



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL

CURSO 2010/11 2011/12

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 Dirección de Negocios en un Entorno Global, 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 Dirección de Negocios en un Entorno Global a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=199&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 Dirección de Negocios en un Entorno Global, 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 Dirección de Negocios en un Entorno Global a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=199&g=2&f=1



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA
EMPRESA
MÁSTER UNIVERSITARIO EN
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN
UN ENTORNO GLOBAL

PCA-25-F01 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

FECHA: 08/01/2013

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
EL Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global fue verificado el 22 de septiembre de 2010 y desde esa fecha no se ha realizado ninguna modificación.	-	-	-	-	-



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

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

FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA
EMPRESA
MÁSTER UNIVERSITARIO EN
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN
UN ENTORNO GLOBAL

PCA-25-F02 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

FECHA: 08/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
El Máster recibió el informe favorable de la ANECA el 22 de septiembre de 2010 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>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

INTRODUCCIÓN

El Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global pertenece a la Facultad de Estudios de la Empresa de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”; han pasado más de dos años desde la valoración positiva de la ANECA al programa AUDIT para la Facultad de Estudios de la Empresa (marzo de 2010); desde esa fecha todos los capítulos del Manual de Calidad y de Procedimientos han sido revisados; en el curso 2011-12 la Universidad adoptó un Sistema Integrado de Gestión certificado en junio de 2012 según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, como consecuencia de ello el Manual AUDIT se adecuó a la normativa ISO. Algunos de estos cambios realizados han consistido en la asimilación de ciertos procesos del Manual por la normativa ISO.

En los procedimientos de los SGIC de la Facultad de Estudios de la Empresa se hace referencia a documentos que pertenecen al Sistema Integrado de Gestión de la UCV (certificado en junio de 2012 según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007) y que son de uso interno. Se puede acceder a los documentos del Sistema Integrado referentes a Calidad de dos formas:

- a través de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso 7hqzu9je98qdYL18r3LS

- a través de los procedimientos de 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 7hqzu9je98qdYL18r3LS

El SGIC supone la implementación de una serie de procedimientos, y el seguimiento de una serie de indicadores, que permitan asegurar que los objetivos de calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa se consiguen y están sometidos a un continuo proceso de mejora.

La Política y Objetivos de Calidad fue revisada en marzo de 2012 (Acta número 11 de 5 de marzo de 2012 de la Comisión de Calidad), se modificó la Política de Calidad en consonancia a la Política General de la Universidad y se establecieron nuevos objetivos, concretamente:

- Configurar un claustro de profesores con amplia experiencia investigadora.
- Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa.
- Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...).
- Potenciar movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa.

Y se han definido nuevos indicadores, todos ellos recogidos en el formato P-06-F-01 (Seguimiento de Indicadores) del Sistema Integrado de Gestión, para cada indicador se ha señalado un resultado esperado.

Todos los resultados, los análisis y las conclusiones han sido tratadas por el Equipo Decanal y quedan recogidas en los Informes Anuales y en los Planes de Mejoras. Todos estos informes son públicos y están disponibles en la página web de la titulación (parte inferior de la página) y se puede acceder desde el siguiente enlace:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

RESPONSABLES DEL SGIC

La **responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad** recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad, las funciones de ambos están descritas en el capítulo 3 del Manual de Calidad:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

La Comisión está formada por las siguientes personas:

- Decano de la Facultad (Presidente)
- Coordinador de Calidad (Secretario)
- Vicedecana/o de cada grado o un representante de cada grado.
- Técnico de la Oficina de Calidad Medio Ambiente y Riesgos Laborales
- 1 Profesor/a
- 1 PAS
- 1 Estudiante

En esta Comisión la figura del Coordinador de Calidad de la Comisión representa a todos los títulos de postgrado, por tanto, siempre se ha integrado en la Comisión de Calidad de la Facultad a los postgrados oficiales y por tanto a nuestro máster.

La Comisión de Calidad de la Facultad es la encargada de revisar tanto la Política de Calidad como los Objetivos. La fecha de aprobación de la Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa fue el 1 de Octubre de 2009, Acta nº 1 de la Comisión de Calidad (Anexo 1). Esta Comisión es el órgano de valoración de las Titulaciones a fin de proponer a la Comisión General de Calidad las recomendaciones que resulten necesarias para la configuración de las enseñanzas y las titulaciones de acuerdo con las exigencias derivadas de la implantación y desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior.

Durante el curso 2011-12 los miembros de la Comisión de Calidad han sido:

Dr. D. Juan Sapena Bolufer como Decano de la Facultad (Presidente).

Dra. D^a. Elena Floristán Imizcoz como Coordinadora de Calidad (Secretaria).

Dra. D^a. Ana Martínez-Vilanova como Vicedecana del Grado en ADE.

D. Luis Estivalis Torrent como Vicedecano del Grado en Multimedia

Dra. D^a. María Gil Marqués como representante del PDI.

D^a. Maite Guillot como representante del PAS.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

D^a. Jara Campos como representante de los alumnos.

D. Pablo Navarro Aguirre como Técnico de la Oficina de Calidad.

PROCEDIMIENTOS DEL SGIC

El **Manual de Procesos** de la Facultad se compone de 15 procedimientos:

- 1 - Elaboración de la política y objetivos de calidad
- 2 - Garantía de la calidad de los programas formativos
- 3 - Definición de perfiles y captación de estudiantes
- 4 - Gestión y revisión de la orientación profesional
- 5 - Gestión y revisión de las prácticas externas
- 6 - Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias
- 7 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- 8 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- 9 - Orientación al estudiante
- 10 - Captación y selección del PDI y PAS
- 11 - Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS
- 12 - Formación del PDI y PAS
- 13 - Gestión de los recursos materiales
- 14 - Análisis y medición de resultados
- 15 - Información pública

Tanto el Manual de Procesos como en el Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Facultad son públicos y están disponibles en la web de la titulación:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

La Comisión de Calidad elabora anualmente un Informe o Memoria Anual del SGIC y un Plan de Mejoras donde se especifican evidencias, indicadores e informes sobre los procesos y los componentes relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad, que abarcan las actividades ligadas a la planificación, diseño y ejecución del mismo en el Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global; como se ha indicado anteriormente todos estos informes son públicos y están disponibles en la página web de la titulación (parte inferior de la página) y se puede acceder desde el siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Con objeto de realizar una gestión eficiente de las quejas, sugerencias y felicitaciones que pueda recibir nuestra titulación la Facultad tiene definido un procedimiento:

- Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias

Al que se puede acceder desde el siguiente enlace (Capítulo 6 del Manual de Procesos):

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

Cuando una queja necesita solución se abre la correspondiente No Conformidad, de igual forma cuando una sugerencia puede ser atendida se abre la correspondiente Acción Preventiva. Para toda la Universidad se dispone del Procedimiento P-08 Gestión de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas (<https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>), en este procedimiento se describe el método seguido en la UCV para la gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Además, la Universidad en su conjunto dispone de una herramienta on-line para que cualquier usuario pueda realizar una queja, sugerencias y felicitaciones, a esta herramienta puede acceder personal externo en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

Aunque también el personal de la UCV y los alumnos pueden acceder desde su intranet.

A disposición de la Comunicad Universitaria existe un tutorial del funcionamiento del buzón en donde se explica con detalle el funcionamiento del mismo, este tutorial está disponible en la base de datos GEDUC a la que se puede acceder desde la intranet. (Se adjunta como Anexo 2).

La Facultad de Estudios de la Empresa dispone de dos indicadores para mediar los resultados de este procedimiento:

-Porcentaje de quejas solucionadas.

-Tiempo medio en gestionar una queja o sugerencias.

El valor esperado para el indicador porcentaje de quejas solucionadas es mayor o igual que el 75%, y el valor esperado para el indicador tiempo medio de gestión de una queja o sugerencia es menor o igual que 7 días.

La herramienta on-line del buzón nos permite mejorar la resolución de cualquier queja o sugerencias, además de no acumular papel innecesario; las quejas, sugerencias y felicitaciones se reciben a través del buzón on-line, todas las entradas son asignadas al Decano que analiza junto con los responsables de la titulación la sugerencia o queja, responde al usuario, y si procede, se abre la correspondiente acción correctiva o no conformidad en donde se analizan las causas de las mismas y se especifican los mecanismos para que no vuelva a suceder (en el caso de las quejas). Durante el curso 2011-12 no se recibió ninguna queja en el buzón referida a nuestra titulación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO: ANÁLISIS DE DATOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

Un proceso importante en la implantación de nuestro Sistema de Garantía Interno de Calidad es el proceso de **Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI y PAS**, al que se accede desde el siguiente enlace (Capítulo 11 del Manual de Procesos):

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

Se adjunta también como Anexo 3 el Procedimiento del Pase de Encuestas y se adjunta como Anexo 4 el modelo de encuesta de evaluación de la actividad docente.

