



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

CURSO 2013-14

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

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

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

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

CRITERIO 5: Evaluación de los indicadores.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL MBA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=199&g=2&f=1
Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=199&g=2&a=1&f=1&intro=2
Si existen, especificar las atribuciones profesionales para las que capacita una vez obtenido el título (sólo en el caso de un título vinculado a una profesión regulada)	No procede
Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=199&g=2&a=1&f=1&intro=3
Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico	https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20de%20Permanencia.p df https://www.ucv.es/documentos/estudios/reglam_creditos.pdf
Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales	https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=199&g=2&a=2&f=1

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL MBA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.)	https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=199&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=199&g=2&a=3&f=1
La publicación de la memoria del título verificada y sus correspondientes actualizaciones informadas favorablemente	https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=199&g=2&f=1
La publicación del informe final de evaluación para la verificación y los diferentes informes de modificaciones del plan de estudios, así como de la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades	https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=199&g=2&f=1
La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP	https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=199&g=2&f=1

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 1 INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL MBA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
Información sobre los principales resultados del título (indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.)	https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=199&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=199&g=2&f=1&cat=eac https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=199&g=2&f=1&cat=es

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL MBA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
Las guías docentes del título deben estar disponibles para los estudiantes previamente a la matriculación para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los trabajos fin de Grado o Máster.	https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=199&g=2&a=1&f=1
Contenido de las guías docentes: descripción de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación. Si la asignatura requiere la utilización, por parte del estudiante, de materiales específicos (programas informáticos, por ejemplo) o de conocimientos previos, estos deben estar convenientemente descritos.	https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=199&g=2&a=1&f=1
Planificación temporal de la enseñanza que incluya estructura del plan de estudios, horarios, aulas, calendario de exámenes, y cuanta información se requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.	https://www.ucv.es/estudios_planm.aspx?t=199&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_horarioevaluacion.aspx?t=199&g=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_calendarioexampdf.aspx?t=199&g=2&a=2&f=1
Mecanismos de coordinación docente del título que permitan dar coherencia a los estudios permitiendo la adquisición de competencias por parte de los estudiantes	La coordinación docente se realiza a través de los dos departamentos de la Facultad, la organización de los departamentos está disponible en el siguiente enlace:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL MBA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
	https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento01_10.pdf
Relación de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente	https://www.ucv.es/estudios_profesoradoa.aspx?t=199&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=199&g=2&a=1&f=1
Forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los cursos de adaptación	No procede
Si el plan de estudios lo señala, incluir información de las prácticas externas (créditos, organización, tipología de empresas, elección de tutores, ...)	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=199&g=2&a=1&f=1&intro=1 https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf
Desarrollo del Trabajo Fin de Estudios, tanto de grado como de máster (organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, tipo de trabajo...)	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=199&g=2&a=1&f=1&intro=2 https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento03_10.pdf
Movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por	https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=9&f=1

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 2 INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL MBA
	CURSO 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
títulos, centros, programas de intercambio,...)	https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=3&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=5&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=199&g=2&m=6&f=1
Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respecto a la obtención de las competencias del título (procedimiento establecido en la titulación para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes)	El progreso en los resultados de aprendizaje de los estudiantes se valora a través de los sistemas de evaluación que cada profesor introduce en su asignatura, también se valora la adquisición de competencias de cada estudiante, ya que los resultados de aprendizaje están vinculados a las competencias que se trabajan en cada asignatura. La relación entre resultados de aprendizaje, competencias y sistemas de evaluación está disponible públicamente en cada guía docente: https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=199&g=2&a=1&f=1

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 3 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
	CURSO 2013-14	

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
Las recomendaciones de la evaluación del informe de seguimiento de la AVAP de fecha 28 de junio de 2013 han sido atendidas y puestas en marcha en el curso 2013-14.	-	-	-	-	-	-	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 4 VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MASTER UNIVIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
	CURSO 2013-14	

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

• **ANEXOS SGIC CURSO 2013-14**

• **PLAN DE MEJORAS CURSO 2013-14**

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 12 de enero de 2015, Acta nº 20) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 12 de enero de 2014, Acta nº 20) 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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75 %	≥ 75 %	≥ 75 %	
		Resultado obtenido	100,00	80,00	100,00	

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2013-14 se aprobaron en la comisión de calidad de fecha 31 de enero de 2014, estos objetivos se ha centrado principalmente en conseguir una participación significativa de los diferentes grupos de interese en las encuestas de satisfacción, alcanzándose el 100% de los objetivos planteados; en resumen los objetivos para el curso 2013-14 han sido:

- Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.
- Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del M.U. Global.
- Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del M.U. Global
- Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital.
- 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.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
- Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.

Para el seguimiento de cada objetivo se dispone de una plantilla, P-02-F02, en donde se especifican las metas, responsables, plazos, etc....

