



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA

CURSO 2010/11 - 2011/12 - 2012/13

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

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

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

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

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

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

INFORME GLOBAL.

ANEXOS

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia, referida a las necesidades del futuro estudiante y facilitando la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

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

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=174&g=2&f=1

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia, referida a los principales datos e informaciones sobre el desarrollo y funcionamiento de la titulación.

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

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=174&g=2&f=1

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-01 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
Modificación del Plan de Estudios ya verificado de este título oficial, al amparo del artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados.	Se explicita por vez primera la información según la nueva aplicación informática. Mantiene la misma denominación tanto del título, como de la estructura del plan de estudios (módulos, materias y asignaturas), ajustándose la carga de créditos de las asignaturas con objeto de buscar un mayor equilibrio en el plan de estudios.	14 de febrero de 2012	23 de marzo de 2012	27 de noviembre de 2012	Informes de Verificación

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-02 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
No se incluyen recomendaciones en el Informe	EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS	27/11/2012	No procede	No procede	No procede	No procede	Informes de Verificación

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha 29/01/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha 29/01/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=174&g=2&f=1

La Política de Calidad de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social no ha sufrido cambios en el presente curso 12-13. Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el en siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=174&g=2&f=1

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

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

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1. (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	-	≥ 50,00%	01
		Resultado obtenido	-	100,00 %	0,00%	

1.1. Análisis de resultados

La disminución del *Resultado obtenido* respecto al curso 11-12, se debe a que los indicadores formulados para el curso 12-13 estaban constituidos por metas sucesivas que no dependían de la gestión directa de la Facultad, sino de agentes externos a ella. Dichos agentes externos han impedido que algunas de las metas asociadas a los Objetivos concretos, no se pudieran conseguir, o se consiguieran fuera del plazo que se estableció.

Como acción de mejora, se ha decidido reorientar el enfoque de los Objetivos de Calidad hacia la satisfacción de los alumnos mediante la mejora de los procesos de organización de la Facultad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

2. Responsables del SGIC

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN: 22/05/2013		(Anexo 2) (cuando proceda)	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Ginés Marco Perles	PDI	Decano	Presidente
			Responsable del Grado en Filosofía Online
			Responsable del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia
			Responsable del Master Universitario en Marketing Político e Institucional
Pilar Ferrer Rodríguez	PDI	Secretaría	Coordinadora de Calidad
Pablo Vidal González	PDI	Decano Adjunto	Responsable del Grado en Antropología
			Responsable del Grado en Trabajo Social
			Representante del PDI
Isabel Belmar Conejero	PAS		Representante del PAS
Ovidi Bea Roig		Alumno	Representante de los Estudiantes
Enric Carrascosa Saragossà	PAS		Representante de la Oficina de Calidad

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 70,00%	
		Resultado obtenido	77,60%	91,18%	80,39%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 80,00%	
		Resultado obtenido	96,11%	100,00 %	100,00 %	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	≤ 15,30%	≤ 15,30%	02
		Resultado obtenido	35,14%	6,67%	25,00%	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 100%	03
		Resultado obtenido	100,00 %	94,52%	95,94 %	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 77,00%	04
		Resultado obtenido	48,65 %	70,00%	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 20,00%	
		Resultado obtenido	63,33%	50,00%	33,33%	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 51,67%	05
		Resultado obtenido	61,67%	51,67%	26,67%	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN				
Formatos		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Definición de perfiles y	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

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

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS				
Formatos		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 60,00%	
		Resultado obtenido	73,68%	72,22%	73,68%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 10,00%	
		Resultado obtenido	-	-	14,29%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 30,00%	
		Resultado obtenido	31,58%	33,33%	47,37%	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 3,57%	
		Resultado obtenido	-	-	7,14%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,5	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20,00%	
		Resultado obtenido	-	-	21,57%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,8	

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: DOCENTIA						
WEB		https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp						
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Evaluación, promoción y reconocimiento	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	≤ 10,00%		
		Resultado obtenido	-	-		

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	$\leq$ 20,00%		
		Resultado obtenido	-	-		
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	$\geq$ 65,00%		
		Resultado obtenido	-	-		
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	$\geq$ 10,00%		
		Resultado obtenido	-	-		

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	-	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	-	

RESULTADOS PROVISIONALES

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

3.1. Análisis de resultados

Tasa de rendimiento y Tasa de éxito

Los valores obtenidos en la *Tasa de Rendimiento* y *Tasa de Éxito* están en línea con la tendencia de cursos anteriores. En general los alumnos que cursan el Master en Ciencias del Matrimonio y Familia suelen presentar una alta motivación por estos estudios.

Tasa de abandono

El *Resultado obtenido* en el curso 2012-13, no cumple con las indicaciones del *Resultado esperado* para la *Tasa de abandono*. Como Acción de Mejora, éste y otros aspectos del Master van a ser revisados y se presentarán a ANECA, mediante una Propuesta de Modificación del Título que se pretende llevar a cabo, en base los siguientes criterios del SGIC de la Facultad:

- Análisis y medición de resultados.
- Calidad de los programas formativos.
- Definición de perfiles y captación de estudiantes.
- Gestión de los recursos materiales.

Tasa de eficiencia de los graduados

El *Resultado obtenido* no cumple con las indicaciones del *Resultado esperado*. Como Acción de Mejora, éste y otros aspectos del Master van a ser revisados y se presentarán a ANECA, mediante una Propuesta de Modificación del Título que se pretende llevar a cabo, en base los siguientes criterios del SGIC de la Facultad:

- Análisis y medición de resultados.
- Calidad de los programas formativos.
- Definición de perfiles y captación de estudiantes.
- Gestión de los recursos materiales.

Tasa de graduación

El *Resultado obtenido* no cumple con las indicaciones del *Resultado esperado*. Como Acción de Mejora, éste y otros aspectos del Master van a ser revisados y se presentarán a ANECA, mediante una Propuesta de Modificación del Título que se pretende llevar a cabo, en base los siguientes criterios del SGIC de la Facultad:

- Análisis y medición de resultados.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

- Calidad de los programas formativos.
- Definición de perfiles y captación de estudiantes.
- Gestión de los recursos materiales.

Tasa de oferta / demanda y Tasa de Matriculación

Tanto la *Tasa de oferta / demanda* como la *Tasa de Matriculación* han sufrido un descenso a lo largo de los diferentes cursos. En el caso de la *Tasa de Matriculación*, el *Resultado obtenido* se sitúa por debajo del *Resultado esperado*. Como acción de mejora para corregir la desviación, se revisará la oferta de plazas ofertadas de matriculación, para ajustarla a valores más próximos al número de matrículas.

Tasa PDI Doctor

El *Resultado obtenido* de la tasa es superior al *Resultado esperado*, lo cual se valora positivamente.