Para el curso 2012-13 la evaluación del Profesorado se va a realizar en nuestro Máster a través de una encuesta on-line que rellenan los alumnos y a la que se accede desde el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dENpRVJkbkILemwwTIIHRXhrV2N4Znc6MQ#gid=0>

SATISFACCIÓN DE LOS PROFESORES

Además de evaluar la satisfacción de la actividad docente, durante el curso 2011-12 se han puesto en marcha los mecanismos para analizar la **satisfacción de los profesores** a través de una encuesta on-line, que se puede comprobar en el siguiente enlace:

PDI:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Es el primer año que se implanta este modelo de encuesta para analizar la satisfacción tanto del PDI por lo que no tenemos valores de referencia de cursos pasados; tampoco ofrecer resultados de la encuesta del PDI de nuestra titulación porque se han obtenido los datos por departamentos; para el curso 2012-13 se ha modificado la encuesta y se va a obtener los resultados por titulación.

SATISFACCIÓN DEL PAS

También en el curso 2011-12 se ha puesto en marcha la encuesta de **satisfacción del personal de administración y servicios** a través de una encuesta on-line, se puede acceder en el siguiente enlace:

PAS:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0>

Sólo podemos ofrecer resultados de la encuesta del PAS de forma general; en nuestra Universidad el PAS no está asignado a las Facultades ni a las titulaciones, está asignado a la Universidad; el promedio de la encuesta de satisfacción del PAS se ha situado en un 7,44 sobre 10, consideramos que el resultado es satisfactorio. Adjuntamos como Anexo 5 el Informe de la Encuesta de Satisfacción del PAS del curso 2011-12.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nuestra titulación dispone de diferentes mecanismos para analizar la satisfacción de los estudiantes.

La Universidad pone a disposición del estudiante el buzón on-line, al que se puede acceder desde el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

El buzón es utilizado por los estudiantes para realizar cualquier queja, sugerencias o felicitación, y tal y como se ha indicado en punto referente al Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones están son analizadas por el Decano y por el Coordinador de Calidad. Las entradas del buzón es uno de los indicadores más importantes para analizar la satisfacción de nuestra titulación.

Además del buzón, nuestra titulación ha puesto en marcha un conjunto de encuestas para analizar la satisfacción del estudiante:

-Encuestas de evaluación del PDI.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dENpRVJkbklLemwwTIIHRXhrV2N4Znc6MQ#gid=0>

-Encuestas de prácticas externas.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?pli=1&formkey=dGVpbUtJd0g0aVVhM1RSOHZrR0hKTUE6MA#gid=0>

-Encuesta egresados.

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

PRÁCTICAS EXTERNAS

La gestión de las prácticas se realiza a través de un Servicio General de la Universidad, definido en el Procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, accesible en <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>, en donde se describen los procesos realizados por el Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo para toda la Universidad, y a nivel de la Facultad a través del Procedimiento de Gestión de las Prácticas Externas disponible en el Manual de Procedimiento de la Facultad, se puede acceder en el siguiente enlace al procedimiento de Gestión de las Prácticas del Máster:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1

La información del Área de Prácticas y Empleo a nivel de toda la Universidad está disponible en la web en el siguiente enlace:

https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

Además, en la página web del Máster podemos encontrar toda la información referente a las Prácticas en el Máster, así como la Normativa General de Prácticas de la UCV:

https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=199&g=2&a=1&f=1&intro=1

Toda esta información se actualiza al menos una vez al año y ha sido ampliada siguiendo las recomendaciones realizadas por los informes de seguimiento de la AVAP.

Durante este curso, y con objeto de mejorar el proceso de gestión de las prácticas, se va a evaluar la satisfacción de las prácticas mediante dos encuestas, una para los alumnos que realicen prácticas y otra para los tutores de prácticas de los centros; los enlaces a dichas encuestas son:

Estudiantes en prácticas:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?pli=1&formkey=dGVpbUtJd0g0aVVhM1RSOHZrR0hKTUE6MA#gid=0>

Tutores de prácticas del centro o empresa:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG42SGYxZi1TekJZNiBjSUzLVVYM2c6MA#gid=0>

EL Máster dispone de más de 65 convenios de prácticas de empresas de la Comunidad Valenciana que pone a disposición del alumno.

MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

Nuestro Máster pone a disposición de sus alumnos la posibilidad de participar en **Programas de Movilidad**. La gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos está descrita en el procedimiento PCA-12 Procesos de Relaciones Internacionales, disponible en el enlace <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>, en el procedimiento se describe el funcionamiento de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y de los Coordinadores de Internacional, y se establecen todos los formularios que intervienen en el proceso. La ORI es la responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la Universidad y el Coordinador de Internacional de la Facultad es el encargado de buscar acuerdos y convenios con otras Facultades, también se encarga de seleccionar a los alumnos participantes en el programa, asignar las universidades de destino y del reconocimiento académico de los créditos y de las calificaciones.

En la web de la titulación se dispone de toda la información necesaria para participar en los programas de movilidad, accediendo a la pestaña “Programa de Movilidad” – “Movilidad Titulación” encontramos toda la información necesaria para el alumno que desea participar en los programas de movilidad:

https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=9&f=1

El resto de pestañas del menú desplegable hacen referencia a cada programa de movilidad, en ella se establecen las condiciones, plazos de solicitud, duración, ayudas económicas y un documento “pdf” con las universidades destino por cada programa.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

También se puede acceder a toda esta información a través de la web de la Oficina de Relaciones Internacionales, accediendo a través de la pestaña “Servicios” – “Internacional”:

https://www.ucv.es/internacional_0.asp

Para analizar la satisfacción de los alumnos tanto enviados como recibidos la Facultad ha puesto en marcha dos modelos de encuestas: PCA-12-F-16 “Encuesta final de estudiante” y PCA-12-F-13 “Encuesta de opinión del programa de movilidad”. Se adjuntan como Anexos 6 y 7.

En el curso 2011-12 no ha participado ningún alumno, este postgrado va dirigido a profesionales en ejercicio que, en su mayoría, están en activo por lo que es muy difícil cursar alguno de sus módulos en otros países.

INSERCIÓN LABORAL

Por último, y no menos importante, la titulación considera esencial los mecanismos y procesos para garantizar la **inserción laboral** de nuestros titulados. En este sentido, la Universidad dispone de varios servicios relaciones con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

Bolsa de Trabajo: https://www.ucv.es/servicios_1_3_4_0.asp

Emprendimiento: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp

Observatorio de Empleo: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp

Empleabilidad: https://www.ucv.es/servicios_1_3_5_0.asp

En el Procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, se describe como el Observatorio realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral, realizadas periódicamente. El Observatorio de Empleo colabora con el Equipo Decanal, analizando la información existente sobre la inserción laboral de los egresados, así como colabora en la definición de los objetivos en relación con la orientación profesional y análisis de los resultados de los estudios que se hayan desarrollado para conocer la inserción laboral de los egresados, valorando las competencias adquiridas.

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 y que se adjunta como Anexo 8:

https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp



MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA

Versión 1.0

CURSO 2011-12

FECHA: 20/12/2012

PLAN DE MEJORAS 2011-2012

Puntos débiles	Acciones de mejora	Tareas a desarrollar	Responsables de tarea	Temporalización	Recursos necesarios	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento	Beneficios esperados	Resultados alcanzados
Bajo número de matriculados en el Grado en Gestión Económico Financiera, en Economía y en el Master Universitario en Innovación Empresarial	Aumentar el número de matriculados en el Grado en Gestión Económico Financiera, en Economía y en el Master Universitario en Innovación Empresarial	Realizar actuaciones propias de captación de estudiantes para las titulaciones implicadas desde la Facultad	Junta de Facultad	Diciembre 2012 Julio 2014	Recursos humano (reuniones, actividades divulgativas de la oferta académica) Recursos informáticos (correos electrónicos informativos)	Incremento del número de matriculados en las titulaciones indicadas	Coordinadora de Calidad	Aumentar el número de matriculados en las titulaciones indicadas.	El número de matriculados en el curso 2012-13 ha aumentado en el Grado en Economía y en el Grado en Gecofin. En cuanto al Máster debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad no se ha ofertado en el curso 2012-13.
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad	Implantar el modelo de encuesta para evaluar la satisfacción de todos los colectivos implicados en la Facultad.	Elaborar el modelo de encuesta para los alumnos de prácticas, para los alumnos enviados, recibidos, para el PDI de la titulación y para los egresados. Pasar las encuestas, procesar los datos y elaborar los informes	Coordinador de Calidad, Coordinadora de Prácticas, Coordinadora de Internacional y Oficina de Calidad	Diciembre 2012 Julio 2013	Recursos Humanos (reuniones), Recursos materiales (encuestas papel) Recursos informáticos (encuestas on-line, correos electrónicos)	Nº de encuestas realizadas. Informes de satisfacción.	Coordinadora de Calidad.	Mejora de la información disponible para la toma de decisiones con respecto a los Grados y Postgrados, las prácticas y los programas de movilidad.	Se han implantado un número importante de encuestas: -Encuesta al alumno de prácticas (on-line) -Encuesta al tutor de prácticas (on-



