INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

CURSO 2012-13 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 OPERACIONES
	CURSO 2012-13 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=167&g=2&f=1
Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=167&g=2&a=1&f=1&intro=2
Si existen, especificar las atribuciones profesionales para las que capacita una vez obtenido el título (sólo en el caso de un título vinculado a una profesión regulada)	https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=167&g=2&a=1&f=1&intro=1
Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación	https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=167&g=2&a=1&f=1&intro=3
Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico	https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20de%20Permanencia.pdf https://www.ucv.es/documentos/estudios/reglam_creditos.pdf
Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales	https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=167&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 OPERACIONES
	CURSO 2012-13 2013-14	

Aspectos a evaluar	Enlace
Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.)	https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=167&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=167&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=167&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=167&g=2&f=1
La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP	No procede, la titulación no ha entrado en ninguna convocatoria de seguimiento.
Información sobre los principales resultados del título	https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=167&g=2&a=1&f=1

Aspectos a evaluar	Enlace
(indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.)	https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=eac https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=167&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 OPERACIONES
	CURSO 2012-13 Y 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=167&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=167&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=167&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_horariosevaluacion.aspx?t=167&g=2&f=1 https://www.ucv.es/estudios_calendarioexampdf.aspx?t=167&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:

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=167&g=2&a=1&f=1 https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=167&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=167&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=167&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=167&g=2&m=9&f=1

Aspectos a evaluar	Enlace
títulos, centros, programas de intercambio,…)	
Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respectos 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=167&g=2&a=1&f=1

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**CRITERIO 3** **RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**	MÁSTER UNIV. EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
	CURSO 2012-13 2013-14	

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
El Máster Universitario en Dirección de Operaciones recibió el informe favorable de la ANECA el 26 de noviembre de 2012 sin recibir ninguna recomendación. Tampoco ha entrado en ninguna convocatoria de seguimiento de la AVAP por lo que tampoco ha recibido ninguna recomendación de la AVAP.	-	-	-	-	-	-	-

- **INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC CURSO 2012-13**

- **ANEXOS SGIC CURSO 2012-13**

- **PLAN DE MEJORAS SGIC CURSO 2012-13**

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

- **ANEXOS SGIC CURSO 2013-14**

- **PLAN DE MEJORAS CURSO 2013-14**

1. Introducción.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&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 d 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 en siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1

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

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

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

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

1.1. Análisis de resultados

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

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

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

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

2. Responsables del SGIC

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda)).	
NOMBRE	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**CARGO COMISIÓN**
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano	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
Dra. Dña. Ana Martínez Vilanova	PDI	Tutora PAT	Representante PDI
D. Jorge Díaz Roldán	PAS	Servicio Biblioteca	Representante PAS
Dña. Mónica Peñaranda Domínguez	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	P-06: GESTIÓN DE PROCESOS					
Formatos	P-06-F-01					
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	36,59	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	-	68,33	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	-	68,33	

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

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

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

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS
Formatos	PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN
Formatos	P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	-	22,22	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 10%	
		Resultado obtenido	-	-	11,11	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 10%	
		Resultado obtenido	-	-	11,11	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	7,69	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	4	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	-	21,57	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,8	

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

¿EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**	
WEB	https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/RESULTADOS_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf	
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)	

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Índice de Satisfacción del postgrado	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	5,06	

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

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

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado			≥ 20%	7
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido			2,86%	

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

3.1. Análisis de resultados

Las tasas de rendimiento, éxito, eficiencia de los graduados y graduación se sitúan en valores muy positivos y siempre por encima de sus valores esperados. La tasa de matriculación también ha alcanzado un resultado satisfactorio. No es posible ofrecer el resultado de la tasa de oferta y demanda debido a que tal y como está definida no podemos calcularla.

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

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

Los resultados referentes a la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han presentado por departamentos. Los Departamento que están adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son el Departamento de Economía, Dirección de Empresas y Marketing, el Departamento de Contabilidad, Finanzas y Control de Gestión y el Departamento de Multimedia y Artes Digitales; el total de profesores adscritos a estos departamentos es de 26 y han realizado cursos de formación del servicio de Formación de la Universidad un total de 2 profesores; como es el primer año académico en el que se obtienen los resultados de formación del PDI por departamento no se dispone de valores esperados de referencia; en cuanto a la satisfacción del PDI con los cursos, el resultado ha sido plenamente satisfactorio.

El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo.

La evaluación del profesorado se realiza a través de la encuesta de evaluación de la actividad docente; el programa DOCENTIA está en fase experimental e inicialmente está diseñado para el profesorado de Grado; en la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficinales de máster y doctorado. El resultado obtenido del índice de satisfacción del postgrado se calcula como el promedio de todos los ítems de la encuesta, el resultado se ha situado por encima de su valor esperado. Sin embargo, la participación ha sido realmente baja y se ha situado por debajo del valor esperado, por ello la Facultad va a abrir un aspecto de mejora para aumentar la participación en el curso 2013-14.

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=167&g=2&f=1
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=167&g=2&a=1&f=1&intro=1	
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf	

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	7,50	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

4.1. Análisis de resultados

Es el primer curso en el que se implanta las encuestas de evaluación del alumno con las prácticas y de los tutores de prácticas, de la encuesta de satisfacción del tutor de prácticas no se han obtenido resultados, esto es porque los tutores de prácticas no han participado; para el curso 2013-14 se insistirá a los tutores para que participen y podamos obtener resultados. La valoración que han hecho los alumnos con las prácticas ha sido satisfactoria y se ha situado por encima de su valor esperado.

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=167&g=2&m=9&f=1	
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp	

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **enviados**	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **recibidos**	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Dirección de Operaciones 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).

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf.

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

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

6.1. Análisis de resultados

Es el primer año que se implanta el título como Máster Universitario, el resultado de la encuesta de egresados ha sido adecuado, y se ha situado en el límite del valor esperado.

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD	PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
Formatos	PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzlUWFE6MA#gid=0

Informe de Satisfacción del PDI del M.U. en Dirección de Operaciones Anexo 6 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	8
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

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

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

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

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	5,36	

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

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

Enlace encuesta estudiante
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0

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

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXlZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0

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

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

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

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

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

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

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

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUkE6MQ#gid=0

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

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

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

Informe de Satisfacción del PAT del M.U. en Dirección de Operaciones en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

En este apartado se analizan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los principales grupos de interés, esto es, alumnos, PDI y PAS. No se ha obtenido la evaluación de la satisfacción del PDI, se considera que la valoración del PDI es clave para garantizar la calidad de la titulación, es por ello, que se va a abrir un aspecto de mejora para obtener en el curso 2013-14 el índice de satisfacción del profesorado; en cuanto al PAS el resultado obtenido se sitúa casi en el límite del resultado esperado por lo que no se va a realizar ninguna acción, además es un resultado global para toda la UCV. Por último, el resultado de la encuesta de evaluación de la actividad docente que mide la satisfacción del estudiante con nuestra titulación ha sido muy positivo, se ha obtenido una valoración de 5,36 sobre 6, valoración superior al resultado esperado.

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=198&g=2&f=1
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx	
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)	

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤ 7	
		Resultado obtenido	-	-	6,33	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00	

8.2 Análisis de resultados

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

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

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

La distribución de las comunicaciones al buzón ha sido:

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

En resumen, se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días.

ANEXO 1

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CURSO

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

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

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

	postgrados		ANECA		
	Aprobación postgrados ANECA	ANECA	Informe favorable	Julio 2013	NO

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

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

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

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

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

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

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012

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

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

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012

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

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

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

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012

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

ANEXO 2

ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD

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

Fecha: 1 de octubre de 2009
Hora: 10:00 hrs.
Lugar: Facultad de Estudios de la Empresa (San Juan)
Número de acta: 1

ASISTENTES

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

ORDEN DEL DÍA

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

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

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

2. No hubieron ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.

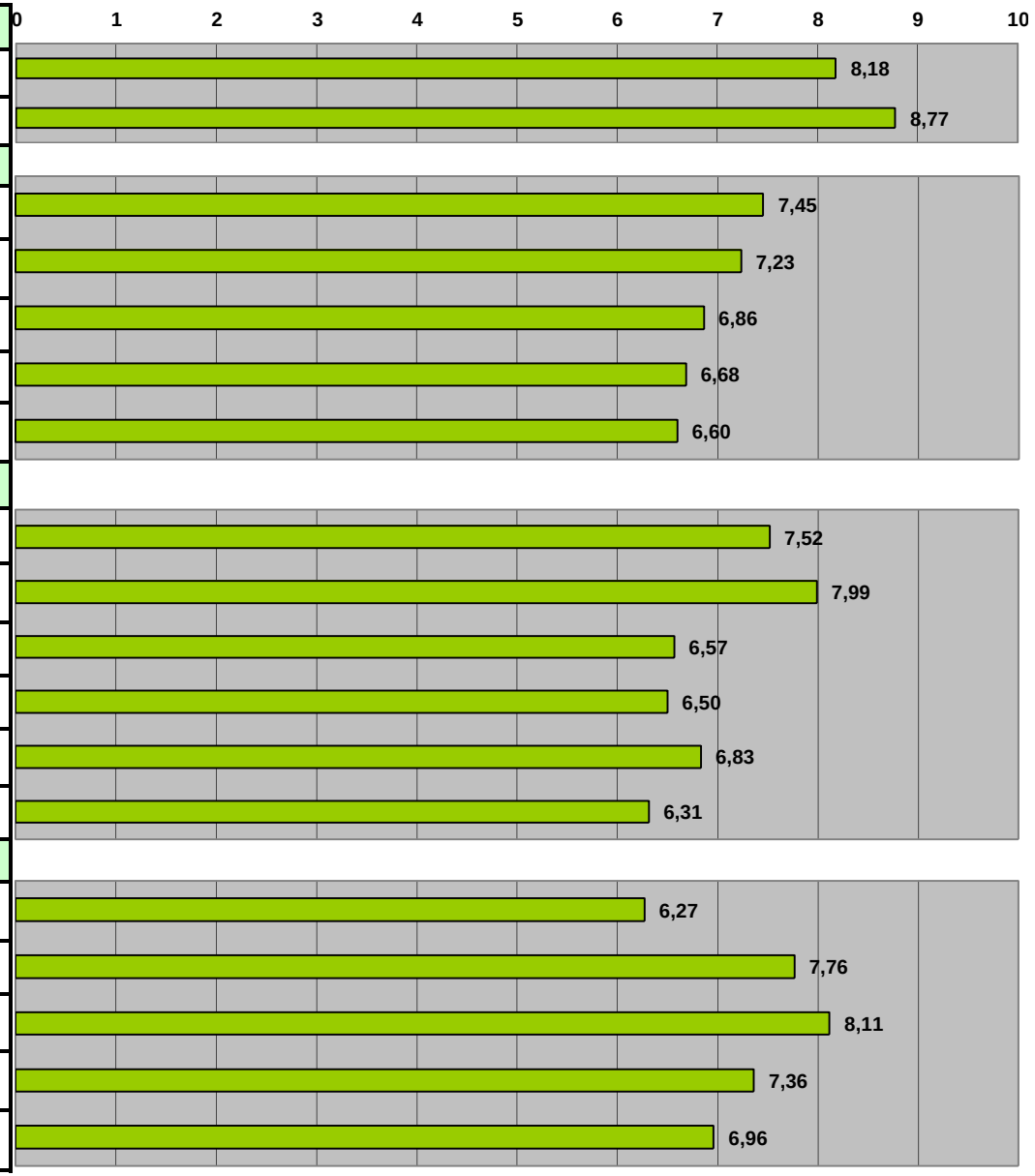
Dr. D. Juan Sapena Bolufer
Decano. Presidente de la Comisión.

Dr. D. David Servera Francés.
Corrdinador de Calidad

ANEXO 7

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PAS (GLOBAL UNIVERSIDAD)

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



OBJETIVOS	
1. Los objetivos del servicio están definidos.	8,18
2. Conozco los objetivos del servicio que presto.	8,77
MEDIOS Y MÉTODOS DE TRABAJO	
3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo.	7,45
4. Los medios (infraestructuras, herramientas de trabajo, disponibilidad de tiempo, etc.) para alcanzar los objetivos del servicio que presto son adecuados.	7,23
5. En mi servicio se valora la iniciativa y creatividad.	6,86
6. Las iniciativas para mejorar mi servicio son adecuadamente valoradas.	6,68
7. La formación continúa que se me oferta se adecua a las necesidades del servicio que presto.	6,60
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS	
8. Los procedimientos que se gestionan en mi Servicio están documentados.	7,52
9. Sé quien es el responsable de cada procedimiento.	7,99
10. En el Servicio se miden periódicamente indicadores de funcionamiento de los procedimientos.	6,57
11. Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procedimientos.	6,50
12. Los problemas se solucionan considerando las causas y no sólo paliando los efectos.	6,83
13. Los procedimientos en los que participo son fácilmente mejorables.	6,31
ORGANIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	
14. Dispongo de información suficiente acerca del funcionamiento de la UCV (asuntos administrativos, académicos, etc.)	6,27
15. La consideración de mi trabajo por el resto de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, etc.) es positiva.	7,76
16. Me siento integrado en el funcionamiento de la UCV.	8,11
17. En términos generales, considero que la UCV desarrolla adecuadamente los proyectos de Gestión de la Calidad.	7,36
18. El PAS recibe una buena atención por parte de las autoridades académicas de la UCV.	6,96

Observaciones de interés:

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

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

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

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

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

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

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

Nº de encuestas: 195

ANEXO 8

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL M.U. EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA POSTGRADO

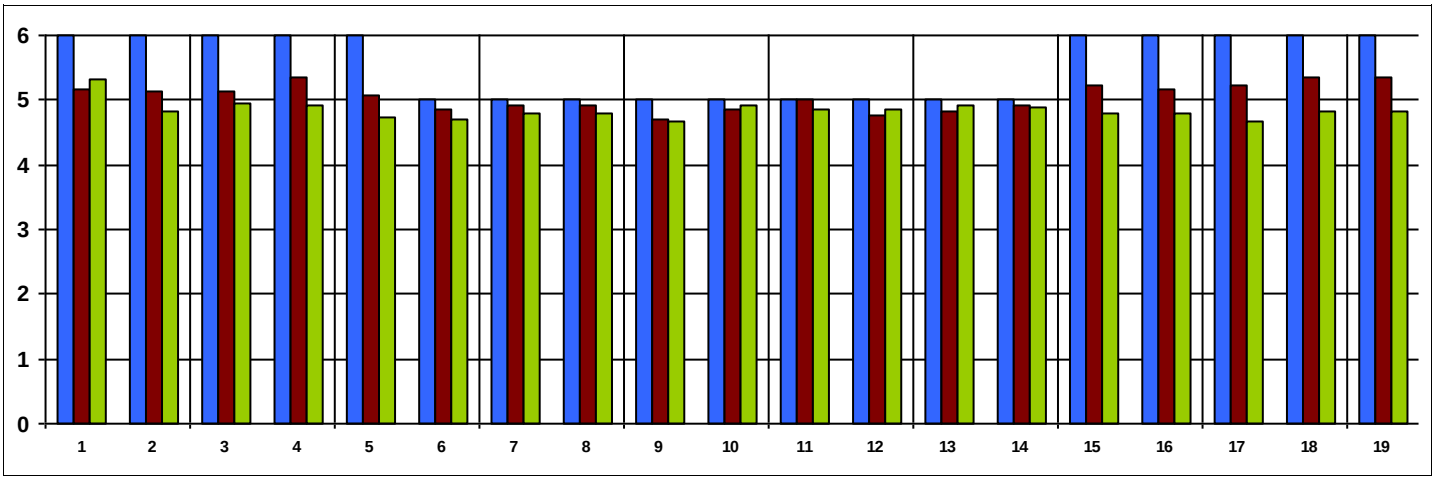
Código: 64010 **Nombre:**

Asignatura: DIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTROL DE GESTIÓN - Grupo: INMBA

Máster:

	PROFESOR	TITUL.	UNIV.
1. El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases.	**6,00**	**5,15**	**5,31**
	1	*13*	*3828*
2. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.	**6,00**	**5,14**	**4,83**
	1	*14*	*3827*
3. Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.)	**6,00**	**5,14**	**4,93**
	1	*14*	*3836*
4. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.	**6,00**	**5,36**	**4,93**
	1	*14*	*3822*
5. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los/as alumnos/as (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de la sesiones.	**6,00**	**5,07**	**4,74**
	1	*14*	*3824*
6. La guía docente de la asignatura/módulo se explica con detalle en las sesiones iniciales.	**5,00**	**4,85**	**4,71**
	1	*13*	*3600*
7. El desarrollo de la asignatura/módulo se ajusta a lo previsto en la guía docente.	**5,00**	**4,92**	**4,79**
	1	*13*	*3611*
8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en la guía son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura/módulo.	**5,00**	**4,92**	**4,81**
	1	*13*	*3587*
9. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.	**5,00**	**4,69**	**4,68**
	1	*13*	*3753*
10. Los criterios y sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la guía docente.	**5,00**	**4,85**	**4,91**
	1	*13*	*3507*
11. El proceso de evaluación es objetivo y transparente.	**5,00**	**5,00**	**4,86**
	1	*11*	*3496*
12. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.	**5,00**	**4,77**	**4,86**
	1	*13*	*2647*
13. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.	**5,00**	**4,83**	**4,92**
	1	*12*	*2765*
14. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación (si procede).	**5,00**	**4,92**	**4,88**
	1	*13*	*3447*
15. Las actividades desarrolladas (sesiones, casos prácticos, etc.) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura/módulo.	**6,00**	**5,23**	**4,78**
	1	*13*	*3817*
16. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/objetivos previstos en la guía docente.	**6,00**	**5,15**	**4,79**
	1	*13*	*3823*
17. Después de cursar la asignatura/módulo ha aumentado mi interés en este campo.	**6,00**	**5,23**	**4,68**
	1	*13*	*3813*
18. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.	**6,00**	**5,36**	**4,83**
	1	*14*	*3811*
19. Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.	**6,00**	**5,36**	**4,84**
	1	*14*	*3824*

Gráfico de Medias (Profesor/Titulación/Universidad)



La media es de 1 a 6, siendo los valores los siguientes: 1 - Totalmente en desacuerdo; 2 - Muy en desacuerdo; 3 - En desacuerdo; 4 - De acuerdo; 5 - Muy de acuerdo; 6 - Totalmente de acuerdo. Las repuestas NC no se computan en la media.

