



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

CURSO 2012/13

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

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

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

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

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

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

INFORME GLOBAL.

ANEXOS

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario en 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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS (CRITERIO 3)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-01 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
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>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p align="center">INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)</p>	<p align="center">FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p align="center">MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL</p>
<p>PCA-25-F-02 Ed.01</p>	<p align="center">CURSO 2012-13</p>	<p align="center">FECHA: 31/01/2014</p>

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Debería constar que se trata de un máster oficial. Es necesario conocer de antemano a que área pertenece para localizar la información de cada Máster. Se recomienda mejorar la accesibilidad a los títulos de máster, evitando el paso previo de seleccionar la rama a la que pertenece el título, información que muchos futuros estudiantes pueden desconocer.

TIPO DE INFORME:

AVAP DEFINITIVO

FECHA DEL INFORME:

29 de junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Se ha especificado en la presentación que se trata de un Máster Universitario, y que por tanto es oficial. También se ha modificado el menú de acceso a los postgrados de la Universidad, de tal manera que se puede acceder bien a través de un listado por orden alfabético, un listado completo por áreas o bien a través de cada área.

RESPONSABLE:

Director INEDE

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

FECHAS DE APLICACIÓN:

30 de septiembre de 2013

ENLACE WEB:

<https://www.ucv.es/postgrados/marketing-y-empresa>

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

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

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Las guías docentes aunque suficiente, si bien no se encuentran publicadas en la web todas las guías. Sería necesaria la información pública de la asignatura de Dirección de operaciones en un entorno global para que se encuentre completa en su totalidad.

TIPO DE INFORME:

AVAP DEFINITIVO

FECHA DEL INFORME:

29 de junio de 2013

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

ACCIONES PROPUESTAS:

Se dispone de todas las guías docentes en la página web del Máster incluida la asignatura Dirección de operaciones en un entorno global.

RESPONSABLE:

Director INEDE

FECHAS DE APLICACIÓN:

30 de septiembre de 2013

ENLACE WEB:

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

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Se deben implantar todos los sistemas de evaluación que se solicitan en el Sistema de Garantía de Calidad, tal y como también se indica en el informe de autoevaluación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

TIPO DE INFORME:

AVAP DEFINITIVO

FECHA DEL INFORME:

29 de junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Durante el curso 2012-13 se han implantado multitud de sistemas de evaluación on-line, esto es, encuestas de satisfacción de los principales grupos de interés que intervienen en la titulación. Actualmente se evalúa la satisfacción de los siguientes colectivos:

- Encuesta de evaluación de la actividad docente.
- Encuesta de satisfacción del PDI
- Encuesta de satisfacción del PAS
- Encuesta de satisfacción del alumno de prácticas.
- Encuesta de satisfacción del tutor de prácticas.
- Encuesta de satisfacción del alumno enviado.
- Encuesta de satisfacción del alumno recibido.
- Encuesta de satisfacción a egresados.

Estas son las encuestas que se han puesto en marcha en el curso 2012-13, si bien, durante los próximos cursos se pondrán en marcha todas aquellas encuestas o mecanismos de evaluación, aquellos colectivos de los que, bien por necesidad o bien por recomendación de AVAP u otros organismos, sea necesario recoger información y analizarla.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

RESPONSABLE:

Director INEDE

FECHAS DE APLICACIÓN:

Durante el curso 2012-13, y siguientes.

ENLACE WEB:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=122&c=14>

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

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

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

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

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656>

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUJkE6MQ#gid=0>

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

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

TASA DE OFERTA-DEMANDA: La universidad, al igual que hacen el resto de universidades, publicas y privadas, debería de disponer de un sistema que permita identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título, al menos hasta el 100% de la tasa.

TIPO DE INFORME:

AVAP DEFINITIVO

FECHA DEL INFORME:

29 de junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Siguiendo las recomendaciones de la AVAP, se ha conseguido obtener un resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio del número de las reservas no confirmadas, el número de matrículas, el número de bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; y se ha calculado para las tres ediciones del máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p>MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL</p>
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

RESPONSABLE:

Director INEDE

FECHAS DE APLICACIÓN:

Durante el curso 2012-13, y siguientes.

ENLACE WEB:

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 19) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

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

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

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

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

La Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 5 de marzo de 2012 (Acta número 11). Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

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

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	100,00	80,00	

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2012-13 se aprobaron en las comisiones de calidad de fecha 5 de marzo de 2012 y 25 de julio de 2012, estos objetivos se plantean para toda la Facultad, por lo que algunos son específicos de titulaciones concretas y otros hacen referencia a procesos generales de la Facultad, en resumen los objetivos planteados para el curso 2012-13 han sido:

- Ampliar la oferta formativa de la Facultad mediante la implantación de nuevos títulos
- Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...)
- Fomentar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (% participación)
- Fomentar la participación de los alumnos de la Facultad en las actividades de voluntariado organizadas por la UCV
- Mejorar el proceso de gestión de la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones.

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

En el curso 2011-12 se cumplieron el 100% de los objetivos propuestos; en el curso 2012-13 se han alcanzado cuatro de los cinco objetivos planteado, esto es, un 80% de los mismos. El único objetivo que no se ha alcanzado ha sido "Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa mediante la implantación de nuevos títulos"; en la última Comisión de Calidad del curso se decidió revisar el objetivo en lo referente al plazo de consecución y aplazarlo hasta el curso 2014-15, en este sentido se está trabajando en la implantación de un nuevo máster y la doble titulación Grado en ADE+MULTIMEDIA.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

2. Responsables del SGIC

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano y Representante de los Postgrados	Presidente
Dr. D. David Servera Francés	PDI	Vicedecano ADE	Vocal
Dña. Inmaculada Llibrer Escrig	PDI	Coordinadora GECOFIN	Vocal
D. Luis Estivalis Torrent	PDI	Vicedecano MULTIMEDIA	Vocal
Dra. Dña. María Gil Marqués	PDI	Secretaria Facultad y Coordinadora de Calidad	Secretaria
Dra. Dña. Ana Martínez Vilanova	PDI	Representante PDI	Vocal
D. Jorge Díaz	PAS	Representante PAS	Vocal
Dña. Mónica Peñaranda	Alumna	Representante alumnos	Vocal
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Representante Oficina de Calidad	Vocal

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
		PCA-25-F-09 ED.01

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	100,00	98,85	99,64	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	0,00	3,85	1,79	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	24,00	108,00	100	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	24,00	104,00	93,33	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-CCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	
		Resultado obtenido	66,66	66,66	50,00	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	33,33	0,00	10,00	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	66,66	80,00	50,00	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	51,03	76,32	8,33	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,7	4	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	71,59	42,41	21,57	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3		
	Resultado obtenido	-	3,53	3,8		

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: DOCENTIA						
WEB		https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/RESULTADOS_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf						
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Porcentaje de profesores	Resultado esperado	-	-	-		

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.

	evaluados notable	Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Índice de Satisfacción del postgrado	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,79	

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Enlace encuesta de evaluación de la actividad docente postgrado
Cuestionario.aspx?id=122&c=1491355680

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

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE						
Indicador			10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado				≥ 10%	3
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido				0,25%	

RESULTADOS PROVISIONALES

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

3.1. Análisis de resultados

Las tasas de rendimiento, éxito, abandono, eficiencia de los graduados y graduación se sitúan en valores muy positivos y siempre por encima de sus valores esperados. La tasa de matriculación también ha alcanzado un excelente resultado sobre todo en los dos últimos cursos. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido ha sido satisfactorio.

Los talleres del Servicio de Orientación están dirigidos principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad, por lo que es muy difícil obtener que participen alumnos del Máster; de igual forma no se dispone del índice de satisfacción del PAT debido a que es un programa dirigido a los alumnos de primero de las titulaciones de Grado de la Facultad.

El cuadro de profesores está integrado en su mayoría por profesionales en ejercicio tales como consultores, directores generales, etc... el resultado de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo es superior al esperado y se ajusta mayoritariamente a lo indicado en la memoria verifica del Máster.

Los resultados referentes a la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han presentado por departamentos, los resultados de los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad, y en esos datos se incluían todos los departamentos transversales, de ahí que el resultado para el curso 2012-13 se haya reducido. Los Departamento que están adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son el Departamento de

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

Economía, Dirección de Empresas y Marketing, el Departamento de Contabilidad, Finanzas y Control de Gestión y el Departamento de Multimedia y Artes Digitales; el total de profesores adscritos a estos departamentos es de 26 y han realizado cursos de formación del servicio de Formación de la Universidad un total de 2 profesores; como es el primer año académico en el que se obtienen los resultados de formación del PDI por departamento no se dispone de valores esperados de referencia; en cuanto a la satisfacción del PDI con los cursos el resultado ha sido plenamente satisfactorio. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12.