Tasa PDI Doctor Acreditado

El *Resultado obtenido* de la tasa es superior al *Resultado esperado*, lo cual se valora positivamente. En la actualidad hay profesores doctores del Master que están en proceso de acreditación, por lo que a medida que vayan obteniendo dicha acreditación, el valor de la tasa irá aumentando.

Tasa PDI a tiempo completo

El *Resultado obtenido* de la tasa es superior al *Resultado esperado*, lo cual se valora positivamente.

Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación.

En el curso 2012-13 se ha redefinido el *Resultado esperado* del presente indicador. El *Resultado obtenido* se sitúa un 200% por encima del *Resultado esperado*.

Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida.

El *Resultado obtenido* se sitúa por encima del *Resultado esperado*.

Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación.

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

Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Grado en Filosofía Online.

Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.

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

Nº REPUESTAS MÁXIMO y Nº RESPUESTAS REAL

El Servicio no ha facilitado datos sobre la Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente, por lo que no se puede realizar un análisis.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO				
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=174&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=174&g=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 12/13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

4.1. Análisis de resultados

El *Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia* no incluye la realización de prácticas externas.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=174&q=2&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

En el caso particular del *Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia*, no se contempla la posibilidad de participar en programas de movilidad de estudiantes.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 3,28	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

6.1. Análisis de resultados

El Servicio no ha facilitado datos sobre satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados), por lo que no se puede realizar un análisis de dicha satisfacción.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD		PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				
Formatos		PCA-01-F-01				
SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO						
Enlace Encuesta: https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0						
Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 6 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 6,00	
		Resultado obtenido	-	-	6,05	
* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)						
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS						
Enlace Encuesta: https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0						
Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 6,85	
		Resultado obtenido	-	-	7,24	
* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo)						
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE						
Encuesta de Evaluación de la actividad docente						
Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		2010/2011	2011/2012	2012/2013	Nº Mejora curso 12/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	-	≥ 4,50	
		Resultado obtenido	-	-	4,98	
* Escala de 1 a 6 (1- Muy en desacuerdo,..., 6- Muy de acuerdo)						
Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)						
Enlace encuesta estudiante https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVvaThfbGc6MQ#gid=0						
Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 9 (cuando proceda)						
Enlace encuesta Tutor externo de prácticas https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXIZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0						
Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 10 (cuando proceda)						
Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)						
Enlace estudiantes enviados: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656						
Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 11 (cuando proceda)						
Enlace estudiantes recibidos: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863						
Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 12 (cuando proceda)						
Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)						

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 13 (cuando proceda)

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

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

Informe de Satisfacción del PAT del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción del profesorado

El *Resultado obtenido* se encuentra un 0,83% por encima del *Resultado esperado*. Cabe indicar que solamente 5 profesores rellenaron la encuesta de satisfacción del PDI, con lo cual estos resultados no se consideran representativos de la satisfacción del profesorado del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.

Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.

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

Índice de satisfacción con la actividad docente

Los valores del *Índice de satisfacción con la actividad docente* se sitúan un 10,67% por encima del *Resultado esperado*, lo cual viene a indicar que los estudiantes valoran altamente la planificación de la docencia y el desarrollo de la enseñanza que nuestro profesorado desarrolla, así como y los resultados obtenidos.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010 / 2011 – 2011/2012 - 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS				
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS						
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=174&q=2&f=1				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx						
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	Nº Mejora curso 12/13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 0	≤ 10	
		Resultado obtenido	0	0	0	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	-	

8.1. Análisis de resultados

Se valora muy positivamente que en el Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia, no se hayan formulado quejas/sugerencias por parte de ningún miembro de la comunidad universitaria, durante tres ediciones consecutivas.

La atención personalizada que se ofrece al alumno en el Master, permite el dialogo directo entre alumno, profesorado y Responsable.

Dicho trato directo genera una dinámica de anticipación y resolución más ágil que la presentación formal de posibles quejas/sugerencias que los miembros de la comunidad universitaria quieran realizar.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social.

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

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

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

ACCIÓN DE MEJORA
Aumentar el número de acciones de difusión de la política y los objetivos de calidad
ESTADO
Finalizado
RESULTADO
La totalidad del PDI asociado al Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales es conocedor de la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad.
OBSERVACIONES
Email enviado a todos los profesores miembros del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales.

ACCIÓN DE MEJORA
Instaurar PAT en las titulaciones.
ESTADO
En curso.
RESULTADO
En el curso 2011-12, el Vicedecano de Antropología ha actuado a modo de tutor de los alumnos de primer curso.
OBSERVACIONES
El hecho de que el Vicedecano actúe a modo de tutor de los alumnos de primer curso, resolviendo sus dudas y planteamientos de manera individual, ya sea por cuestiones académicas como por cuestiones administrativas y de acogida en la Facultad, facilita el contraste del perfil de nuevos alumnos con el perfil de referencia definido en la memoria Verifica del Grado.

ACCIÓN DE MEJORA

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Proponer acciones para la captación de futuros estudiantes.

ESTADO

Finalizado

RESULTADO

Ha aumentado un 60,00% la [Tasa de Matriculación](#) (TdM) del Grado en Filosofía respecto al curso pasado:

TdM 10-11: 50,00%

TdM 11-12: 80,00%

OBSERVACIONES

Incremento y mejora de la difusión de la titulación.

ACCIÓN DE MEJORA

Redactar la documentación necesaria para el control de las prácticas externas.

ESTADO

Finalizado.

RESULTADO

Se ha creado un [Servicio de Prácticas](#) cuya función principal es coordinar la gestión de las prácticas académicas externas en colaboración con los coordinadores de prácticas de cada titulación.

OBSERVACIONES

La elaboración de las plantillas y formularios necesarios se ha llevado a cabo por el Área de Prácticas y Empleo.

ACCIÓN DE MEJORA

Preparar encuesta de satisfacción para recoger la opinión de algunos colectivos implicados en la Facultad.

ESTADO

Finalizado.

RESULTADO

En el apartado 4.4.2. *Cauces de participación por los grupos de interés* del [Capítulo 4. Política y objetivos de calidad](#) se han definido las encuestas de opinión.

OBSERVACIONES

La elaboración de las encuestas se ha llevado a cabo por la Oficina de Calidad.

ACCIÓN DE MEJORA

Aumentar la movilidad del PDI.

ESTADO

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Finalizado.

RESULTADO

Se ha continuado con los mismos valores de movilidad docente del PDI en el curso 2011-12.

OBSERVACIONES

Se considera que la no consecución de la acción de mejora no afecta al funcionamiento del Grado.

ACCIÓN DE MEJORA

Aumentar el número de doctores acreditados en el Grado de Antropología.

ESTADO

Finalizado.

RESULTADO

A fecha de abril de 2013, el PDI doctor actual no tiene méritos para acreditarse.

OBSERVACIONES

Se considera que la no consecución de la acción de mejora no afecta al funcionamiento del Grado.

