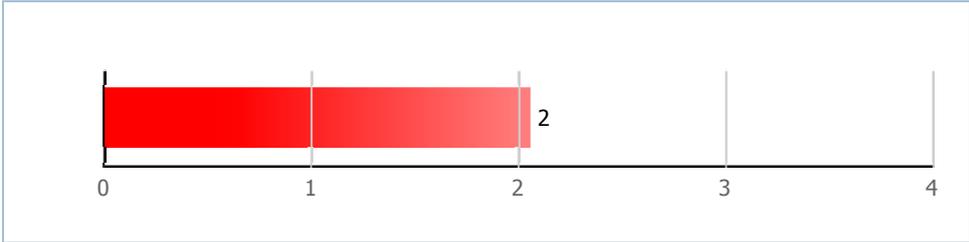
Nº respuestas: 1

Sé transmitir resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica o del ámbito de la innovación más avanzada.



Nº respuestas: 1

He desarrollado autonomía para participar en proyectos de investigación y colaboraciones científicas o tecnológicas.



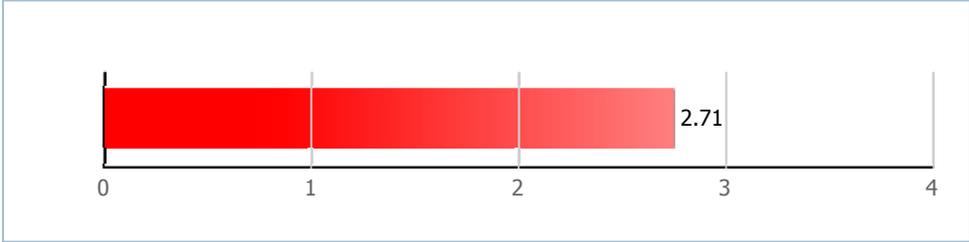
Nº respuestas: 1

Soy capaz de asumir la responsabilidad de mi propio desarrollo profesional y especializado.



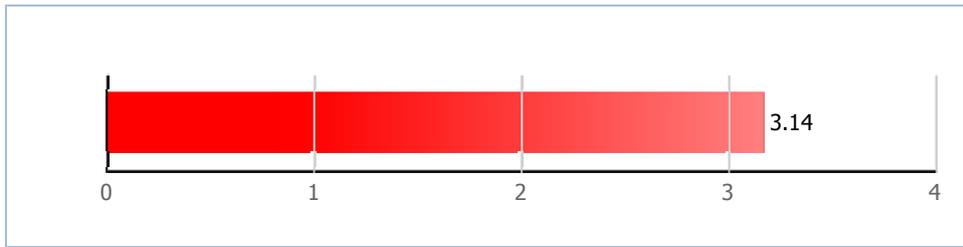
Nº respuestas: 1

16. En general, estoy satisfecho/a con las competencias adquiridas (resultados de aprendizaje).



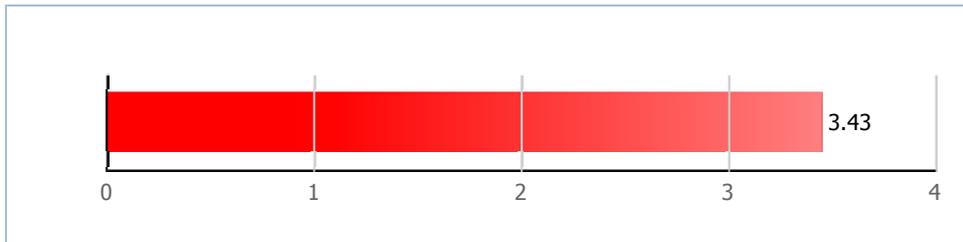
Nº respuestas: 7

17. Estoy satisfecho/a con la atención recibida por parte del Personal de Administración y Servicios (Secretaría, Conserjería, Reprografía, etc.)