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO				
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&q=2&f=1					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=199&q=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las prácticas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7	4
		Resultado obtenido	-	-	6,25	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

4.1. Análisis de resultados

Es el primer curso en el que se implanta las encuestas de evaluación del alumno con las prácticas y de los tutores de prácticas, de la encuesta de satisfacción del tutor de prácticas no se han obtenido resultados, esto es porque los tutores de prácticas no han participado; para el curso 2013-14 se insistirá a los tutores para que participen y podamos obtener resultados. En cuanto a la encuesta de los alumnos sí que hemos obtenido resultados, en este caso, el resultado esperado ha sido inferior al esperado por lo que se ha decidido abrir un aspecto de mejora. Concretamente las peores valoraciones de los alumnos han sido las referentes a la organización de las prácticas y el bloque referente a la relación con el centro / empresa de prácticas; y es en estos apartados es donde se va a centrar el plan de mejoras para el curso 2013-14.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES				
Formatos:		PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16				
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido				
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global está dirigido principalmente a profesionales en ejercicio, muchos de nuestros alumnos compatibilizan la asistencia al Máster con sus respectivas profesiones por lo que es muy difícil que participen en programas de movilidad. No obstante, la Facultad pone a disposición de los alumnos los recursos necesarios para aquellos que deseen participar (Coordinadora de Internacional de la Facultad y Oficina de Relaciones Internacionales de la UCV).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: **PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO**

ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp

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

OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp

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

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

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	-	≥ 3	≥ 3	
	Resultado obtenido	-	-	3,20	

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

6.1. Análisis de resultados

El índice de satisfacción de la encuesta de egresados del Máster ha sido satisfactorio, se ha obtenido un resultado superior al esperado; es el primer año en el que se implanta ésta evaluación por lo que no se dispone de valores de referencia con los que comparar el resultado.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CaIZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del PDI del M.U. en Dirección de Negocios en un entorno global Anexo 6 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7,5	5
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzOxLWc6MA#gid=0>

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

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 7,5	
		Resultado obtenido	-	-	6,96	

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	5	

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

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

Enlace encuesta estudiante

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

Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas del M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 9 (cuando proceda).

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

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

Informe de Satisfacción del tutor de prácticas con las prácticas externas del M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 10 (cuando proceda).

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

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXfkdWRUJKE6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 13

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

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

Informe de Satisfacción del PAT del M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

En este apartado se analizan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los principales grupos de interés, esto es, alumnos, PDI y PAS. La evaluación de la satisfacción del PDI se ha realizado para cada titulación y en la nuestra no se han obtenido resultados; en cuanto al PAS el resultado obtenido se sitúa casi en el límite del resultado esperado por lo que no se va a realizar ninguna acción, además es un resultado global para toda la UCV. Por último, el resultado de la encuesta de evaluación de la actividad docente que mide la satisfacción del estudiante con nuestra titulación ha sido muy positivo, se ha obtenido una valoración de 5 sobre 6, valoración superior al resultado esperado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	M.U. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS						
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS						
WEB		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&g=2&f=1				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx						
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7	
		Resultado obtenido	-	11,15	6,33	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	

8.1. Análisis de resultados

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

Durante el primer semestre del curso 2012-13 se ha recibido 11 comunicaciones al buzón, siendo el 100% de las mismas internas (realizadas a través de la intranet por alumnos o PDI /PAS). El plazo medio de contestación en este periodo ha sido de 6,09 días.

En el segundo semestre se han recibido 4 entradas en el buzón, al igual que en el primer semestre todas las comunicaciones han sido internas. El plazo medio de contestación en el segundo semestre ha sido de 7 días.

La distribución de las comunicaciones al buzón ha sido:

- 4 sugerencias
- 2 quejas
- 1 felicitación
- 8 no procede

En resumen, se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días, esto es, una reducción importante con respecto al curso 2011-12 en el que el plazo medio fue de 11,15 días.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

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

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

ACCIÓN DE MEJORA
Bajo número de matriculados en el Grado en Economía y en los postgrados.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
En general ha aumentado el número de matriculados en los Postgrados de la Facultad, en el Grado en Economía no se ha aumentado el número de matriculados.
OBSERVACIONES
Se han realizado comunicaciones desde Decanato a través del correo electrónico al público objetivo con información del Grado en Economía y de los diferentes postgrados. Las campañas de publicidad y comunicación están centralizadas en dos servicios de la UCV y se realizan de forma general.

ACCIÓN DE MEJORA
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en los grados y postgrados.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se han puesto en marcha todas las encuestas indicadas en el Plan: encuesta de egresados, encuestas de prácticas y encuestas de movilidad (alumnos enviados y recibidos).
OBSERVACIONES
Se han pasado encuestas de satisfacción para el PDI y para el PAS. También se han pasado las encuestas de prácticas para los alumnos del Grado en ADE y las encuestas de evaluación para los alumnos de postgrado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

ACCIÓN DE MEJORA
No realizar actuaciones de orientación profesional propias de la Facultad.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se han realizado dos jornadas con la participación del Colegio de Economistas en la sede de la Facultad a la que han asistido alumnos de 3º y 4º de Grado los días 23 y 25 de abril de 2012.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Escaso conocimiento del alumnado y el profesorado de los canales de recogida de las quejas, sugerencias y felicitaciones.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha mejorado la visibilidad del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en la página web de la UCV. Se ha revisado el procedimiento de quejas, sugerencia y felicitaciones en marzo de 2012. Se ha impartido un curso de calidad donde se explicaba el funcionamiento del buzón de quejas así como de la Gestión de No Conformidades al que ha asistido el Equipo Decanal.
OBSERVACIONES
El número de entradas al buzón on-line ha aumentado, y ya no se reciben quejas / sugerencias en papel.

ACCIÓN DE MEJORA
No existe un informe explícito dónde se realice un seguimiento de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha realizado el informe, quedando reflejado el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones en dicho informe
OBSERVACIONES
El informe se analiza en la Junta de Facultad.

ACCIÓN DE MEJORA
El número de visitas a otras universidades es bajo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha aumentado la participación del PDI en los programas de movilidad.
OBSERVACIONES
Se ha intentado por parte de varios profesores participar en el programa, pero de las universidades destino no se ha recibido contestación

ACCIÓN DE MEJORA
Bajo número de bibliotecas virtuales para la Facultad.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha aumentado el número de bibliotecas virtuales: -E-directivos. -Marketing y ventas.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
No existe una página web propia de la Facultad.
ESTADO
En proceso.
RESULTADO
Se ha mejorado la información pública de la web de la UCV incluyendo los apartados por Facultades. Se va a crear un correo electrónico para cada Grado.
OBSERVACIONES

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

CURSO 2011/2012

ACCIÓN DE MEJORA
Bajo número de matriculados en el Grado en Gestión Económico Financiera, en Economía y en el Master Universitario en Innovación Empresarial.
ESTADO
En proceso.
RESULTADO
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.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se han implantado un número importante de encuestas: -Encuesta al alumno de prácticas (on-line) -Encuesta al tutor de prácticas (on line) -Encuesta alumno enviado (papel) -Encuesta alumno recibido (papel) -Encuesta satisfacción PDI (on-line)
OBSERVACIONES
Se han enviado todos los enlaces de las encuestas, si bien en algunos casos no se han obtenido respuestas.