CURSO 2011/2012

ACCIÓN DE MEJORA

Aumento de plazas de movilidad de estudiantes en el Grado de Antropología.

ESTADO

Finalizado.

RESULTADO

En el curso 12-13 aumentó el número de plazas de movilidad:

	curso 11-12	curso 12-13
convenios	8	9
<i>Incremento convenios</i>	<i>12,50%</i>	
plazas	16	19
<i>Incremento plazas</i>	<i>18,75%</i>	

OBSERVACIONES

Se consigue, además, potenciar el número de alumnos extranjeros recibidos por programas de movilidad.

ACCIÓN DE MEJORA

Implantar el PAT en los Grados de la Facultad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

ESTADO
En curso.
RESULTADO
No se ha ofertado el primer curso del Grado en Antropología, en el curso académico 2012-13. El Decano ha asumido las funciones de profesor tutor en el Grado de Filosofía, durante el curso 2012-13.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Orientar a los alumnos del Grado en Filosofía de manera Online
ESTADO
En curso
RESULTADO
En curso
OBSERVACIONES
Contactar con el Servicio de Orientación para que oferte orientación Online.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	01
Acción de Mejora	
Reorientar el enfoque de los Objetivos de Calidad, hacia la mejora de los procesos de organización de la Facultad.	
Tareas a desarrollar	
Aumentar el número de Juntas de Facultad respecto al curso 2012-13. Contabilizar el número Juntas de Facultad realizadas, para comprobar el aumento que existe en su realización, respecto del curso 2012-13.	
Responsable de la Tarea	
Coordinadora de Calidad.	
Temporalización	
Curso académico 2013-14.	
Recursos necesarios	
Plantilla PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD.	
Indicador asociado	
Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	
Responsable seguimiento	
Comisión de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la coordinación y el trabajo en común de los diferentes responsables de las titulaciones de la Facultad.	
Resultados esperados	
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso</i> , por encima del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .	

Nº de mejora:	02
Acción de Mejora	
Revisión del valor de la Tasa de abandono en la Memoria del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.	
Tareas a desarrollar	
Proponer un nuevo valor de la Tasa. Presentar dicho valor a ANECA mediante una Propuesta de Modificación del Título.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Temporalización
Curso académico 2013-14.
Recursos necesarios
Elaboración de informes en aplicación MODIFICA.
Indicador asociado
Informes de valoración de ANECA. Resolución del Consejo de Universidades.
Responsable seguimiento
Comisión de Seguimiento del Título. Comisión de Calidad.
Beneficios esperados
Acrecentar la precisión del instrumento de medición, para que el valor obtenido exprese mejor las especificaciones establecidas para el Máster.
Resultados esperados
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Tasa de abandono</i>, por debajo del <i>Resultado esperado 2013-14</i>.

Nº de mejora: 03
Acción de Mejora
Revisión del valor de la Tasa de eficiencia de los graduados en la Memoria del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.
Tareas a desarrollar
Proponer un nuevo valor de la Tasa. Presentar dicho valor a ANECA mediante una Propuesta de Modificación del Título.
Responsable de la Tarea
Coordinador del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.
Temporalización
Curso académico 2013-14.
Recursos necesarios
Elaboración de informes en aplicación MODIFICA.
Indicador asociado
Informes de valoración de ANECA. Resolución del Consejo de Universidades.
Responsable seguimiento
Comisión de Seguimiento del Título. Comisión de Calidad.
Beneficios esperados

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Acrecentar la precisión del instrumento de medición, para que el valor obtenido exprese mejor las especificaciones establecidas para el Máster.

Resultados esperados

Situar el *Resultado obtenido 2013-14* del *Tasa de eficiencia*, por encima del *Resultado esperado 2013-14*.

Nº de mejora:	04
Acción de Mejora	
Revisión del valor de la Tasa de graduación en la Memoria del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.	
Tareas a desarrollar	
Proponer un nuevo valor de la Tasa. Presentar dicho valor a ANECA mediante una Propuesta de Modificación del Título.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.	
Temporalización	
Curso académico 2013-14.	
Recursos necesarios	
Elaboración de informes en aplicación MODIFICA.	
Indicador asociado	
Informes de valoración de ANECA. Resolución del Consejo de Universidades.	
Responsable seguimiento	
Comisión de Seguimiento del Título. Comisión de Calidad.	
Beneficios esperados	
Acrecentar la precisión del instrumento de medición, para que el valor obtenido exprese mejor las especificaciones establecidas para el Máster.	
Resultados esperados	
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Tasa de graduación</i> , por encima del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .	

Nº de mejora:	05
Acción de Mejora	
Revisión de las plazas ofertadas en el Master de Ciencias del Matrimonio y la Familia.	
Tareas a desarrollar	
Revisar el número de plazas ofertadas. Aproximar el número de plazas ofertadas al número de matriculados.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Responsable de la Tarea
Coordinador del Master de Ciencias del Matrimonio y la Familia.
Temporalización
Curso académico 2013-14
Recursos necesarios
Elaboración de informes en aplicación MODIFICA.
Indicador asociado
Número de plazas ofertadas.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Optimización de recursos. Que el indicador <i>Tasa de Matriculación</i> proporcione información más cercana a la realidad.
Resultados esperados
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Tasa de matriculación</i> , por encima del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .

Nº de mejora:	06
Acción de Mejora	
Transmitir al Vicerrectorado la necesidad de contar con el PAT en el Grado en Filosofía.	
Tareas a desarrollar	
Reunión del Equipo Decanal con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Empleabilidad, para establecer la manera de instaurar el PAT en el Grado de Filosofía.	
Responsable de la Tarea	
Decano del Grado en Filosofía.	
Temporalización	
Curso académico 2013-14.	
Recursos necesarios	
Correo electrónico, reuniones.	
Indicador asociado	
Nombramiento de un Profesor Tutor para el Grado en Filosofía.	
Responsable seguimiento	
Comisión de Calidad.	
Beneficios esperados	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 29/01/2014

Aumento de la Tasa de Rendimiento en el Grado en Filosofía.

Implantación de un mecanismo de análisis y comparación de perfil de los nuevos alumnos del curso con el perfil de referencia.

Resultados esperados

Situar el *Resultado obtenido 2013-14* del *Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso*, por encima del *Resultado esperado 2013-14*.