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano	Presidente / Representante Postgrados /Representante Grado ECONOMIA
Dr. D. David Servera Francés	PDI	Vicedecano ADE	Representante Grado ADE
Dña. Inmaculada Llibrer Escrig	PDI	Coordinadora GECOFIN	Representante Grado GECOFIN
D. Luis Estívalis Torrent	PDI	Vicedecano MULTIMEDIA	Representante Grado MAD
Dra. Dña. María Gil Marqués	PDI	Secretaria Facultad	Secretaria / Coordinadora de Calidad
Dña. Cristina Muñoz Garcia	PDI	Profesora	Representante PDI
Dña. Maite Guillot Lasso	PAS	Secretaría	Representante PAS
Dña. Vanessa Martínez Sánchez	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	98,85	100,00	90,00	
	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	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	98,21	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 70%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	108,00	100,00	100,00	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 60%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	104,00	93,33	83,33	

PROCEDIMIENTO AUDIT:		2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)				
Enlace		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=199&q=2&f=1 (Ver proceso 2)				
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,25	
		% participación	-	-	50,00 %	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN				
Formatos		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS				
Formatos		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	66,66	50,00	50,00	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	0,00	10,00	16,67	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	80,00	50,00	50,00	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	76,32	7,69	-	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,7	4	3,53	
		% participación	-	-	28,00 %	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	42,41	21,57	22,50	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,53	3,8	3,60	
		% participación	-	-	93,00 %	

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: DOCENTIA	
WEB	https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2012/2013 WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp	
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

RESULTADOS PROVISIONALES (si procede)

Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)
Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

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

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	5,07	
		% participación	-	-	50,00 %	

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

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

Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 40%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	0,25 %	50,00 %	

3.1. Análisis de resultados

En general los resultados de las principales tasas del título (rendimiento, éxito, eficiencia, etc..) son muy positivos; el resultado de la tasa de matriculación, pese al ligero descenso con respecto al curso 2012-13 sigue siendo muy positivo, y también es destacable el resultado de la tasa de abandono. Los resultados que se muestran como tasa de oferta y demanda no se corresponden exactamente con el cálculo del indicador tal y como lo define la AVAP en su protocolo, puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, el dato que se ofrece como demanda es la suma de todos aquellos alumnos que en algún momento han mostrado interés por la titulación, esto es, el número de reservas no confirmadas, el número de matriculados, el número de bajas antes de la matrícula, el número de alumnos en lista de espera y el número de alumnos que en el periodo de solicitud (preinscripción) dejaron sus datos y que no han hecho la reserva posteriormente. Los resultados obtenidos durante estos tres cursos analizados han sido satisfactorios y se han situado por encima de su valor esperado. También durante el curso 2013-14 se ha continuado con las reuniones de coordinación de los profesores, reuniones que han permitido que la valoración de los alumnos con la coordinación docente siga siendo muy positiva.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

Referente a las actividades del Servicio de Orientación, estas, están dirigidas principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad, por lo que es casi imposible que algún alumno de nuestra titulación utilice los servicios del mismos (asistencia individual, talleres de preparación de entrevistas, etc...).

Las tasas PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo se mantienen en unos valores estables y que se consideran satisfactorios.

Por último, en cuanto a la evaluación del profesorado, el programa DOCENTIA, durante el curso 2013-14, sigue en fase experimental e inicialmente está diseñado para el profesorado de Grado; en la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficiales de máster y doctorado. No obstante, el principal mecanismo de evaluación del profesorado del máster, no sólo el responsable de asignatura sino todos aquellos que participan en la sesiones del mismo, sigue siendo la encuesta de evaluación de la actividad docente; encuesta que durante el curso 2013-14 ha mantenido unos resultados muy satisfactorios (5,07 sobre 6), y con un adecuado resultado de participación.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

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	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	6,25	3	
		% participación	-	-	3,57%	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,5	
		% participación	-	-	3,57%	

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

4.1. Análisis de resultados

Las Prácticas Externas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global se corresponden con una asignatura de 9 créditos dentro del Plan de Estudios. La gestión y organización de las mismas se realiza desde la Dirección del Máster, en el apartado específico de la páginas web del máster se explica la organización de las prácticas así como los centros donde realizarlas. La satisfacción del alumno con las prácticas y del tutor de prácticas asignado a cada alumno se realiza a través de una encuesta que rellenan a través de un enlace que se envía por correo electrónico, los resultados obtenidos en la encuesta que evalúa la satisfacción del alumno con las prácticas y en la encuesta del tutor de prácticas ha sido satisfactorio, sin embargo, no se puede considerar que los resultados sean significativos, por lo que se va a mantener el aspecto de mejora abierto para conseguir aumentar la participación en el curso 2014-15.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

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&q=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes* <i>Encuesta final del estudiante OUT estudios, ítem 9.7</i> <i>Encuesta final del estudiante OUT prácticas, ítem 8.8</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido* <i>Encuesta de opinión del programa de movilidad estudiantes IN, ítem 7.6</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en 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).

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,20	
		% participación	-	-	
				1,78%	

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

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

6.1. Análisis de resultados

Los resultados de la encuesta de egresado siguen siendo adecuados pese al ligero descenso con respecto al curso 2012-13, no obstante hay que incidir en aumentar la participación en el curso 2014-15, ya que el resultado ha sido muy bajo y por tanto no es representativo.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD		PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN				
Formatos		PCA-01-F-01				
SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO						
Enlace Encuesta: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636						
Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 6 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	≥ 7,5	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,10	
		% participación	-	-	83,33 %	

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS						
Enlace Encuesta: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780 Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	≥ 7,5	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	6,96	3,13	
		% participación	-	-	58,33 %	

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE						
Encuesta de Evaluación de la actividad docente						
Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	5	5,07	
		% participación	-	-	50,00 %	

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

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)	
Enlace encuesta estudiante	
Máster: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=139&c=945589061	
Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 9 (cuando proceda)	
Enlace encuesta Tutor externo de prácticas	
Máster: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=142&c=1864301175	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario 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=135&c=1985405334> y <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario 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=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global en el Anexo 13 (cuando proceda)

6.2. Análisis de resultados

El análisis de la satisfacción de los principales grupos de interés del título nos indica que se han mejorado los resultados positivos del curso 2012-13 y que estos son satisfactorios. Se han modificado las escalas de algunas encuestas con el objetivo de homogeneizar los resultados de las mismas. Además, se ofrecen por primera vez los resultados de participación, resultados que han sido significativos, desde la Dirección del Máster se insiste a los diferentes colectivos, bien personalmente o bien a través del correo electrónico sobre la importancia de participar en las encuestas.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013/14	FECHA: 12/01/2015

7. 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		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 7	≤ 7	≤ 7	
		Resultado obtenido	11,15	6,33	0	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	

7.1. Análisis de resultados

La Universidad Católica de Valencia dispone de una herramienta on-line de libre acceso para que cualquier usuario pueda realizar una queja, sugerencia o felicitación, a esta herramienta se puede acceder también desde la intranet de cada usuario interno. Las entradas al buzón las recibe el Decano de la Facultad y es el Decano el que canaliza la gestión de las respuestas de las mismas a través de los responsables implicados.