ACCIÓN DE MEJORA
Información pública en la web muy estandarizada e institucional.
ESTADO
En proceso.
RESULTADO
La creación del blog de la Facultad sigue en proceso.
OBSERVACIONES

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

ACCIÓN DE MEJORA
Bajas tasas de PDI a tiempo completo y Doctor Acreditado en el M.U. en Innovación Empresarial.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad el Máster no se ha ofertado en el curso 2012-13.
OBSERVACIONES

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora: 1
Acción de Mejora
Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un calendario de reuniones con los delegados de cada curso / titulación. -Convocar a los delegados de cada curso / titulación a las reuniones (Juntas de Facultad) para que puedan plantear los problemas de cada curso. -Reuniones con los delegados de cada curso / titulación. -Revisar el índice de satisfacción de los egresados.
Responsable de la Tarea
Coordinadora de Calidad.
Temporalización
Noviembre 2013-Junio 2014
Recursos necesarios
Recursos humanos: reuniones con los delegados. Recursos materiales: calendario de reuniones, actas de las reuniones. Recursos informáticos: correos electrónicos, convocatorias.
Indicador asociado
Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados).
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Mejorar la satisfacción de los egresados del Grado en ADE.
Resultados esperados
Aumentar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 2
Acción de Mejora
Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. -Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno.
Responsable de la Tarea
Coordinador de Prácticas del Máster.
Temporalización
Septiembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
Recursos materiales: lista de centros de prácticas y ficha selección prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.
Indicador asociado
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos.
Resultados esperados
Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora:	3
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%. 	
Responsable de la Tarea	
Coordinador de Calidad.	
Temporalización	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
Resultados esperados	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 4
Acción de Mejora
Mejorar la satisfacción de los alumnos de Prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. -Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno.
Responsable de la Tarea
Coordinador de Prácticas del Máster.
Temporalización
Septiembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
Recursos materiales: lista de centros de prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.
Indicador asociado
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos de las mismas.
Resultados esperados
Mejorar el índice de satisfacción del alumno de prácticas para el curso 2013-14.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 5
Acción de Mejora
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. -Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces. -Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. -Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. -Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja.
Responsable de la Tarea
Coordinador del Máster.
Temporalización
Septiembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
Recursos materiales: calendario de sesiones. Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuesta rellenas.
Indicador asociado
Índice de satisfacción del PDI.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.
Resultados esperados
Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 6
Acción de Mejora
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital para el curso 2013-14.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.
Responsable de la Tarea
Coordinador del Máster.
Temporalización
Diciembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.
Indicador asociado
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad
Beneficios esperados
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.
Resultados esperados
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 7
Acción de Mejora
Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Nombrar un responsable de Prácticas de los Másteres que se encargue de enviar los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores. -Elaborar un listado de alumnos de prácticas con los periodos, centros, y tutores asignados. -Enviar los de correos con los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores a medida que finalizan los periodos. -Revisar la participación de los alumnos y tutores. -Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja.
Responsable de la Tarea
Coordinador de Prácticas del Máster.
Temporalización
Septiembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
Recursos materiales: listado de centros de prácticas. Recursos informáticos: correos electrónicos a los alumnos y a los centros.
Indicador asociado
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas y de los tutores de prácticas.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Mejorar la gestión de las prácticas mediante las evaluaciones que realizan los alumnos y los tutores.
Resultados esperados
Obtener resultados de satisfacción de las prácticas tanto del alumno como del tutor para el curso 2013-14.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 8
Acción de Mejora
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.
Responsable de la Tarea
Coordinador del Máster.
Temporalización
Diciembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.
Indicador asociado
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.
Responsable seguimiento
Coordinadora de Calidad.
Beneficios esperados
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.
Resultados esperados
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

Nº de mejora: 9
Acción de Mejora
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
Tareas a desarrollar
<ul style="list-style-type: none"> -Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. -Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces. -Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. -Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. -Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja.
Responsable de la Tarea
Coordinador del Máster.
Temporalización
Septiembre 2013 - Julio 2014
Recursos necesarios
<p>Recursos materiales: calendario de sesiones.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuestas rellenas.</p>
Indicador asociado
Índice de satisfacción del PDI.
Responsable seguimiento
Coordinador de Calidad.
Beneficios esperados
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.
Resultados esperados
Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MASTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-05 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL

INDICADOR	10-11	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	100,00%	98,85%	99,64%
TASA DE ABANDONO	0,00%	3,85%	1,79%
TAS DE EFICIENCIA	100,00%	100,00%	100,00%
TASA DE GRADUACIÓN	100,00%	96,15%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	24,00%	108,00%	100,00%
TASA DE MATRICULACIÓN	24,00%	104,00%	93,33%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	66,66%	66,66%	50,00%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	66,66%	80,00%	50,00%

VALORACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

El resultado de la tasa durante los tres cursos analizados es estable y se sitúa en valores satisfactorios. 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". Los resultados obtenidos son muy positivos puesto que se ha situado en los tres cursos analizados por debajo de la estimación realizada en la memoria verifica (10%).

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

La tasa de eficiencia de los graduados en las tres promociones analizadas ha sido del 100%, estos resultados son muy positivos y cumplen con los resultados que se esperan del título.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6)	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES MASTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-05 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

- TASA DE GRADUACIÓN:

El resultado de la tasa de los dos cursos analizados es satisfactorio, en la cohorte de entrada del curso 2010-11 se graduaron el 100% de los alumnos, y en la cohorte del 2011-12 quedó por graduarse un alumno, por lo que el resultado ha sido del 96,15%.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

La definición de la Tasa según la AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV, no obstante, se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido en los tres cursos analizados ha sido positivo.

- TASA DE MATRICULACIÓN:

La Tasa de Matriculación ha seguido una evolución muy positiva desde el curso 2010-11. Se espera mantener el nivel de matriculados que se ha alcanzado en las dos últimas ediciones del máster, si bien, la titulación es consciente de la dificultad de matricular a cerca de 60 alumnos por cada edición del mismo.

- TASA DE PDI DOCTOR:

El cuadro de profesores se configura mediante un equilibrio en profesionales en ejercicio tales como consultores, directores generales, etc... y personal docente investigador con el título de doctor de la UCV, esto tiene como objetivo y permite que el alumno reciba una formación profesional y académica del Máster.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

La Tasa de PDI a tiempo completo también mantiene una adecuada carga entre docentes a tiempo completo de la UCV y profesionales en activo; se espera mantener esta proporción durante las próximas ediciones del máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p>MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL</p>
<p>PCA-25-F-06 Ed.01</p>	<p>CURSO 2012-13</p>	<p>FECHA: 31/01/2014</p>

UNIVERSIDAD: **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA “SAN VICENTE MÁRTIR”**

TITULACIÓN: **MÁSTER EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL**

CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE
CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO

Se ha tenido en cuenta a la hora de actualizar la información pública las recomendaciones de los informes de la AVAP.

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. Dicha información está actualizada cubriendo las necesidades de información del futuro estudiante y de la sociedad en general.

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, 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, Indicadores, Memorias de Verificación y Modificación e Informes de Seguimiento.

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

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.

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

Se ha tenido en cuenta las recomendaciones recibidas por la AVAP en su último informe de seguimiento, algunas de ellas se han reflejado en la página web (además se considera que estas recomendaciones son positivas) y otras se explica mediante las acciones propuestas del informe correspondiente que actuaciones se van a realizar.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES</p>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p>MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL</p>
<p>PCA-25-F-06 Ed.01</p>	<p>CURSO 2012-13</p>	<p>FECHA: 31/01/2014</p>

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

Se continúa desarrollando la implantación del Sistema de Garantía de Calidad; se van implantando mecanismos para evaluar la satisfacción de todos los colectivos implicados en la titulación, estos es, encuestas de satisfacción de las prácticas, egresados, pdi, etc...Mediante los resultados obtenidos se espera mejorar en los procesos asociados a los mismos.

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

Las tasas de rendimiento, éxito, abandono, eficiencia de los graduados y graduación se sitúan en valores muy positivos y siempre por encima de sus valores esperados. La tasa de matriculación también ha alcanzado un excelente resultado sobre todo en los dos últimos cursos. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido ha sido satisfactorio.

El cuadro de profesores está integrado en su mayoría por profesionales en ejercicio tales como consultores, directores generales, etc... el resultado de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo es superior al esperado y se ajusta mayoritariamente a lo indicado en la memoria verifica del Máster.