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-05 Ed 01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA

INDICADOR	10-11	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	77,6%	91,2%	80,4%
TASA DE ABANDONO	35,1%	6,7%	25,0%
TASA DE EFICIENCIA	100,0 %	94,5%	95,9%
TASA DE GRADUACIÓN	48,7 %	70,0%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	63,33%	50,00%	33,33%
TASA DE MATRICULACIÓN	61,67%	51,67%	26,67%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	73,68%	72,22%	73,68%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	31,58%	33,33%	47,37%

- **TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:**

Durante tres cursos consecutivos, los valores de la Tasa de Rendimiento se han situado por encima de 77,6%, valor obtenido en el curso 2010-11. Aunque ha habido fluctuaciones a lo largo de los tres cursos, no se considera que sean importantes, ya que los valores de los cursos 11-12 y 12-13, han estado por encima del 80,0%

- **TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:**

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

Aunque se ha reducido el abandono de la cohorte de entrada 10-11 a la cohorte de entrada 11-12, una cantidad equivalente a 28,40 puntos (un 80,91% respecto de la Tasa 10-11), se considera que la situación es mejorable ya que la tasa ha vuelto a aumentar en la cohorte 2012-13.

Como Acción de Mejora, éste y otros aspectos del Master van a ser revisados y se presentarán a ANECA, mediante una Propuesta de Modificación del Título que se pretende llevar a cabo, en base a los siguientes criterios del SGIC de la Facultad:

- Análisis y medición de resultados.
- Calidad de los programas formativos.
- Definición de perfiles y captación de estudiantes.
- Gestión de los recursos materiales.

Se da la particularidad en este Master, que en todos los cursos académicos, existen antiguos alumnos que no acabaron el master con sus cohortes correspondientes, y vuelven más tarde a matricularse con objeto de acabarlo. Suele suceder que este tiempo entre el curso de abandono y el curso de vuelta a matricularse, es mayor que el tiempo de medición considerado en la definición de la Tasa de Abandono.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-05 Ed 01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

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

Los tres valores consecutivos obtenidos son muy buenos, en todo momento se encuentran muy próximos a 100%, siendo el valor de la corte de graduación 11-12 el más alejado, y solamente en 5,50 puntos.

Se entiende así que no se requiere a los estudiantes un exceso de créditos que para obtener el título, y que el plan de estudios no muestra mayor dificultad.

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

Aunque ha aumentado el valor de la Tasa de la cohorte de entrada 10-11 a la cohorte de entrada 11-12, una cantidad equivalente a 21,30 puntos (un 43,74% respecto de la Tasa 10-11), se considera que la situación es mejorable.

Se entiende que esta tasa está muy relacionada la tasa de abandono, con lo cual, las propuestas de mejora indicadas en dicha tasa de abandono, revertirán en la mejora de esta tasa de graduación. Se realizará un seguimiento a lo largo de los siguientes cursos.

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

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

Tanto la *Tasa de oferta / demanda* como la *Tasa de Matriculación* han sufrido un descenso a lo largo de los diferentes cursos. Como acción de mejora para corregir la desviación, se revisará la oferta de plazas ofertadas de matriculación, para ajustarla a valores más próximos al número de matrículas.

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

El valor de la Tasa ha ido descendiendo con el paso de los cursos académicos. Como acción de mejora para corregir la desviación, se revisará la oferta de plazas ofertadas de matriculación, para ajustarla a valores más próximos al número de matrículas. Tal Acción de Mejora, se encuentra reflejada en el Plan de Mejoras del SGIC 12/13 de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social (https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=174&g=2&f=1)

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

Los valores de la Tasa han estado siempre por encima del valor indicado en la Memoria (72%), lo cual se valora positivamente. Además la dispersión entre los valores de los diferentes cursos es muy pequeña, concretamente, de 1,42 puntos entre el valor más alto y el valor más bajo, lo que viene a indicar que la plantilla del profesorado se ha mantenido estable a lo largo de los diferentes cursos académicos.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-05 Ed 01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

Los valores de la Tasa se han mantenido con regularidad a lo largo de dos cursos académicos, incrementándose en 14,04 puntos (42,12%) respecto al curso 2011-12, lo que viene a indicar la intención de seguir mantenido estable la plantilla de profesorado, a lo largo de los diferentes cursos académicos.



INFORME GLOBAL

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-06 Ed-00	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO

REFLEXIÓN GLOBAL
La estructura de la página web del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia ha ido añadiendo información desde su implantación en el curso 2011-12. Actualmente se detallan los aspectos organizativos de la titulación incluyendo información sobre los horarios de las asignaturas y las aulas donde se imparten, así como la categoría del profesorado que imparte la asignatura. También se incluye la información por semestres de asignaturas en la tabla informativa del Plan de Estudios; aparece el curso académico donde se identifica el comienzo del curso, cuando termina, y las festividades generales o específicas y las pruebas de evaluación asignadas a primera y a segunda convocatoria; Se ha completado la información del apartado Plan de estudios/Profesorado enlazando las guías docentes con el email de los profesores que las imparten. La distribución de la información en la web del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia ha sido pensada con la intención de solucionar las necesidades del futuro estudiante y de informar relevantemente a la sociedad.

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

REFLEXIÓN GLOBAL
Modificación del Plan de Estudios ya verificado de este título oficial, al amparo del artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados. La presente memoria explicita por vez primera la información según la nueva aplicación informática. Mantiene la misma denominación tanto del título, como de la estructura del plan de estudios (módulos, materias y asignaturas), ajustándose la carga de créditos de las asignaturas con objeto de buscar un mayor equilibrio en el plan de estudios.

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

REFLEXIÓN GLOBAL
No se incluyen recomendaciones en el Informe EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS de 27/11/2012.

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

REFLEXIÓN GLOBAL
El Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia se incorpora al SGIC de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA
PCA-25-F-06 Ed-00	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 29/01/2014

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL
La evolución en los valores de los indicadores, sugiere algunos aspectos del Master van a ser revisados y se presentarán a ANECA, mediante una Propuesta de Modificación del Título que se pretende llevar a cabo, en base a los siguientes criterios del SGIC de la Facultad: • Análisis y medición de resultados. • Calidad de los programas formativos. • Definición de perfiles y captación de estudiantes. • Gestión de los recursos materiales.



**ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN
CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y LA FAMILIA**

CURSO 2010/11 - 2011/12 - 2012/13

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

ANEXO 1

Planificación y Seguimiento de Objetivos de Calidad.