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

MEMORIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGIC

FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA
EMPRESA

Versión 1.0

CURSO 2011-12

FECHA: 20/12/2012

		correspondientes.							line) -Encuesta alumno enviado (papel) -Encuesta alumno recibido (papel) -Encuesta satisfacción PDI (on-line)
Información pública en la web muy estandarizada e institucional	Crear una página web propia de la Facultad de Estudios de la Empresa dentro de la web de la UCV	Abrir un espacio web propio (blog) d para la Facultad	Coordinador de Calidad	Diciembre 2012 Julio 2013	Recursos Humanos (reuniones), Recursos materiales (encuestas papel) Recursos informáticos (espacio web)	Disponer de un espacio web propio antes de que finalice el curso	Coordinadora de Calidad	Mejorar la información pública de la Facultad.	La creación del blog de la Facultad sigue en proceso.
Bajas tasas de PDI a tiempo completo y Doctor Acreditado en el M.U. en Innovación Empresarial	Aumentar el número de Doctores y de Doctores Acreditados del M. U. en Innovación Empresarial	Configurar un claustro de profesores en el máster con mayor presencia de Doctores y Doctores Acreditados	Junta de Facultad	Diciembre 2012 Julio 2014	Recursos humanos (PDI Doctor y PDI Doctor Acreditado, reuniones de la Junta) Recursos económicos	Configurar un claustro docente investigador para el Máster en Innovación Empresarial	Coordinadora de Calidad	Incremento de las tasas de PDI Doctor y Doctor Acreditado	Como se ha indicado anteriormente debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad el Máster no se ha ofertado en el curso 2012-13.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F05 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL

INDICADOR	10-11	11-12
TASA DE RENDIMIENTO	100.00%	98.85%
TASA DE ABANDONO	0.00%	3.85%
TASA DE EFICIENCIA	100.00%	100.00%
TASA DE GRADUACIÓN	100.00%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	-	-
TASA DE MATRICULACIÓN	24.00%	104.00%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	66.66%	66.66%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	66.66%	80.00%

Todos los indicadores del Máster están disponibles en el siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=199&g=2&a=1&f=1

OBSERVACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

La tasa de rendimiento hace referencia al nº de créditos aprobados en relación al nº total de créditos matriculados. Durante el curso 2010-11, se implanta el primer curso del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global y se alcanza una tasa del 100.00%, y durante el curso 2011-12 en el que ya se han implantado dos cursos, esta se ha situado en un 98.85%, resultado que consideramos satisfactorio. A partir de los resultados, podemos observar que el nivel de créditos aprobados es estable. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Estas tasas se han calculado en X+1 tal como se indica en el documento "Variables e Indicadores del Sistema Integrado de Información Universitaria. FASE I" en el que para el indicador "Tasa de Abandono del Estudio (CURSA)" se indica que "en el caso de máster en lugar de considerar dos cursos seguidos sin matriculación se considerará sólo un curso".

La tasa de abandono para la cohorte de entrada del 2010-11 fue del 0,00%, y para la cohorte de entrada del curso 2011-12 se ha situado en un 3.85%; el resultado sigue siendo satisfactorio. Esta tasa se ha situado por debajo de la estimación realizada en la memoria verifica (10%) en estas dos cohortes de entrada.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F05 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

La tasa de eficiencia de las dos promociones ha sido del 100%, el resultado es satisfactorio y cumple con las expectativas de la Dirección del Máster.

- TASA DE GRADUACIÓN:

La tasa de graduación de la promoción 2010-11 fue del 100.00%, también el resultado es satisfactorio, todos los alumnos matriculados en 2010-11 se graduaron a final del curso.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

No podemos obtener el resultado de esta tasa puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, en nuestro caso el alumno realiza la reserva de plaza y en el momento que se completa el número de plazas ofertadas se cierra la reserva por lo que no podemos obtener una demanda real de la titulación.

- TASA DE PDI DOCTOR:

La Tasa de PDI Doctor ha alcanzado el valor promedio de los dos primeros cursos con un valor del 66.66%, el resultado es satisfactorio y se mantiene por encima del valor indicado en la memoria verifica.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

La Tasa de PDI a tiempo completo ha aumentado respecto al curso anterior y ha alcanzado el 80%; este dato es muy positivo porque permite a la titulación tener un equipo docente estable lo que se traduce en una mejor planificación para la implantación del plan de estudios; la tasa se sitúa por encima del valor estimado en la Memoria Verifica).

- TASA DE MATRICULACIÓN:

La Tasa de Matriculación ha sido muy positiva en el curso 2011-12, el número de plazas ofertadas para la titulación del máster universitario en dirección de negocios en un entorno global es de 25. En el curso 2010-11 la tasa de matriculación fue del 24% y para el curso 2011-12 fue del 104.00%, el exceso es debido en previsión de futuras bajas. Esperamos que para los próximos cursos el valor de esta tasa se mantenga en torno al 100%. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

INFORME DE INDICADORES

FACULTAD DE ESTUDIOS DE
LA EMPRESA
MÁSTER UNIVERSITARIO EN
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS
EN UN ENTORNO GLOBAL

PCA-25-F05 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

FECHA: 08/01/2013

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F06 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2031

CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Se ha tenido en cuenta a la hora de actualizar la información pública las recomendaciones de los informes de la AVAP, incidiendo especialmente en la información pública de las Prácticas Externas y del Trabajo Fin de Máster, para ambos campos se ha desarrollado una normativa propia de la UCV a la que se puede acceder desde la información del Máster, además de actualizar la información de cada apartado.</p> <p>Con el acceso a las direcciones web reseñadas, el alumno accede a la página web de la UCV, y a través de esta y de un modo fácil, puede obtener información de todos los Máster disponible en la UCV, así como si lo desea acceder de inmediato a la página del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.</p> <p>Se aporta una información completa sobre el título oficial objeto de seguimiento. Dicha información está actualizada cubriendo las necesidades de información del futuro estudiante y de la sociedad en general. La información pública recogida en la Web, es actualizada anualmente y siempre que se produzca cualquier cambio, o se considere oportuno añadir nueva información.</p> <p>En dicha página el alumno obtiene, mediante un sistema de menús desplegables, los Datos de la Titulación y una Presentación General del Máster, así como una información completa y actualizada de: Competencias, Calendario de Implantación y Extinción de la Titulación, Plan de Estudios, Guías Docentes, Profesorado, Horarios, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, información normativa y administrativa de acceso y matrícula, Programas de Movilidad, Sistema de Garantía de la Calidad, o incluso Memorias de Verificación y Modificación.</p> <p>Con la información suministrada, cualquier futuro estudiante puede conocer los aspectos del aprendizaje del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global, siendo utilizada tanto por futuros alumnos españoles como por alumnos extranjeros que acuden a nuestra facultad mediante los programas de intercambio.</p>

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>EL Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global fue verificado el 22 de septiembre de 2010 y desde esa fecha no se ha realizado ninguna modificación.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F06 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2031

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Máster recibió el informe favorable de la ANECA el 22 de septiembre de 2010 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>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa se ha podido hacer un seguimiento de la implantación de nuestro título.</p> <p>En el curso 2011-12 ha finalizado la segunda promoción y se ha implantado totalmente el SGIC, no obstante a medida que van pasando los meses vamos realizando los ajustes necesarios a través de las correspondientes comisiones de calidad y las revisiones de los procedimientos.</p> <p>El Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos, los informes y plan de mejora anuales son públicos y accesibles a través de los enlaces correspondientes de la web de la titulación.</p>

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO: La tasa de rendimiento hace referencia al nº de créditos aprobados en relación al nº total de créditos matriculados. Durante el curso 2010-11, se implanta el primer curso del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global y se alcanza una tasa del 100.00%, y durante el curso 2011-12 en el que ya se han implantado dos cursos, esta se ha situado en un 98.85%, resultado que consideramos satisfactorio. A partir de los resultados, podemos observar que el nivel de créditos aprobados es estable.</p>
<p>TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO: La tasa de abandono para la cohorte de entrada del 2010-11 fue del 0,00%, y para la cohorte de entrada del curso 2011-12 se ha situado en un 3.85%; el resultado sigue siendo satisfactorio. Esta tasa se ha situado por debajo de la estimación realizada en la memoria verifica (10%) en estas dos cohortes de entrada.</p>
<p>TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS: La tasa de eficiencia de las dos promociones ha sido del 100%, el resultado es satisfactorio y cumple con las expectativas de la Dirección del Máster.</p>
<p>TASA DE GRADUACIÓN: La tasa de graduación de la promoción 2010-11 fue del 100.00%, también el</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F06 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2031

resultado es satisfactorio, todos los alumnos matriculados en 2010-11 se graduaron a final del curso.

TASA DE OFERTA-DEMANDA: No podemos obtener el resultado de esta tasa puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, en nuestro caso el alumno realiza la reserva de plaza y en el momento que se completa el número de plazas ofertadas se cierra la reserva por lo que no podemos obtener una demanda real de la titulación.

TASA DE PDI DOCTOR: La Tasa de PDI Doctor ha alcanzado el valor promedio de los dos primeros cursos con un valor del 66.66%, el resultado es satisfactorio y se mantiene por encima del valor indicado en la memoria verifica.

TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO: La Tasa de PDI a tiempo completo ha aumentado respecto al curso anterior y ha alcanzado el 80%; este dato es muy positivo porque permite a la titulación tener un equipo docente estable lo que se traduce en una mejor planificación para la implantación del plan de estudios; la tasa se sitúa por encima del valor estimado en la Memoria Verifica).

TASA DE MATRICULACIÓN: La Tasa de Matriculación ha sido muy positiva en el curso 2011-12, el número de plazas ofertadas para la titulación del máster universitario en dirección de negocios en un entorno global es de 25. En el curso 2010-11 la tasa de matriculación fue del 24% y para el curso 2011-12 fue del 104.00%, el exceso es debido en previsión de futuras bajas. Esperamos que para los próximos cursos el valor de esta tasa se mantenga en torno al 100%. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL

CURSO 2010/11 2011-12

ANEXOS CRITERIO -5

ANEXO 1

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD



ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA

Fecha: 1 de octubre de 2009

Hora: 10:00 hrs.

Lugar: Facultad de Estudios de la Empresa (San Juan)

Número de acta: 1

ASISTENTES

- Dr. D. Juan Sapena Bolufer
- Dr. D. David Servera Francés
- Dra. D^a. Ana Martínez-Vilanova
- D^a Raquel Morcillo
- Dra. D^a. María Gil Marqués
- D^a. Maite Guillot
- D. Jara Campos

ORDEN DEL DÍA

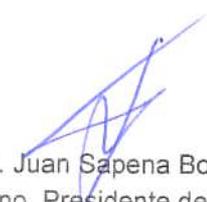
1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.
2. Ruegos y preguntas.

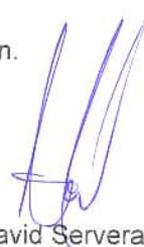
1. Se aprueba por la Junta de Facultad la Comisión de Calidad, compuesta por los siguientes miembros:

- Dr.D. Juan Sapena Bolufer.....Presidente de la Comisión y Decano
- Dr. D. David Servera Francés.....Coordinador de Calidad
- Dra. D^a Ana Martínez-Vilanova.....Vicedecana de la titulación
- D^a Raquel Morcillo.....Representante de la Oficina de Calidad
- Dra.D^a. María Gil Marqués.....Profesora
- D^a.Maite Guillot.....P.A.S.
- D^a Jara Campos.....Alumna

2. No hubieron ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.


Dr. D. Juan Sapena Bolufer
Decano. Presidente de la Comisión.


Dr. D. David Servera Francés.
Corrdinador de Calidad

ANEXO 2

TUTORIAL BUZÓN QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

 <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.

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

Tipo: ← No Conformidad o Acción Preventiva

Abierta por: |

Carácter: ← Carácter leve o grave

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

No conformidad de: ← Servicios o Facultades

Servicio: ← Nombre del servicio que abre la no conformidad

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

Aprobado por: ← Nombre del responsable del Servicio

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</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>	

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
- Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
- No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

-> **Esta sugerencia puede ser 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.

 <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?

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 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.

ANEXO 3

PROCEDIMIENTO PASE DE ENCUESTAS

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Versión 1.2</p>		<p>FECHA: 30/10/2011</p>

PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE

1. OBJETO

Establecer los criterios y el protocolo para la realización de las encuestas de opinión de los alumnos sobre el profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir".

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en cada una de las asignaturas que imparta cada uno de los profesores de la Universidad siempre que cumpla con alguna de las siguientes condiciones (por orden de preferencia):

- tres o más créditos de impartición de la asignatura
- al menos 40% de impartición de la asignatura
- mayor porcentaje de docencia en la asignatura
- responsable de firma de actas de la asignatura

3. PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE ENCUESTAS

1. El vicedecano correspondiente hace llegar los sobres (vacíos) con la información de la encuesta en su carátula frontal a los profesores que deben realizar los pases.

2. El profesor recoge en la conserjería de cada sede un número de hojas de encuesta suficiente para repartir a los estudiantes.

3. Se realiza el pase de la encuesta teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- La encuesta debe realizarse en una sesión de la asignatura del profesor evaluado.
- Para que la evaluación sea significativa es necesaria la participación de un 40% del total de alumnos matriculados en la asignatura (esa información figura en la etiqueta del sobre). En caso de que no haya suficientes alumnos cuando va a hacerse el pase:
 - se debe realizar en otra sesión en la que se espere que haya más alumnos.
 - si se prevé que en otra sesión no va a haber más asistencia **SE DEBEN PASAR LAS ENCUESTAS**. Hay que indicar por escrito sobre el propio sobre los condicionantes para ese pase de encuesta e informar al vicedecano; debe tratarse de condicionantes suficientemente importantes y decisivos para pasar la encuesta con

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Versión 1.2</p>		<p>FECHA: 30/10/2011</p>

un número bajo de alumnos (por ejemplo, tratarse de la última sesión de la asignatura, tener constancia de que la asistencia a clase no va a ser superior, etc.)

NOTA: ES **OBLIGATORIO** REALIZAR EL PASE DE ENCUESTAS, POR LO TANTO, ES NECESARIO QUE SE TENGAN EN CUENTA TODOS LOS CONDICIONANTES, PARA QUE EL PASE DE ENCUESTAS SE HAGA EN LA SESIÓN CON LA MAYOR ASISTENCIA DE ALUMNOS.

- En la carátula de cada sobre de encuesta figura el código de cuatro dígitos correspondiente a la terna asignatura, profesor y grupo. Las encuestas solamente se pueden procesar si este código está correctamente rellenado en cada hoja de encuesta.

Por tanto:

- en cada línea (unidades de mil, centenas, decenas y unidades) debe rellenarse el recuadro que corresponda (el error más frecuente es encontrar dos recuadros rellenos en la misma línea, o que se omita rellenarlo).
- deben rellenarse con lápiz o con bolígrafo azul o negro (nunca con rojo pues resultan ilegibles informáticamente).
- para asegurarse de que no hay errores es aconsejable que se escriba en la pizarra dicho código.
- Es importante indicar a los alumnos que traten de ser objetivos en sus valoraciones. Si de alguna pregunta no tienen información suficiente pueden utilizar la casilla que está a la derecha (NC) y el ítem de ese alumno no entrará en el cómputo de las medias.
- Cualquier incidencia detectada u ocurrida durante el pase de la encuesta debe ser explicada en la carátula anterior del sobre.

4. Una vez rellenas las encuestas se introducen en el sobre:

- Se debe intentar que todas las hojas de encuesta estén colocadas en el mismo sentido (que tengan los códigos hacia arriba para facilitar la posterior lectura).
- Solamente se deben introducir hojas de encuesta rellenas (la hojas sobrantes se entregan en conserjería junto con el sobre).

5. Se cierra el sobre y dos alumnos (normalmente el delegado y subdelegado) firman pisando parte de la pestaña del sobre para garantizar que éste no se abra (también indican su NIF). También firma el profesor responsable del pase en la etiqueta identificativa de la encuesta.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Versión 1.2</p>		<p>FECHA: 30/10/2011</p>

6. Tras la finalización del pase de encuesta, el profesor responsable del mismo acompañado por un alumno (alguno de los firmantes) entrega el sobre cerrado en conserjería (junto con las encuestas sobrantes) y son guardados en los depósitos habilitados a tal efecto. Dicho profesor registra la entrega del sobre mediante firma en un documento disponible en conserjería.

7. Los sobres son remitidos a la Oficina de Calidad que registra todos los sobres y recoge las incidencias detectadas en los pases.

8. En el Centro de Proceso de Datos se realiza la lectura de encuestas, el tratamiento de los resultados y el informe con los resultados que se ponen a disposición de los interesados.

9. Cuando desde el Centro de Proceso de Datos se habilita el acceso a los resultados de las encuestas, la Oficina de Calidad comunica mediante correo electrónico a los vicerrectores correspondientes y a todos los profesores la disponibilidad de esta información.

10. El profesorado dispondrá de **15 días naturales**, desde la fecha del aviso de los resultados, para hacer cualquier reclamación con relación a las encuestas. Las reclamaciones se atenderán a través de la dirección de correo oficina.calidad@ucv.es.

NOTA: El pase de las encuestas de asignaturas de libre configuración es coordinado por el Servicio de Orientación.