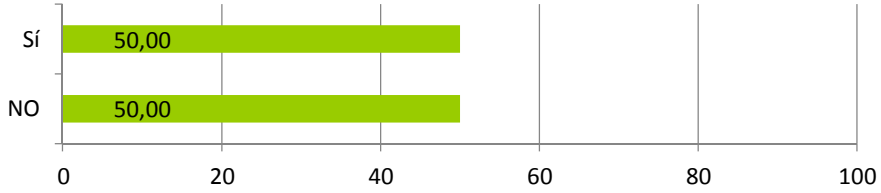
ANEXO 9

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON LAS PRÁCTICA EXTERNAS DEL M.U. EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

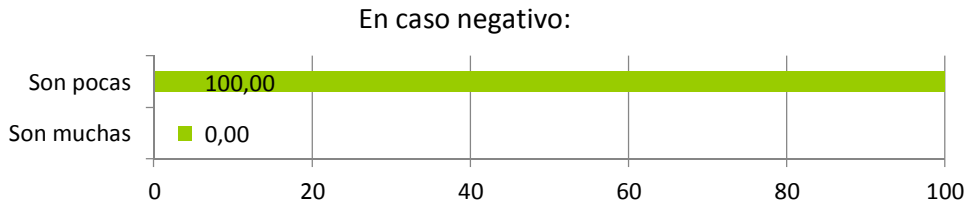
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS DE LA UCV - 2012-2013
Máster Universitario en Dirección de Operaciones - MBA in Operations Management (Industrial MBA)

PRÁCTICAS REALIZADAS

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



Valores expresados en %

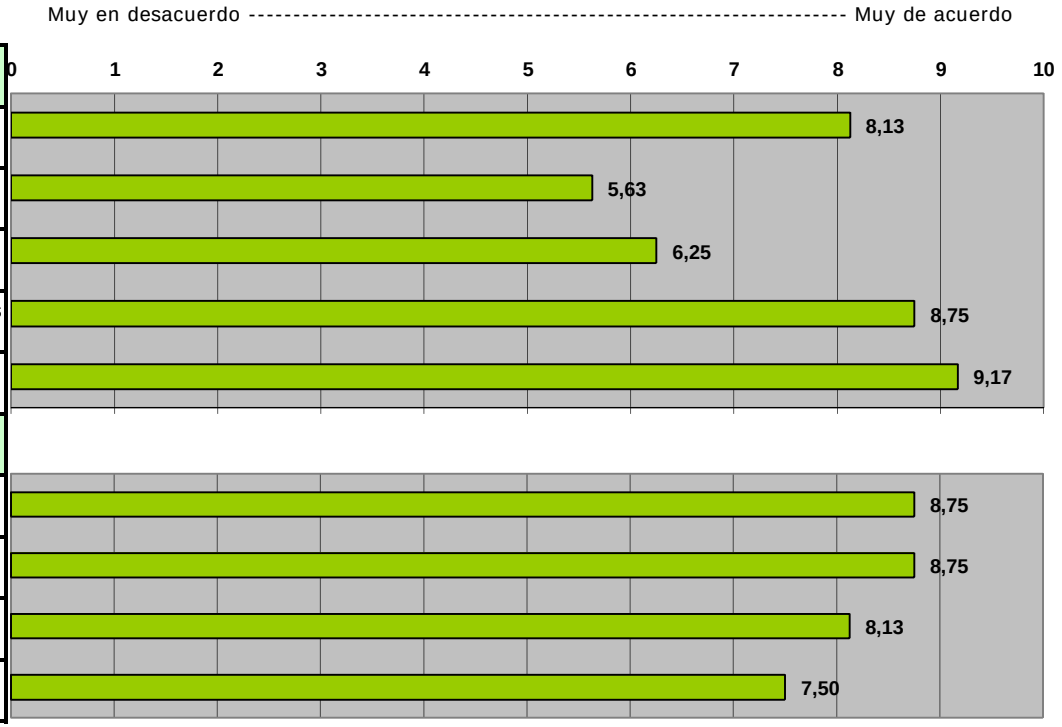


Valores expresados en %

Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

Se ha cumplido el programa establecido al inicio de las prácticas.	8,13
La organización de las prácticas ha sido adecuada.	8,13
Las prácticas tienen relación con los conocimientos adquiridos en la carrera.	6,67
Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.	3,75
La relación con mi tutor de la UCV y la forma en que ha llevado a cabo la tutoría ha sido adecuada.	6,88
Estoy satisfecho/a con las actividades realizadas.	6,88

Guillem de Castro, 94. 46003 Valencia. Tel. 96 363 74 12 ext. 21070



RELACIÓN CON EL CENTRO/EMPRESA	
En el centro/empresa se me ofreció una orientación adecuada.	8,13
El centro/empresa era adecuado a las características del programa de prácticas.	5,63
En todo momento he realizado tareas acorde con el programa de prácticas.	6,25
El centro/empresa me facilitó todos los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente mis tareas.	8,75
El centro/empresa me ayudó a solucionar las incidencias que pudieron surgir.	9,17
SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS	
Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.	8,75
La realización de prácticas dentro del plan de estudios es positiva para la formación profesional del estudiante.	8,75
Con esta experiencia han aumentado mis expectativas de obtener un trabajo en el futuro acorde con mi titulación.	8,13
Valoración global de las prácticas.	7,50

Observaciones de interés:

Nº de encuestas: 4

ANEXO 13

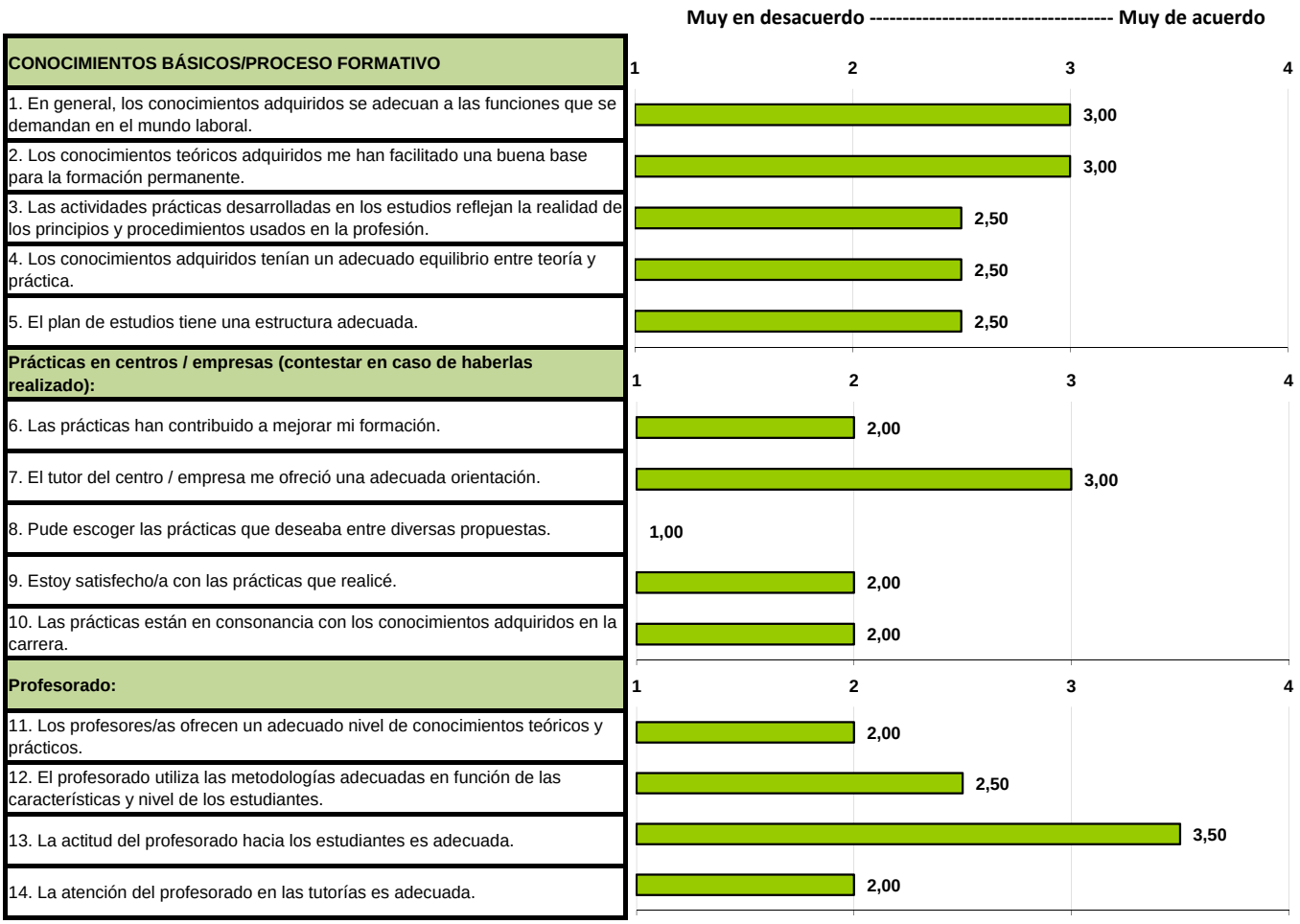
INFORME DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DEL M.U. EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2012-2013

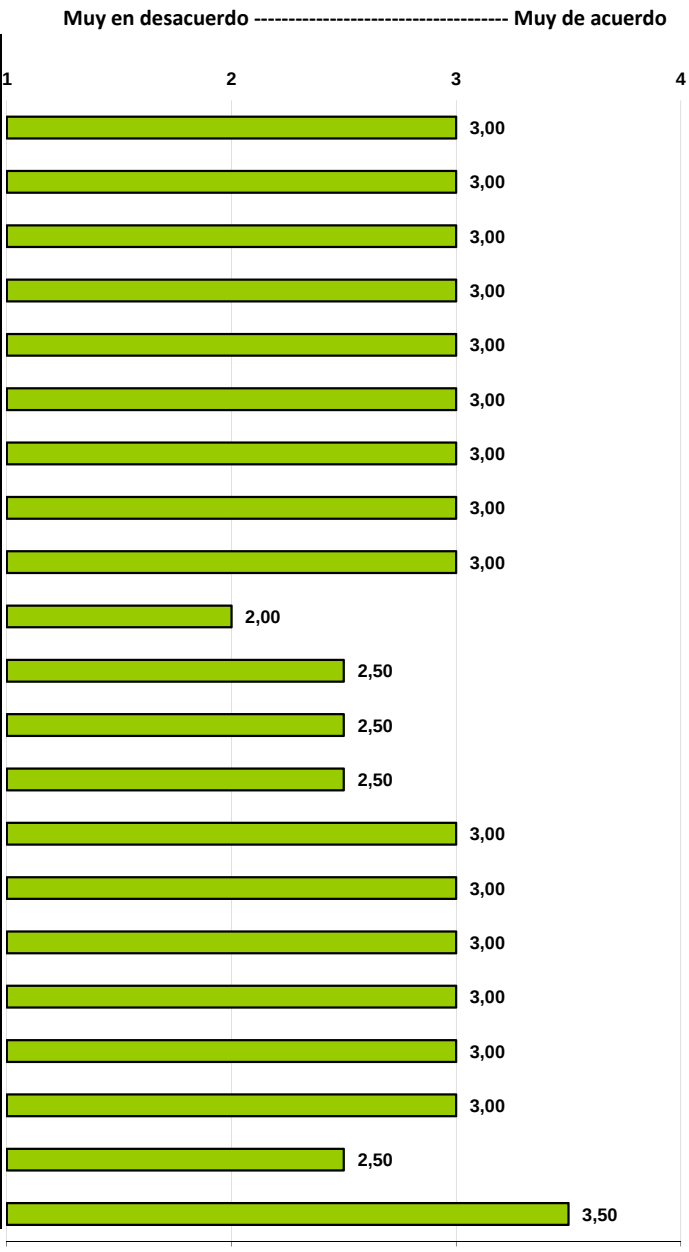
ENCUESTA A EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES - INDUSTRIAL MBA



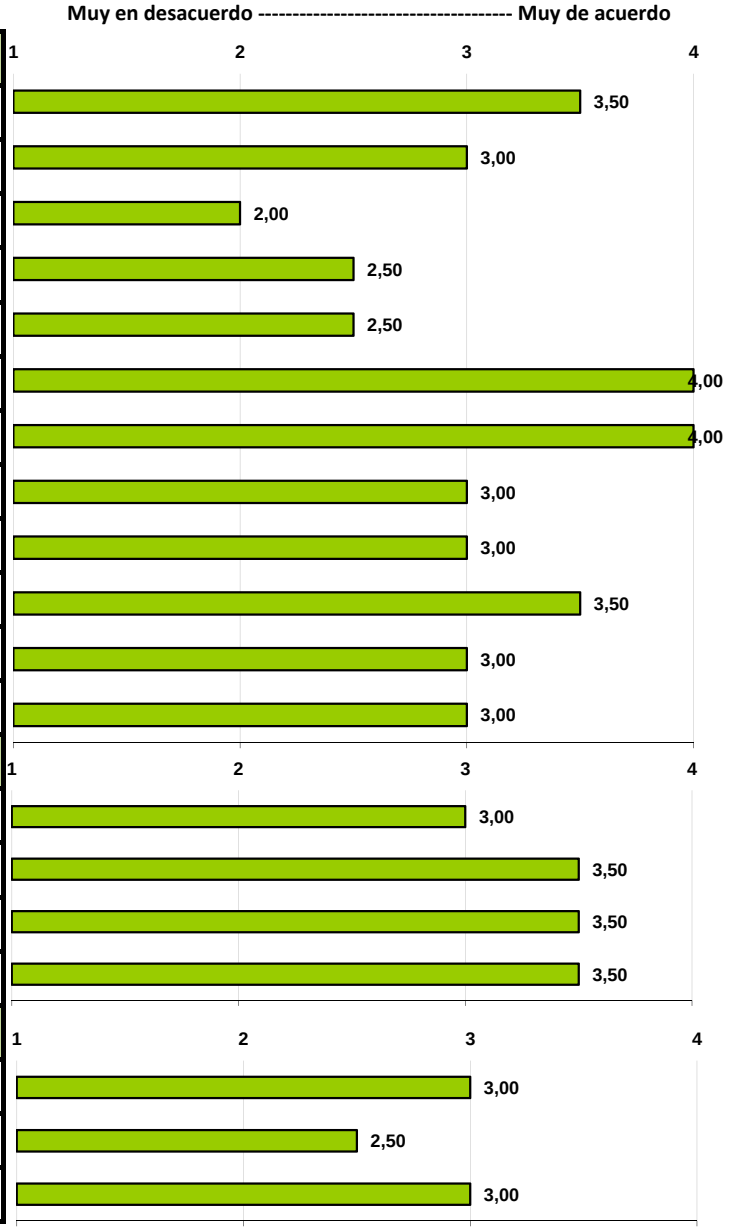
Número de encuestas: 2

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

HABILIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA CARRERA. Valoración del desarrollo de las habilidades durante la carrera:	
1. En general, las habilidades desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.	3,00
2. Detectar, diagnosticar y resolver problemas.	3,00
3. Tomar decisiones.	3,00
4. Planificar el trabajo.	3,00
5. Juzgar de forma crítica.	3,00
6. Obtener, manejar y procesar información.	3,00
7. Elaborar informes y presentaciones orales.	3,00
8. Analizar y sintetizar información.	3,00
9. Actualizar conocimientos y habilidades.	3,00
10. Comunicarse de forma escrita en el ámbito profesional.	2,00
11. Comunicarse de forma escrita en un idioma extranjero.	2,50
12. Comunicarse oralmente en el ámbito profesional.	2,50
13. Comunicarse oralmente en un idioma extranjero.	2,50
14. Manejo de equipos y programas informáticos.	3,00
15. Evaluar tareas o proyectos.	3,00
16. Trabajar en equipo.	3,00
17. Manejar conflictos interpersonales.	3,00
18. Presentar ideas o proyectos creativos.	3,00
19. Adaptarse a los cambios.	3,00
20. Asumir responsabilidades.	2,50
21. Capacidad para aprender de la experiencia.	3,50



Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

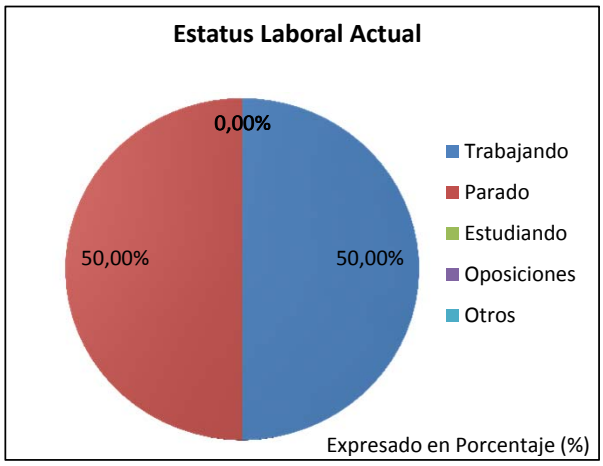


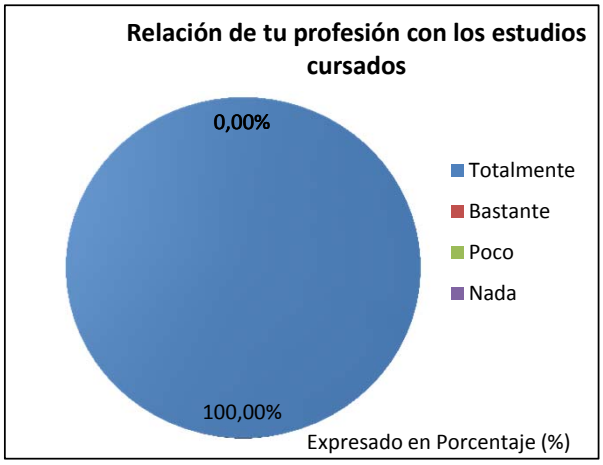
SERVICIOS
1. Existe una buena oferta cultural (exposiciones, conferencias, mesas redondas...)
2. El servicio de biblioteca es adecuado (préstamo, fondos bibliográficos, instalaciones...)
3. Las aulas y laboratorios son adecuados.
4. Los equipos informáticos son suficientes.
5. Los equipos informáticos son adecuados.
6. El servicio de intranet de la Universidad es adecuado.
7. El servicio de orientación al alumnado es adecuado.
8. El servicio de secretaría es adecuado.
9. El servicio de reprografía es adecuado.
10. Existen espacios para el estudio y desarrollo de trabajos individuales y grupales.
11. Las instalaciones deportivas y sus actividades son adecuadas.
12. Existe una buena difusión de los servicios de la Universidad.
EXPECTATIVAS
1. Espero desarrollarme profesionalmente en el campo de la titulación que he cursado.
2. Creo que tengo las habilidades suficientes para desarrollar mi profesión.
3. Sé dónde puedo buscar trabajo relacionado con mi titulación.
4. Considero que esta titulación está bien valorada social y laboralmente.
VALORACIÓN GLOBAL
DIFICULTAD DE LA TITULACIÓN
UTILIDAD DE LA TITULACIÓN PARA LA VIDA LABORAL
SATISFACCIÓN CON LA TITULACIÓN

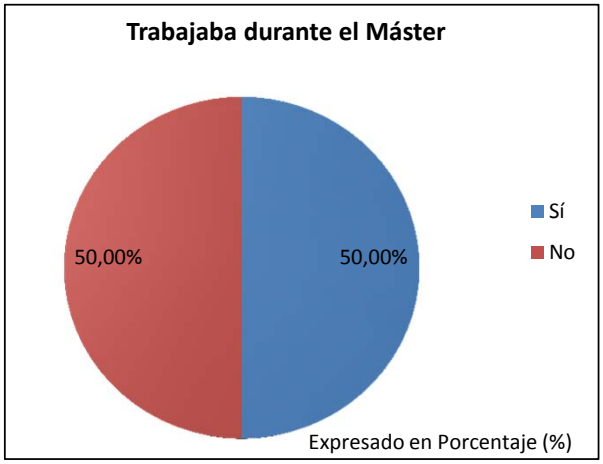
Guillem de Castro, 94. 46003 Valencia. Tel. 96 363 74 12 ext. 21070

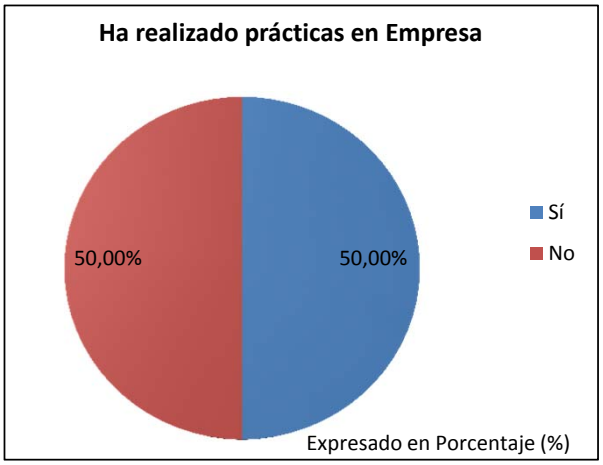
Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

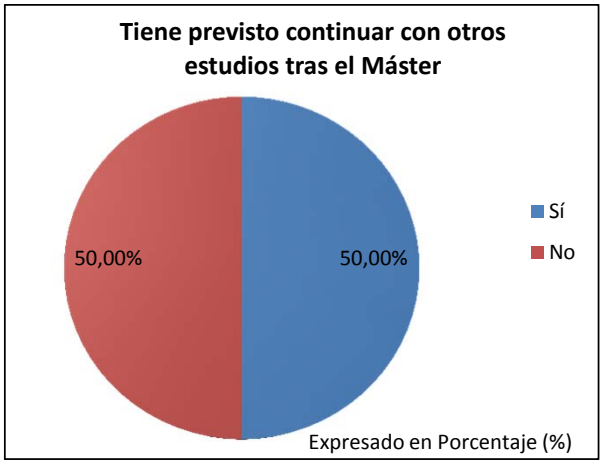
IDENTIFICACIÓN

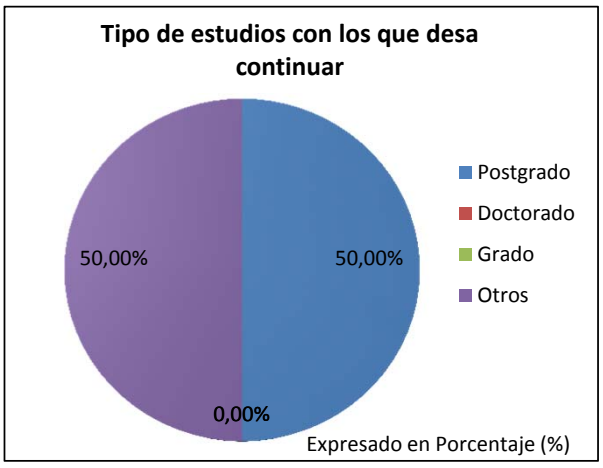




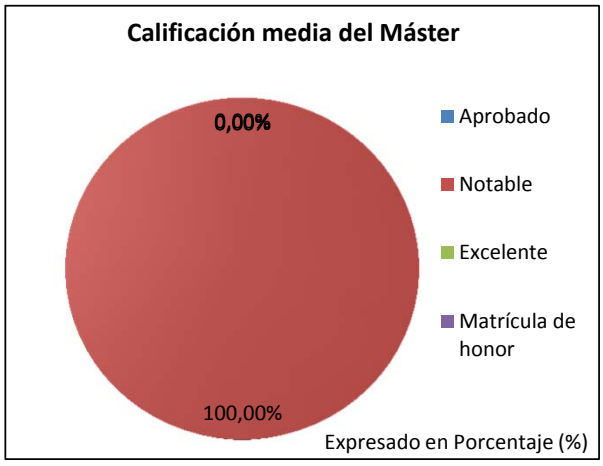


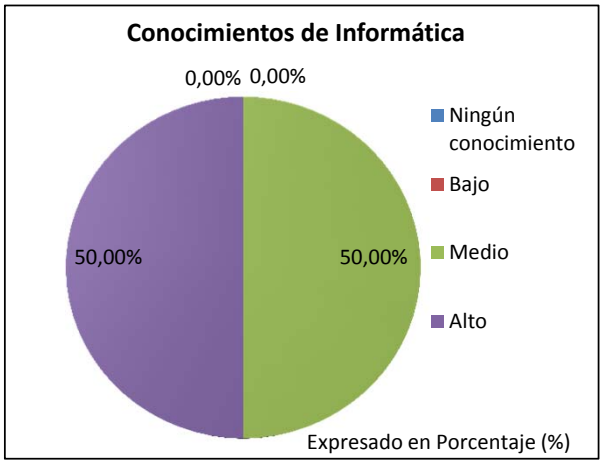


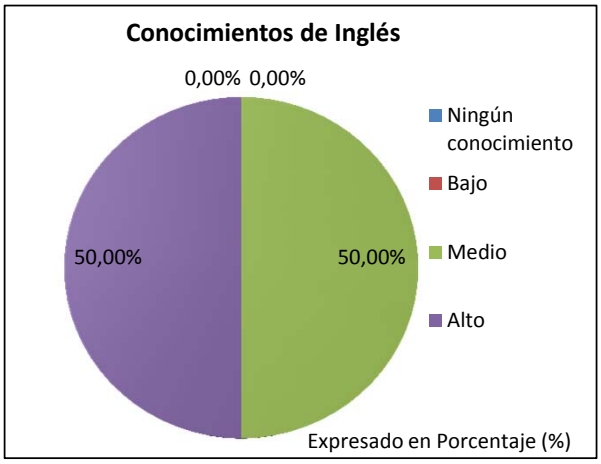


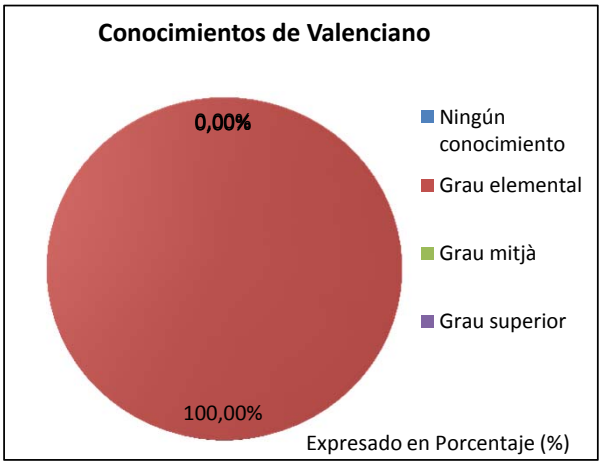


IDENTIFICACIÓN









Observaciones:

ANEXO 15

TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS

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

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

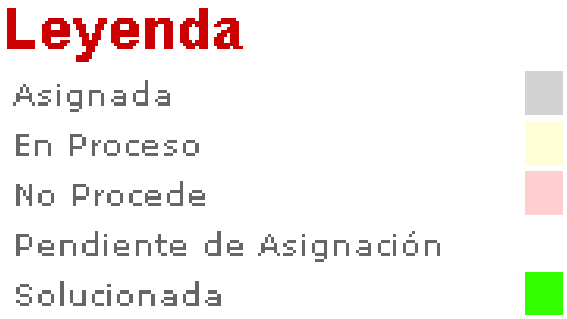
En la parte superior disponemos de una herramienta para filtrar las quejas/sugerencias/felicitaciones. Los criterios de filtro son combinables entre sí y son:

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

- 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:



- 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.

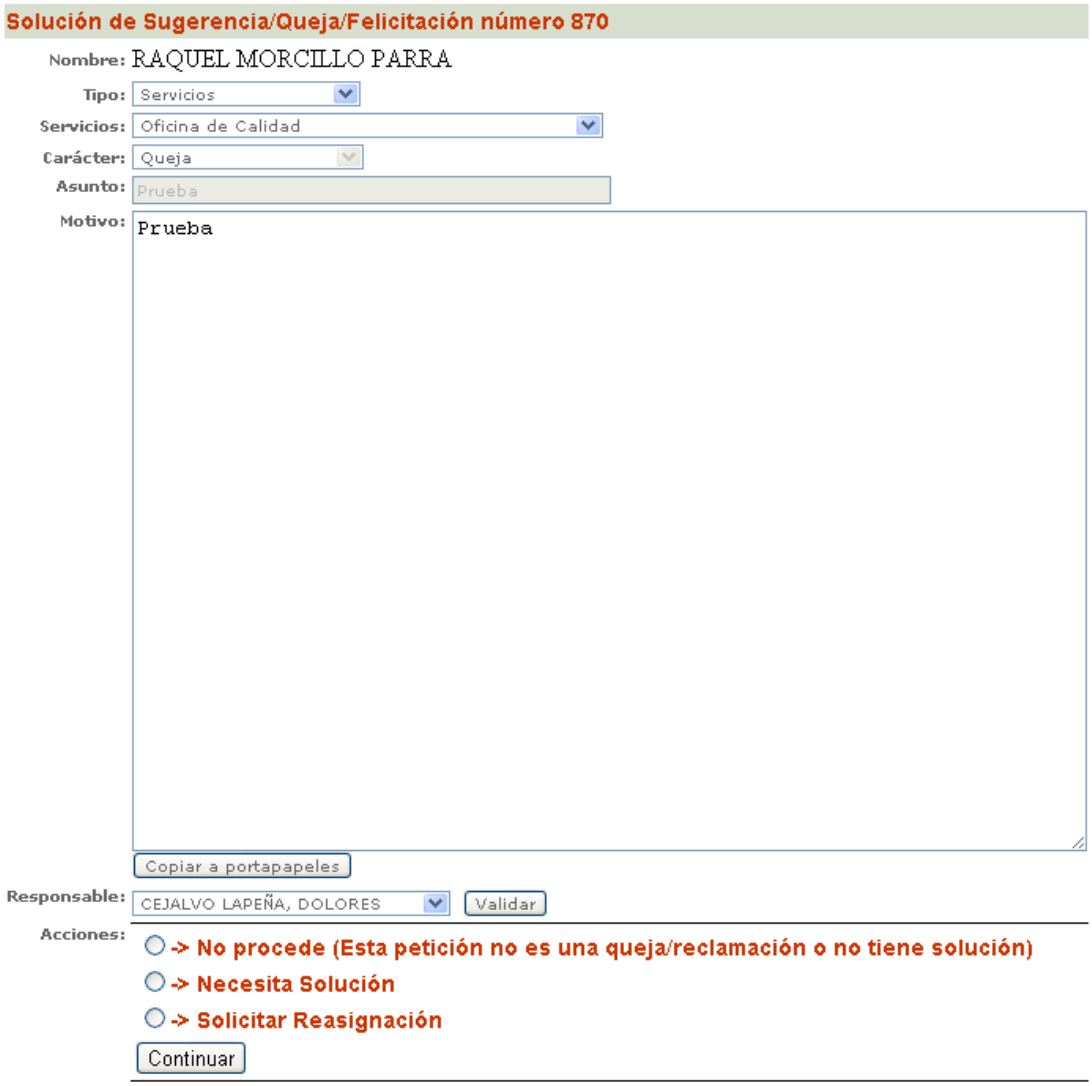
- No procede: cuando una petición no es viable, por algunas de las razones que expondremos más adelante. Este estado supone el cierre definitivo de la petición.
- Solucionada: este estado indica que el usuario ha recibido una solución a su petición. También supone su cierre definitivo.

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.

GESTION DE LA QUEJA



- 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”.

- 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.

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por:

Carácter: Leve ← **Carácter leve o grave**

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

No conformidad de: Servicios ← **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.**

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.

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

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

Nombre del responsable del Servicio

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?

- ○ 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

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.

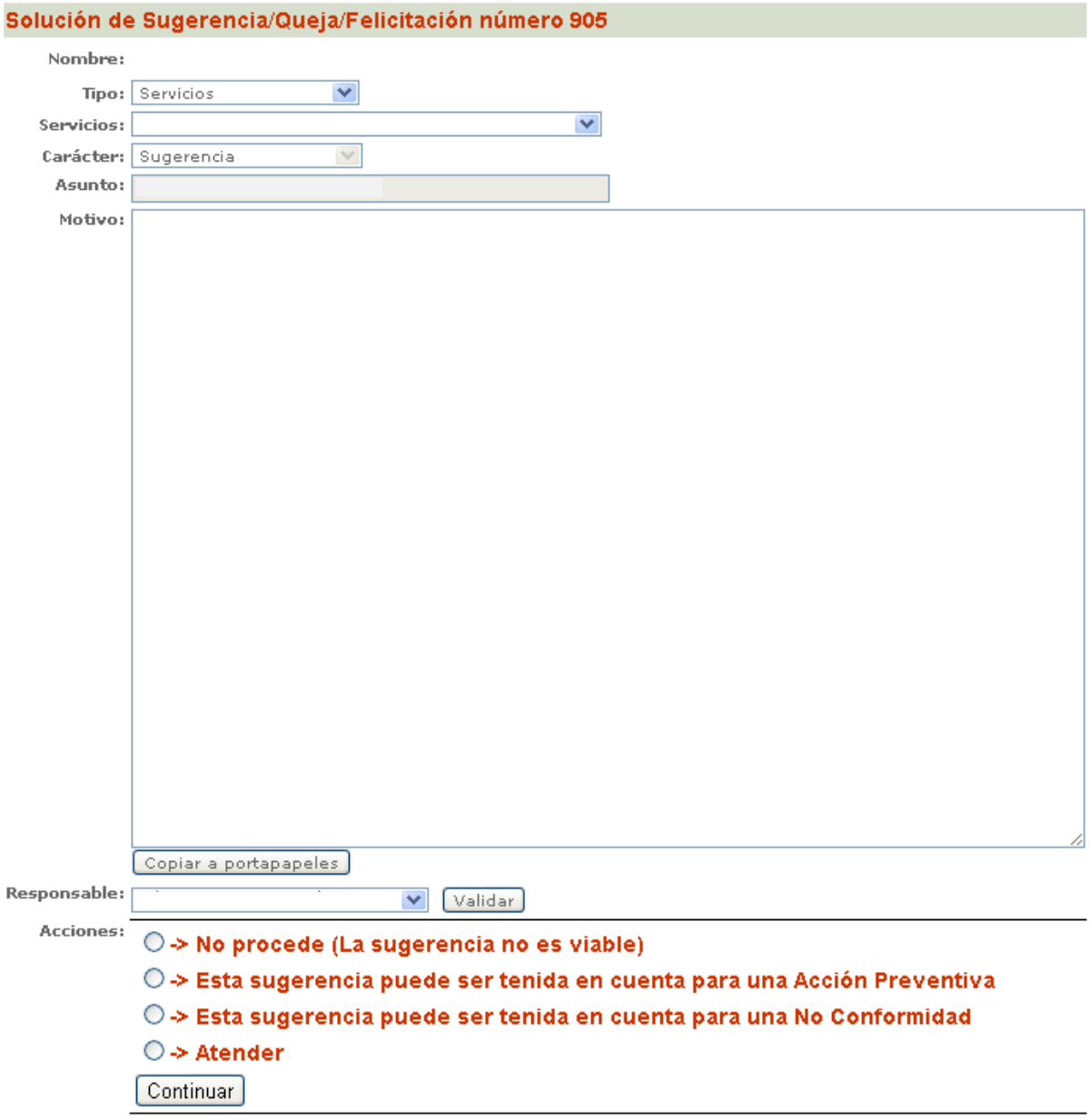
Guardar cambios

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.