OBJETIVO:	Seguimiento y orientación de los Alumnos durante su primer curso en la Facultad				
Nº: 01/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Instaurar PAT en los Grados de la Facultad en el curso 2012-13	Elegir a un profesor del Grado en Filosofía para que actúe como profesor tutor.	Responsable del Grado en Filosofía	Actas de Junta de Facultad	Septiembre 2012	Sí
	Elegir a un profesor del Grado en Antropología para que actúe como profesor tutor.	Responsable del Grado en Antropología	Actas de Junta de Facultad	Septiembre 2012	No
	Reuniones del responsable del Grado en Filosofía con el profesorado para informar de la implantación del PAT en la Facultad.	Responsable del Grado en Filosofía	Actas de las reuniones	Octubre 2012	No
	Reuniones del responsable del Grado en Antropología con el profesorado para informar de la implantación del PAT en la Facultad.	Responsable del Grado en Antropología	Actas de las reuniones	Octubre 2012	No
	Comienzo de la actividad del profesor tutor en el Grado de Filosofía.	Profesor tutor del Grado de Filosofía	Plantillas de Seguimiento Reuniones con el PAT	Diciembre 2012	No
	Comienzo de la actividad del profesor tutor en el Grado de Antropología.	Profesor tutor del Grado de Filosofía	Plantillas de Seguimiento Reuniones con el PAT	Diciembre 2012	No

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 22/03/2012



Fecha de seguimiento	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	Antropología	No se ha ofertado el primer curso en el curso académico 2012-13, por ello no se ha podido elegir un profesor para que actúe como profesor tutor.	En espera de las indicaciones de Consejo de Gobierno.	
	Filosofía	El Decano asume las funciones de profesor tutor en el Grado de Filosofía.	Continuar con el seguimiento	
Octubre 2012	Antropología	Se continúa sin ofertar el primer curso	En espera de las indicaciones de Consejo de Gobierno.	
	Filosofía	Por cuestiones de agenda de trabajo, no se ha podido tener la reunión informativa con los profesores.	Continuar con el seguimiento	
Noviembre 2012	Antropología	Se continúa sin ofertar el primer curso	En espera de las indicaciones de Consejo de Gobierno.	
	Filosofía	Por cuestiones de agenda de trabajo, no se ha podido tener la reunión informativa con los profesores.	Tener la reunión en el mes de diciembre.	
Diciembre 2012	Antropología	Se continúa sin ofertar el primer curso	En espera de las indicaciones de Consejo de Gobierno.	
	Filosofía	Se continúa sin tener la reunión informativa con los profesores.	Tener la reunión en el mes de abril	
Junio 2013	Antropología	Finalmente no se ha ofertado el primer curso		
	Filosofía	Por cuestiones de agenda de trabajo, no se ha podido tener la reunión informativa con los profesores	Se expondrá la necesidad de contar con un PAT en el Grado, en el Claustro que tendrá lugar en julio 2013.	Se abre una no conformidad.



OBJETIVO:		Reconocimiento de la calidad docente del profesorado del Grado de Antropología.			
Nº: 02/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Aumentar el % de doctores acreditados durante el curso académico 2012-13 En el curso 2010-11 el Grado tenía un 10% del profesorado como doctor acreditado.	Informar al profesorado del grado sobre la importancia de la acreditación	Responsable del Grado de Antropología	Claustro email	Octubre 2012	Sí
	Informar al profesorado sobre la fecha de apertura de plazo.	Responsable del Grado de Antropología	Claustro email	Diciembre 2012	Sí
	Acreditación de los profesores	Cada profesor	Presentar la documentación en la AVAP	Junio 2013	No

Aprobado por: Comisión de
Calidad
Fecha: 22/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Octubre 2012	Se ha informado a los 8 profesores del Grado mediante un mail a cada uno. En dicho mail se les indica como pueden acceder a la acreditación por AVAP o por ANECA. El mail ha sido enviado por la Coordinadora de Grado Raquel Sánchez Padilla en fecha 29-10-12.	Ninguna	Se considera que se ha cumplido la meta y se pasa a la siguiente.
Diciembre 2012	Todavía no se ha abierto el PLAZO ÚNICO DE PRESENTACIÓN 2013 en la web de AVAP https://appweb.edu.gva.es/OV_AVAP/entradaSEU.jsp	Continuar visitando la web de AVAP para conocer el PLAZO ÚNICO DE PRESENTACIÓN 2013	
Abril 2013	No se han presentado solicitudes de acreditación, porque el PDI doctor actual no tenía méritos para acreditarse. En estos momentos el % PDI doctor acreditado en la titulación es 27,27%	Estimular y fomentar al PDI doctor, en la obtención de méritos necesarios para poder acreditarse, en las reuniones con la Coordinadora de Titulación.	
Junio 2013	Nadie se ha podido acreditar este curso, no obstante 2 profesores están esperando respuestas de varias revistas científicas a las que han enviado artículos (requisito para acreditarse).	Dar por concluido el Objetivo de Calidad. Se considera que la no consecución del Objetivo no afecta al funcionamiento del Grado.	

ANEXO 2

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD		FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
	CURSO 2012-2013		FECHA: 22/05/2013

La Comisión de Calidad quedó constituida, en primera convocatoria a las 9:30.

Relación de asistentes: Ginés Marco, Pilar Ferrer, Pablo Vidal, Enric Carrascosa.

1. APROBACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA EVIDENCIA E-TEXTO EN EL PROCESO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

La inclusión de la evidencia *E-TEXTO* ha sido trabajada por José Sanmartín, Ginés Marco y por Enric Carrascosa durante el mes pasado.

Se aprueba la inclusión de dicha evidencia, en el *Apartado 7. Archivo*, según la siguiente tabla:

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
E-texto	Informático	Técnico de la <i>Oficina para el Desarrollo del Campus Virtual</i>	4 años

2. APROBACIÓN DE LA VERSIÓN 5 DEL PROCESO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Por la inclusión de la evidencia *E-Texto*, se aprueba la versión 5 del *Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos*.

El técnico de calidad se encargará de hacer pública dicha versión en la web (https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=59&g=2&f=1)

3. MODIFICACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD.

Con motivo de la inclusión de:

- Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.
- Master Universitario en Marketing Político e Institucional.

En el SGIC en la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social, la Comisión de Calidad modifica su composición para incluir a los Responsables de dichos Masters entre los miembros de la presente Comisión.

La Comisión de Calidad queda así compuesta por los siguientes miembros:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD		FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
	CURSO 2012-2013		FECHA: 22/05/2013

- Presidente: Ginés Marco Perles.
- Coordinadora de Calidad: Pilar Ferrer Rodríguez.
- Responsable del Grado en Antropología: Pablo Vidal González.
- Responsable del Grado en Filosofía Online: Ginés Marco Perles.
- Responsable del Grado en Trabajo Social: Pablo Vidal González.
- Responsable del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia: Ginés Marco Perles.
- Responsable del Master Universitario en Marketing Político e Institucional: Ginés Marco Perles.
- Representante del PDI: Pablo Vidal González.
- Representante del PAS: Isabel Belmar Conejero.
- Representante de los Estudiantes: Ovidi Bea Roig.
- Representante de la Oficina de Calidad: Enric Carrascosa Saragossà.

Sin más asuntos que tratar, se levantó la sesión a las 10:30 horas.

EL DECANO

LA COORDINADORA DE CALIDAD

Ginés Marco Perles.

Pilar Ferrer Rodríguez.