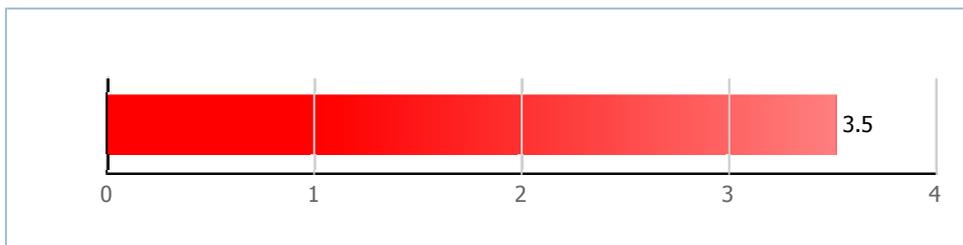
Nº respuestas: 7

18. Los espacios destinados a la docencia son adecuados (aulas, laboratorios, etc.)



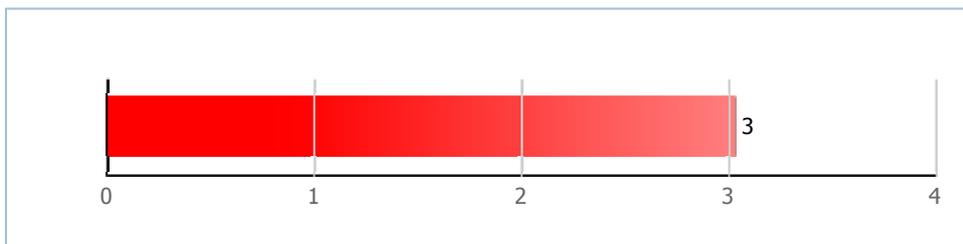
Nº respuestas: 7

19. Los espacios destinados al estudio y al trabajo son adecuados (Biblioteca, salas de lectura, espacios para trabajo en grupo, etc.)



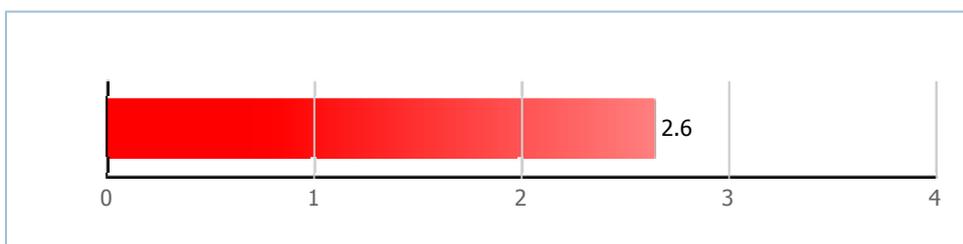
Nº respuestas: 6

20. Los recursos materiales de apoyo al estudio son adecuados (fondos bibliográficos, ordenadores, otros materiales, etc.)



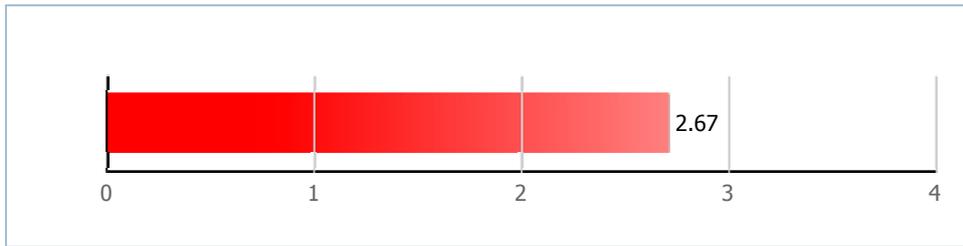
Nº respuestas: 6

21. Estoy satisfecho/a con la atención recibida de los programas de orientación al estudiante (Tutores, Orientación al estudiante, Orientación Profesional, Prácticas, Movilidad, etc.)