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA



- 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.

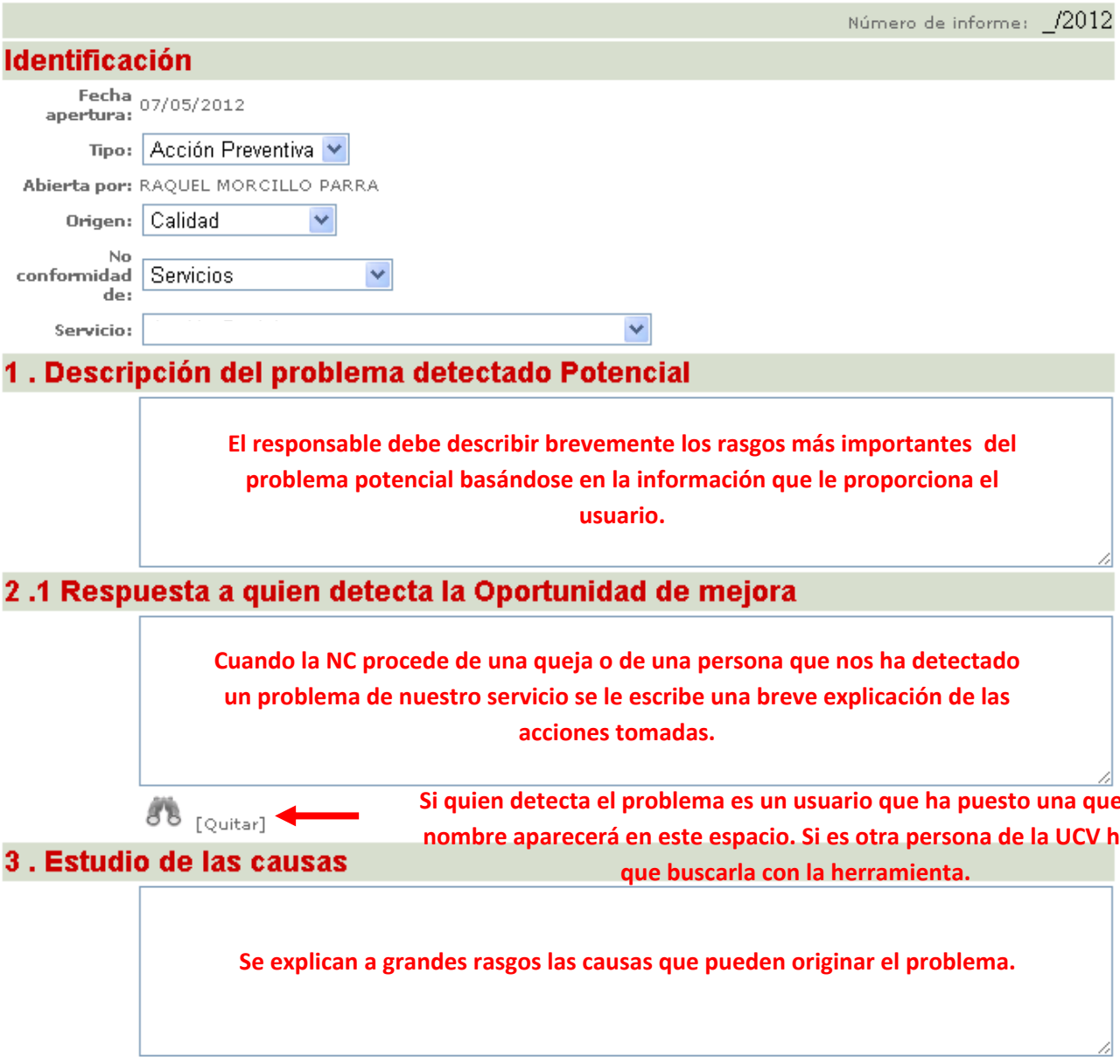
- Responsable: se indica el responsable del servicio en cuestión. En servicios con más miembros autorizados, el responsable puede delegar la sugerencia a otro miembro del mismo servicio seleccionándolo del desplegable y dándole a "Validar".
- Acciones: cómo vamos a gestionar la queja.
  - No procede: 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.

ACCIÓN PREVENTIVA

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



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

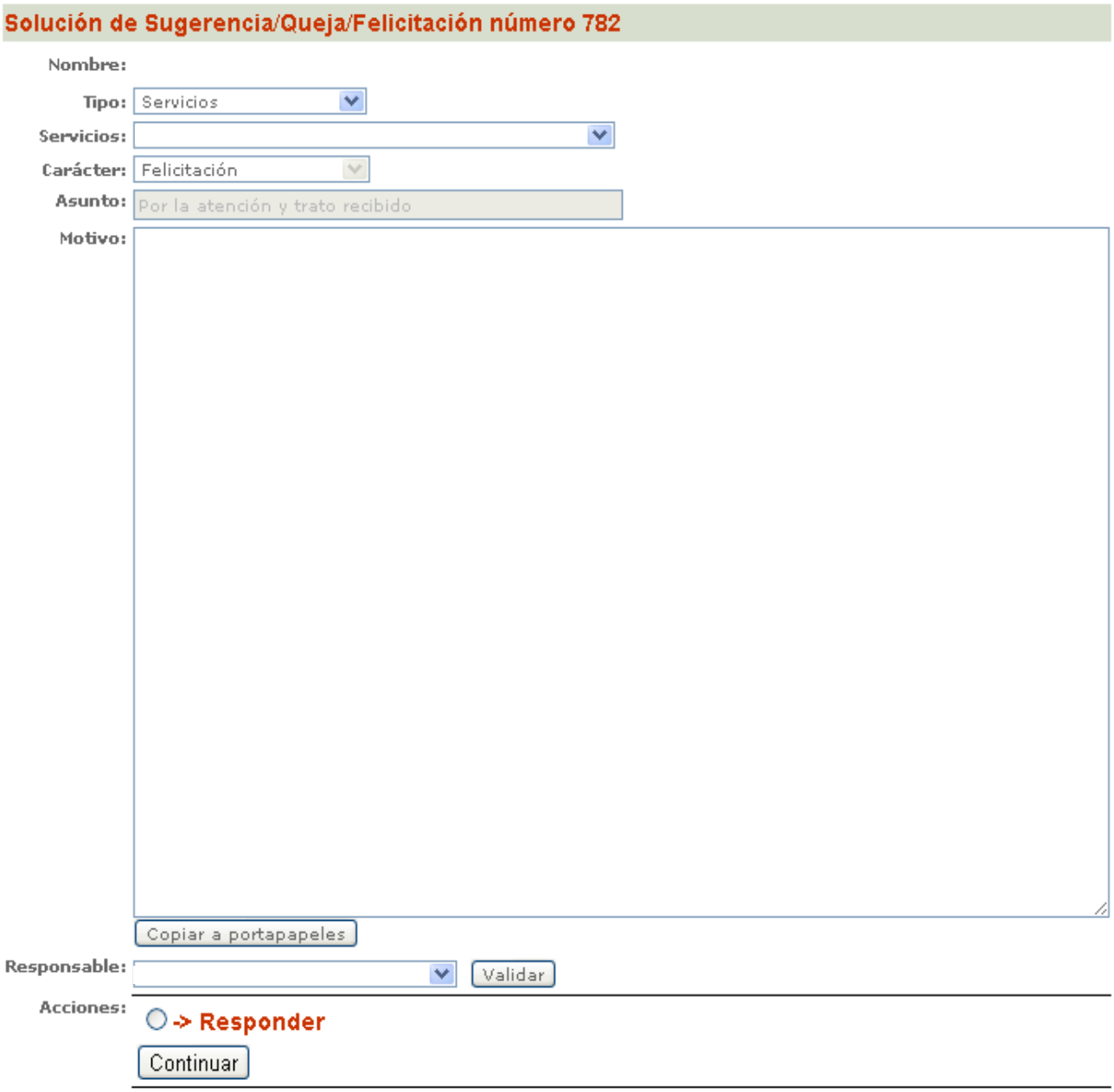
Se explican los nuevos pasos que se van a dar para solucionar las causas, en vista de que las acciones anteriores no han sido eficaces.

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.

GESTION DE LA FELICITACIÓN



- 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.

- 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.

1. Introducción.

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

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

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

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

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

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

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.

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

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

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

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	**1**
Acción de Mejora	
Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.	
Tareas a desarrollar	
-Elaborar un calendario de reuniones con los delegados de cada curso / titulación. -Convocar a los delegados de cada curso / titulación a las reuniones (Juntas de Facultad) para que puedan plantear los problemas de cada curso. -Reuniones con los delegados de cada curso / titulación. -Revisar el índice de satisfacción de los egresados.	
Responsable de la Tarea	
Coordinadora de Calidad.	
Temporalización	
Noviembre 2013-Junio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: reuniones con los delegados. Recursos materiales: calendario de reuniones, actas de las reuniones. Recursos informáticos: correos electrónicos, convocatorias.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados).	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la satisfacción de los egresados del Grado en ADE.	
Resultados esperados	
Aumentar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.	

Nº de mejora:	**2**
Acción de Mejora	
Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.	
Tareas a desarrollar	
-Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. -Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador de Prácticas del Máster.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: lista de centros de prácticas y ficha selección prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos.	
Resultados esperados	
Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas.	

Nº de mejora:	**3**
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador de Calidad.	
Temporalización	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
Resultados esperados	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**4**
Acción de Mejora	
Mejorar la satisfacción de los alumnos de Prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.	
Tareas a desarrollar	
-Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster. -Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador de Prácticas del Máster.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: lista de centros de prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos de las mismas.	
Resultados esperados	
Mejorar el índice de satisfacción del alumno de prácticas para el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**5**
Acción de Mejora	
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.	
Tareas a desarrollar	
-Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. -Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces. -Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. -Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. -Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: calendario de sesiones. Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuesta rellenadas.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción del PDI.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad.	
Beneficios esperados	
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.	
Resultados esperados	
Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI.	

Nº de mejora:	**6**
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster.	
Temporalización	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
Resultados esperados	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**7**
Acción de Mejora	
Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.	
Tareas a desarrollar	
-Nombrar un responsable de Prácticas de los Másteres que se encargue de enviar los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores. -Elaborar un listado de alumnos de prácticas con los periodos, centros, y tutores asignados. -Enviar los de correos con los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores a medida que finalizan los periodos. -Revisar la participación de los alumnos y tutores. -Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador de Prácticas del Máster.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: listado de centros de prácticas. Recursos informáticos: correos electrónicos a los alumnos y a los centros.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas y de los tutores de prácticas.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión de las prácticas mediante las evaluaciones que realizan los alumnos y los tutores.	
Resultados esperados	
Obtener resultados de satisfacción de las prácticas tanto del alumno como del tutor para el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**8**
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster.	
Temporalización	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinadora de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
Resultados esperados	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**9**
Acción de Mejora	
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.	
Tareas a desarrollar	
-Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI. -Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces. -Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI. -Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación. -Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: calendario de sesiones. Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuestas rellenadas.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción del PDI.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.	
Resultados esperados	
Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI.	

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 2015, 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=167&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 en siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a

través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

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

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda).						
Proceso Facultad	**Indicador**		**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….

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 Martinez Sánchez	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

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%	
		Resultado obtenido	-	100,00	99,24	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	-	0,00	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	100,00	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	68,33	55,00	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	68,33	55,00	

PROCEDIMIENTO AUDIT:	**2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)**
Enlace	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1 (Ver proceso 2)

Proceso Facultad	**Indicador**		**11-12**	**12-13**	**13-14**	**Nº Mejora curso 13-14**
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2*	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,69	
		% participación	-	-	23,66 %	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	**PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN**
Formatos	PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07

Proceso Facultad	**Indicador**		**11-12**	**12-13**	**13-14**	**Nº Mejora curso 13-14**
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	**PCA-06: BOLSA DE TRABAJO** **PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS**
Formatos	

Proceso Facultad	**Indicador**	**11-12**	**12-13**	**13-14**	**Nº Mejora curso 13-14**

Orientación 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	-	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	22,22	27,27	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 40%	
		Resultado obtenido	-	11,11	66,67	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	11,11	27,27	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	7,69	-	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* *Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10*	Resultado esperado	-	≥ 3	-	
		Resultado obtenido	-	4	-	
		% participación	-	-	-	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	21,57	22,50	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* *Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10*	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	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)	

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. *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19*	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,70	
		% participación	-	-	23,66 %	

* 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	-	≥ 20%	≥ 20%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	2,86%	23,66 %	

3.1. Análisis de resultados

En general los resultados de las principales tasas del título (rendimiento, éxito, eficiencia, etc...) son muy positivos; los resultados de las tasas de matriculación y de oferta y demanda se consideran adecuados, el número de matriculados en términos absolutos siempre ha sido superior a 30 alumnos, no obstante la titulación oferta 60 plazas ya que es el número autorizado por la ANECA. 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.

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 siguen una tendencia positiva y han superado los resultados esperados.

Los datos que se recogen en el apartado de formación del PDI / PAS hace referencia a la participación de ambos colectivos en los cursos del centro de formación de la Universidad (Educacción), en este sentido, no se han obtenido resultados para el profesorado de nuestra titulación, dado que la oferta de formación que ofrece este servicio no se adapta a las necesidades de nuestra titulación. El resultado del PAS, que se ofrece a nivel global ya que no está asignado a ninguna titulación en concreto, es adecuado y se mantienen en niveles similares al curso 2012-13.

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 oficinales de máster y doctorado. No obstante, el principal mecanismo de evaluación del profesorado del máster es la encuesta de evaluación de la actividad docente; encuesta que en el curso 2013-14 ha obtenido unos resultados satisfactorios (4,70 sobre 6), y con un porcentaje de participación suficiente.

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=167&g=2&f=1
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=167&g=2&a=1&f=1&intro=1	
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf	

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* *Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	7,50	3,2	
		% participación	-	-	10,00 %	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* *Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,75	
		% participación	-	-	40,00 %	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,…, 10 - Muy de acuerdo) Curso 2012-13
* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,…, 4 - Muy de acuerdo) Curso 2013-14

4.1. Análisis de resultados

Las Prácticas Externas del Máster se corresponden con una asignatura de 6 créditos dentro del Plan de Estudios.

Los resultados obtenidos de la encuesta de prácticas de los alumnos del curso 2013-14 han sido muy positivos, obteniendo unos índices de satisfacción muy elevados, en concreto, la satisfacción de los estudiantes con las prácticas ha obtenido un resultado de 3,2 sobre 4, y la satisfacción de los tutores con las prácticas ha sido de 3,75 sobre 4; la participación también se considera adecuada, no obstante durante el curso 2014-15 se va incidir en aumentar la participación en las encuestas de satisfacción de los alumnos en prácticas.

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=167&g=2&m=9&f=1	
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp	

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Dirección de Operaciones 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).

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)* *Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3	3,14	
		% participación	-	-	40,00 %	

* 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 han mejorado con respecto al curso 2012-13, se ha pasado de una valoración de 3 a 3,14 en una escala sobre 4, en la valoración global que hacen los egresados sobre el máster, con una participación satisfactoria; se espera mantener esta tendencia en las próximas ediciones.

No se dispone de resultados de inserción laboral oficiales de la Universidad, puesto que estos estudios se realizan con una cadencia de dos años, el último estudio realizado por la Universidad corresponde a las ediciones de los cursos 2010-11 y 2011-12; en el próximo estudio de inserción laboral que corresponderá a los cursos 2012-13 y 2013-14 se obtendrán resultados de nuestra titulación correspondientes a esas dos ediciones y se analizarán en el informe de implantación del SGIC.

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD | **PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

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

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones 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 *Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,35	
		% participación	-	-	45,45 %	

* 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. *Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	6,96	3,13	
		% participación	-	-	58,33 %	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10 - Muy de acuerdo) Curso 2012-13
* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4 - Muy de acuerdo) Curso 2013-14

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. *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19*	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	5,36	4,70	
		% participación	-	-	23,66 %	

* 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 Operaciones en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

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

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Dirección de Operaciones 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 Operaciones 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 Operaciones 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 Operaciones en el Anexo 13 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Para el análisis de la satisfacción de los principales grupos de interés del título se realiza una encuesta voluntaria que se remite por correo electrónico; en este sentido los resultados obtenidos en el PDI, PAS y alumnos son muy satisfactorios; y se espera mantener estos altos índices de satisfacción en las próximas ediciones del máster.