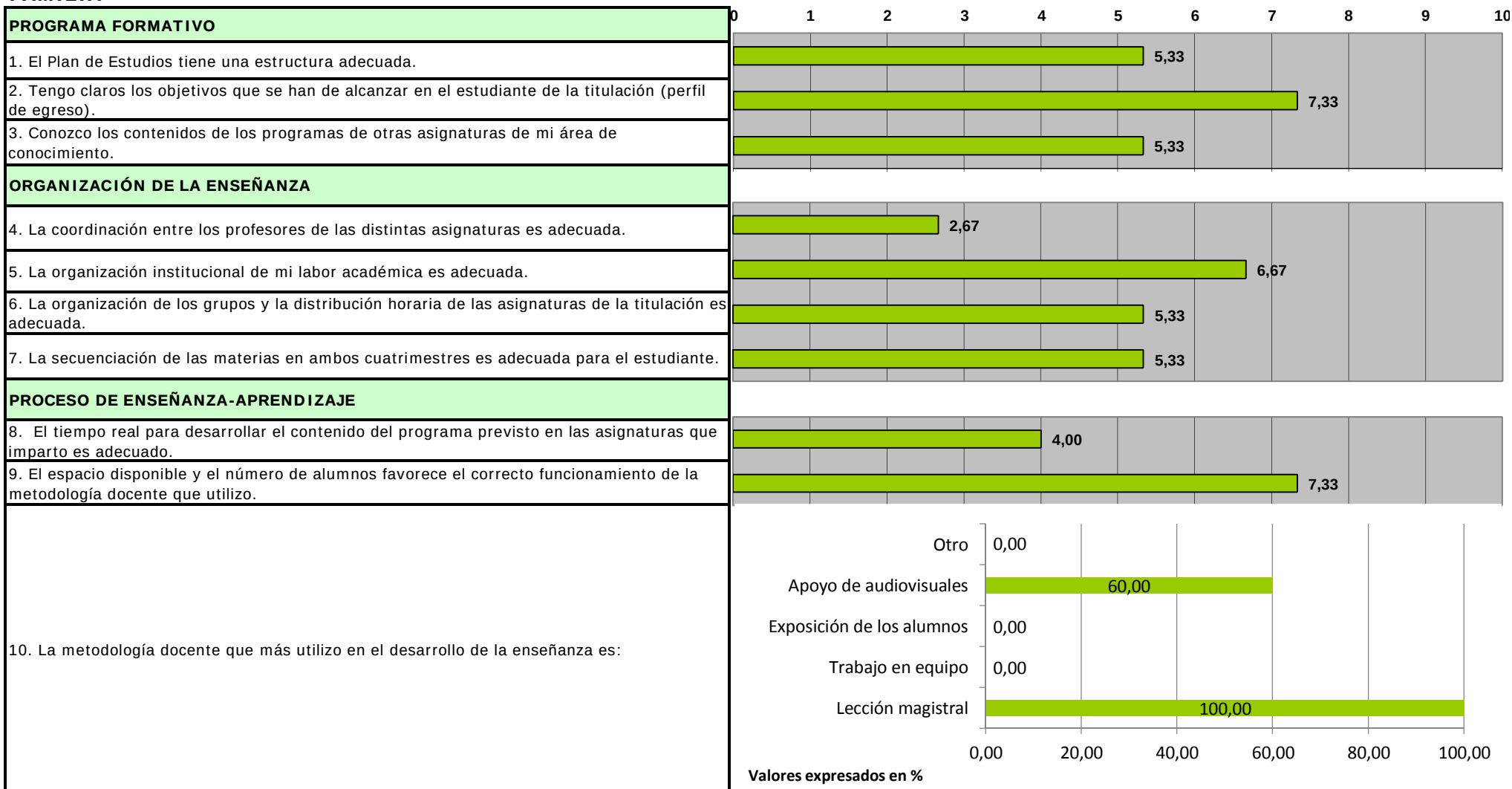
ANEXO 6

Informe de Satisfacción del PDI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013

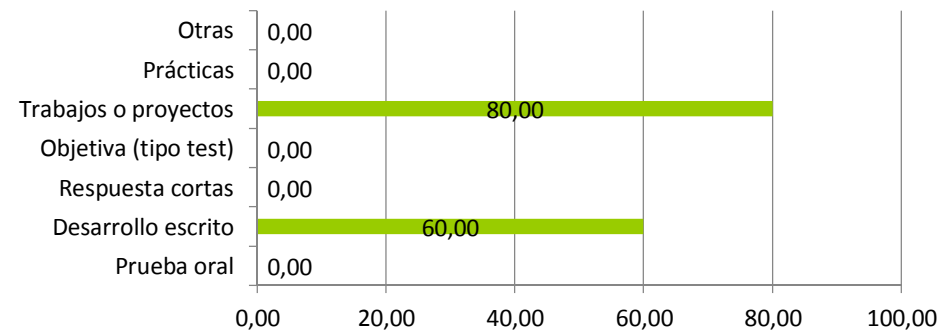
MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DEL MATRIMONIO Y DE LA FAMILIA