Es destacable que durante el curso 2013-14 no se ha recibido ninguna queja o sugerencia en nuestra titulación.

ANEXO 1

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CURSO



OBJETIVO:	Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.			
Nº: 7/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener una valoración del ítem satisfacción con la titulación cursada de la encuesta de egresados superior a 3 en una escala sobre 4 en el curso 2013-14.	Elaborar un calendario de reuniones con los delegados de cada curso / titulación.	Coordinadora de Calidad	Calendario	Octubre 2013
	Convocar a los delegados de cada curso / titulación a las reuniones (Juntas de Facultad) para que puedan plantear los problemas de cada curso.	Secretaria Facultad	Convocatorias alumnos	Mayo 2014
	Reuniones con los delegados de cada curso / titulación.	Junta de Facultad	Actas de las reuniones	Junio 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Octubre 2013	Por ser la primera vez que se plantean estas reuniones se establece que se realizarán dos reuniones, una al finalizar el primer cuatrimestre y otra al finalizar el segundo cuatrimestre.		CUMPLIDO
Abril 2014	Se convocado a los delegados de cada grado y se han realizado las dos reuniones previstas con la asistencia de representantes de los alumnos de los grados de la Facultad en donde han expuesto las cuestiones referentes a sus titulaciones.		CUMPLIDO
Junio 2014	Se ha obtenido una valoración de 3 sobre 4 en el ítem Satisfacción con la titulación cursada, valor superior al obtenido en el curso 2013-14 que fue de 2,5; por tanto se ha alcanzado el objetivo.		CUMPLIDO

☐ **CONSEGUIDO**

- ☐ **SI**
☐ **NO**

No Conformidad n°:

☐ **MODIFICADO**

Fecha:

Edición:



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

☐ **ANULADO**

Motivo:



OBJETIVO:	Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.			
Nº: 8/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener una valoración del ítem “valoración global de las prácticas” de la encuesta de satisfacción de Prácticas del alumno del curso 2013-14	Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster.	Director INEDE	Nombramiento	Octubre 2013
	Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14	Responsable de prácticas del máster	Calendario de prácticas	Noviembre 2013
	Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo	Responsable de prácticas del máster	Listado de centros de prácticas	Noviembre 2013
	Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa.	Responsable de prácticas del máster	Ficha de selección de prácticas	Diciembre 2013



	Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno	Responsable de prácticas del máster	Ficha preselección de alumnos	Diciembre 2013
	Envío a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal.	Responsable de prácticas del máster	Correos electrónicos	Diciembre 2013
	Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes	Responsable de prácticas del máster	Llamadas telefónicas, correos electrónicos	Junio 2014
	Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno	Director INEDE	Encuestas de satisfacción	Julio 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Octubre			
Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una valoración global con las prácticas de 3,5 sobre 4.		

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**

☐ **NO**

No Conformidad nº:

☐ **MODIFICADO**

Fecha:

Edición:

☐ **ANULADO**

Motivo:



OBJETIVO:	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.			
Nº: 9/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global de al menos el 20% para el curso 2013-14.	Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.	Director INEDE	Correo electrónicos	Diciembre 2013
	Asignar los códigos de las asignaturas.	Director INEDE	Hoja Excel	Diciembre 2013
	Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad	Director INEDE	Hoja Excel	Diciembre 2013
	Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.	Director INEDE	Correos electrónicos	Enero 2014



	Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente.	Director INEDE	Correos electrónicos, llamadas	Mayo 2014
	Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%	Director INEDE	Correos electrónicos, llamadas	Mayo 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 20,59%.		
-----------------	--	--	--

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**

☐ **NO**

No Conformidad n°:

☐ **MODIFICADO**

Fecha:

Edición:

☐ **ANULADO**

Motivo:



OBJETIVO:	Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.			
Nº: 10/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener una valoración del ítem “valoración global de las prácticas” de la encuesta de satisfacción de Prácticas del alumno del curso 2013-14	Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster.	Director INEDE	Nombramiento	Octubre 2013
	Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14	Responsable de prácticas del máster	Calendario de prácticas	Noviembre 2013
	Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo	Responsable de prácticas del máster	Listado de centros de prácticas	Noviembre 2013
	Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa.	Responsable de prácticas del máster	Ficha de selección de prácticas	Diciembre 2013



	Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno	Responsable de prácticas del máster	Ficha preselección de alumnos	Diciembre 2013
	Envío a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal.	Responsable de prácticas del máster	Correos electrónicos	Diciembre 2013
	Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes	Responsable de prácticas del máster	Llamadas telefónicas, correos electrónicos	Junio 2014
	Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno	Director INEDE	Encuestas de satisfacción	Julio 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una valoración global de los alumnos con las prácticas de 3 sobre 4.		