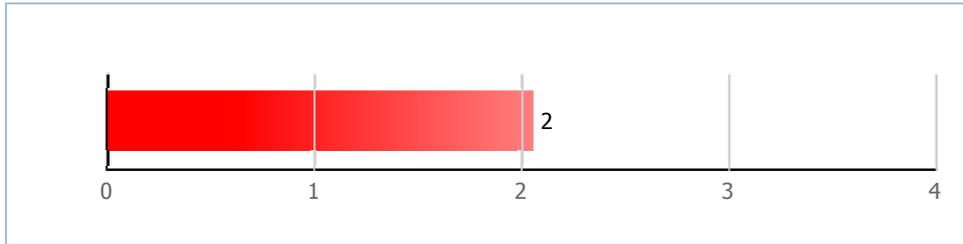
Nº respuestas: 5

22. Existe una buena oferta cultural (exposiciones, conferencias, etc.)



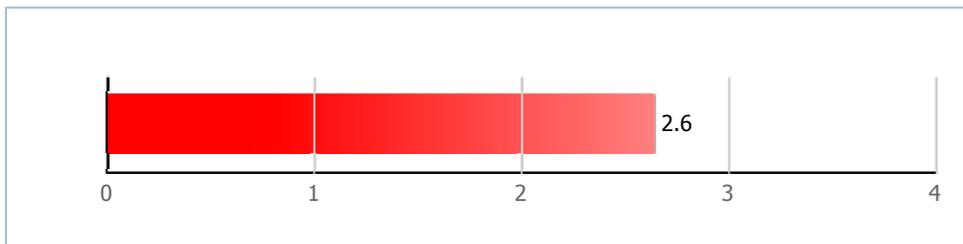
Nº respuestas: 3

23. Las instalaciones deportivas y sus actividades son adecuadas.



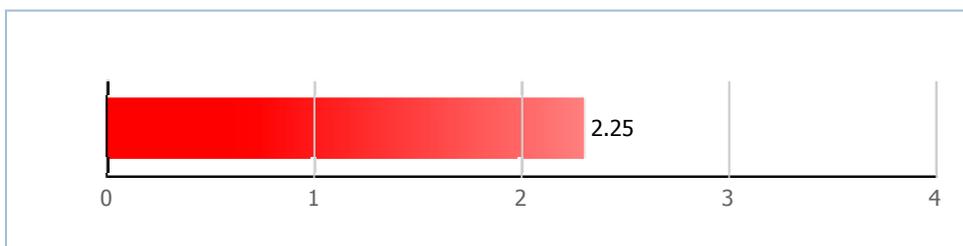
Nº respuestas: 3

24. Existe una buena difusión de los servicios de la Universidad.



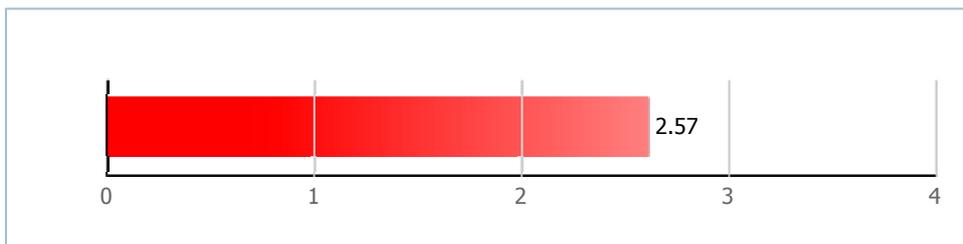
Nº respuestas: 5

25. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil.



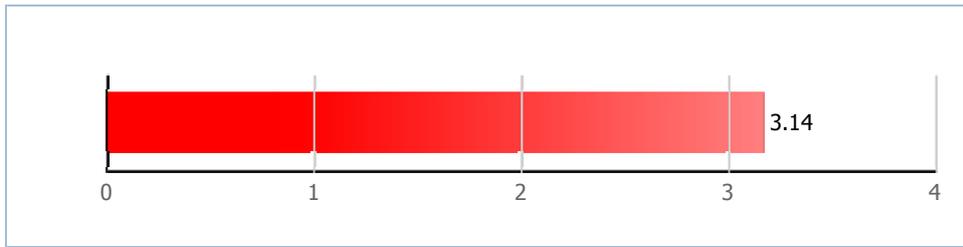
Nº respuestas: 4

26. Dificultad de la titulación.



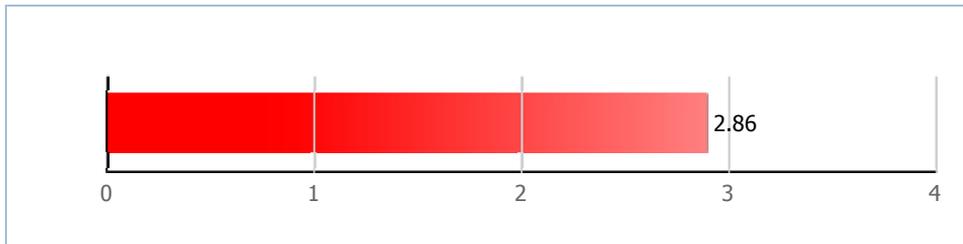
Nº respuestas: 7

27. Utilidad de la titulación para la vida laboral.



Nº respuestas: 7

28. Satisfacción con la titulación



Nº respuestas: 7

ANEXO 15

TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN

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

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

-

**NO CONFORMIDADES
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

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

Leyenda

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
 Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
 No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

-> **Atender**

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones: **-> Responder**

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

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

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

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Derecho

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 2013/2014.