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

CURSO 2012/13

ANEXOS CRITERIO - 5

ANEXO 1

Planificación y seguimiento objetivos de calidad



OBJETIVO:	Configurar un claustro de profesores con amplia experiencia investigadora.				
Nº: 01/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una tasa de PDI doctor en los grados impartidos en la Facultad superior al 60% para el curso 2011-12. La tasa PDI doctor para los Grados en el curso 2010-11 ha sido del 56,82%	Reuniones informativas del Decano con los profesores	Decano	Actas reuniones	Septiembre 2011	SI
	Adecuación del POD de los profesores para permitir el trabajo de investigación	Decano	POD 2011-12	Octubre 2011	SI
	Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar cuantas tesis se han leído en el primer semestre.	Decano y Técnico de Calidad	Tesis presentadas en el primer semestre	Febrero 2012	SI
	Tesis presentadas durante el curso académico	Profesores	Tesis presentadas	Julio 2012	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2011	El Decano informa en el Claustro de Profesores del 13/09/2011 de la necesidad de potenciar la actividad investigadora de la FEE.		CUMPLIDO
Octubre 2011	Se han tenido en cuenta a la hora de configurar el POD las necesidades de cada profesor para complementar su actividad investigadora.		CUMPLIDO
Febrero 2012	Se han leído durante este primer semestre tres tesis doctorales: Dra. Dña. Elena Floristán, Dr. Dña. Rut Muñiz y Dr. D. José Manuel Pagán.		CUMPLIDO
Julio 2012	Se han leído durante el segundo semestre tres nuevas tesis doctorales: Dr. Jordi Paniagua, Dr. D. Eduardo Jiménez y Dr. D. Miguel Ángel Latorre. El porcentaje de doctores para el curso 2011-12 es del 61,90%.		CUMPLIDO



OBJETIVO:	Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa mediante la implantación de nuevos títulos				
Nº: 02/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Implantar en la Facultad tres nuevas titulaciones (grados o másteres) para el curso 2013-14.	Realizar reuniones del Equipo Decanal con los profesores.	Equipo Decanal y Profesores	Actas reuniones, correos electrónicos, etc...	Julio 2012	SI
	Elaborar un listado con las propuestas de los títulos a ofertar	Profesores	Listado de títulos	Septiembre 2012	SI
	Elaboración de la documentación necesaria para la implantación de los títulos	Junta de Facultad	Acta aprobación Junta de Facultad	Octubre 2012	SI
	Elaborar memoria verifica postgrados a ofertar	Decano y Directores de Departamento	Documento memoria	Abril 2013	NO
	Revisión Oficina de Verificación UCV	Oficina de Verificación	Documento memoria	Mayo 2013	NO
	Envío a la ANECA los	Decano	Herramienta	Junio 2013	NO



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE ESTUDIOS
DE LA EMPRESA

	postgrados		ANECA		
	Aprobación postgrados ANECA	ANECA	Informe favorable	Julio 2013	NO

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Julio 2012	En el último claustro (5 de julio de 2012) el Decano animó a los profesores a que presenten iniciativas para lanzar nuevos programas máster. Existe demanda y se han aprobado en Patronato los siguientes programas: MU en Finanzas MU en Marketing y Comunicación Empresarial MU en Creación Digital		CUMPLIDO
Septiembre 2012	El listado ha quedado recogido en el acta del último claustro de profesores.		CUMPLIDO
Octubre 2012	La documentación del Máster Universitario en Creación Digital ya ha sido preparada y remitida a la ANECA, se está a la espera de recibir el informe favorable del mismo. No se ha preparado la documentación de los másteres en Finanzas ni en Marketing y Comunicación Empresarial.	El Equipo Decanal, ha decidido modificar los títulos a ofertar en el curso 2013-14, se va a solicitar al INEDE el traspaso de la titulación M.U. en Innovación Empresarial, el Decano ya ha contactado con el Director del Inede para	CUMPLIDO



		ofertar este título desde la Facultad en el curso 2013-14. Por otra parte, se va a presentar a Consejo de Gobierno el título M.U. en Economía de la Globalización.	
Abril 2013	Tras la reorganización de los postgrados la Facultad ha tenido que replantear el catálogo de postgrados para que estos incluyan un sólido nivel académico al tiempo que complemente la oferta de postgrado disponible en el INEDE.	La Comisión de Calidad ha decidido revisar el objetivo en lo referente al plazo de consecución y aplazarlo hasta el curso 2014-15.	EN PROCESO

OBJETIVO:	Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...)				
Nº: 03/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Desarrollar más de diez actividades formativas complementarias (jornadas, conferencias, seminarios, etc...) para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa durante el curso 2012-13. Durante el curso 2011-12 hay programadas 10 actividades.	Elaborar una propuesta de actividades de formación	Comisión de Calidad	Borrador propuesta de actividades complementarias	Junio 2012	SI
	Aprobar la propuesta de actividades de formación	Comisión de Calidad	Acta aprobación	Octubre2012	SI
	Difusión actividades de formación primer semestre	Profesores	Comunicaciones en las aulas	Noviembre 2012	SI
	Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 5 actividades en el primer semestre	Coordinadora de Calidad y Técnico de Calidad	Actividades realizadas en el primer semestre	Enero 2013	NO
	Difusión actividades de formación segundo semestre	Profesores	Comunicaciones en las aulas	Febrero 2013	SI



	Valoración final de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 10 actividades en el curso	Junta de Facultad	Actividades realizadas en el curso	Julio 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Junio 2012	El Decano propone un listado con las actividades a realizar para el curso 2012-13 en el que está previsto realizar 11 actividades.		CUMPLIDO
Octubre 2012	Por problemas de agenda no se ha podido reunir la Comisión de Calidad en septiembre, se entiende que las actividades propuestas son las que se van a realizar y se aplaza la Comisión de Calidad en donde se aprobará la propuesta.	Se aprueba en la Comisión de Calidad del 20 de diciembre la propuesta de actividades a realizar durante el curso 2012-13	CUMPLIDO
Noviembre 2012	El profesores responsable de la actividad realiza la difusión de las actividades a través de la intranet y comunicándolo en las aulas.		CUMPLIDO
Enero 2013	Durante el primer cuatrimestre sólo se ha realizado 2 actividades.	Para el segundo cuatrimestre ya hay previstas siete actividades, y se espera que se realice alguna actividad más para alcanzar las 10 actividades.	CUMPLIDO
Febrero 2013	Al igual que en el primer cuatrimestre, la difusión la realiza el profesor responsable de la actividad a través de la intranet y comunicándolo en las aulas.		CUMPLIDO
Julio 2013	Se ha realizado 12 actividades de orientación profesional entre conferencias y salidas profesionales.		CUMPLIDO



OBJETIVO:	Fomentar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa				
Nº: 04/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar un porcentaje de participación mayor o igual al 5% de los alumnos enviados sobre el total de alumnos matriculados en los grados de la Facultad para el curso 2012-13 y que cumplan los requisitos para participar. Para el curso 2011-12 el porcentaje de participación ha sido del 3,8%.	Elaborar una guía de funcionamiento del programa	Coordinadora de internacional	Guía programa internacional FEE	Mayo 2012	SI
	Publicitar e informar sobre los programas movilidad	Coordinadora de internacional	Comunicaciones en las aulas, carteles, etc...	Junio 2012	SI
	Valoración final de la consecución del objetivo	Comisión de calidad	Porcentaje de participación de alumnos	Julio 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Mayo 2012	La Coordinadora de Internacional de la Facultad ha preparado una guía de funcionamiento de los programas propia para la Facultad y que pone a disposición de los alumnos que soliciten participar en los programas.		CUMPLIDO
Junio 2012	Se ha publicitado con carteles y se ha comunicado a los alumnos en las aulas; también se ha modificado la información pública de la movilidad de las titulaciones de cada Grado de la Facultad: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&g=2&m=9&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=119&g=2&m=9&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&g=2&m=9&f=1		CUMPLIDO
Julio 2013	Se ha alcanzado un porcentaje de participación del 11,61%. El total de alumnos enviados de todos los grados de la Facultad ha sido de 23 alumnos sobre un total de 198 alumnos matriculados que cumplen los requisitos para participar.		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Fomentar la participación de los alumnos de la Facultad en las actividades de voluntariado organizadas por la UCV				
Nº: 05/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Conseguir que al menos 3 alumnos de la Facultad que se comprometan a realizar actividades de voluntariado durante el curso 2012-13 Partimos de la inexistencia de voluntarios en nuestra facultad.	Nombrar un Coordinador de Acción Social (CAS)	Decano	Acta nombramiento	Julio 2012	SI
	Jornadas de acogida: organizar la participación de la oficina de acción social de la UCV	Coordinadora de Acción Social / Oficina de Acción Social UCV	Comunicaciones en las aulas durante las jornadas de acogida.	Septiembre 2012	SI
	Publicitar e informar sobre las actividades de voluntariado de la UCV a todos los alumnos Informar a los alumnos de la existencia de las Jornadas de Acción Social	Coordinadora de Acción Social	Comunicaciones a los alumnos en las aulas y atención individual de la Coordinadora de Acción Social	Octubre 2012	SI
	Recoger solicitudes de voluntarios e informarles personalmente de la oferta	Coordinadora de Acción Social	Solicitudes de voluntarios	Noviembre 2012	SI



	adaptada a sus necesidades				
	Valoración intermedia de la consecución del objetivo y el nivel de satisfacción de los voluntarios	Coordinadora de Acción Social	Número de voluntarios. Satisfacción de los voluntarios	Enero 2013	SI
	Valoración final de los resultados y plan de mejora para el curso 13-14	Junta de Facultad y Coordinadora de Acción Social	Número de voluntarios.	Julio 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Julio 2012	Desde Decanato se ha nombrado a la Dra. Dña. María Gil Marqués Coordinadora de Acción Social de la Facultad.		CUMPLIDO
Septiembre 2012	La Coordinadora de Acción Social (CAS) junto con un representante de Acción Social (Pablo Brotons) ha recorrido las aulas de la Facultad durante las jornadas de acogida informando sobre los programas y actividades de dicha oficina.		CUMPLIDO
Octubre 2012	La CAS ha informado en las aulas e individualmente a los alumnos de las actividades de voluntariado y de las Jornadas de Acción Social		CUMPLIDO
Noviembre 2012	Se han recogido de momento 2 solicitudes de alumnos del Grado en Gestión Económica Financiera y una del Grado en Multimedia y Artes Digitales.		CUMPLIDO