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	**PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=1167&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	

8.1. 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 nº:**

☐ **MODIFICADO** **Fecha:** **Edición:**

☐ **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

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 nº:**

- ☐ **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 nº:**

☐ **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

	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 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 Creación Digital			
Nº: 12/14 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 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

	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 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 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

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 CONSECUCIÓN:
CRITERIO CONSECUCIÓN 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

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. Dª. 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
Dª. Inmaculada Llibrer Escrig	Coordinadora del Grado en Gecofin
Dª. Cristina Muñoz García	Representante PDI
D. Aristóteles Cañero Villegas	Representante de los Postgrados
Dª. Maite Guillot (Secretaría)	Representante PAS
Dª. Vanessa Martinez Sanchez	Representante de los alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	Representante de la Oficina de Calidad

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

ANEXO 6

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PDI DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PROFESORES

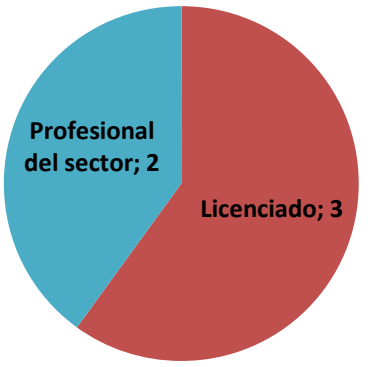
2013-2014

Máster Universitario en Dirección de Operaciones

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: **5**

Categoría



	Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo	N
PROGRAMA FORMATIVO		
1. La información publicada en la Web sobre la titulación es útil.	3,50	4
2. El Plan de Estudios tiene una estructura adecuada.	3,40	5
3. Tengo claros los objetivos que se han de alcanzar en el estudiante de la titulación (perfil de egreso).	3,80	5
4. Conozco los contenidos de los programas de otras asignaturas de mi área de conocimiento.	3,40	5
ORGANIZACIÓN		
5. La coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada.	3,20	5
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.	3,00	5
8. La secuenciación de las materias en ambos semestres es adecuada para el estudiante.	3,40	5
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
9. El tiempo real para desarrollar el contenido del programa previsto en las asignaturas que imparto es adecuado.	3,20	5
10. El espacio disponible y el número de alumnos favorece el correcto funcionamiento de la metodología docente que utilizo.	3,20	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.)	3,20	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.	3,25	4
15. Los fondos de la/las biblioteca/s cubren las necesidades académicas de los estudiantes.	3,50	2
16. La información aportada sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) me ha resultado útil.	3,50	2
17. En general, la atención prestada por el Personal de Administración y Servicios es adecuada.	3,40	5
18. En general, estoy satisfecho/a con las acciones de actualización y mejora docente de la UCV.	3,67	3
RESULTADOS		
19. En general, estoy satisfecho/a con los resultados alcanzados por los estudiantes.	3,60	5

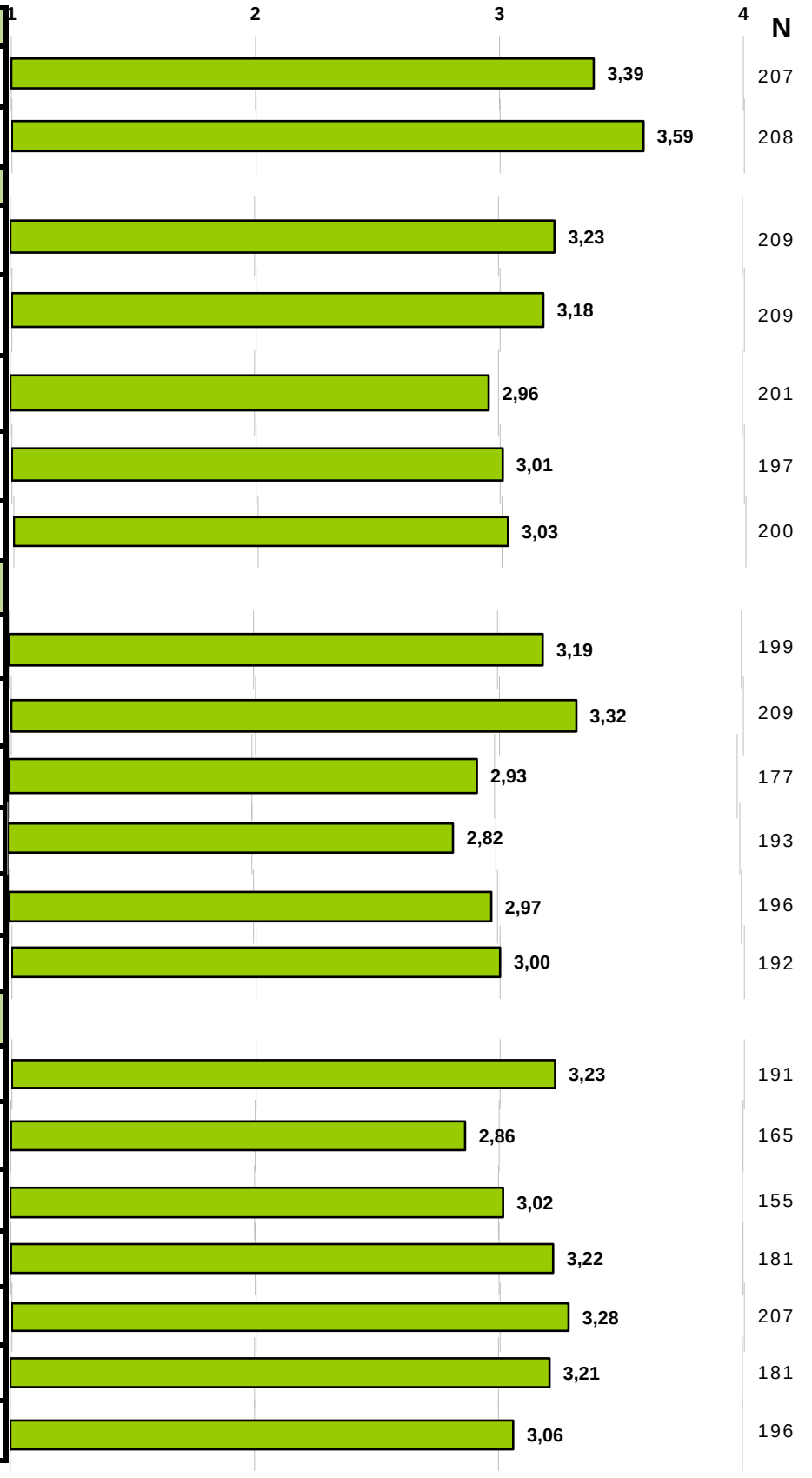
ANEXO 7

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**

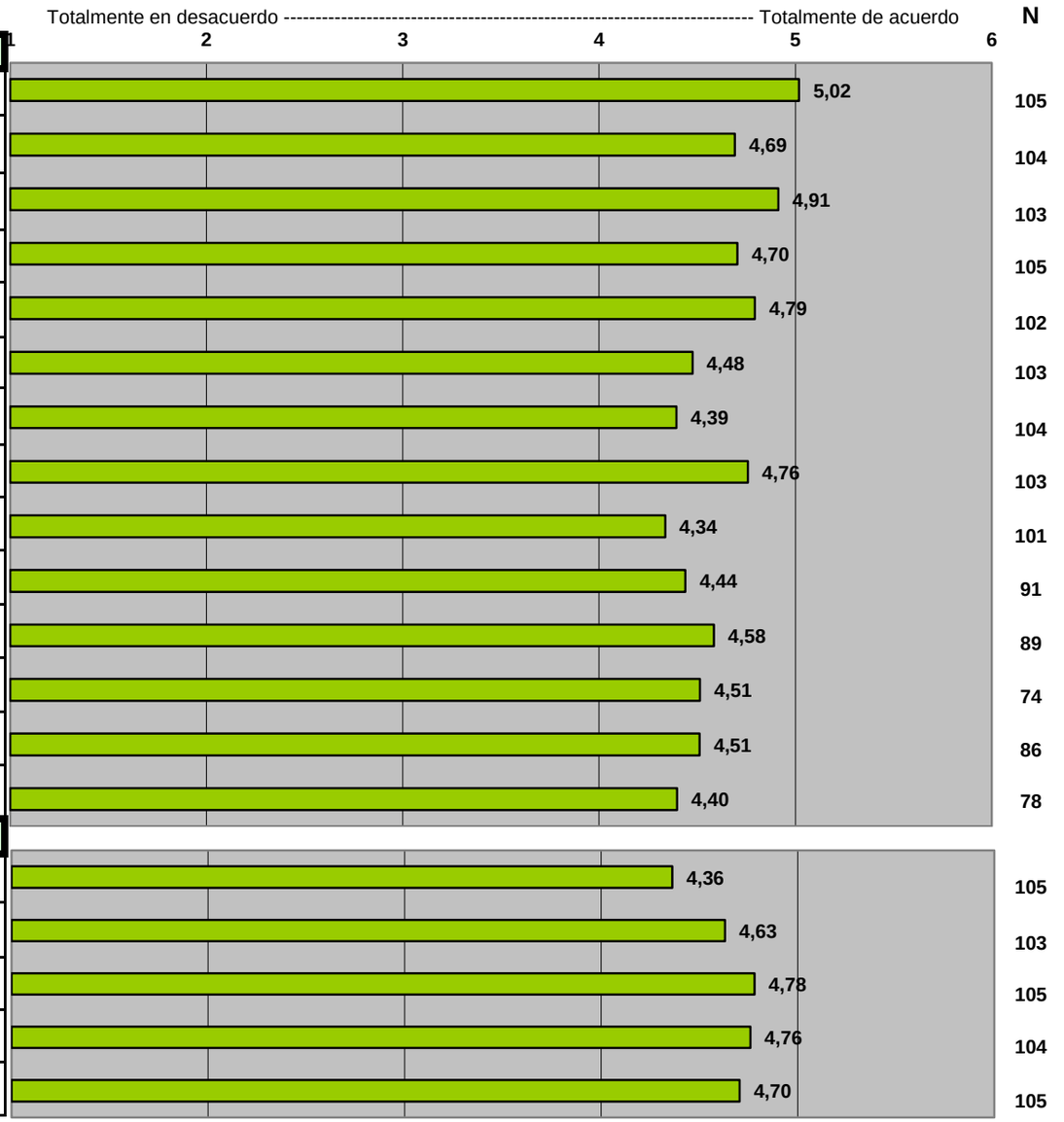


OBJETIVOS	
1. Los objetivos del servicio están definidos.	3,39 / 207
2. Conozco los objetivos del servicio que presto.	3,59 / 208
MEDIOS Y METODOS DE TRABAJO	
3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo	3,23 / 209
4. Los medios (infraestructuras, herramientas de trabajo, disponibilidad de tiempo,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

ANEXO 8

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Número de encuestas: 106



DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA		
1. El/la profesor/a es puntual en el inicio y la finalización de las clases.	5,02	105
2. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.	4,69	104
3. Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.)	4,91	103
4. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.	4,70	105
5. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los/as alumnos/as (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de la sesiones.	4,79	102
6. La guía docente de la asignatura/módulo se explica con detalle en las sesiones iniciales.	4,48	103
7. El desarrollo de la asignatura/módulo se ajusta a lo previsto en la guía docente.	4,39	104
8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en la guía son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura/módulo.	4,76	103
9. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.	4,34	101
10. Los criterios y sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la guía docente.	4,44	91
11. El proceso de evaluación es objetivo y transparente.	4,58	89
12. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.	4,51	74
13. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.	4,51	86
14. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación (si procede).	4,40	78
RESULTADOS		
15. Las actividades desarrolladas (sesiones, casos prácticos, etc.) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura/módulo.	4,36	105
16. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/objetivos previstos en la guía docente.	4,63	103
17. Después de cursar la asignatura/módulo ha aumentado mi interés en este campo.	4,78	105
18. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.	4,76	104
19. Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.	4,70	105

ANEXO 9

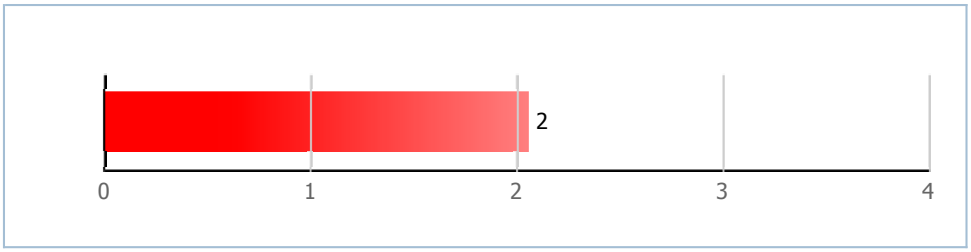
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON LAS PRÁCTICA EXTERNAS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESAS (MASTER) 2013-2014

Nº encuestados: 2

Máster Universitario en Dirección de Operaciones

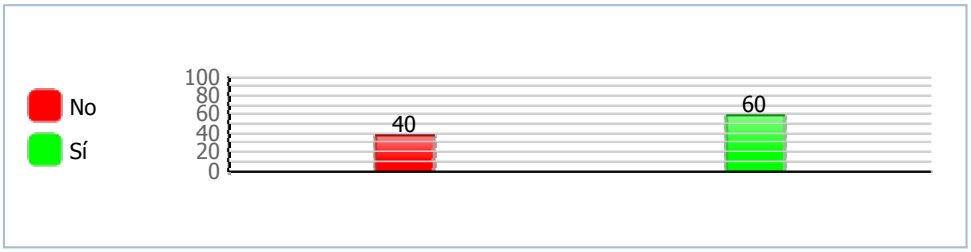
1. La información publicada en la Web sobre las prácticas es útil.



Nº respuestas: 2

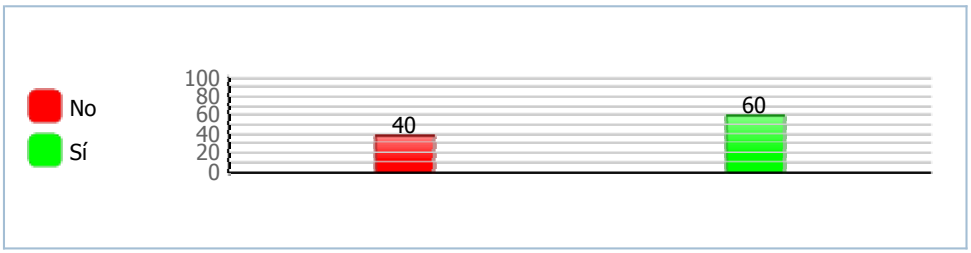
2. He realizado las horas de prácticas establecidas en el convenio:

(En caso contrario indica el número de horas)



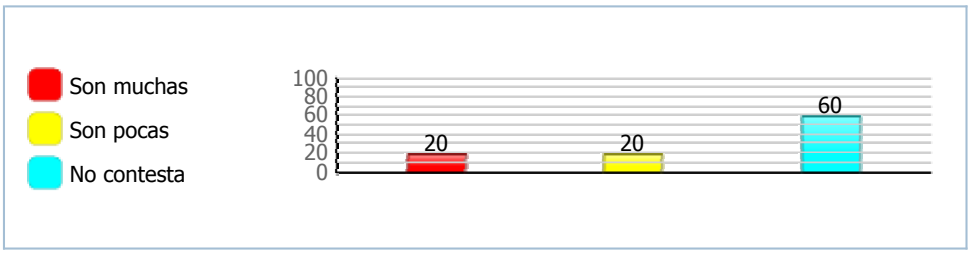
Nº respuestas: 5

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



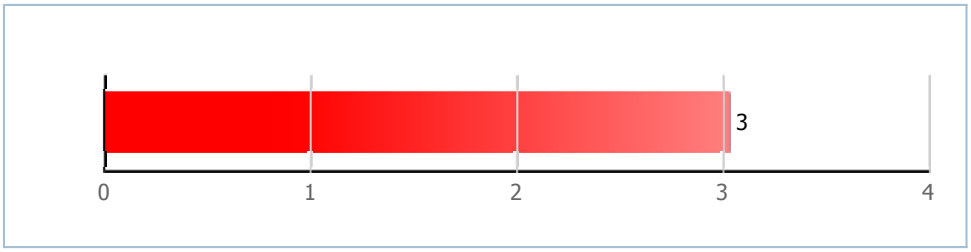
Nº respuestas: 5

En caso de No:



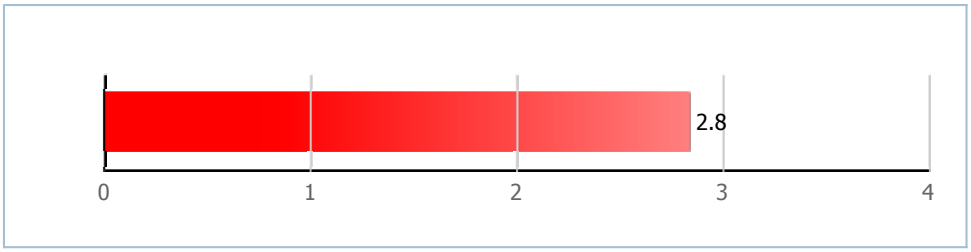
Nº respuestas: 5

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



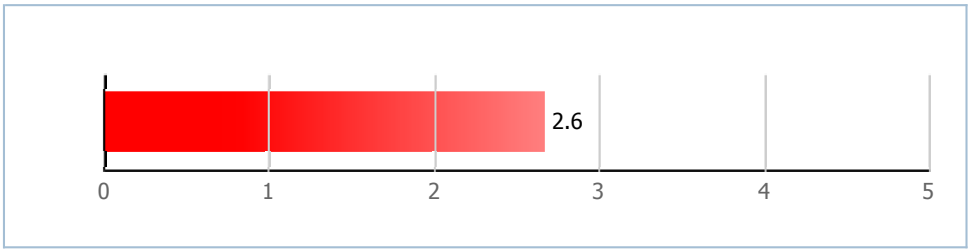
Nº respuestas: 5

5. La organización de las prácticas ha sido adecuada.



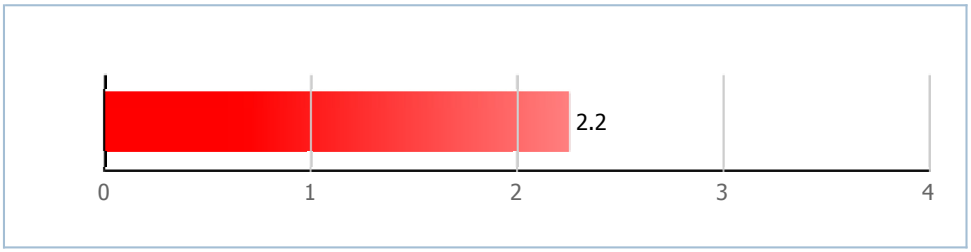
Nº respuestas: 5

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



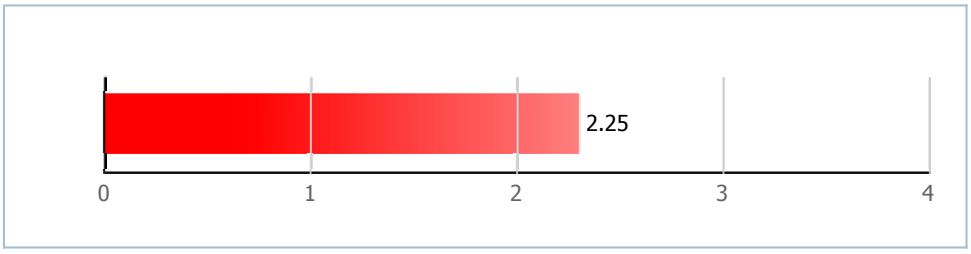
Nº respuestas: 5

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



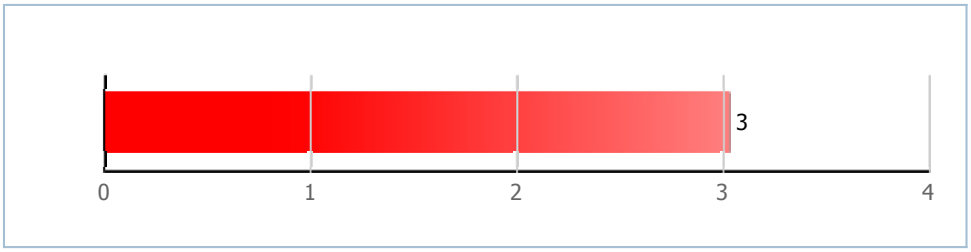
Nº respuestas: 5

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



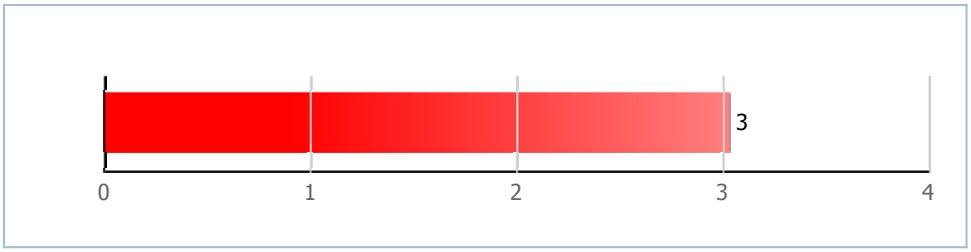
Nº respuestas: 4

9. Estoy satisfecho/a con las actividades realizadas.



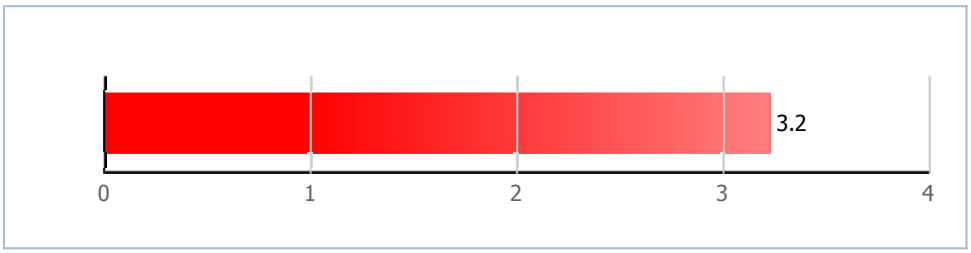
Nº respuestas: 5

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



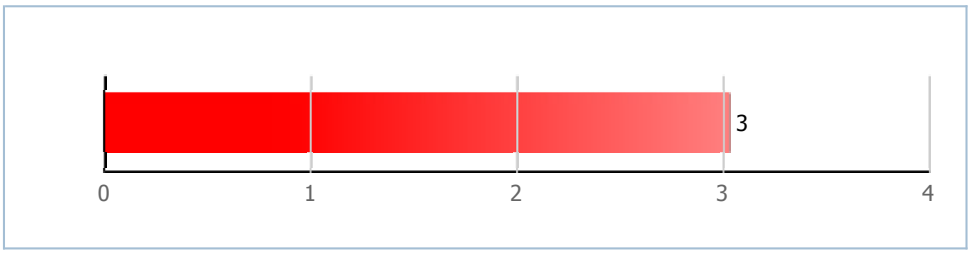
Nº respuestas: 5

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



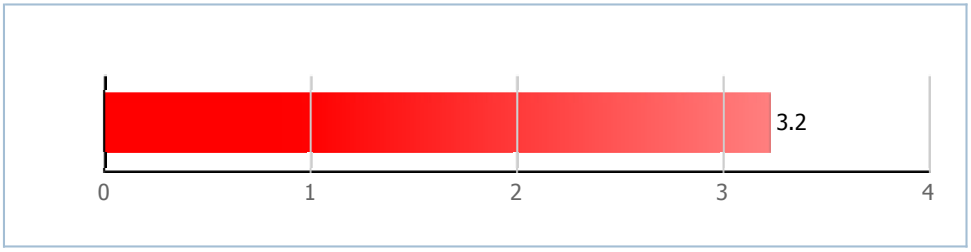
Nº respuestas: 5

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



Nº respuestas: 5

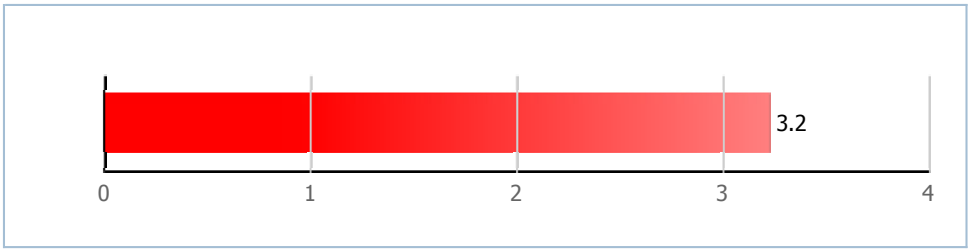
13. El centro/empresa me facilitó todos los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente mis tareas.



Nº respuestas: 5

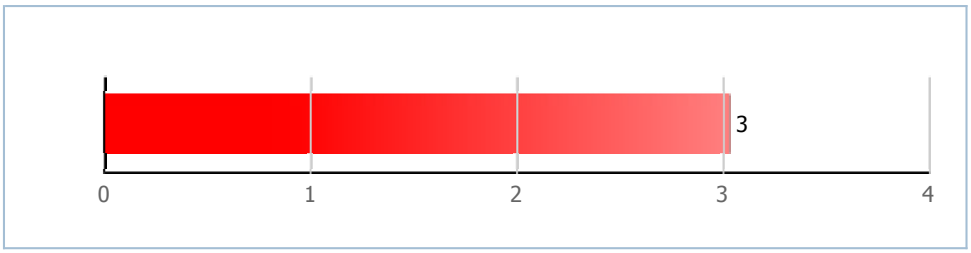
14. El centro/empresa me ayudó a solucionar las incidencias que

pudieron surgir.



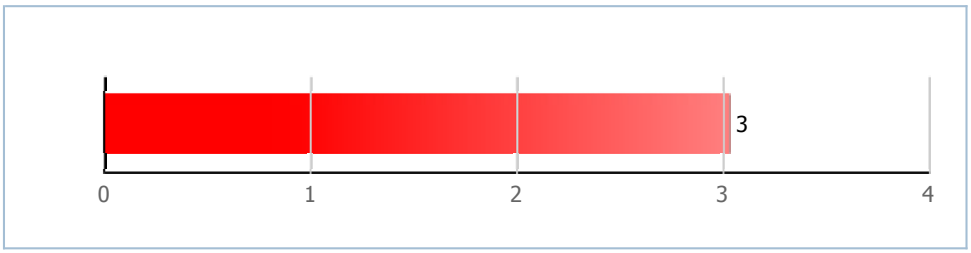
Nº respuestas: 5

15. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.



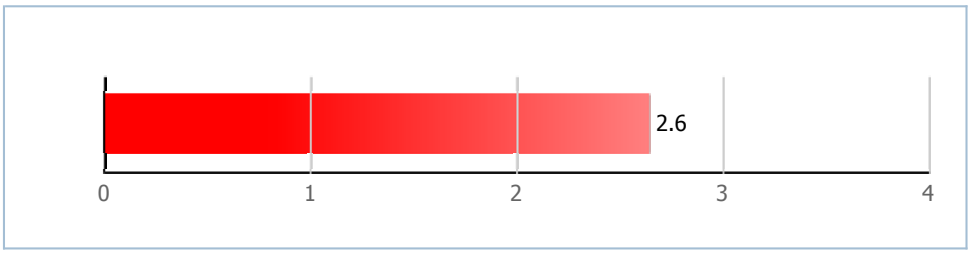
Nº respuestas: 5

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



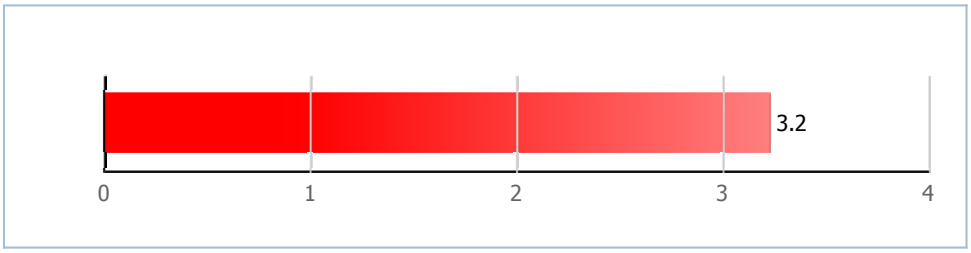
Nº respuestas: 5

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



Nº respuestas: 5

18. Valoración global de las prácticas.



Nº respuestas: 5

ANEXO 10

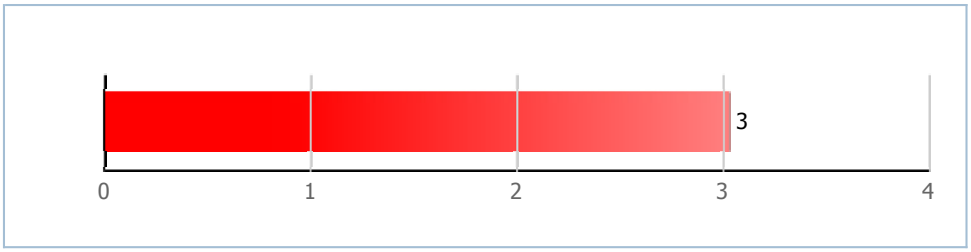
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL TUTOR DE PRÁCTICAS EXTERNAS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

ENCUESTA AL TUTOR DE PRÁCTICAS DEL CENTRO/EMPRESA (MASTER) 2013-2014

Nº encuestados: 4

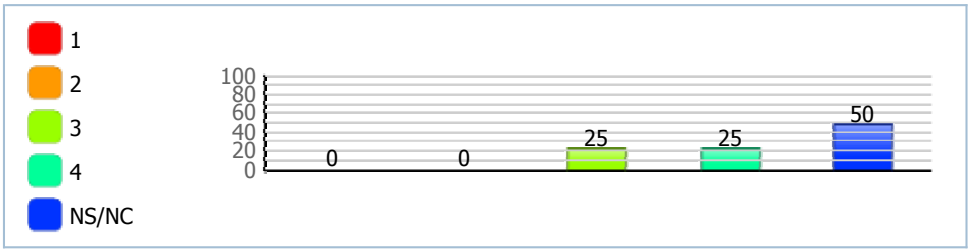
Máster Universitario en Dirección de Empresas - MBA in Operations Management

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



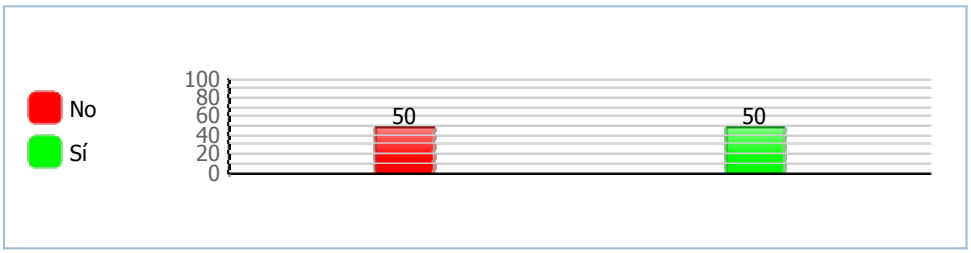
Nº respuestas: 1

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



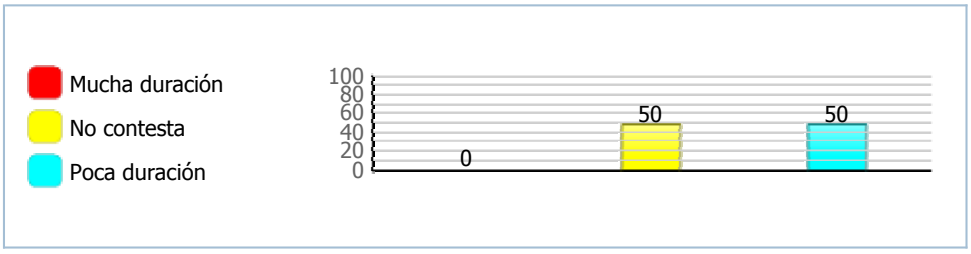
Nº respuestas: 4

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



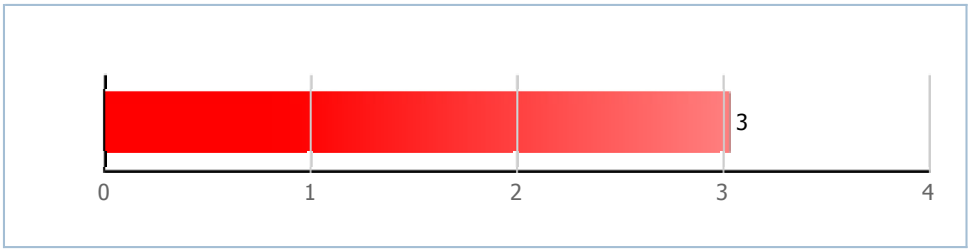
Nº respuestas: 4

En caso de que No:



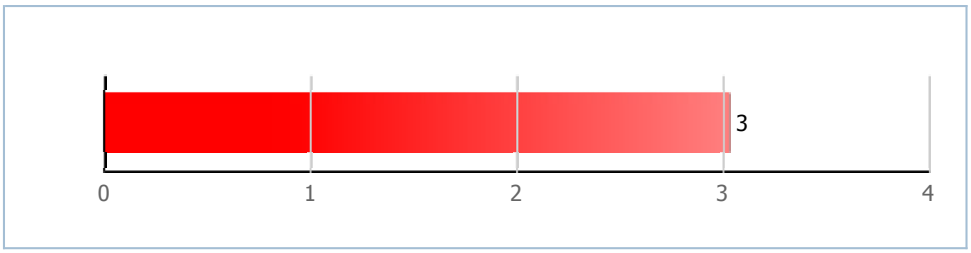
Nº respuestas: 4

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



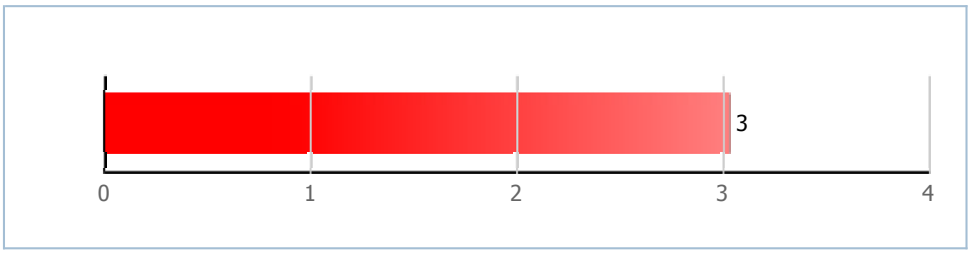
Nº respuestas: 1

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



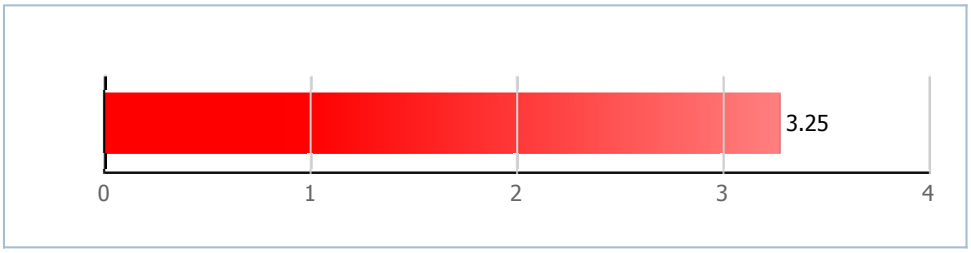
Nº respuestas: 2

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



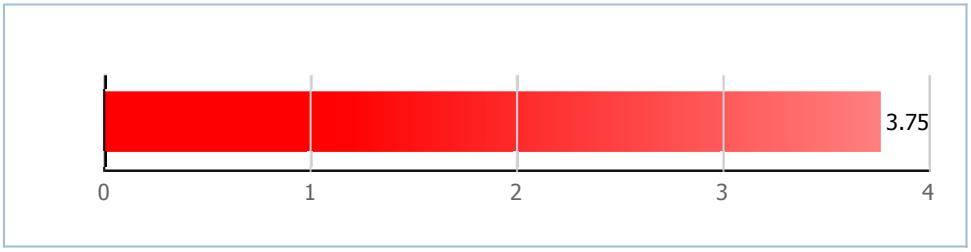
Nº respuestas: 2

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



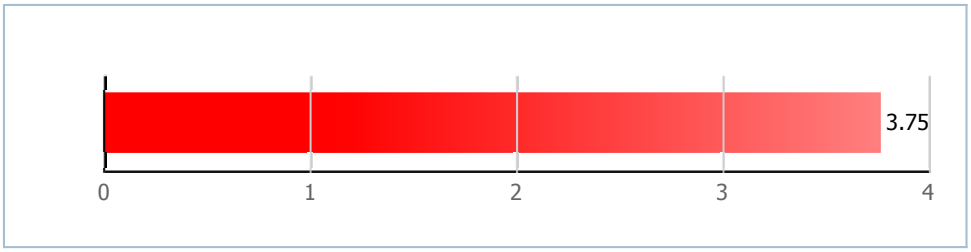
Nº respuestas: 4

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



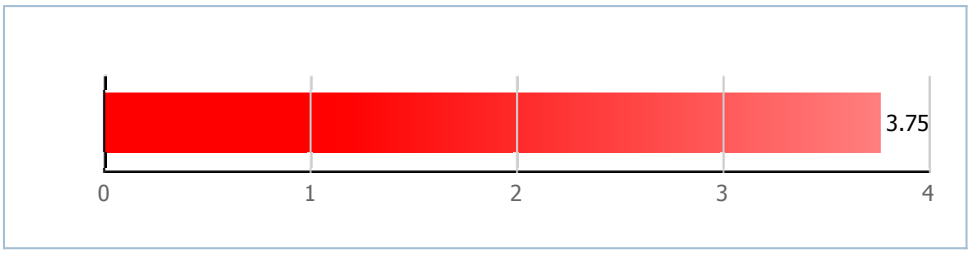
Nº respuestas: 4

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



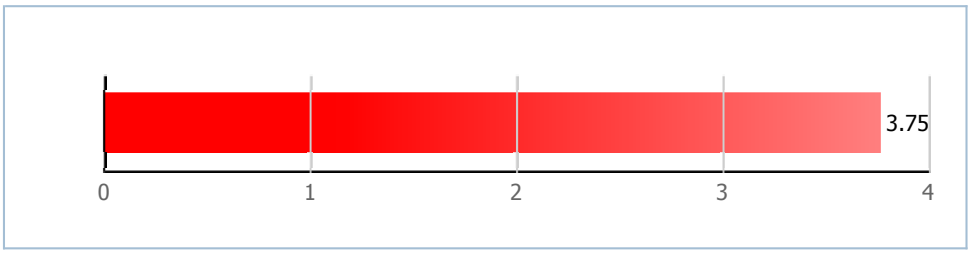
Nº respuestas: 4

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



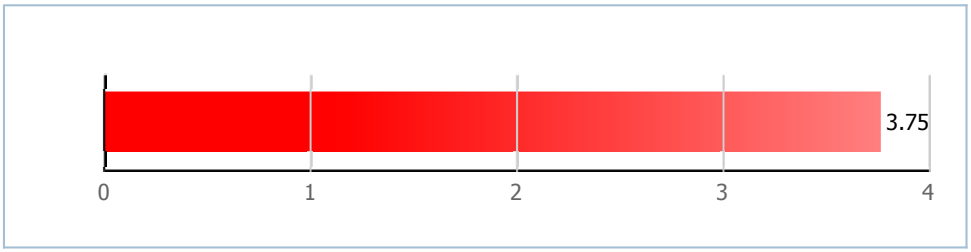
Nº respuestas: 4

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



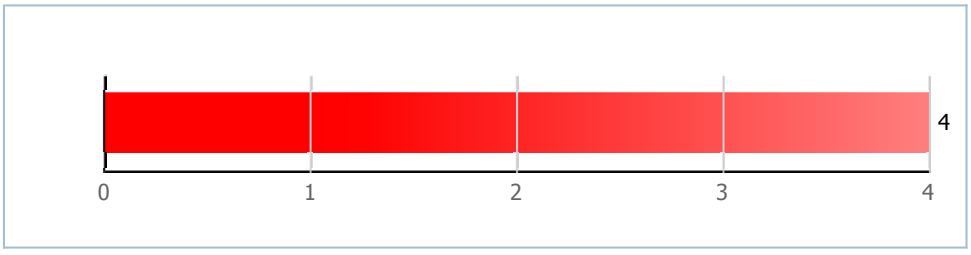
Nº respuestas: 4

Saben evaluar y seleccionar la información científica adecuada.



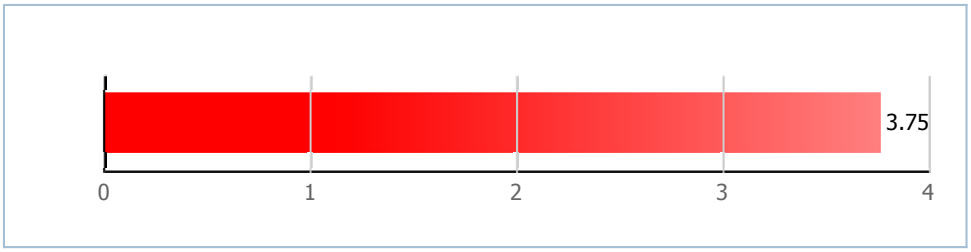
Nº respuestas: 4

Son capaces de formular juicios de manera crítica y reflexiva.



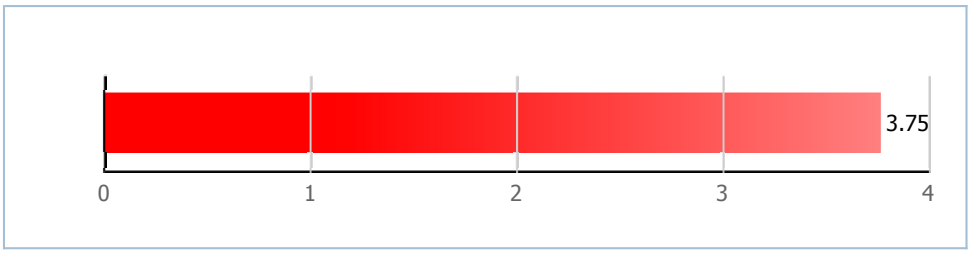
Nº respuestas: 4

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



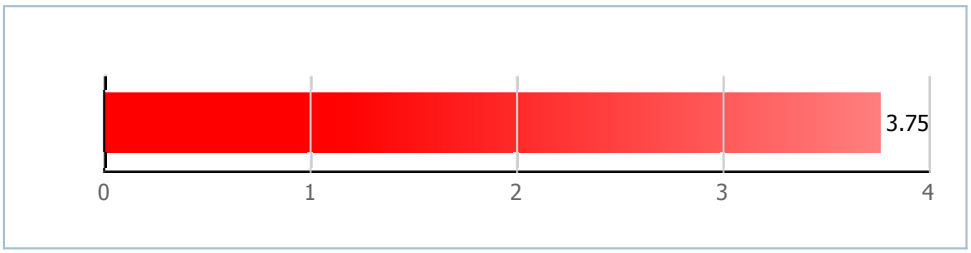
Nº respuestas: 4

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



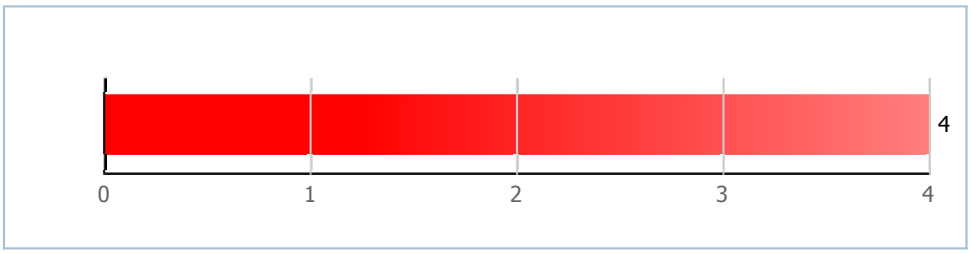
Nº respuestas: 4

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



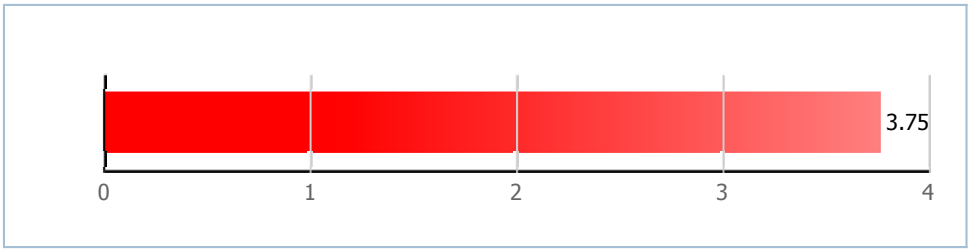
Nº respuestas: 4

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



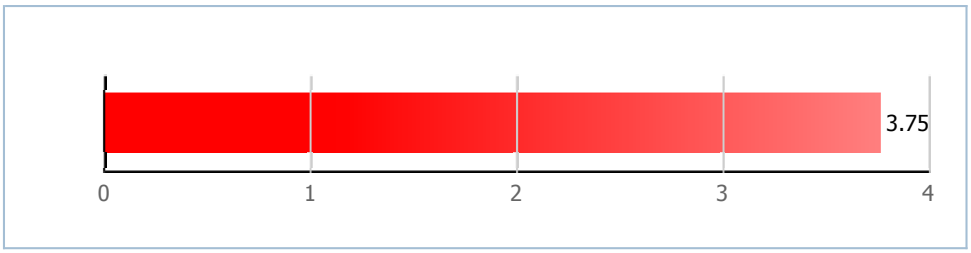
Nº respuestas: 4

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



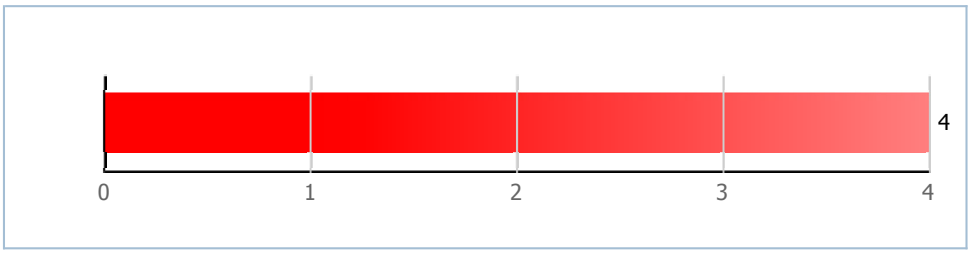
Nº respuestas: 4

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



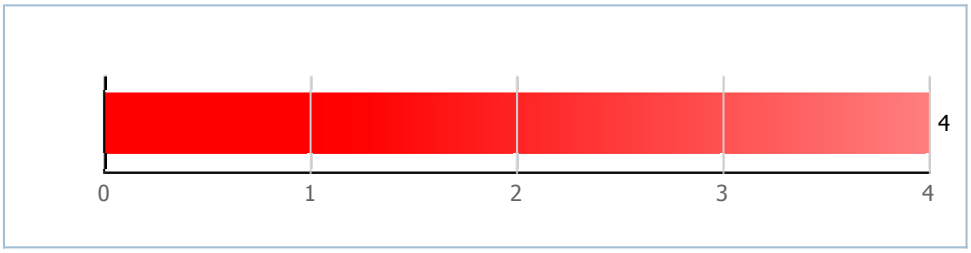
Nº respuestas: 4

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



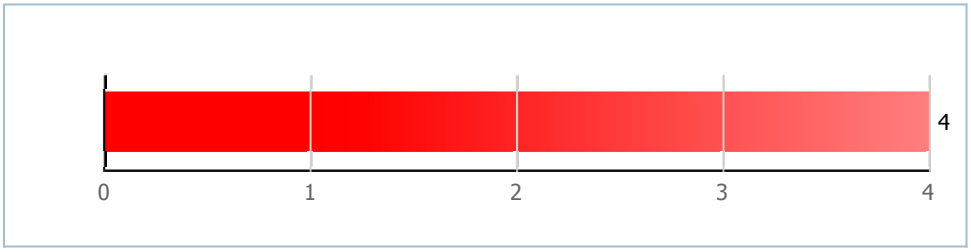
Nº respuestas: 4

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



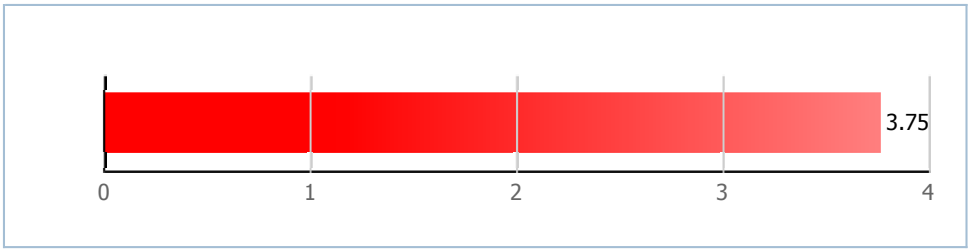
Nº respuestas: 4

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



Nº respuestas: 4

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



Nº respuestas: 4

ANEXO 13

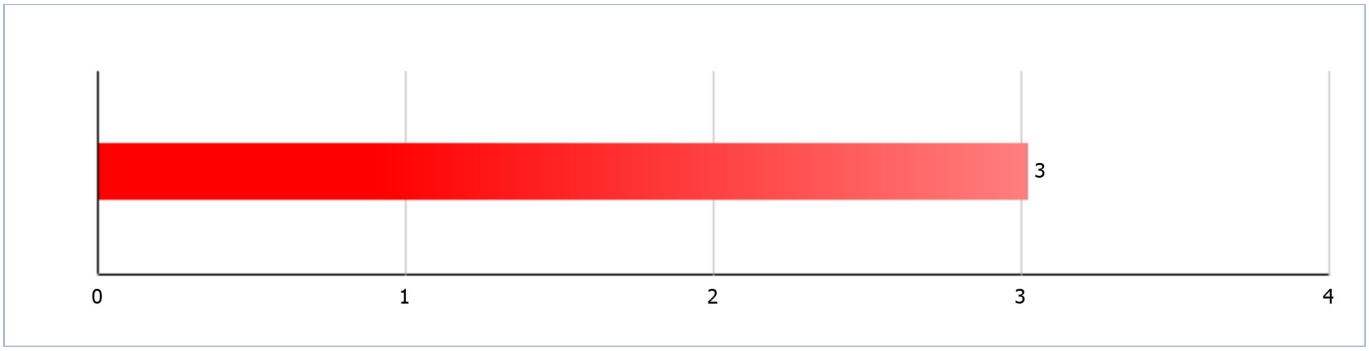
INFORME DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

ENCUESTA A EGRESADOS 2013-2014

Nº encuestados: 6

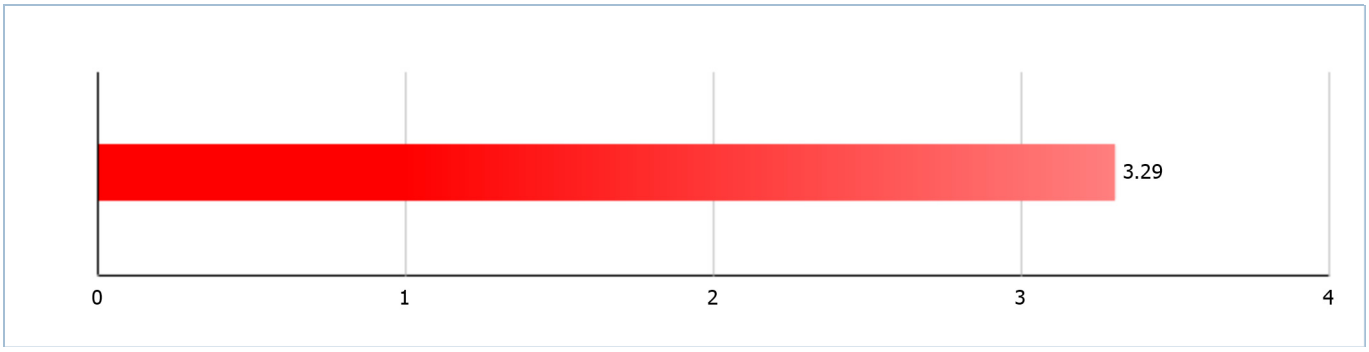
Máster Universitario en Dirección de Operaciones - Industrial MBA