4. RESPONSABILIDADES

- Centro de Proceso de Datos
- Oficina de Calidad
- Vicedecanos
- Profesores
- Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad
- Vicerrectorado de Ordenación Académica
- Vicerrector de Profesorado y Formación Continua

ANEXO 4

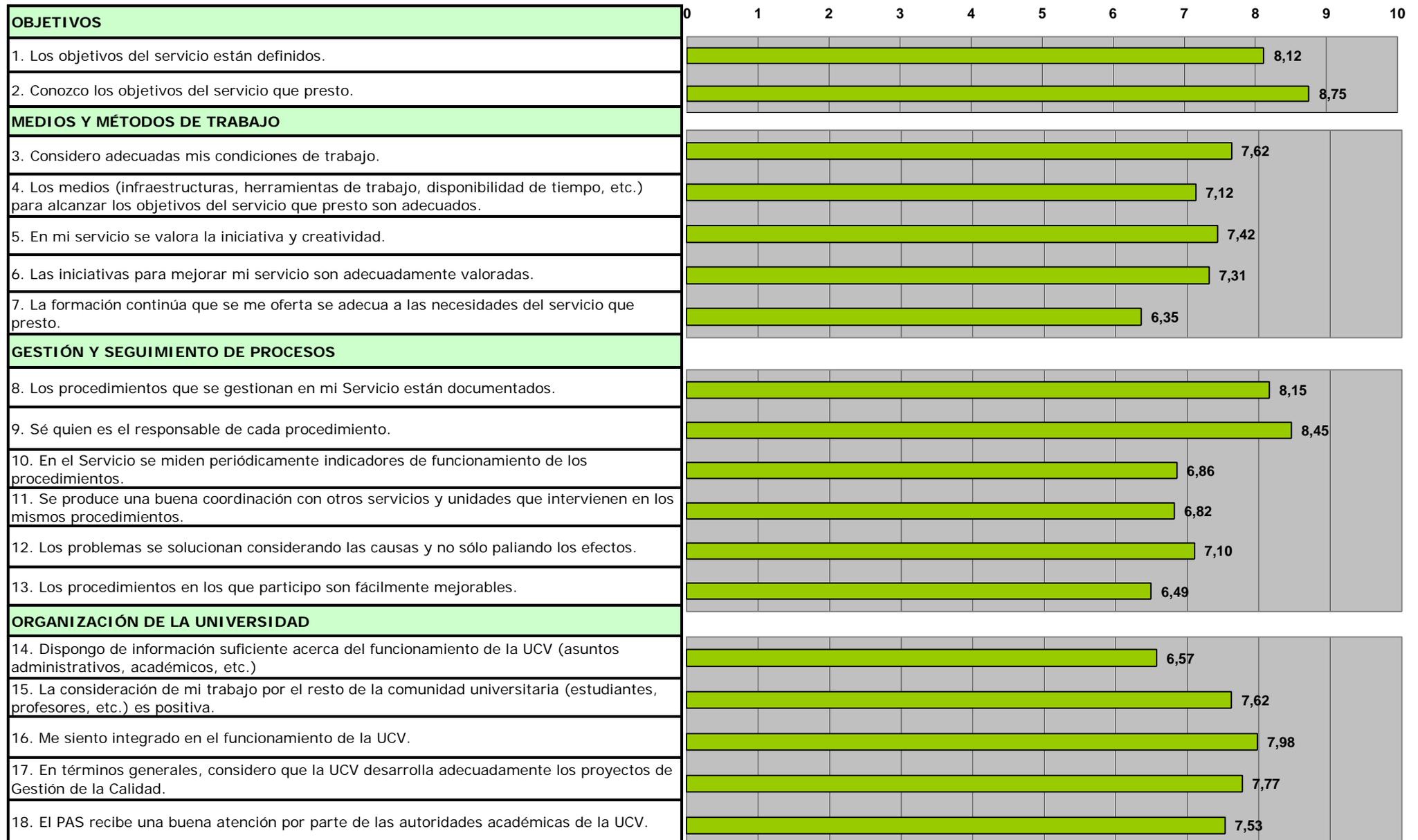
MODELO ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

ANEXO 5

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PAS DE LA UCV - 2011-2012

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



ANEXO 6

PCA-12-F-16 "INFORME DEL ESTUDIANTE"

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

INFORME FINAL DEL ESTUDIANTE

PAP/Erasmus 20.. – 20...

Formulario para el informe del estudiante (Encuesta de calidad)

Este informe sobre su experiencia proporcionará al programa PAP/Erasmus una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo. Le agradecemos su cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, se ruega escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelva este formulario a su institución de origen al finalizar su periodo de estudios en el país de destino.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA (A RELLENAR POR ÉSTAS)

0.1.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de origen: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA “San Vicente Mártir”

0.1.2 Código Erasmus: E VALENCI 11

0.2.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de acogida:

.....

0.2.2 Código Erasmus:

1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE

1.1. Nombre: Apellidos:

.....

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación):

.....

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

1.3 Sexo:

V / M

1.4 Ciudad y país:

1.5 Área de estudios:

.....

1.6 Correo electrónico:

.....

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí / No

2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) Hasta (dd/mm/aaaa)

.....

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios se encontraba durante su período Erasmus?

1º 2º 3º 4º 5º

Estudios de Formación Profesional de grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considera que el período de estudios en el país de destino ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que le motivaron para ir al país de destino?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros (por favor, especifique):

3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 ¿Cómo evalúa la calidad del personal docente de la institución de acogida?

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

3.2 ¿Cómo evalúa la calidad de los cursos que siguió y el material de estudio proporcionado por la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

4. INFORMACIÓN Y APOYO

4.1 ¿Cómo obtuvo información del programa de estudios de la institución de acogida?

A través de:

- Institución de origen
- Institución de acogida
- Otros estudiantes
- Antiguos estudiantes Erasmus
- Internet
- Otros (por favor, especifique):

.....

Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.2 A su llegada a la institución de acogida, se le ofreció:

- Un acto de bienvenida
- Una sesión informativa
- Un programa orientativo
- Un curso de lengua

4.3 Durante su estancia en la institución de acogida, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes Erasmus?

Sí / No

4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el periodo de estudios Erasmus? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Institución de acogida: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.5 ¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la institución de acogida:

- Alojamiento universitario
- Apartamento o casa compartida con otros estudiantes
- Casa particular
- Otros (por favor, especifique):

.....

5.2 ¿Cómo encontró su alojamiento?

- Oficina de alojamiento de la institución
- Amigos/ familia
- Oferta privada

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Otros (por favor, especifique):

.....

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

6.1 ¿Se le proporcionó el Acuerdo de Estudios antes del comienzo de su periodo de estudios en el país de destino?

Sí / Sí, pero una vez comenzada la estancia / No

6.2 ¿Hizo algún examen?

Sí / No

6.3 ¿Se utilizó el sistema ECTS?

Sí / No

6.4 ¿Obtuvo reconocimiento académico de su periodo de estudios en el país de destino?

Sí / No

6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?

Sí / No

7. PREPARACIÓN LINGÜÍSTICA

7.1 Idioma o idiomas en los que se impartían las clases en la institución de acogida:

.....

.....

7.2 ¿Recibió algún tipo de preparación lingüística antes y/o durante su estancia en el país de destino?

Sí / No

7.3 En caso afirmativo, ¿siguió un EILC?

Sí / No

7.4 ¿Quién era el responsable del/de los curso(s)?

Institución de origen

Institución de acogida

Otro (por favor, especifique):

.....

7.5 Duración de la preparación lingüística:

Número total de semanas: Horas por semana:

.....

7.6 ¿Cómo calificaría su dominio del idioma del país de destino?

Antes del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Después del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

8. GASTOS

8.1 ¿A cuánto ascendió su beca Erasmus por mes?

EUR

8.2 ¿Cuándo recibió su beca Erasmus (en cuántos pagos)?

.....

8.3 Importe medio por mes de los gastos en los que incurrió durante el periodo de estudios:

.....

EUR

8.4 ¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?

(Escala 1-5: 1=nada, 5=totalmente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?

Beca/préstamo estatal

Familia

Ahorros propios

Préstamo privado

Otros (por favor especifique):

.....

Cuánta por mes:

(moneda)

8.6 ¿Cuánto más gastó en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?

Cantidad extra mensual:

EUR

8.7 ¿Tuvo que pagar algún tipo de tasas en la institución de acogida? Sí / No

En caso afirmativo, por favor, especifique el tipo y la cuantía abonada:

.....

9. EXPERIENCIA PERSONAL – EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

9.1 Valoración del aporte académico de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.2 Valoración del resultado personal de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.3 ¿Tuvo problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?

Sí / No

En caso afirmativo, por favor especifique:

.....
.....
.....

9.4 ¿Qué aspectos de su estancia le parecieron más positivos?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros (por favor, especifique):

9.5 ¿Está más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante Erasmus? Sí / No

9.6 ¿Cree que su estancia como estudiante Erasmus le ayudará en su carrera?

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos de solicitud, etc.:

.....
.....
.....
.....

9.9 ¿Estaría interesado en ayudar a otros estudiantes Erasmus con su experiencia?

Sí / No

10. ¿CÓMO PIENSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA ERASMUS?

.....
.....
.....

Firma del estudiante y fecha:

.....

ANEXO 7

PCA-12-F-13 “ENCUESTA DE OPINIÓN DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD”



INTERNATIONAL STUDENT Quality SURVEY

Incoming Students Report 20.../20... (Informe del Estudiante Internacional)

Este informe sobre tu experiencia proporcionará a la Oficina Internacional, y a la UCV, una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo.

Te agradecemos tu cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, te rogamos escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelve este formulario a la Oficina de Relaciones Internacionales-UCV al finalizar tu periodo de estudios en Valencia.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA.

0.1. Nombre de la institución de enseñanza superior de destino:
Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir” – en adelante UCV.