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**

☐ **NO**

No Conformidad n°:

☐ **MODIFICADO**

Fecha:

Edición:

☐ **ANULADO**

Motivo:



OBJETIVO:	Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.			
Nº: 11/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14	Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI.	Director INEDE	Nombramiento	Diciembre 2013
	Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces	Director del Máster	Calendario	Diciembre 2013
	Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI.	Director del Máster	Correos electrónicos	Enero 2014
	Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación.	Director del Máster	Llamadas, correos electrónicos	Febrero 2014



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

	Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja.	Director del Máster	Correos electrónicos,	Mayo 2014
--	--	---------------------	-----------------------	-----------

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo, se ha pasado la encuesta al PDI de la titulación y se ha elaborado el correspondiente informe.		

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**

☐ **NO**

No Conformidad n°:



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

☐ **MODIFICADO**

Fecha:

Edición:

☐ **ANULADO**

Motivo:



OBJETIVO:	Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital			
Nº: 12/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital de al menos el 20% para el curso 2013-14.	Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.	Director Máster	Correo electrónicos	Diciembre 2013
	Asignar los códigos de las asignaturas.	Director Máster	Hoja Excel	Diciembre 2013
	Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad	Director Máster	Hoja Excel	Diciembre 2013
	Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.	Director Máster	Correos electrónicos	Enero 2014



	Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente.	Director Máster	Correos electrónicos, llamadas	Mayo 2014
	Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%	Director Máster	Correos electrónicos, llamadas	Mayo 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Diciembre 2013	Se han asignado los códigos en el plazo previsto y se han remitido a la Oficina de Calidad.		CUMPLIDO



Enero 2014	Se han enviado los enlaces a los alumnos de los módulos, que han finalizado en diciembre y enero, a medida que vayan finalizando los módulos del máster se remitirán los enlaces a los alumnos.		CUMPLIDO
Mayo 2014	Se ha continuado enviando los enlaces con las encuestas e insistiendo a los alumnos en que participen.		CUMPLIDO
Julio 2014	Se ha alcanzado el objetivo, se ha alcanzado un resultado de participación superior al valor esperado. En concreto se ha obtenido un resultado del 20,11%.		CUMPLIDO

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**



OBJETIVO:	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.			
Nº: 13/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Disponer de resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas al finalizar el curso 2013-14.	Nombrar un responsable de Prácticas de los Másteres que se encargue de enviar los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores.	Director INEDE	Nombramiento	Diciembre 2013
	Elaborar un listado de alumnos de prácticas con los periodos, centros, y tutores asignados.	Responsable prácticas	Listado centros y tutores	Diciembre 2013
	Enviar los de correos con los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores a medida que finalizan los periodos	Responsable prácticas	Correos electrónicos	Mayo 2014



	Revisar la participación de los alumnos y tutores.	Director del Máster	Llamadas, correos electrónicos	Mayo 2014
	Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja.	Director del Máster	Correos electrónicos,	Mayo 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Diciembre 2013	Se han asignado los códigos en el plazo previsto y se han remitido a la Oficina de Calidad.		CUMPLIDO
Enero 2014	Se han enviado los enlaces a los alumnos de Módulos, que han finalizado en diciembre y enero, a medida que		CUMPLIDO



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

	vayan finalizando los módulos del máster se remitirán los enlaces a los alumnos.		
Mayo 2014	Se ha continuado enviando los enlaces con las encuestas e insistiendo a los alumnos en que participen.		CUMPLIDO
Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo, y se han obtenido respuestas en las encuestas de alumnos de prácticas y de tutores de prácticas.		CUMPLIDO

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**



OBJETIVO:	Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones			
Nº: 14/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones de al menos el 20% para el curso 2013-14.	Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.	Director Máster	Correo electrónicos	Diciembre 2013
	Asignar los códigos de las asignaturas.	Director Máster	Hoja Excel	Diciembre 2013
	Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad	Director Máster	Hoja Excel	Diciembre 2013
	Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.	Director Máster	Correos electrónicos	Febrero 2014



	Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente.	Director Máster	Correos electrónicos, llamadas	Mayo 2014
	Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%	Director Máster	Correos electrónicos, llamadas	Mayo 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Diciembre 2013	La Oficina de Calidad remitió el 3 de diciembre los archivos excel para incluir los códigos de los profesores-asignaturas del Máster		CUMPLIDO



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

Diciembre 2013	La Dirección del Máster ha preparado y remitido la hoja de cálculo excel con los códigos de las asignaturas-profesores del Máster que posteriormente se remitirá a los alumnos.		CUMPLIDO
Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 23,66%.		CUMPLIDO

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**



OBJETIVO:	Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones			
Nº: 15/14 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14	Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces	Director del Máster	Calendario	Diciembre 2013
	Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI.	Director del Máster	Correos electrónicos	Enero 2014
	Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación.	Director del Máster	Llamadas, correos electrónicos	Febrero 2014
	Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja.	Director del Máster	Correos electrónicos,	Mayo 2014

Aprobado por: DECANO

Fecha: 31/01/2014



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Diciembre 2013	Se ha elaborado el listado de profesores y sesiones del máster		CUMPLIDO
Marzo 2014	Se han ido enviando los enlaces de las encuestas a los profesores		CUMPLIDO
Octubre 2014	Se ha alcanzado el objetivo y se han obtenido resultados significativos en la encuesta de satisfacción del PDI		CUMPLIDO

☐ **CONSEGUIDO**

☐ **SI**

ANEXO 2

ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CURSO 2013-14

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	FECHA: 09/04/2014 Versión 1.0
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV		

ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Fecha: 9 de abril de 2014

Hora: 9:30 hrs.