Enero 2013	Se han inscrito 2 alumnos de Gecofin y 1 de Multimedia.		CUMPLIDO
Julio 2013	Han participado los tres alumnos inscritos desde el inicio: 2 alumnos del Grado en Gecofin y 1 alumno del Grado en Multimedia.		CUMPLIDO



OBJETIVO:	Mejorar el proceso de gestión de la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones				
Nº: 06/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Mejorar el proceso de gestión de la resolución de las entradas al buzón, mediante el análisis por parte del Equipo Decanal de las entradas al mismo. Actualmente el análisis y resolución de las mismas corresponde al Decano.	Elaborar un modelo de informe para el análisis de las entradas al buzón	Coordinador de Calidad	Modelo informe	Septiembre 2012	SI
	Aprobar el modelo de informe	Junta de Facultad	Acta de aprobación	Octubre 2012	SI
	Modelo de informe del primer semestre	Coordinador de Calidad	Informe completo del primer semestre	Marzo 2013	SI
	Modelo de informe del segundo semestre	Coordinador de Calidad	Solicitudes de voluntarios	Septiembre 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	La Coordinadora de Calidad ha preparado un modelo informe que recoja mes a mes todas las entradas recibidas en el buzón (queja, sugerencia, felicitación o no procede), así como la procedencia (interno o externo) y el tiempo medio de contestación.		CUMPLIDO
Octubre 2012	La Junta de Facultad aprueba el modelo del informe. Además se incluye un apartado de observaciones a petición del Decano.		CUMPLIDO
Marzo 2013	El Decano ha presentado en la Junta de Facultad del 25 de marzo de 2013 el modelo elaborado por la Coordinadora de Calidad y el Técnico de Calidad.		CUMPLIDO
Septiembre 2013	Se ha elaborado el informe del segundo semestre del curso 2012-13. Los resultados generales del buzón han sido muy satisfactorios: se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días.		CUMPLIDO

ANEXO 2

Acta 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

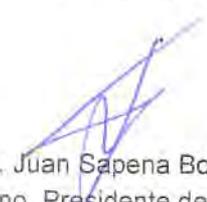
1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.
2. Ruegos y preguntas.

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.

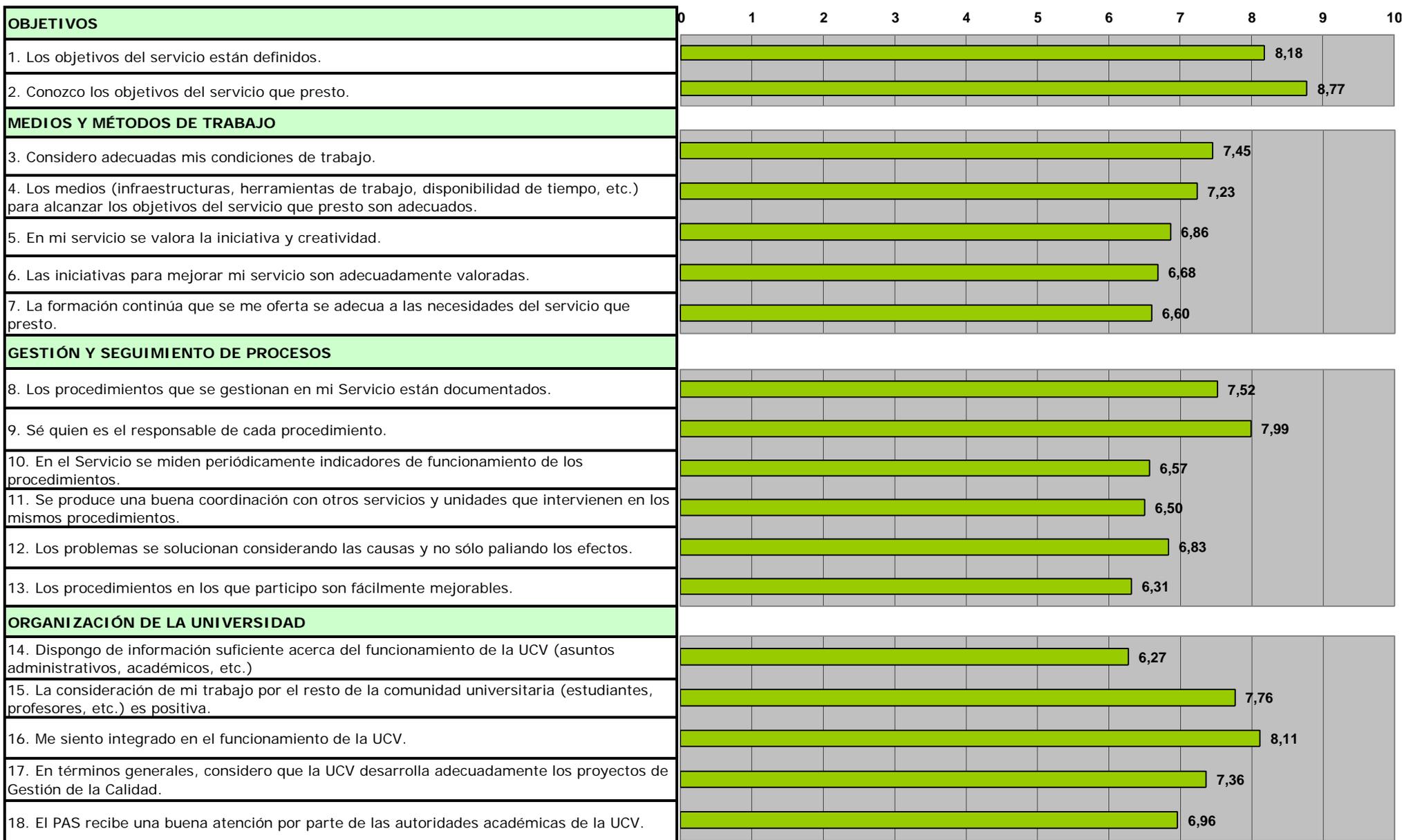

Dr. D. David Servera Francés.
Corrdinador de Calidad

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Es una suerte poder formar parte del conjunto de profesionales de esta Universidad.

Pienso que algunas veces falta coordinación e información entre distintos departamentos de nuestra Universidad que podrían subsanarse con algo más de dialogo entre ellos.

Estaría bien que se informara de las funciones de los nuevos servicios que se crean en la UCV.

Estaría bien que se informara de quien depende cada servicio nuevo de la UCV.

El servicio de informática presenta en algunos aspectos claras deficiencias profesionales y educacionales.

Considero que Mejoraría la calidad docente si se seleccionaran expedientes de los alumnos entrantes.

Pienso que se deberían mejorar las condiciones de contratación del personal docente, correspondiendo a su merecida categoría profesional. Mejoraría su grado de satisfacción y su innata vocación docente.