0.2. Nombre de la institución de enseñanza superior de origen:
.....

1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE

1.1. Nombre: Apellidos:

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación):

1.3 Sexo: V / M

1.4 Ciudad y país:

1.5 Área de estudios:

1.6 Correo electrónico:

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí / No

2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) Hasta (dd/mm/aaaa)

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios te encontrabas durante su período de intercambio?

1° 2° 3° 4° 5°

Estudios de Formación Profesional de Grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considero que el período de estudios en el país de destino (España) ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que te motivaron para ir al país de destino (España)?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros (por favor, especifica):

2.5 ¿Cuáles fueron los factores que te motivaron para seleccionar la UCV?

Académicos

Referencia de un compañero (por favor, especifica):

.....

Sugerencia de la Oficina Internacional de tu universidad

Porque estaba libre

Otros (por favor, especifica):

3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 ¿Cómo evalúas la calidad del personal docente de la UCV?

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

3.2 ¿Cómo evalúas la calidad de los cursos que has seguido y el material de estudio proporcionado por la UCV? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

4. INFORMACIÓN Y APOYO

4.1 ¿Cómo obtuviste información del programa de estudios de la UCV?

A través de:

Institución de origen

Institución de acogida

- Otros estudiantes
- Antiguos estudiantes Erasmus
- Internet
- Otros (por favor, concreta):
- Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)
1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.2 Durante tu estancia en la UCV, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes de intercambio?

Sí / No

4.3 ¿Has recibido el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de la UCV, antes de y durante el periodo de estudios? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

UCV: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.4 ¿Cómo consideras tu grado de integración con los estudiantes locales en la UCV? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la UCV:

Alojamiento universitario

Apartamento o casa compartida con otros estudiantes

Casa particular

Otros (por favor, especifique):

5.2 ¿Cómo encontraste el alojamiento?

Oficina de alojamiento de la institución

Amigos/ familia

Oferta privada

Otros (por favor, especifique):

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6. EXPERIENCIA PERSONAL – EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

6.1 Valoración del aporte académico de tu estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.2 Valoración del resultado personal de tu estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.3 ¿Tuviste problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?

Sí / No

En caso afirmativo, por favor explícalo:

.....
.....
.....
.....

6.4 ¿Qué aspectos de tu estancia te parecieron más positivos?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros (por favor, especifica):

6.5 ¿Estás más motivado para trabajar en cualquier otro país extranjero, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante de intercambio?

Sí / No

6.6 ¿Crees que tu estancia como estudiante Erasmus te ayudará en tu carrera?

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.7 Evaluación global de tu estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos, etc.:

.....
.....
.....

7. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UCV. (Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

7.1 - La comunicación con la Oficina internacional ha sido fluida. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.2 - He recibido la información adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.3 - La atención ha sido la adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.4 - La ORI ha estado accesible antes y durante la estancia. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.5 - Desde Internacional han intentado solucionar tus problemas. 1 – 2 – 3 – 4 – 5
en el plano académico, atención recibida por parte de la oficina y el coordinador internacional, acceso a la información, clses, servicios, etc...

7.6 - Valoración Global de su estancia en la UCV. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.7 - ¿Recomendarías nuestra institución a estudiantes de tu universidad? Sí / No

8. OBSERVACIONES DE INTERÉS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

(En el plano académico, atención recibida por parte de la Oficina Internacional y el coordinador internacional, acceso a la información, clases, servicios, etc...)

.....
.....
.....

Firma del estudiante: Fecha:

ANEXO 8

BOLETÍN OBSERVATORIO DE EMPLEO 2011-12

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA

BOLETÍN OBSERVATORIO DE EMPLEO

2011-2012



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

Sumario

INTRODUCCIÓN	3
VALORACIÓN DE LOS ESTUDIOS	4
RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL PRIMER EMPLEO	6
RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL EMPLEO ACTUAL	7
FICHA TÉCNICA	9

INTRODUCCIÓN

En el dinámico mercado de trabajo actual intervienen distintos agentes con diversa intensidad y diferentes funciones según los objetivos propios y las metas que se proponen; entre ellos, si nos ceñimos al mercado de trabajo universitario, podemos destacar dos actores principales: **las empresas o empleadores y los titulados universitarios o empleados**. Las empresas analizan sus necesidades de recursos humanos y utilizan los medios a su alcance en la búsqueda de candidatos que satisfagan las condiciones de partida que consideran oportunas, y que, en la mayoría de las ocasiones, no sólo se refieren a la titulación académica, sino que van acompañadas de características condicionantes específicas. En el otro lado de la balanza, los titulados abordan este mercado con la fuerza de la juventud y de su reciente adquisición de conocimientos intentando encontrar el principio de la senda del éxito en el trabajo.

Desde el Área de Prácticas y Observatorio de Empleo de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir” se ha realizado el primer estudio de inserción laboral de nuestros egresados con el objetivo de identificar datos que puedan ser interesantes y que proporcionen pautas de actuación

para el titulado en su primer contacto con la empresa, o para la Universidad como forma de monitorizar el grado de inserción laboral de sus alumnos y la satisfacción de los agentes involucrados en el proceso.

Este boletín es el resultado del desarrollo de este primer estudio de inserción laboral realizado a los egresados de la Universidad de los cursos 2008-2009 y 2009-2010. La base del estudio está constituida por una encuesta realizada en el mes de septiembre de 2011, dirigida a más de 3000 titulados de dichos cursos académicos donde abordamos **cuestiones relacionadas con el ámbito laboral** (su actividad profesional en la actualidad, el tiempo transcurrido en encontrar su primer empleo, el tipo de contrato, sector en el que desarrolla su actividad, ubicación geográfica, salario medio, dificultades y medios utilizados para encontrar su primer trabajo entre otras), con **la satisfacción de nuestros alumnos con la formación recibida** (valoración de la formación recibida y su adecuación al puesto de trabajo, la empleabilidad y el grado de relación con los estudios cursados), y las que miden los **conocimientos y aspectos más valorados por las empresas** en relación a su formación.

Elena Floristan Imizcoz

Directora del Observatorio de Empleo UCV

VALORACIÓN DE LOS ESTUDIOS

Se han seleccionado tres preguntas que hacen referencia al grado de satisfacción del titulado tanto con la universidad donde ha cursado sus estudios como con la carrera que ha terminado, así como el convencimiento por parte del egresado por haber cursado estudios universitarios.



En una primera aproximación nos referiremos a la **satisfacción del titulado con los estudios que ha realizado**. Los titulados muestran un alto grado de satisfacción con sus estudios; más de un 96% volverían a cursar estudios universitarios, y un 81% escogerían la

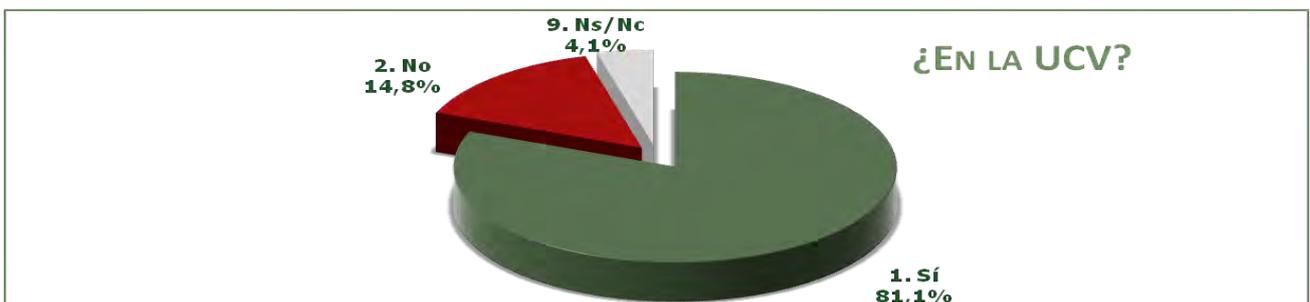
misma carrera si tuvieran que empezar de nuevo.