Lugar: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Sede Marqués de Campo)

Numero de acta: 19

ASISTENTES

Dr. D. Juan Sapena Bolufer	Presidente de la Comisión. Decano
Dra. D ^a . María Gil Marqués	Coordinadora de Calidad
Dra. D. David Servera Francés	Vicedecano del Grado en ADE
D. Luis Estivalis Torrent	Vicedecano del Grado en Multimedia
D ^a . Inmaculada Llibrer Escrig	Coordinadora del Grado en Gecofin
D ^a . Cristina Muñoz García	Representante PDI
D. Aristóteles Cañero Villegas	Representante de los Postgrados
D ^a . Maite Guillot (Secretaría)	Representante PAS
D ^a . Vanessa Martinez Sanchez	Representante de los alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	Representante de la Oficina de Calidad

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	FECHA: 09/04/2014 Versión 1.0
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV		

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se dio por aprobada el acta de la sesión anterior.

2. Seguimiento objetivos de calidad

Se realiza el seguimiento de los objetivos planteados al inicio del curso, se constata que de momento se está cumpliendo con la planificación de las tareas asignadas. Se da por finalizado el objetivo número 7 referente a mejorar la comunicación con los alumnos aumentando las reuniones con la Junta de Facultad.

3. Revisión de la Política de Calidad

La Comisión de Calidad revisa la Política de Calidad actual, se plantea hacer un borrador con la nueva propuesta y debatirla en la próxima reunión de la Comisión.

4. Tasas de rendimiento, éxito y evaluación 1S 2013-14

La Comisión analiza los resultados de las tasas de las asignaturas del primer cuatrimestre, en primera convocatoria, del curso 2013-14 de todos los grados de la Facultad, alcanzando las siguientes conclusiones:

- El Plan de Estudios del Grado en ADE podría estar descompensado entre el primer y segundo cuatrimestre.
- Existe un problema grave con los alumnos de segunda y sucesivas matrículas que afectan a los resultados.
- El Decano propone incluir en el listado el número de alumnos matriculados por asignatura para ver si hay una relación entre los resultados obtenidos y el número de matriculados.
- El Decano también comenta que una tasa de éxito por debajo del 50% es preocupante, si bien, habrá que esperar para disponer de los resultados de 2ª convocatoria.



-Se propone una vez obtenido el resultado de segunda convocatoria y del segundo cuatrimestre analizar los datos y en el caso de obtener un resultado de la tasa de éxito inferior al 50% analiza los datos con los profesores y con los alumnos.

-La profesora Cristina Martínez comenta que muchos alumnos acceden a los Grados desde los ciclos formativos, esto supone un cambio en los perfiles de ingreso de los alumnos que afectan a los resultados. El Decano comenta que se va a plantear en las comisiones académicas la realización de cursos de apoyo.

-Se plantea también mejorar la coordinación entre las asignaturas con peores resultados.

-Se plantea una acción de mejora para el curso 2014-15 consistente en aumentar el número de reuniones de profesores y mejorar la coordinación entre los mismos.

-La profesora Inmaculada Llibrer propone incluir los porcentajes de asistencia en el cálculo para ver si hay relación entre los resultados y la asistencia. El Decano indica que no es posible incluir la asistencia ya que las tasas de las asignaturas se obtienen desde Secretaría.

5. Modelo Informe Máster

Se aprueba el modelo de informe de máster, si bien se acuerda que sea el Director Académico del mismo el que lo realice.

6. Visita Renovación de la Acreditación ADE

Se comunica las evidencias e indicadores que están pendientes, y se propone empezar a trabajar en la elaboración de las mismas.

7. Ruegos y preguntas

No hubieron ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.

Vº.Bº.

Fdo.

Decano-Presidente

Secretaria-Coordinadora de Calidad



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

**ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

FECHA: 09/04/2014

Versión 1.0

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV

ANEXO 6

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PDI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PROFESORES

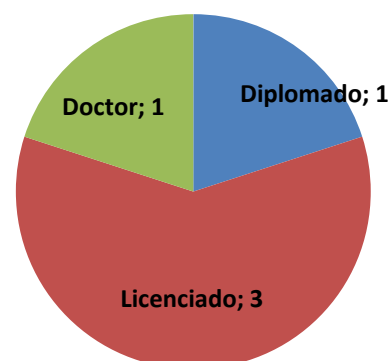
2013-2014

Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: 5

Categoría



Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

PROGRAMA FORMATIVO	2	3	4	N
1. La información publicada en la Web sobre la titulación es útil.		3,40		5
2. El Plan de Estudios tiene una estructura adecuada.		2,80		5
3. Tengo claros los objetivos que se han de alcanzar en el estudiante de la titulación (perfil de egreso).		3,20		5
4. Conozco los contenidos de los programas de otras asignaturas de mi área de conocimiento.		3,00		4
ORGANIZACIÓN				
5. La coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada.		3,00		4
6. La organización institucional de mi labor académica es adecuada.		3,20		5
7. La organización de los grupos y la distribución horaria de las asignaturas de la titulación es adecuada.		3,20		5
8. La secuenciación de las materias en ambos semestres es adecuada para el estudiante.		3,00		4
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE				
9. El tiempo real para desarrollar el contenido del programa previsto en las asignaturas que imparto es adecuado.		2,60		5
10. El espacio disponible y el número de alumnos favorece el correcto funcionamiento de la metodología docente que utilizo.		3,40		5
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS				
11. Las tecnologías que existen a disposición de la docencia son accesibles.		3,20		5
12. Utilizo las tecnologías que están a disposición del profesorado: (plataforma, cañón de vídeo, Internet desde el aula, etc.)		3,60		5
13. Los materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de mis clases son adecuados.		3,40		5
14. Las instalaciones y el equipamiento del centro para el correcto funcionamiento de la titulación son adecuados.		3,40		5
15. Los fondos de la/las biblioteca/s cubren las necesidades académicas de los estudiantes.		3,00		3
16. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil.		3,00		3
17. En general, la atención prestada por el Personal de Administración y Servicios es adecuada.		3,80		5
18. En general, estoy satisfecho/a con las acciones de actualización y mejora docente de la UCV.		3,40		5
RESULTADOS				
19. En general, estoy satisfecho/a con los resultados alcanzados por los estudiantes.		3,25		4