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

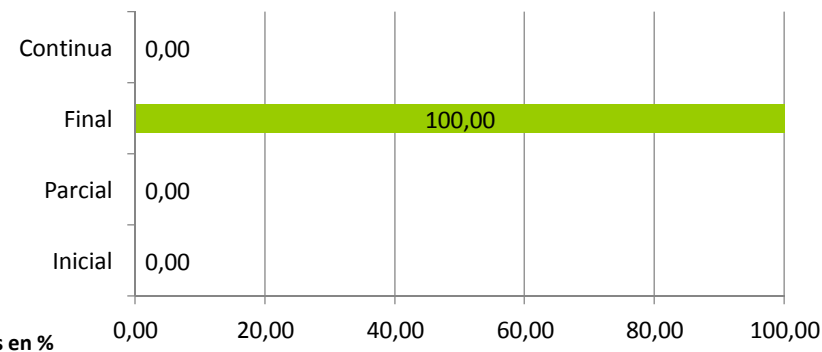


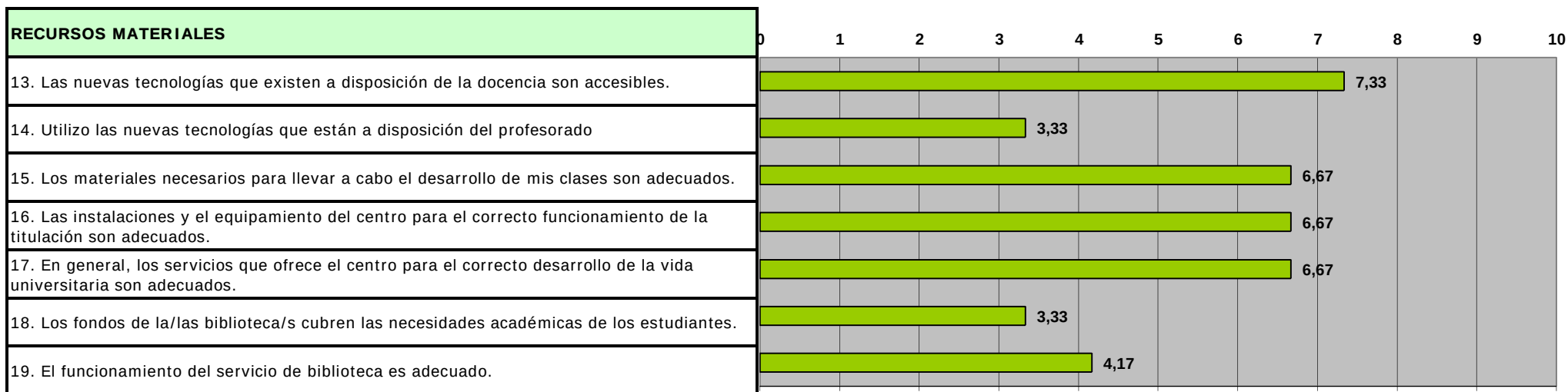
EVALUACIÓN

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

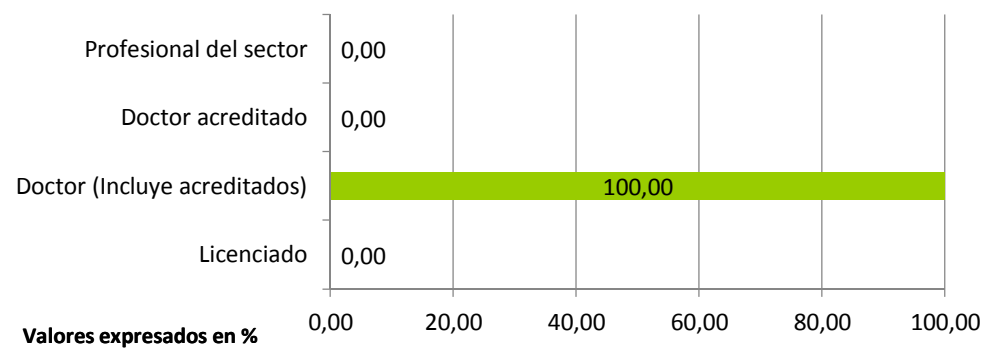


12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:





CATEGORÍA DOCENTE





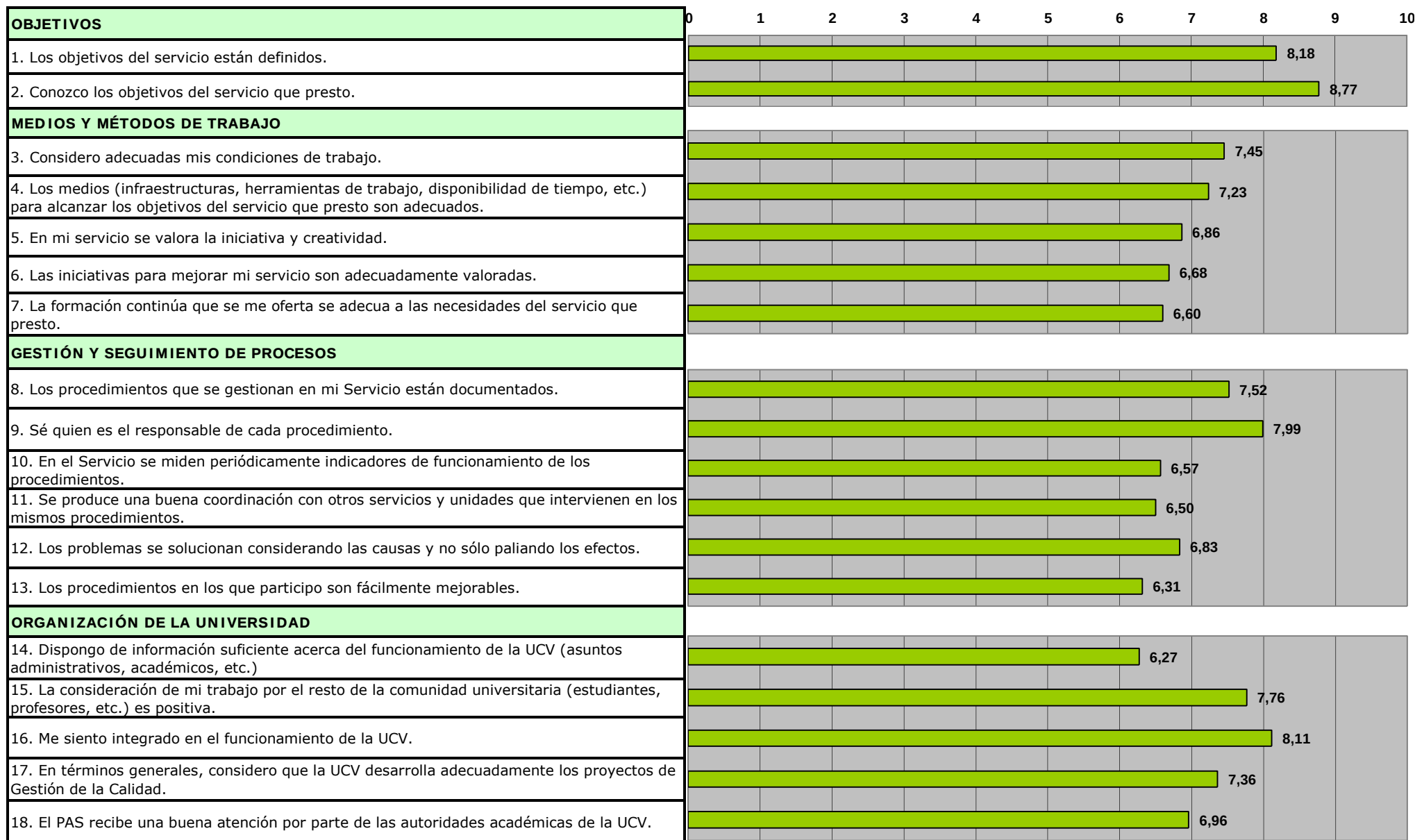
Observaciones de interés:

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad)

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Nº de encuestas: 195

ANEXO 8

Encuesta de Evaluación de la actividad docente



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE



así no marques



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

SEXO DEL/DE LA
ALUMNO/A

Mujer ☐

Hombre... ☐

CONVOCATORIA

1ª ☐

2ª ☐

3ª ☐

Más..... ☐

ASISTENCIA A CLASE
DEL/DE LA ALUMNO/A

-40% ☐

+40% ☐

CÓDIGO DEL/DE LA PROFESOR/A

Millares

Centenas

Decenas

Unidades

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

1 Totalmente en desacuerdo	2 Muy en desacuerdo	3 En desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo	6 Totalmente de acuerdo
--------------------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------------------

PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

- La guía docente / programa te aporta información útil sobre la asignatura (planificación, metodología, criterios de evaluación, etc.).