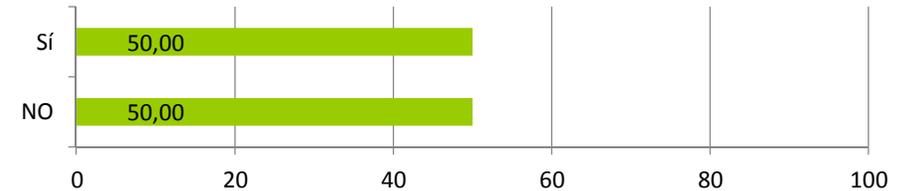
Nº de encuestas: 195

ANEXO 9

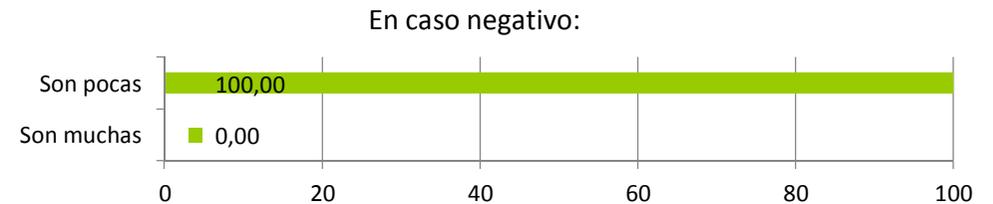
Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS DE LA UCV - 2012-2013
Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global

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

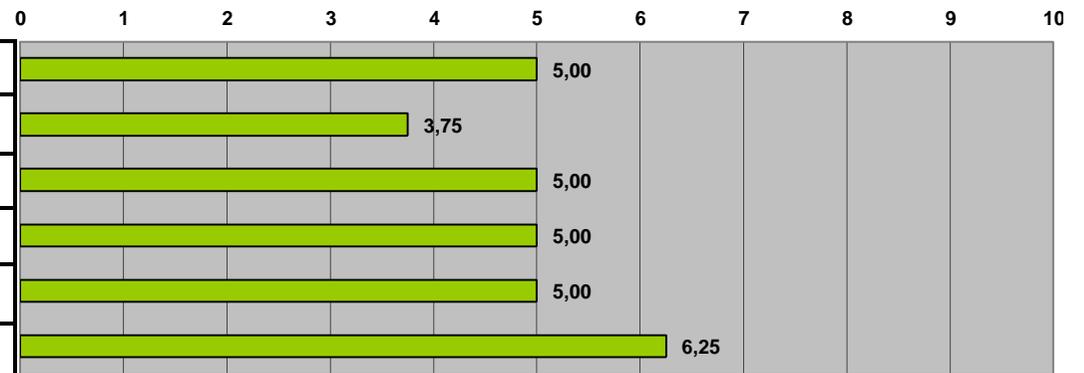


Valores expresados en %



Valores expresados en %

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

A Inede le falta contactos con buenas empresas, entendiendo como buenas empresas a empresas de mayor prestigio, grandes empresas donde haya mayores posibilidades de obtener un empleo.

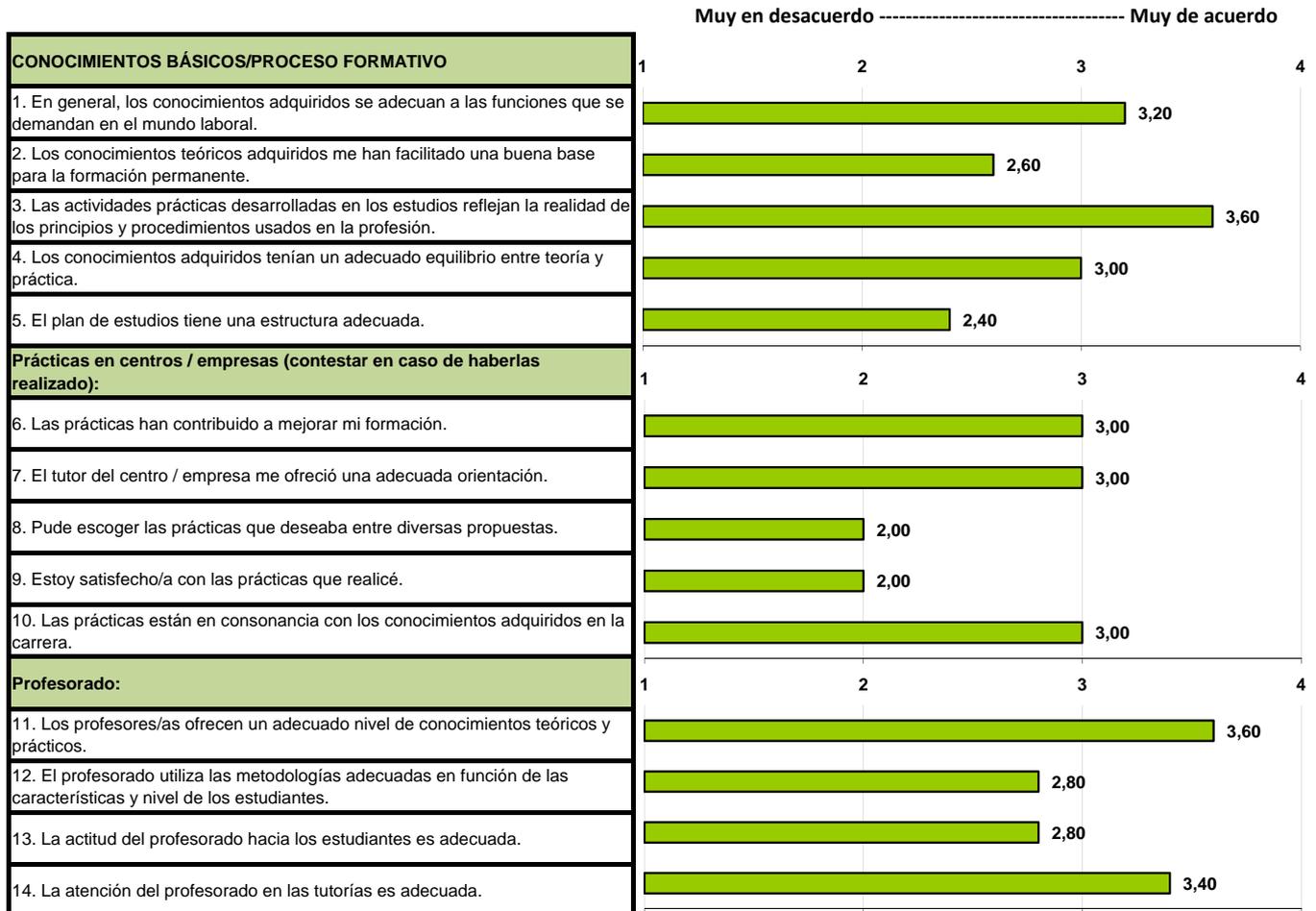
Le falta una buena red de contactos con empresas para ubicar a sus alumnos y sobre todo rapidez de gestión.

Inede en cuanto a las practicas lamentablemente no me ha ofrecido hasta el momento buenas propuestas que llenaran mis expectativas, teniendo que gestionarme yo misma mi busqueda y la encuentre, sin embargo agradezco a inede por su apoyo en los estudios.