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

ACCIÓN DE MEJORA
Escaso conocimiento de la comunidad universitaria de la herramienta para la gestión de quejas, felicitaciones y sugerencias
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
Se ha revisado el procedimiento y se ha difundido su uso entre la comunidad universitaria. Se ha observado un incremento del uso del buzón por los alumnos.
OBSERVACIONES
Incremento del uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

ACCIÓN DE MEJORA
Información poco detallada sobre la movilidad de los estudiantes en la Web
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
Se ha realizado una guía interna para la Facultad y se ha ampliado la información pública de la web
OBSERVACIONES
Se ha mejorado la información de los programas de movilidad

ACCIÓN DE MEJORA
No existe la encuesta de satisfacción para alumnos recibidos de otras universidades
ESTADO
Finalizada
RESULTADO

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

Se ha implantado el modelo de encuesta para los alumnos recibidos

OBSERVACIONES

Los resultados de la encuesta de alumnos recibidos de los cursos 2011-12 y 2012-13 han sido satisfactorios

ACCIÓN DE MEJORA

Baja ratio de doctores acreditados

ESTADO

En proceso

RESULTADO

La acción de mejora no ha finalizado, el plazo finaliza en julio de 2014

OBSERVACIONES

El resultado de las tasa ha aumentado en los curso 2011-12 y 2012-13.

ACCIÓN DE MEJORA

Poca adecuación de los cursos de formación del PDI en cuanto a número de horas y horarios

ESTADO

Finalizada

RESULTADO

La duración y el contenido de los cursos depende del Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua

OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA

No existe una página web propia de la Facultad

ESTADO

Finalizada

RESULTADO

En el curso 2011-12 se ha desarrollado un blog de la Facultad y que se implantó a lo largo del curso 2012-13.

OBSERVACIONES

CURSO 2011/2012

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

ACCIÓN DE MEJORA
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
Se han puesto en marcha y se tienen resultados de todas las encuestas indicadas en el plan: encuesta de satisfacción de egresados, encuesta de satisfacción del PDI, encuestas de satisfacción del alumno con las prácticas, encuestas de satisfacción del tutor de prácticas y encuestas de movilidad.
OBSERVACIONES
El resultado de estas encuestas se analiza en el informe anual.

ACCIÓN DE MEJORA
Alta tasa de abandono del Grado en Derecho
ESTADO
En proceso
RESULTADO
Se han puesto en marcha una encuesta para analizar los motivos por los que los alumnos solicitan abandonar la titulación, con objeto de actuar sobre las causas y reducir la tasa de abandono.
OBSERVACIONES
A la finalización del curso académico 2013-14 se espera tener un número de encuestas representativo para poder analizar las causas y tomar las decisiones oportunas.

ACCIÓN DE MEJORA
Información pública en la web muy estandariza e institucional
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
Se han puesto en marcha un blog para la Facultad de Derecho a lo largo del curso 2012-13.
OBSERVACIONES
La información del blog es gestionada a través de los alumnos bajo la supervisión de un profesor, en el blog se comentan aspectos de interés para los alumnos relacionados con el Derecho. Se adjunta enlace: http://blogs.ucv.es/derecho/tag/ucv/

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

CURSO 2012/2013

ACCIÓN DE MEJORA
Aumentar el índice de satisfacción del PDI del Grado en Derecho.
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
Se ha superado el resultado esperado, se ha alcanzado un resultado de 2,92 sobre 4, superando el resultado del curso anterior y por encima de 2,5, que era el objetivo planteado.
OBSERVACIONES
La escala de la encuesta ha pasado a ser sobre 4 (en los cursos anteriores era sobre 10).

ACCIÓN DE MEJORA
Aumentar la participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el Máster Universitario de Asesoría Jurídica de empresas para el curso 2013-14.
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
No se ha alcanzado el objetivo, no se ha superado el porcentaje mínimo esperado. El porcentaje de participación para el curso 2013-14 se ha situado en un 11,11%.
OBSERVACIONES
Se va a plantear de nuevo una acción de mejora para el curso 2014-15.