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Consideras que los contenidos entre asignaturas del mismo curso o de cursos anteriores no se han repetido innecesariamente.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

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

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese ^{SUS} opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.).

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.

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

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- La guía docente / programa de la asignatura se explica con detalle en las sesiones iniciales.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- El desarrollo de la asignatura se ajusta a lo previsto en la guía docente / programa.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura.

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Los criterios y sistemas de evaluación establecidos se ajustan adecuadamente a la guía docente / programa de la asignatura.

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- El modo en que evalúa el/la profesor/a (exámenes, trabajos individuales o de grupo, etc.) tiene relación con el tipo de tareas desarrolladas (teóricas, prácticas individuales, prácticas grupales, etc.).

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Utiliza distintos tipos de procedimientos para la recogida de información y seguimiento de la actividad de los/as alumnos/as (portafolio, ficha de seguimiento, trabajos variados, etc.).

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- El proceso de corrección y revisión y la publicidad de los trabajos y actividades evaluados es objetivo y transparente.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- El grado de dedicación a las diferentes tareas que exige esta asignatura (trabajos, casos prácticos, prácticas, portafolio, etc.) se corresponde con el peso asignado en la evaluación.

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- El/la profesor/a está disponible con puntualidad en el horario de tutorías.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Avisa a los/as alumnos/as con tiempo suficiente y se les facilita otra fecha si la tutoría es urgente y necesaria cuando hay una ausencia justificada.

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

RESULTADOS

- Las actividades desarrolladas (sesiones teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura.

1	2	3	4	5	6	NC
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias / objetivos previstos en la guía docente / programa.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------
- Globalmente estoy satisfecho/a con el/la profesor/a de esta asignatura.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

ANEXO 15

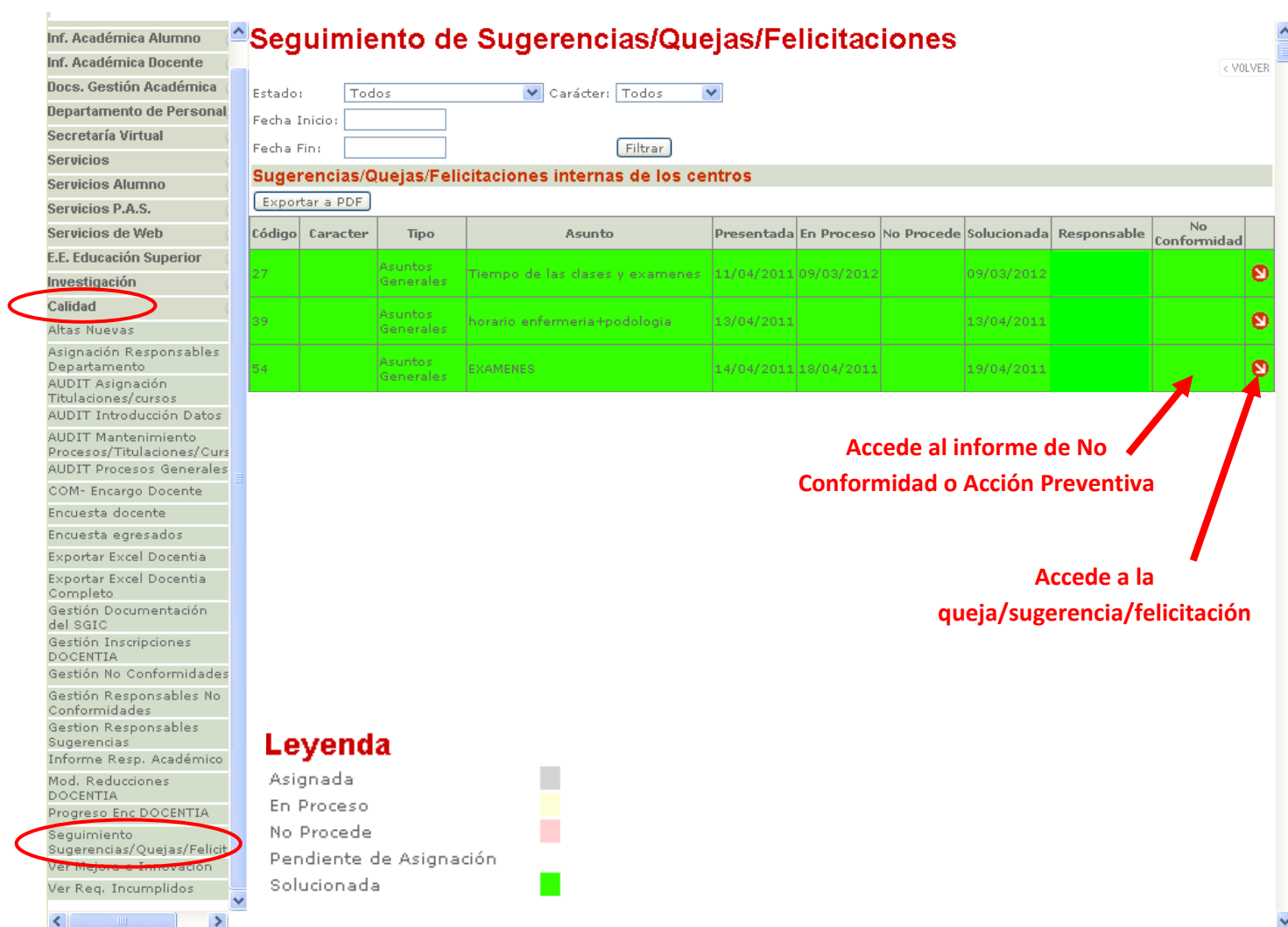
Tutorial Funcionamiento del Buzón

 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		
54	Asuntos Generales	Asuntos Generales	EXAMENES	14/04/2011	18/04/2011		19/04/2011		

Legenda

- 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.

 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

- 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.

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

- No 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.

 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

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".

 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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

Tipo: ← No Conformidad o Acción Preventiva

Abierta por:

Carácter: ← Carácter leve o grave

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

No conformidad de: ← Servicios o Facultades

Servicio: ← Nombre del servicio que abre la no conformidad

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción
incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

Aprobado por: ← Nombre del responsable del Servicio

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

 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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



[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. 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 deja 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.

 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

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

Responsable de la acción:

-- Sin asignar

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación
eficacia:

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

☐ Sí

☒ No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por:

-- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

 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 tomada en cuenta para una Acción Preventiva

☐ -> Esta sugerencia puede ser tomada 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.

 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

- 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.

 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

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.

 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

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

Responsable de la acción: -- 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.

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

☒ Si

☐ 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 deja la AC sin cerrar.

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

 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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo: Servicios ▼

Servicios: ▼

Carácter: Felicitación ▼

Asunto: Por la atención y trato recibido

Motivo:

Copiar a portapapeles

Responsable: ▼ Validar

Acciones: ☒ -> Responder

Continuar

- 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.

 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

- 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.