Nº de encuestas: 2

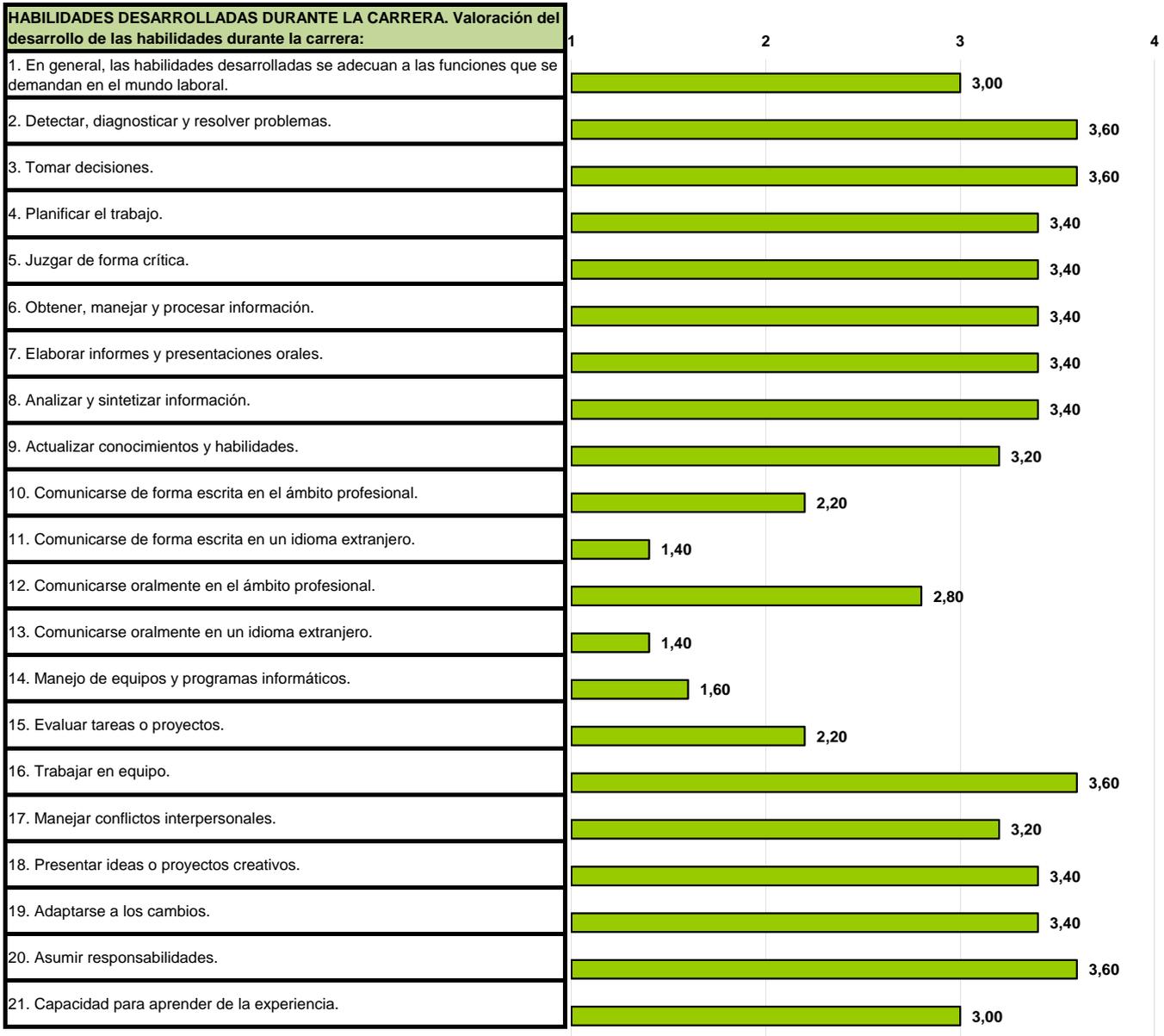
ANEXO 13

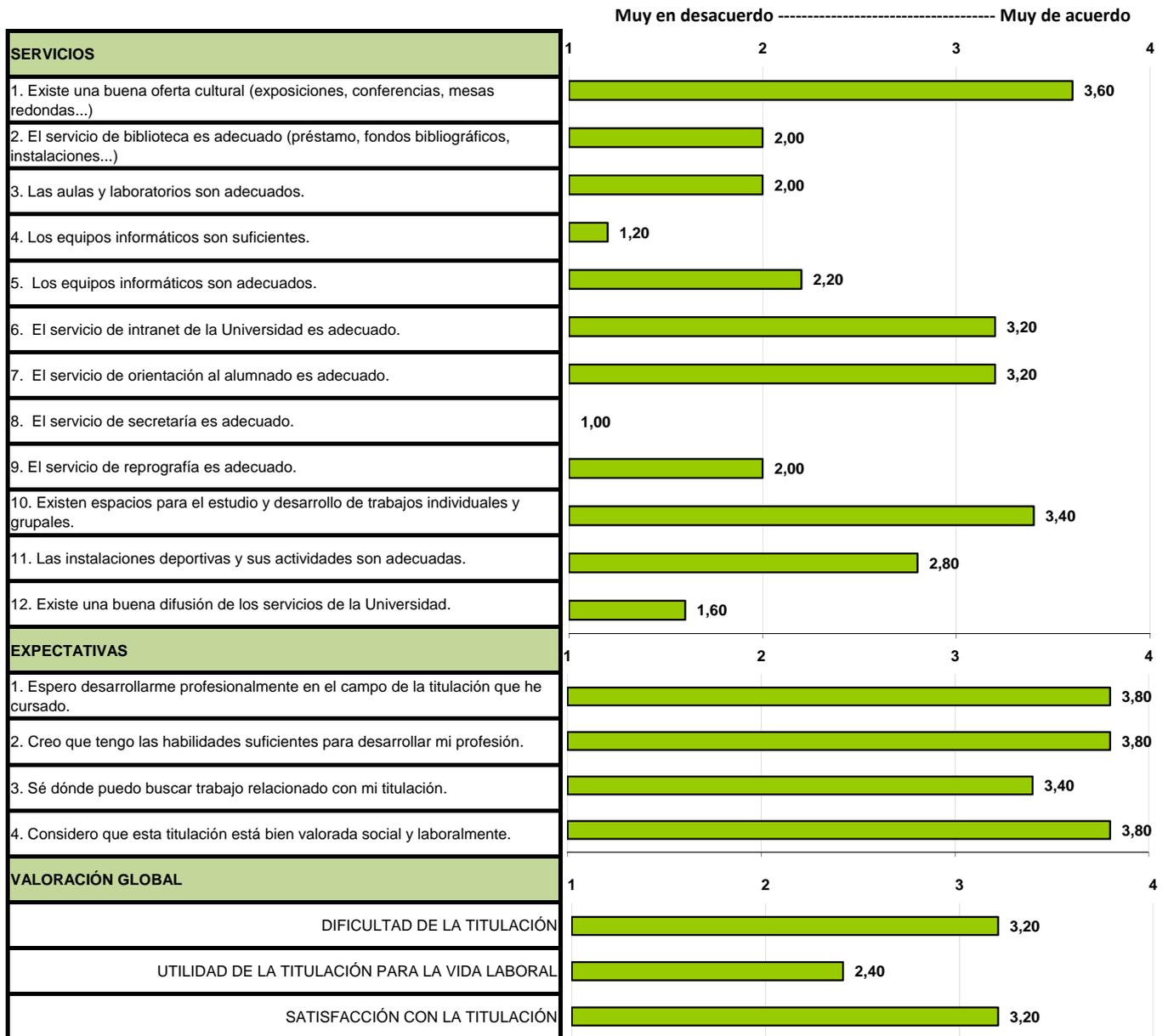
Informe de Satisfacción Egresados



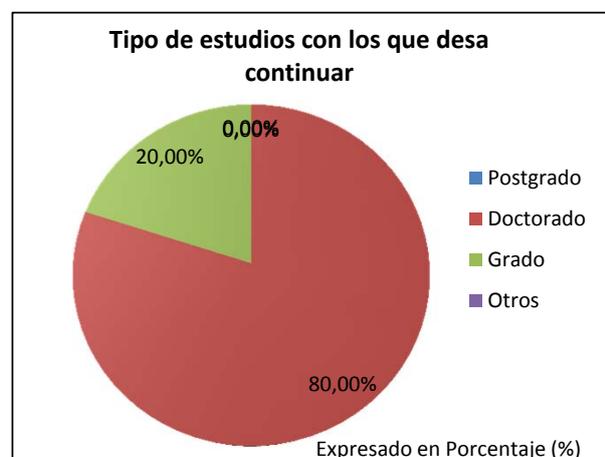
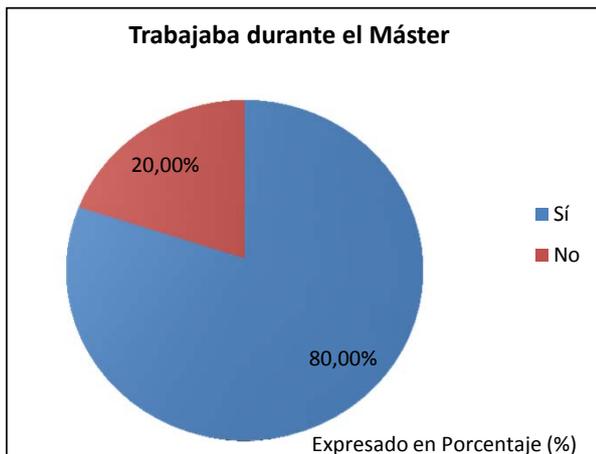
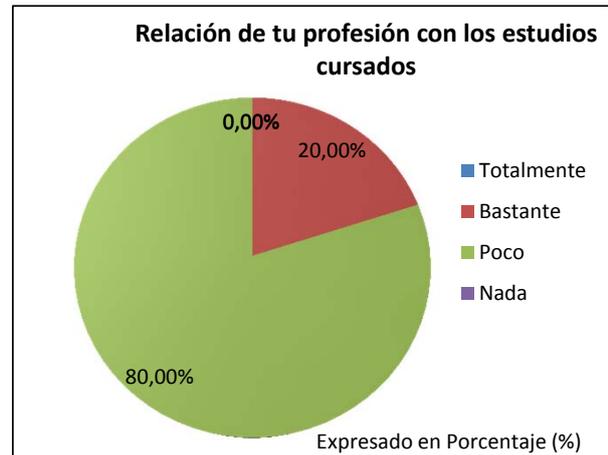
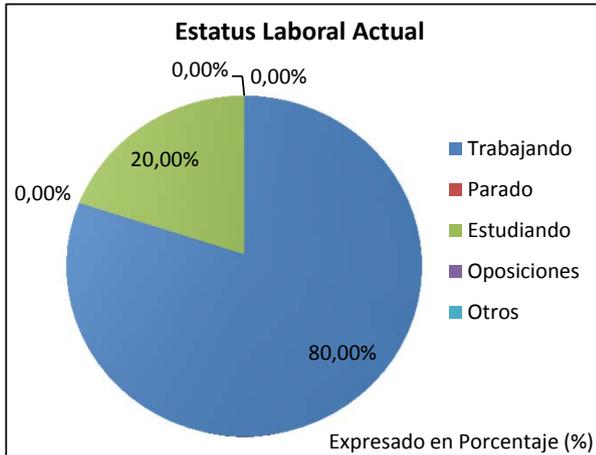
Número de encuestas: 5