ANEXO 7

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PAS (GLOBAL UNIVERSIDAD)

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

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: **210**

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

ANEXO 8

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Número de encuestas: 28

Totalmente en desacuerdo ----- Totalmente de acuerdo N
2 3 4 5 6



ANEXO 15

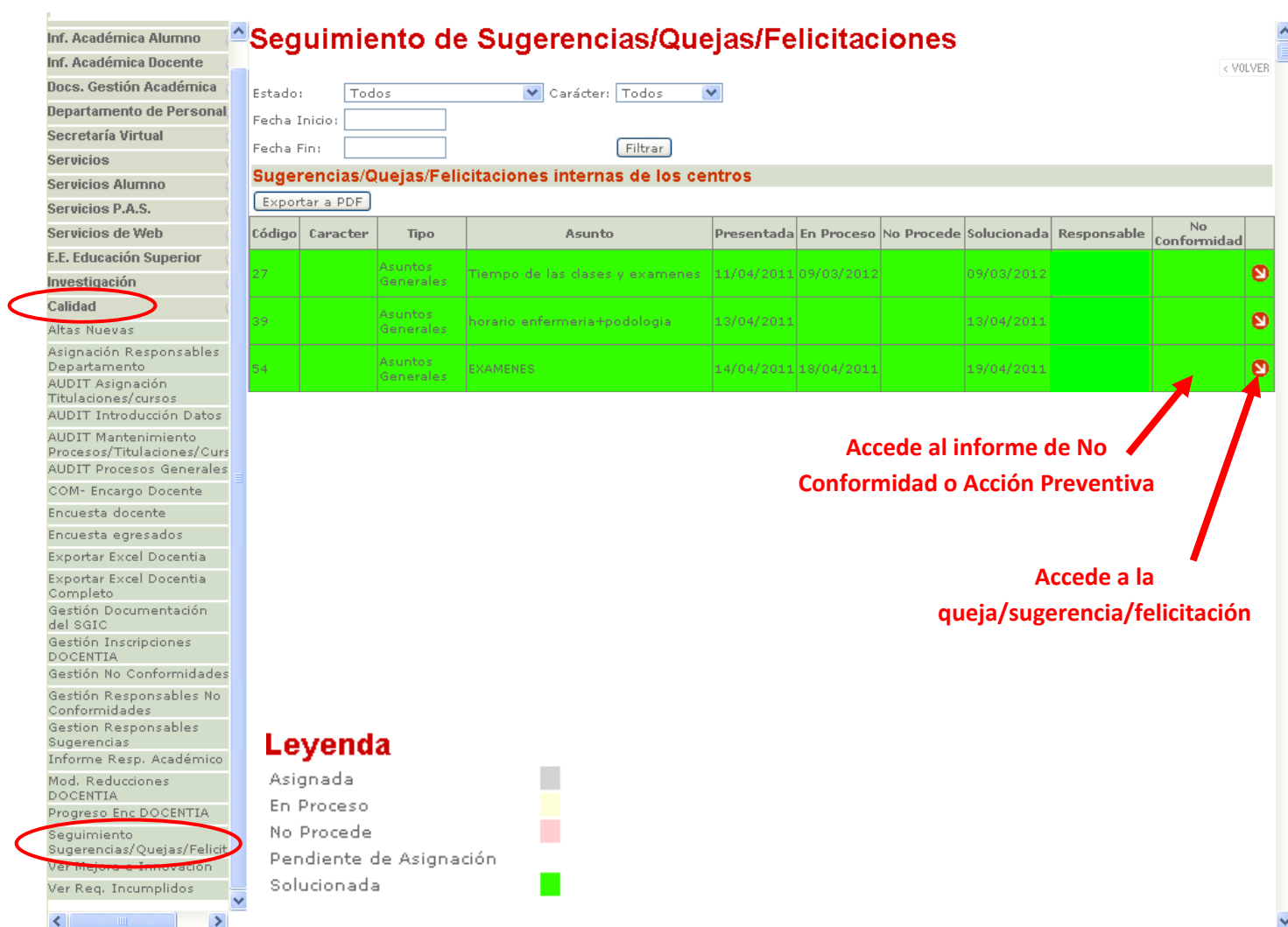
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:



Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

Código	Caracter	Tipo	Asunto	Presentada	En Proceso	No Procede	Solucionada	Responsable	No Conformidad
27	Asuntos Generales	Asuntos Generales	Tiempo de las clases y exámenes	11/04/2011	09/03/2012		09/03/2012		
28	Asuntos Generales	Asuntos Generales	horario enfermería+pedología	13/04/2011			13/04/2011		
54	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.