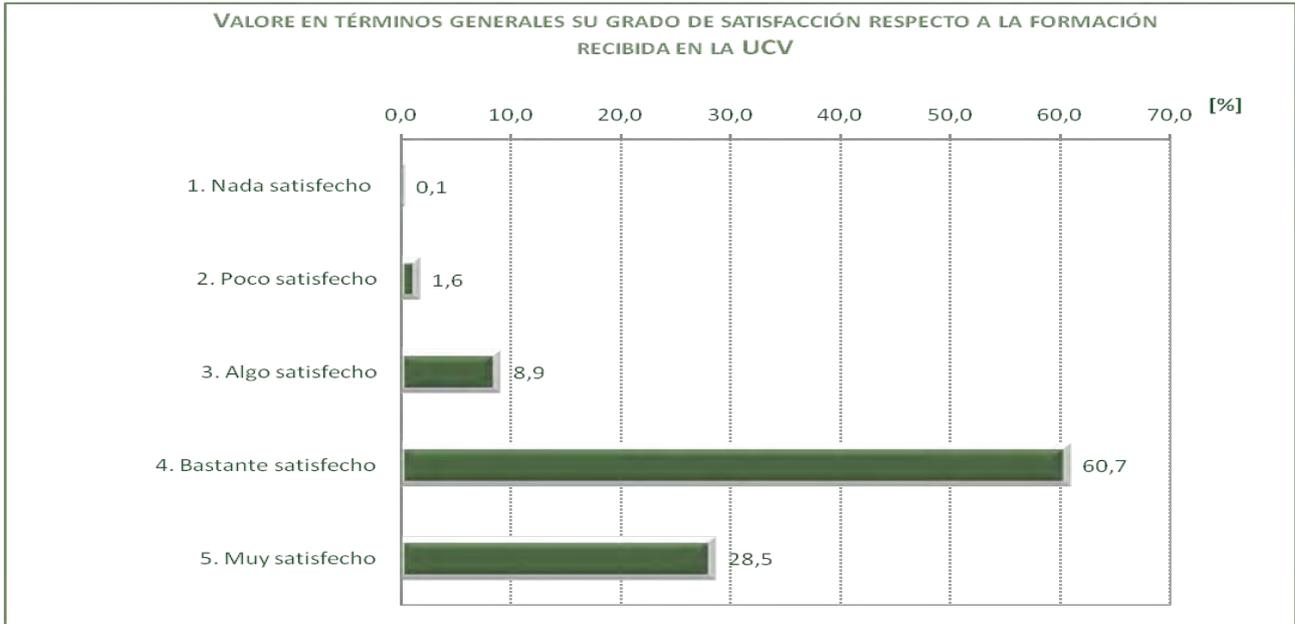
En cuanto a **la elección de la misma Universidad** si tuvieran que comenzar de nuevo sus estudios universitarios, un 81% de los encuestados contesta que escogerían de nuevo la Universidad Católica de Valencia.

Otro dato que muestra la alta satisfacción por parte de los alumnos es la



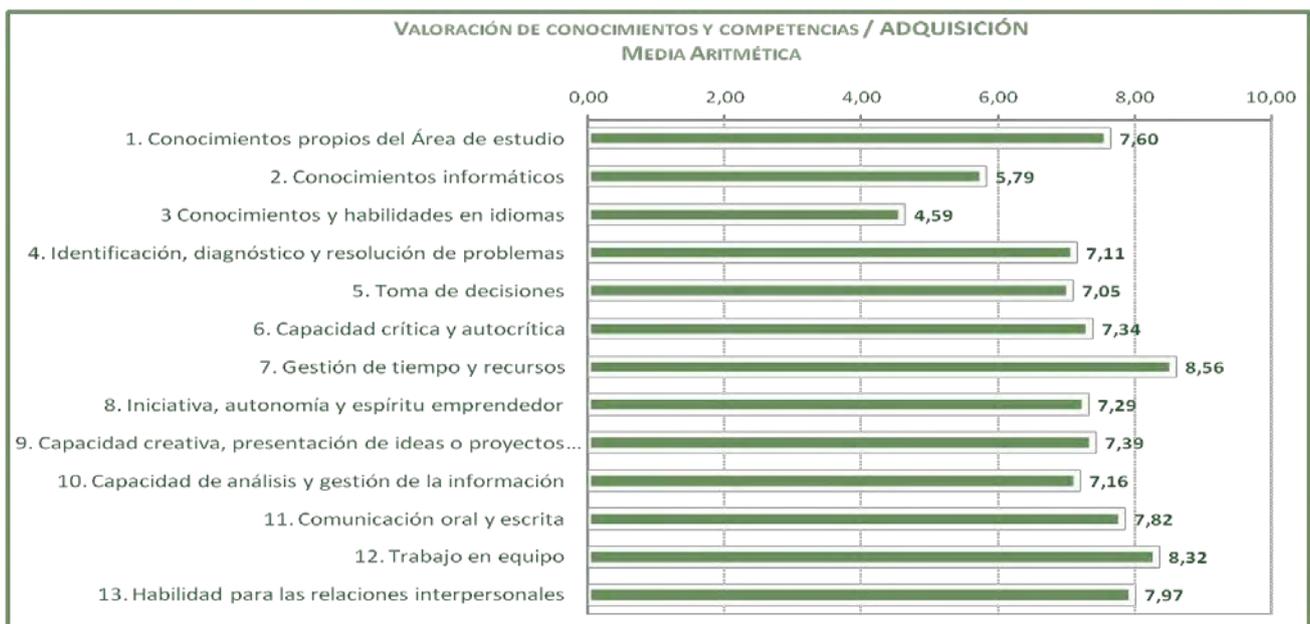
contestación a la pregunta directa en la que se les pedía que valoraran en términos generales **el grado de satisfacción respecto a la formación recibida en la UCV**

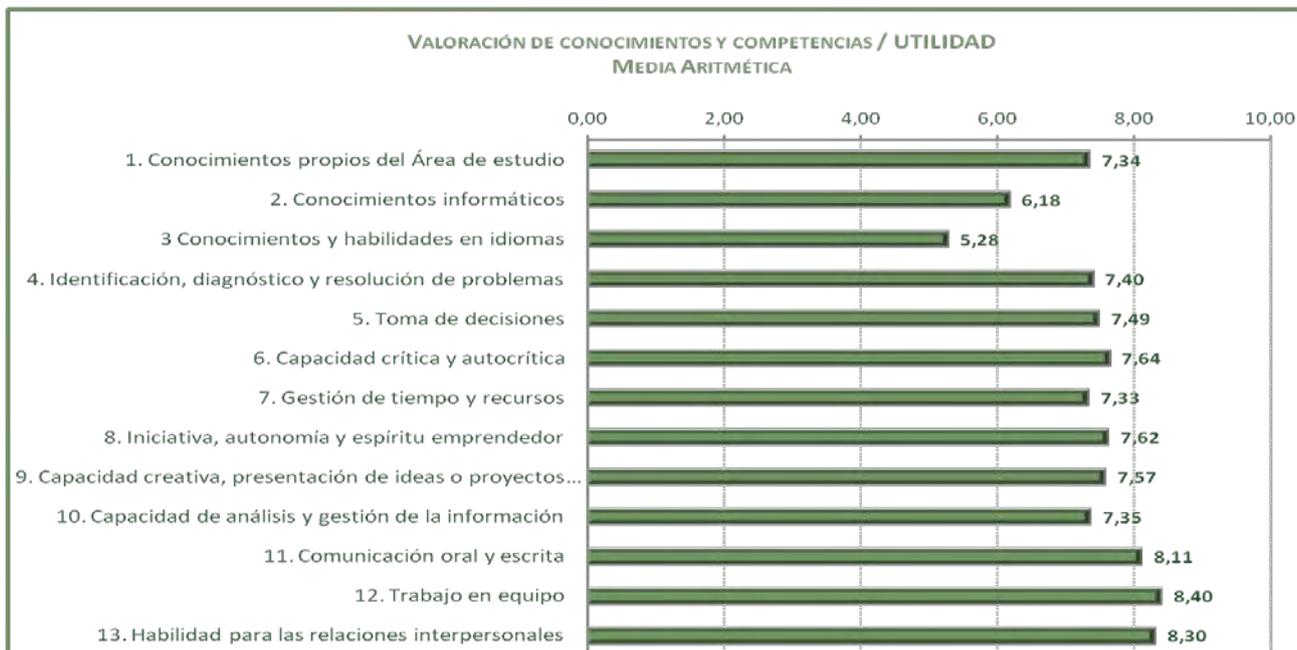




El 89,2% de titulados dice estar bastante o muy satisfecho con la formación que ha recibido. Muestra de la **continuidad de nuestros alumnos**, y por consiguiente, de la satisfacción de éstos con la propia universidad, es que del 60% de los encuestados que continuó estudiando después de sus estudios universitarios, el 48% además, lo hizo en la UCV.

Atendiendo a las competencias y conocimientos adquiridos, cabe resaltar que, durante sus estudios en la UCV, los aspectos que los alumnos consideran adquiridos y más valorados para su formación profesional son la **gestión del tiempo y el trabajo en equipo**.





Así mismo, las competencias y conocimientos más valorados en términos de utilidad en su ámbito profesional, son las **habilidades interpersonales**, el **trabajo en equipo** y la **comunicación**.

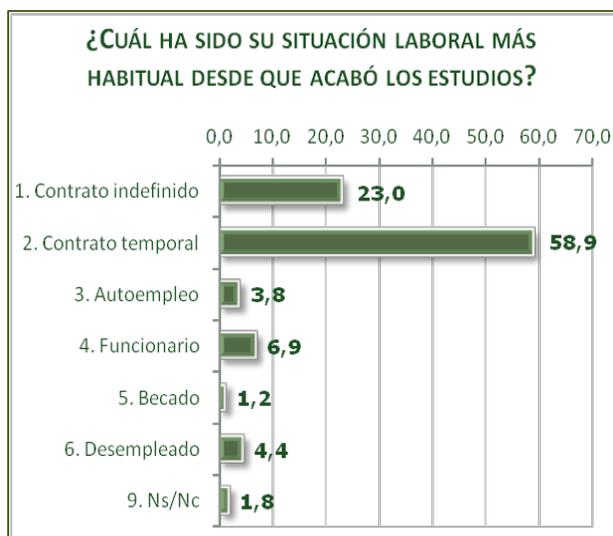
Por último, es importante destacar que al finalizar sus estudios, un 75,7% acaba con un nivel medio-alto de inglés, un 93,5% con un nivel medio-alto de informática y otro 93,5% con nivel medio-alto de valenciano.