ACCIÓN DE MEJORA
Mejorar el índice de satisfacción con las prácticas de los alumnos del Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas, los estudiantes plantean que las prácticas se correspondan más con tareas propias de abogados y no con tareas administrativas.
ESTADO
Finalizada
RESULTADO
OBSERVACIONES

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	1
Acción de Mejora	
Mejorar la oferta formativa del Grado en Derecho mediante la ampliación de nuevas posibles dobles titulaciones con el Grado y la inclusión de 6 asignaturas que se impartirán en inglés (pack 30) o con soporte en inglés.	
Tareas a desarrollar	
<ul style="list-style-type: none"> -Reuniones con varios responsables de titulación para estudiar la viabilidad de los planes de estudios y la conveniencia con nuestros estudiantes, así como las posibles sinergias en las dobles titulaciones -Reuniones con el servicio de internacional para preparar que asignaturas integrarán dicho pack 30. -Preparar la memoria modifica. -Enviar el borrador de la memoria a la Oficina de Verificación y Acreditación (OVA). -Revisión de la memoria por parte de la OVA. -Envío de la memoria modifica a la ANECA. -Aprobación de la memoria modifica. -Implantación del pack 30 y de las dobles titulaciones en el curso 2015-16. 	
Responsable de la Tarea	
Coordinador de Calidad	
Temporalización	
Septiembre 2014 – Junio 2015	
Recursos necesarios	
<p>Recursos informáticos: archivo memoria aneca</p> <p>Recursos humanos: reuniones con responsables de titulaciones, internacional, etc...</p>	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción general de los estudiantes y de los egresados	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad	
Beneficios esperados	
Mejorar la calidad de la oferta formativa de los alumnos del Grado en Derecho.	
Resultados esperados	
<p>Mejorar el nivel de idioma extranjero de los alumnos del Grado.</p> <p>Aumentar el número de alumnos recibidos de otras universidades.</p>	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

Nº de mejora: 2
Acción de Mejora
Mejorar la calidad del programa formativo a través de una serie de cambios en la gestión y organización del Máster Universitario en Igualdad y Género en lo referente a la coordinación docente y a los materiales docentes.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Creación de una carpeta compartida entre todos los profesores del máster con datos e información sobre el máster (correos electrónicos, memoria del máster, sesiones, etc...) para evitar que se solapen los contenidos de las distintas asignaturas. -Establecer un protocolo de comprobación de la conexión con cada profesor una semana antes de la clase (para evitar dificultades técnicas de imagen y sonido a la hora de impartir la clase). -Envío de la clase grabada a los estudiantes, que por motivos principalmente laborales, no pueden conectarse en el momento de la clase. -Facilitar a los estudiantes las claves de acceso la base de datos Wok para que encuentren bibliografía que favorezca su investigación.
Responsable de la Tarea
Directora del Máster
Temporalización
Septiembre 2014 – Junio 2015
Recursos necesarios
Recursos informáticos: carpeta compartida, archivos de video, claves de acceso a las bases de datos.
Recursos humanos: profesorado, técnico informático.
Indicador asociado
Índice de satisfacción del máster
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Mejorar la calidad del máster mediante todas las tareas que se van desarrollar
Resultados esperados
Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos egresados en el máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

Nº de mejora: 3
Acción de Mejora
<p>Modificar la estructura directiva del M.U. en Abogacía con el objetivo de mejorar la organización y gestión del título y la satisfacción de los egresados.</p>
Tareas a desarrollar
<p>-Introducir cambios en la dirección del máster, nombrando un nuevo Director y una Coordinadora que apoye las tareas de dirección, organización y gestión del título. -Cambiar a la persona responsable de las prácticas, teniendo en cuenta la importancia de las prácticas en el Plan de Estudios del título (30 créditos) se va a nombrar una nueva responsable de prácticas para el curso 2014-15.</p>
Responsable de la Tarea
Decano
Temporalización
Septiembre 2014 – Junio 2015
Recursos necesarios
Recursos humanos: profesorado.
Indicador asociado
<p>Índice de satisfacción de los egresados Índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas.</p>
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Mejorar la satisfacción de los alumnos egresados con el título y de los alumnos con las prácticas.
Resultados esperados
Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos egresados en el máster y del índice de satisfacción con las prácticas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