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada



En Proceso



No Procede



Pendiente de Asignación

Solucionada



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

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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

☐ -> No procede (Esta petición no es una queja/reclamación o no tiene solución)

☐ -> Necesita Solución

☐ -> Solicitar Reasignación

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

Tipo: ← No Conformidad o Acción Preventiva

Abierta por:

Carácter: ← Carácter leve o grave

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

No conformidad de: ← Servicios o Facultades

Servicio: ← Nombre del servicio que abre la no conformidad

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción
incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

Aprobado por: ← Nombre del responsable del Servicio

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



[Quitar]

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

3. Evaluación de la corrección

Fecha
solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

☒ No

☐ Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

☐ No

☒ Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del
responsable del
Servicio

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

Aprobado por:

-- Sin asignar

Responsable de la acción:

-- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación
eficacia:

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

☐ Sí

☒ No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por:

-- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre: _____

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

☐ -> Esta sugerencia puede ser tomada en cuenta para una Acción Preventiva

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

☐ -> Atender

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2.1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización: ← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

☒ Si

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar ← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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

Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo: Servicios ▼

Servicios: ▼

Carácter: Felicitación ▼

Asunto: Por la atención y trato recibido

Motivo:

Copiar a portapapeles

Responsable: ▼ Validar

Acciones: ☒ -> Responder

Continuar

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

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

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

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

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

ANEXO 16

INFORME DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIANTES DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de 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 2013/2014.

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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

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

CURSO 2012/2013

ACCIÓN DE MEJORA
Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha obtenido una valoración de 3 sobre 4 en el ítem Satisfacción con la titulación cursada, valor superior al obtenido en el curso 2013-14 que fue de 2,5; por tanto se ha alcanzado el objetivo.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una participación del 50% en la encuesta de satisfacción de las prácticas y con una valoración global de 3,2 sobre 4.
OBSERVACIONES

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

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.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 20,59%.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Mejorar la satisfacción de los alumnos de Prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo, se ha obtenido una valoración global de los alumnos con las prácticas de 3 sobre 4.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo, se ha pasado la encuesta al PDI de la titulación y se ha elaborado el correspondiente informe.
OBSERVACIONES

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

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.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo, se ha alcanzado un resultado de participación superior al valor esperado.
OBSERVACIONES

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.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo, y se han obtenido respuestas en las encuestas de alumnos de prácticas y de tutores de prácticas.
OBSERVACIONES

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.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo y se ha conseguido un porcentaje de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente de un 23,66%.
OBSERVACIONES

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

ACCIÓN DE MEJORA
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha alcanzado el objetivo y se han obtenido resultados significativos en la encuesta de satisfacción del PDI
OBSERVACIONES

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	1
Acción de Mejora	
Obtener el informe favorable de la AVAP en las titulaciones de la Facultad que se presentan a la reacreditación en el curso 2014-15: M.U. en Dirección de Personas y M.U. en Creación Digital.	
Tareas a desarrollar	
-Configurar un grupo de trabajo -Actualizar la información de las páginas web. -Revisar y auditar la información de las páginas web. -Preparar las evidencias e indicadores de la primera fase. -Elaborar el autoinforme. -Preparar las evidencias e indicadores de la visita. -Preparar la agenda de la visita.	
Responsable de la Tarea	
Directores de Máster	
Temporalización	
Septiembre 2014 - Junio 2015	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: guías docentes, tablas de datos, evidencias, etc.... Recursos humanos: reuniones del grupo de trabajo. Recursos informáticos: correos electrónicos, hojas de cálculo, etc...	
Indicador asociado	
Informe favorable renovación de la acreditación	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mantener el número de titulaciones ofertadas por la Facultad.	
Resultados esperados	
Obtener el informe favorable de renovación de la acreditación de las titulaciones que se presentan en la convocatoria.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

Nº de mejora:	2
Acción de Mejora	
Reducir la tasa de abandono del Grado en Economía y del Grado en Gecofin.	
Tareas a desarrollar	
-Recoger los motivos por los que los alumnos abandonan cada titulación. -Analizar los motivos por los que los alumnos abandonan cada titulación. -Poner en marcha los mecanismos necesarios para intentar reducir el resultado de la tasa para las próximas ediciones en cada una de las titulaciones	
Responsable de la Tarea	
Decano y Coordinadora del Grado en Gecofin	
Temporalización	
Septiembre 2014 - Junio 2015	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: encuestas. Recursos humanos: reuniones de la Junta de Facultad, entrevistas personales.	
Indicador asociado	
Tasa de abandono	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Corregir las dificultades que encuentran los alumnos y que motiva su abandono.	
Resultados esperados	
Reducir la tasa de abandono para las próximas ediciones en cada una de las titulaciones.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

Nº de mejora:	3
Acción de Mejora	
Modificar la estructura organizativa de los másteres universitarios de la Facultad con el objetivo de preparar la transición hacia el nuevo modelo de titulaciones universitarias: M.U. en Dirección de Operaciones, M.U. en Dirección de Negocios en un Entorno Global, M.U. en Dirección de Personas, M.U. en Creación Digital, M.U. en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.	
Tareas a desarrollar	
-Incorporar un Director Académico a cada máster. -Incorporar coordinadores de módulo, preferentemente con un perfil académico a cada máster. -Reuniones del equipo directivo de cada titulación.	
Responsable de la Tarea	
Directores de Máster	
Temporalización	
Septiembre 2014 - Junio 2015	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: reuniones del equipo directivo, etc... Recursos informáticos: correos electrónicos, hojas de cálculo, etc...	
Indicador asociado	
Tasa de PDI Doctor y PDI a tiempo completo	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Aumentar las tasas de PDI Doctor y PDI a tiempo completo.	
Resultados esperados	
Mejorar la estructura organizativa de los másteres universitarios consiguiendo un adecuado equilibrio entre profesionales especializados y profesores universitarios con el título de doctor y con vinculación a tiempo completo.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