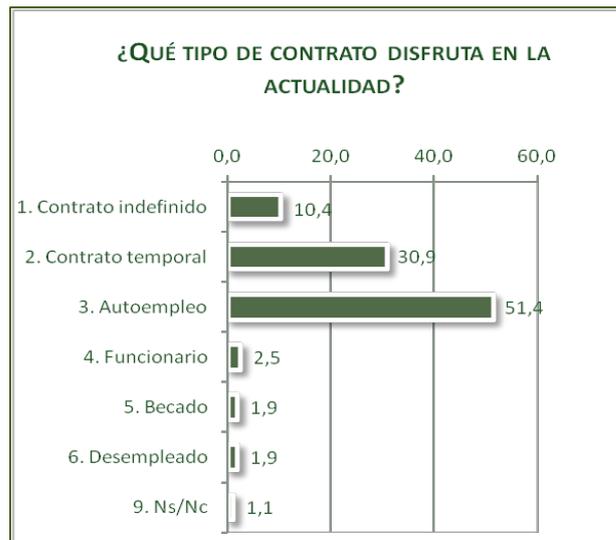
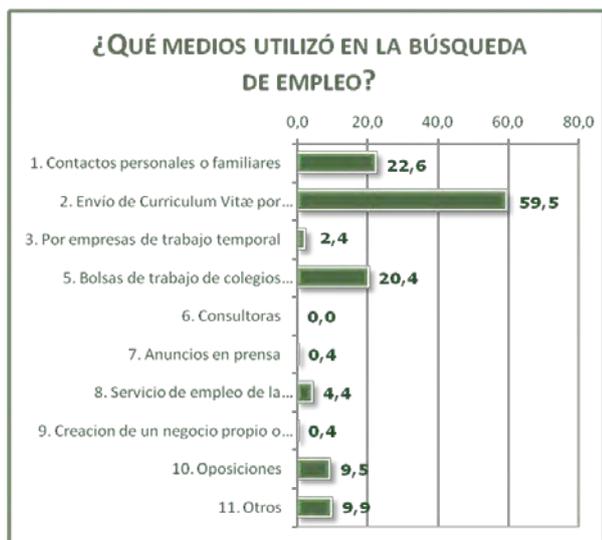
PRIMER EMPLEO

Por lo que se refiere al **primer empleo**, el 52,9 % lo encontró en un periodo inferior a un año, siendo el contrato temporal (59%) la situación laboral más habitual, seguida del contrato

indefinido (23%). El 62,9 % desarrolló su primer empleo en la empresa privada.

En cuanto a la utilización de los medios para encontrar trabajo, en primer lugar un 59,5% de los encuestados prefieren presentar su propia candidatura, entendida como iniciativa personal sin responder a oferta concreta, en segundo lugar aparecen los contactos personales de





familiares, amigos, conocidos, etc. con un 22,6%, y en tercer lugar destaca el papel jugado por las bolsas de trabajo de colegios profesionales, que alcanza algo más del 16%.

Por último, en relación al primer empleo, el 70% de nuestros egresados declaran estar en un puesto que requiere el mismo nivel de estudios para el que han sido formados.

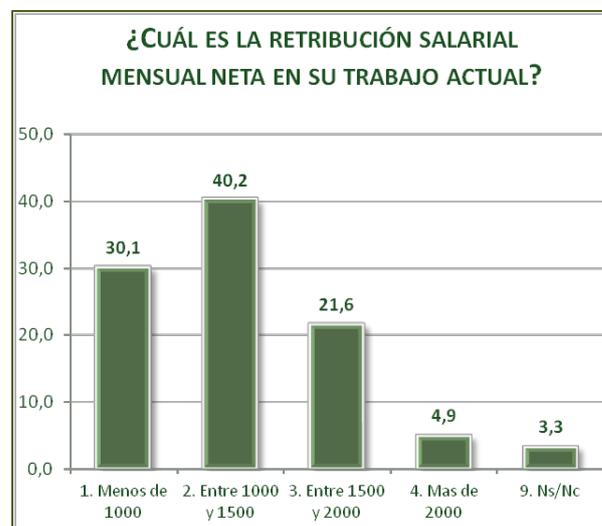
satisfecho con el empleo que llevan a cabo, y el 65% considera que dicho trabajo está muy relacionado con los estudios que han cursado.

El 51% de los encuestados trabaja como autónomo en la actualidad, siendo el contrato temporal el tipo de contrato con más porcentaje (31%) de los contratos por cuenta ajena.

EMPLEO ACTUAL

Si seguimos con la exposición de las respuestas que han dado los egresados y centrándonos en este momento en la parcela relativa al empleo actual, nos encontramos con que **el 72% está trabajando en la actualidad**, de los cuales el 57% de los encuestados está muy

La retribución salarial mensual neta

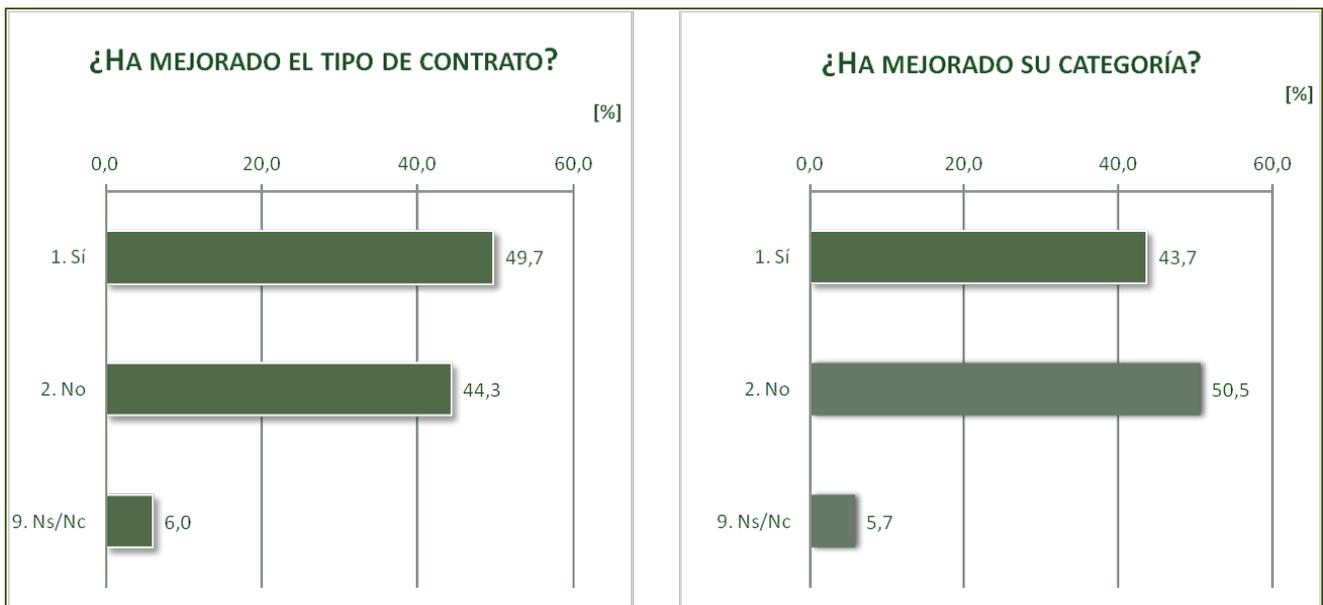


oscila entre los 1000€ y 1500€ en un 40% de los encuestados. El 30% percibe una retribución de menos de 1000€, y el 5% de más de 2000€.

Centrándonos en **el tipo de sector actividad** en el que se enmarca su empleo, se puede extraer que el 57% de los encuestados tienen un empleo en la actualidad centrado en el sector de la

enseñanza y la formación, el 28% trabaja en la rama de la salud y el 5% en el

sector empresarial. Datos que convendría destacar en comparación con su primer empleo, son que el 50% de los egresados de la UCV sostienen que ha mejorado su tipo de contrato con respecto al primer empleo que tuvo; el 43% considera que ha mejorado su categoría y el 55% considera que su actividad actual está más relacionada con sus estudios que en el primer empleo que tuvieron.



FICHA TÉCNICA

El tipo de encuesta elegido ha sido el de encuesta telefónica. Entre las pautas de comportamiento está la de facilitar al titulado el horario de la encuesta. Éste se comprendió entre las 10:00h y las 14:00h las mañanas, y de 16:00h a 21:00h las tardes.

La muestra teórica fue de 700 entrevistas.

El número de llamadas telefónicas realizadas fue de 3124 para un total de 705 entrevistas válidas. El número total de llamadas telefónicas por entrevista completa realizada fue de 4'43.

Cuando termina el trabajo de campo se han conseguido 705 respuestas al cuestionario.

Estos datos tienen como resultado una tasa de respuesta del 22'5%.

La encuesta citada se ha realizado entre el 19 y el 26 de septiembre de 2011.