Nº de mejora:	4
Acción de Mejora	
Introducir cambios en la oferta formativa del M.U. en Gestión Administrativa, así como en la organización del título en aspectos tales como las Prácticas, los sistemas de evaluación y los criterios de acceso.	
Tareas a desarrollar	
<ul style="list-style-type: none"> -Ampliar el número de plazas en la modalidad presencial de 30 a 40 plazas y ofertar 50 plazas en la modalidad on-line. -Ampliar el número de convenios de prácticas. -Introducir criterios de selección en el acceso de alumnos. -Confeccionar desde la Dirección del Máster un modelo de evaluación homogéneo en tabla excel para que sea cumplimentado por los profesores del máster 	
Responsable de la Tarea	
Directora del Máster	
Temporalización	
Septiembre 2014 – Junio 2015	
Recursos necesarios	
<p>Recursos humanos: profesorado Recursos materiales: memoria modifica Recursos informático: hojas excel</p>	
Indicador asociado	
<p>Índice de satisfacción de los egresados Índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas.</p>	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad	
Beneficios esperados	
Mejorar la satisfacción de los alumnos egresados con el título y de los alumnos con las prácticas.	
Resultados esperados	
Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos egresados en el máster y del índice de satisfacción con las prácticas.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE DERECHO
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 30/01/2015

Nº de mejora: 5
Acción de Mejora
Aumentar la participación de todos los colectivos implicados en las encuestas de satisfacción del Máster Universitario en Igualdad y Género para el curso 2014-15.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de septiembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Publicar en la plataforma, junto con el material didáctico, los enlaces a las encuestas para los alumnos (evaluación de la actividad docente y encuesta de prácticas-alumnos). -Enviar los enlaces a los tutores de prácticas y profesores de la titulación. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad trimestralmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 60%
Responsable de la Tarea
Directora del Máster
Temporalización
Septiembre 2014 – Julio 2015
Recursos necesarios
<p>Recursos humanos: asignación de códigos.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.</p>
Indicador asociado
Tasa de respuesta en todas las encuestas de satisfacción de la titulación.
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad
Beneficios esperados
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de todas las encuestas de satisfacción del Máster.
Resultados esperados
Aumentar la participación en todas las encuestas de satisfacción y de evaluación de la actividad docente en el curso 2014-15

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	MASTER UNIV. EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO 2013-14		

INFORME INDICADORES MÁSTER EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICADOR	CURSO 2013-14
TASA DE RENDIMIENTO	97,42%
TASA DE ABANDONO	-
TASA DE EFICIENCIA	100,00%
TASA DE GRADUACIÓN	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	103,33%
TASA DE MATRICULACIÓN	103,33%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	43,33%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	16,67%

VALORACIONES:

El Máster Universitario en Gestión Administrativa fue verificado por la ANECA el 22 de junio de 2012, pero no se ofertó hasta el curso 2013-14, es por ello que no hay resultados para el curso 2012-13.

- **TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:**

Es el primer resultado obtenido de la tasa de rendimiento por lo que no se dispone de un histórico de datos para comparar y analizar la tendencia; el resultado obtenido se considera satisfactorio puesto que es muy próximo al 100%, y dado que este indicador cuanto más alejado este del 100% se puede interpretar como la dificultad con la que los estudiantes superan las asignaturas del plan de estudios.

- **TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:**

Este indicador, tal y como se define su cálculo en el protocolo de seguimiento de la AVAP no se puede obtener hasta finalizar el curso 2014-15. No obstante, todo parece indicar que el resultado va a ser 0%.

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

Este indicador cuando es menor de 100% muestra el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula; en el curso 2013-14 el resultado ha sido excelente ya que el resultado ha sido del 100%, situándose muy por encima de la estimación realizada en la memoria vigente (80%).

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

Este indicador, tal y como se define su cálculo en el protocolo de seguimiento de la AVAP no se puede obtener hasta finalizar el curso 2014-15.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	MASTER UNIV. EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	CURSO 2013-14	

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

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

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

La tasa de matriculación ha alcanzado un resultado excelente, debido a la alta tasa de matriculación de los alumnos en el Máster, la Dirección del mismo presentó una memoria modifica a la ANECA, que ha recibido el informe favorable de la ANECA en 6 de junio 2014, en la que se ha aprobado la ampliación de plazas con objeto de cubrir la demanda de alumnos para nuestra titulación.

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

El resultado de la Tasa de PDI Doctor se considera adecuado y cumple con lo indicado en la memoria vigente del máster. El número de profesores doctores que imparten docencia en el título mantiene un equilibrio adecuado con el número de docentes no doctores que en su mayoría son profesionales en ejercicio, lo que permite satisfacer el objetivo principal del máster, que es preparar a los alumnos para el ejercicio de la profesión.

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

La tasa de PDI a Tiempo Completo se considera adecuada. El número de profesores a tiempo completo se considera adecuado ya que se necesita un número elevado de profesionales en ejercicio para completar la formación práctica y profesional del máster, y la mayoría de estos profesionales no están contratados a tiempo completo por la Universidad.