Nº de mejora:	4
Acción de Mejora	
Introducción de actualizaciones y modificaciones en las asignaturas del Plan de Estudios del M.U. en Creación Digital que se detallan en las tareas a desarrollar.	
Tareas a desarrollar	
-Incrementar el número de horas docentes en las prácticas de Fotografía Digital para que de esta manera los alumnos puedan experimentar con las nuevas técnicas de revelado RAW y su posterior procesado. -Incorporar en la asignatura Creatividad y Diseño Corporativo una introducción a la creación tipográfica, enfocada a los caracteres de letra tipo display para la creación de un lettering o denominación de empresa. -En la asignatura Postproducción Digital se decide enfocar las clases hacia pequeños proyectos que enseñen a los alumnos a controlar la filosofía del programa y sus herramientas e incorporar 3 proyectos nuevos donde el alumno pueda desarrollar su creatividad y las técnicas aprendidas en clase. -En la asignatura Programación y actualización de páginas Web se decide emplear CodePen.io como principal herramienta online para mostrar al alumno la imbricación/trabajo en conjunto con las diferentes tecnologías web (HTML/CSS/JS) ya que permite visualizar en tiempo real y en el propio marco del navegador web los resultados de la interpretación del código, sin necesidad de programas externos. -En la asignatura Captura y Edición de Audio y Vídeo Digital se va a adquirir un drone para poder explicar y practicar técnicas de grabación aérea en la asignatura de Edición de vídeo, y se va a instalar en el aula Mac un sistema de audio Dolby 5.1 que permita experimentar y practicar con sonidos basados en multicanal. -En la asignatura Modelado y animación tridimensional se va a incorporar gafas anaglifas para la visualización de modelos tridimensionales en tiempo real.	
Responsable de la Tarea	
Director de Máster	
Temporalización	
Septiembre 2014 - Junio 2015	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: reuniones de profesores Recursos informáticos: software, programas, etc... Recursos materiales: gafas, drone, etc...	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción de los egresados Indicadores de empleabilidad	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013/2014	FECHA: 12/01/2015

Responsable seguimiento

Coordinador de Calidad.

Beneficios esperados

Actualizar los contenidos de las asignaturas e incorporar nuevas técnicas, programas, material, etc....

Resultados esperados

Mejorar los índices de satisfacción de los alumnos, su actualización y la empleabilidad de los mismos.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	MASTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
	CURSO 2013-14	

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL

INDICADOR	10-11	11-12	12-13	13-14
TASA DE RENDIMIENTO	100,00%	98,85%	99,64%	90,00%
TASA DE ABANDONO	0,00%	3,85%	1,79%	-
TAS DE EFICIENCIA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TASA DE GRADUACIÓN	100,00%	96,15%	-	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	24,00%	108,00%	100,00%	100,00%
TASA DE MATRICULACIÓN	24,00%	104,00%	93,33%	83,33%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	66,66%	66,66%	50,00%	50,00%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	66,66%	80,00%	50,00%	50,00%

VALORACIONES:

• TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

El resultado obtenido de la tasa de rendimiento en las cuatro ediciones analizadas se considera satisfactorio puesto que ha superado el valor mínimo esperado; la Dirección del Máster considera que valores por encima del 90% se consideran adecuados ya que este indicador se puede interpretar como la dificultad con la que los estudiantes superan las asignaturas del plan de estudios, y por tanto cuanto más alejado este el resultado de 100% indicará mayor dificultad del plan de estudios.

• 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:

Este indicador muestra, en media, el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula, aquellos valores más alejados del 100%, muestran una mayor dificultad del plan de estudios. En nuestro caso los resultados de las cuatro ediciones han sido excelentes, se espera mantener este nivel en las próximas ediciones del máster.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	CRITERIO 5 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES	MASTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS EN UN ENTORNO GLOBAL
	CURSO 2013-14	

• TASA DE GRADUACIÓN:

Este indicador aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que consiguen finalizar en el curso académico en el que se han matriculado más un año. En nuestro caso, los resultados disponibles son satisfactorios.

• TASA DE OFERTA-DEMANDA:

Los resultados que se muestran como tasa de oferta y demanda no se corresponden exactamente con el cálculo del indicador tal y como lo define la AVAP en su protocolo, puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, el dato que se ofrece como demanda es la suma de todos aquellos alumnos que en algún momento han mostrado interés por la titulación, esto es, el número de reservas no confirmadas, el número de matriculados, el número de bajas antes de la matrícula, el número de alumnos en lista de espera y el número de alumnos que en el periodo de solicitud (preinscripción) dejaron sus datos y que no han hecho la reserva posteriormente, por otra parte, como oferta de la titulación se considera el número de plazas realmente ofertadas. El resultado obtenido se considera adecuado, ya que ha sido muy similar al resultado de la tasa de matriculación, lo cual indica que en general todos aquellos alumnos que muestran interés por la titulación acaban matriculándose en la misma.

• TASA DE MATRICULACIÓN:

La tasa de matriculación durante las tres últimas ediciones ha obtenido unos resultados satisfactorios, alcanzando un valor promedio por encima del 90%, el resultado se considera muy positivo teniendo en cuenta la situación económica actual.

• TASA DE PDI DOCTOR:

La Tasa de PDI Doctor se ha estabilizado en torno al 50%, los resultados de los cuatro cursos analizados se consideran satisfactorios y coinciden en gran medida con lo indicado en la memoria del título. Se espera mantener el equilibrio actual entre docentes con actividad investigadora y profesionales en ejercicio.

• TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

Al igual que con la La Tasa de PDI a tiempo completo esta tasa se ha estabilizado, se mantiene una adecuada carga entre docentes a tiempo completo de la UCV y profesionales en activo y se espera mantener esta proporción durante las próximas ediciones del máster.