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

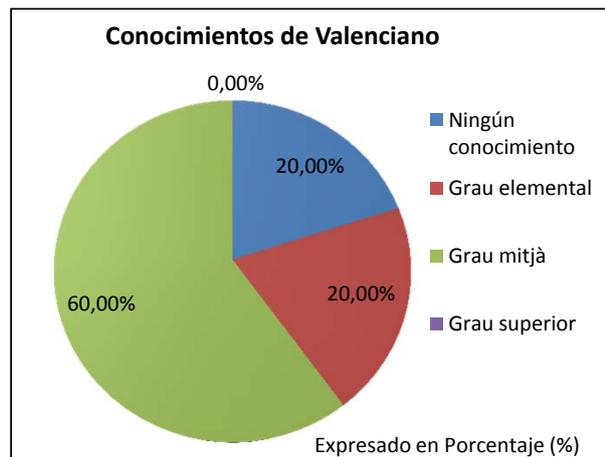
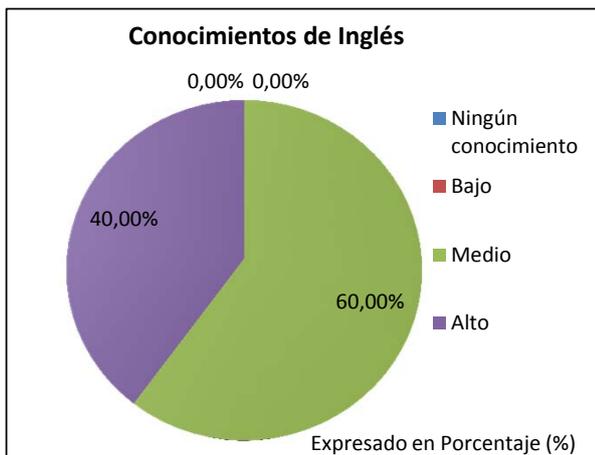
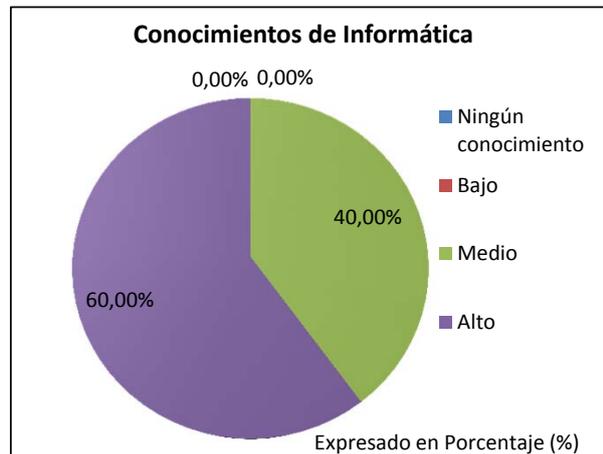
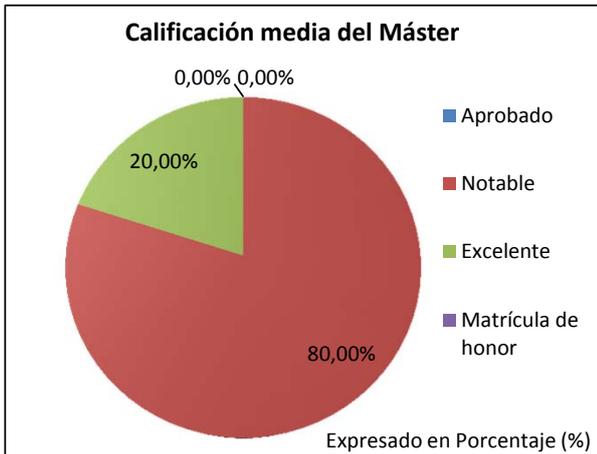




IDENTIFICACIÓN



IDENTIFICACIÓN



Observaciones:

ANEXO 15

Tutorial funcionamiento del buzón

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

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

-

**NO CONFORMIDADES
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

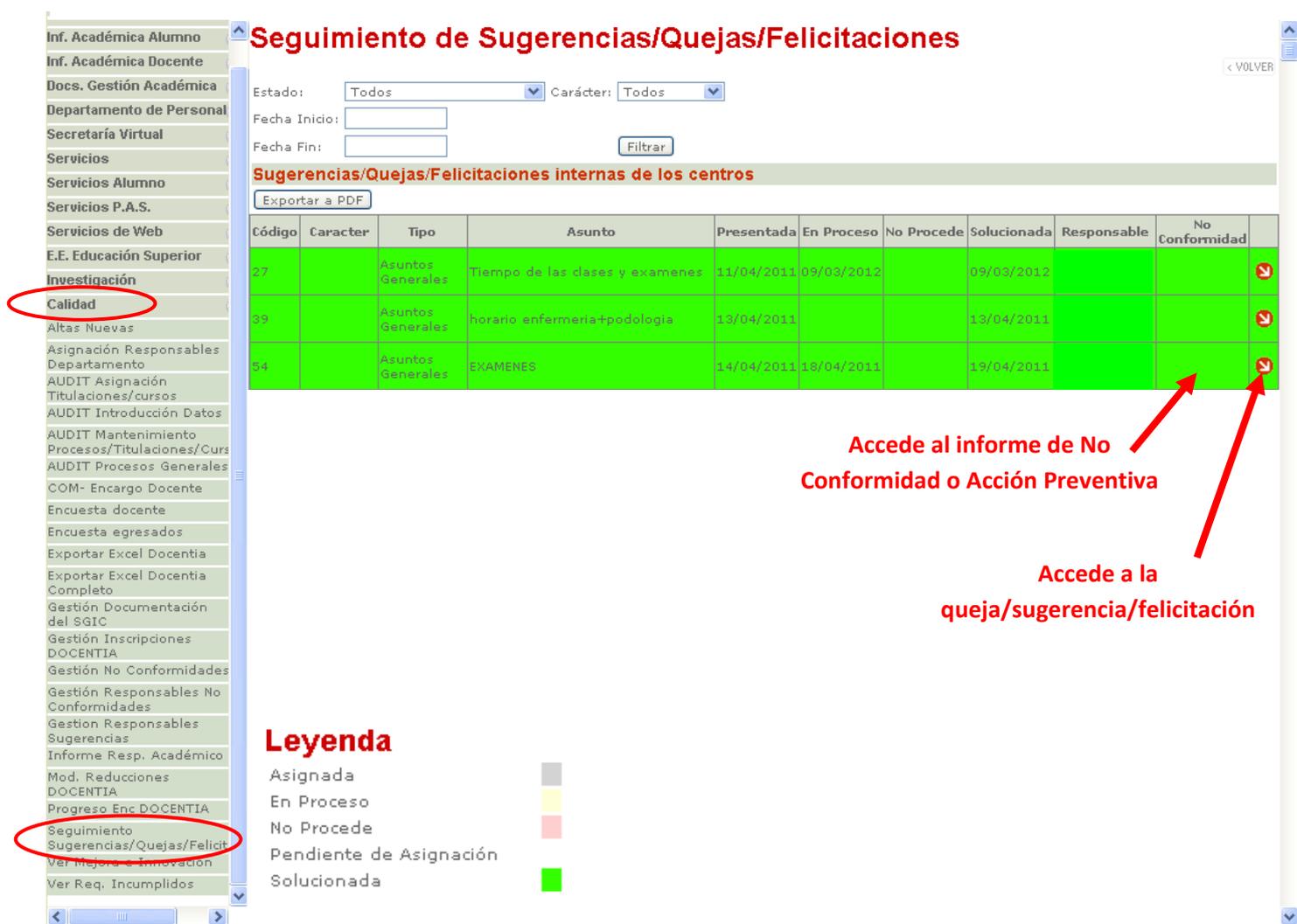
<p>Elaboración: Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Revisión: Comisión General de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Aprobación: Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>
---	---	--

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:



Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Todos Carácter: Todos

Fecha Inicio: Fecha Fin: Filtrar

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

Exportar a PDF

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

Leyenda

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
 Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
 No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

 <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 tenida en cuenta para una Acción Preventiva

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

-> Atender

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones: **-> Responder**

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

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

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

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

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