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



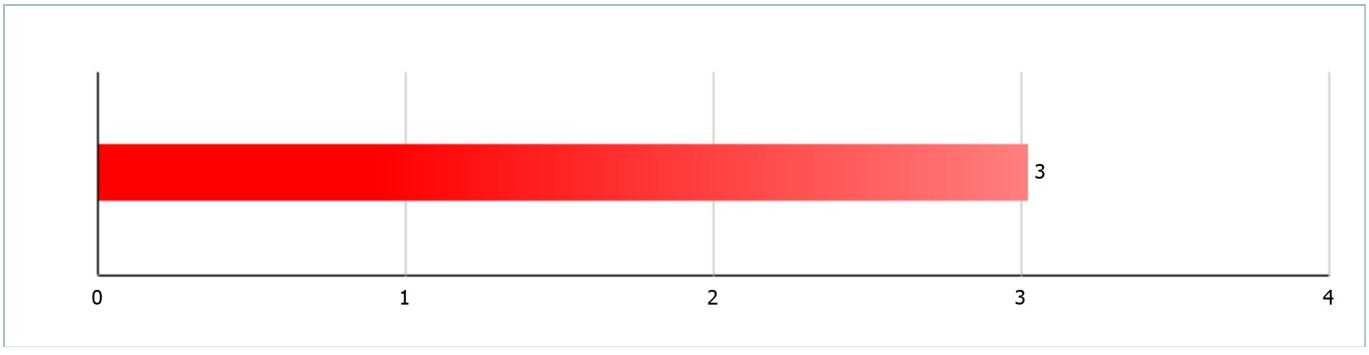
Nº respuestas: 6

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



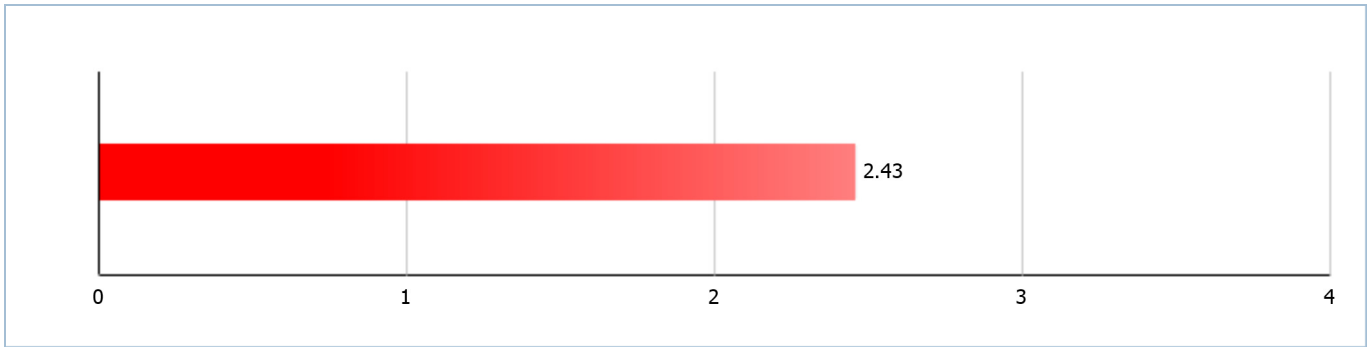
Nº respuestas: 7

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



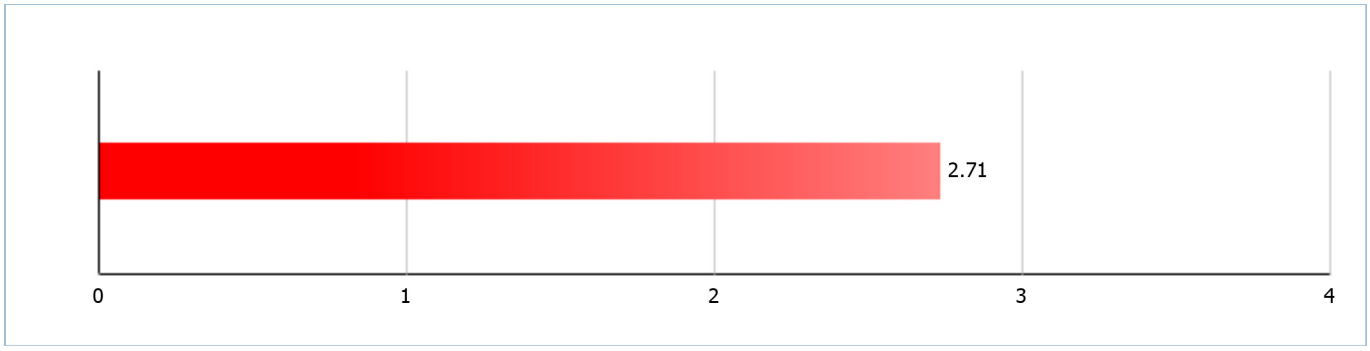
Nº respuestas: 7

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



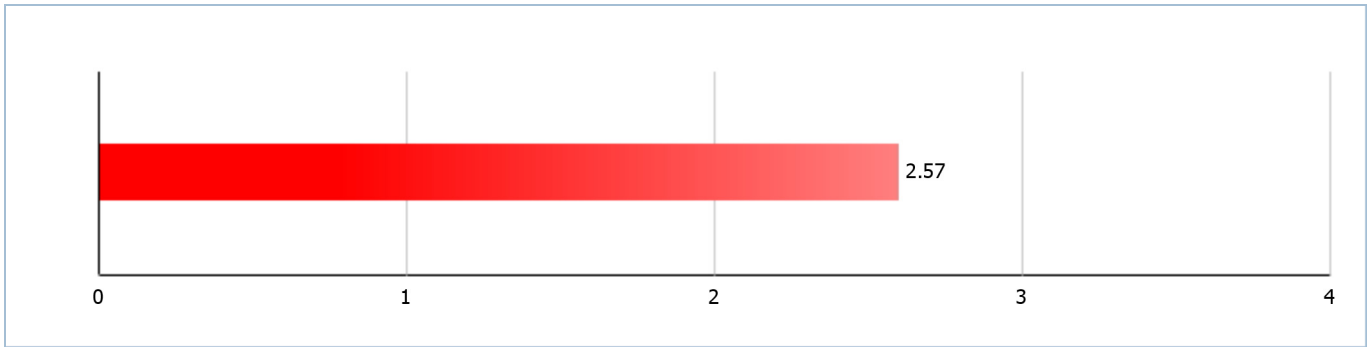
Nº respuestas: 7

5. Los conocimientos adquiridos tenían un adecuado equilibrio entre teoría y práctica.



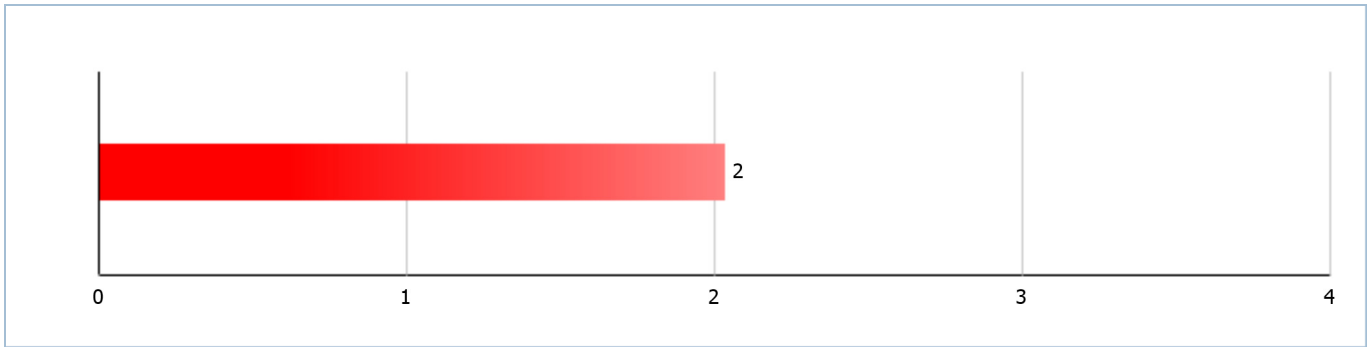
Nº respuestas: 7

6. El plan de estudios tiene una estructura adecuada.



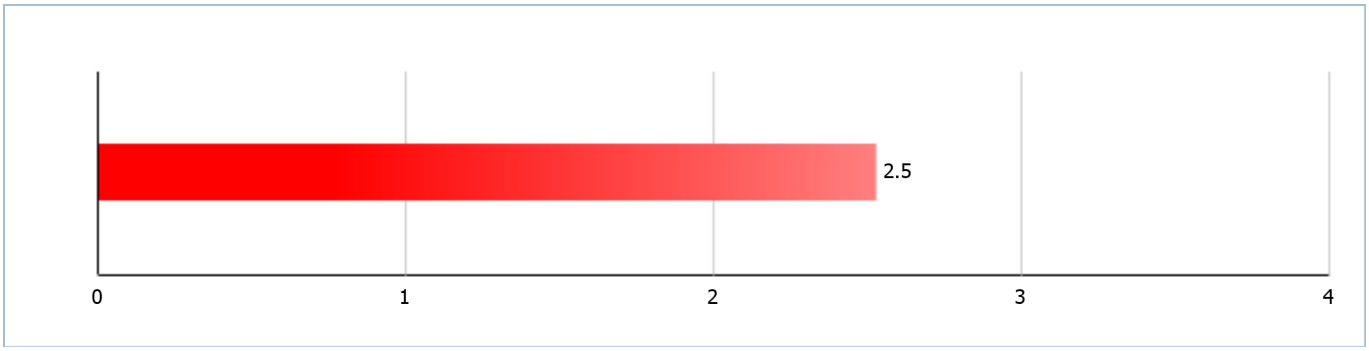
Nº respuestas: 7

7. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.



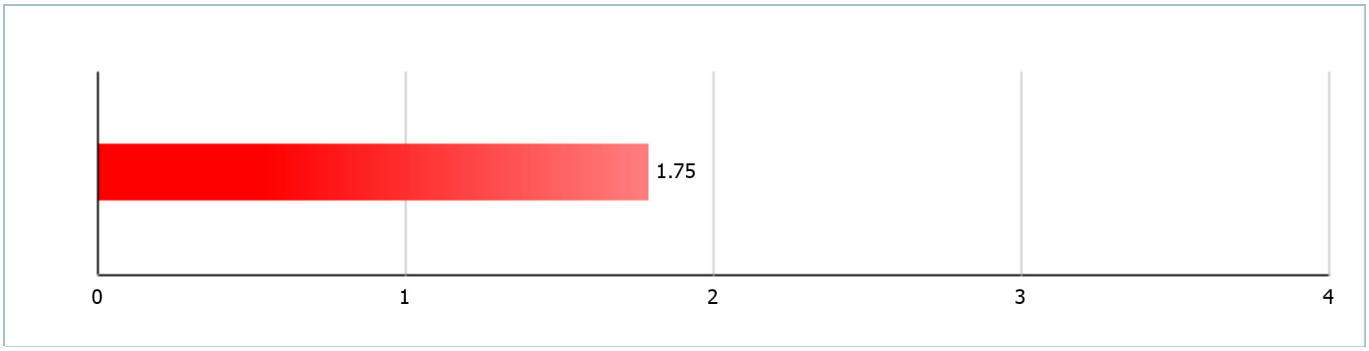
Nº respuestas: 4

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



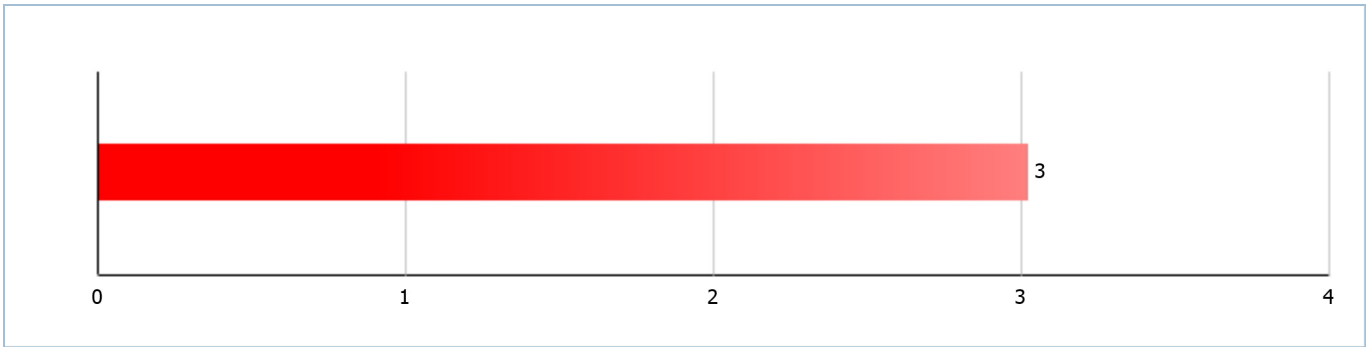
Nº respuestas: 4

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



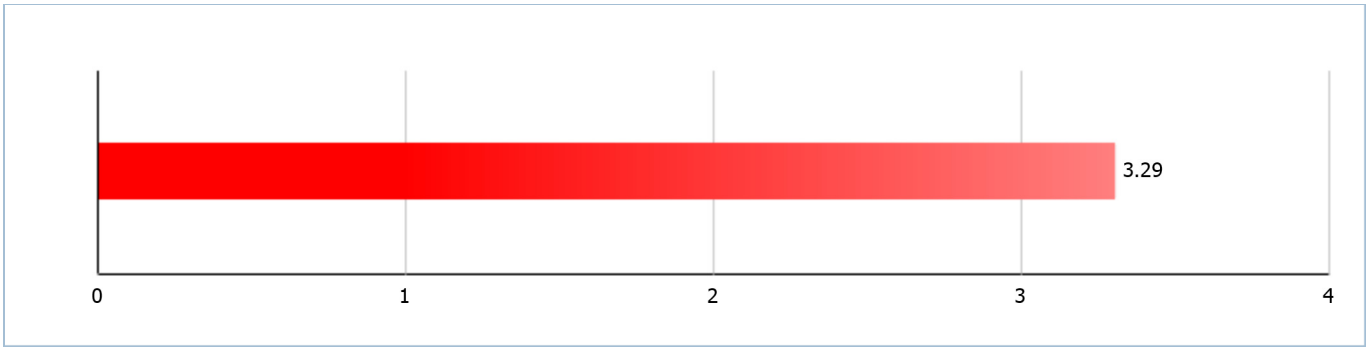
Nº respuestas: 4

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



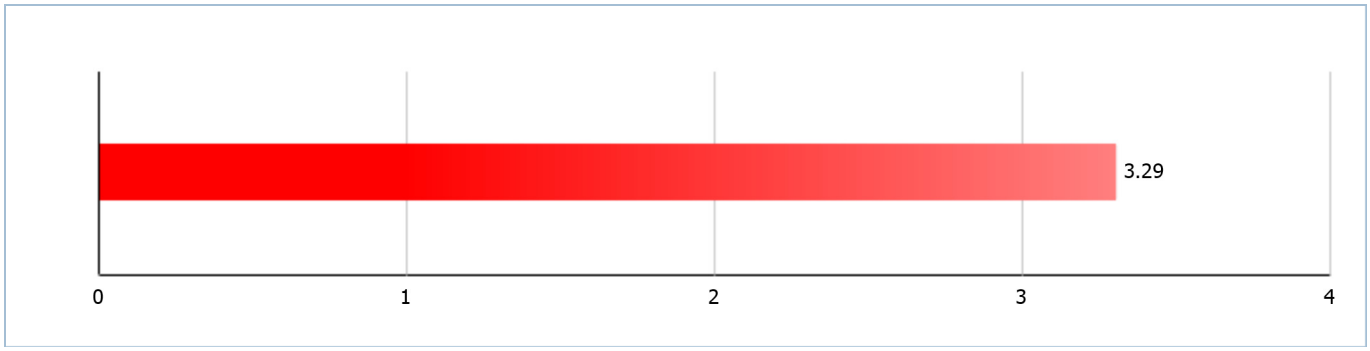
Nº respuestas: 4

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



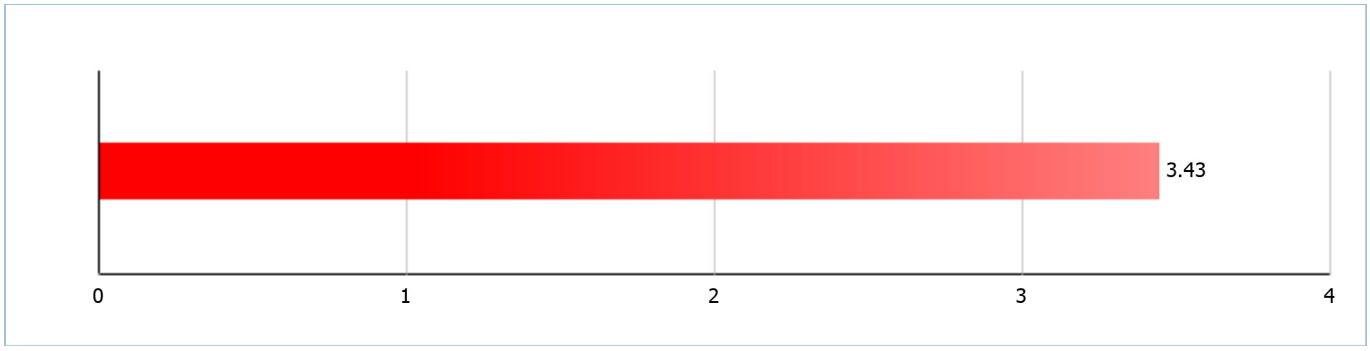
Nº respuestas: 7

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



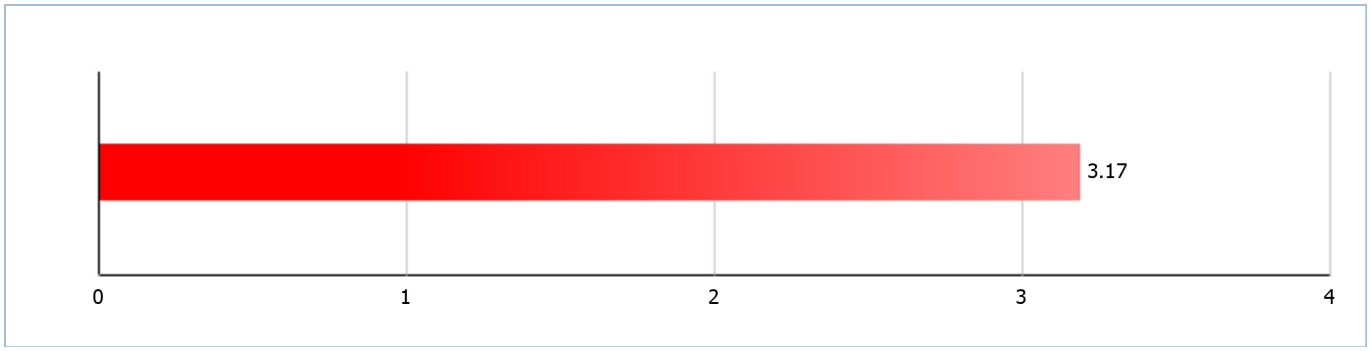
Nº respuestas: 7

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



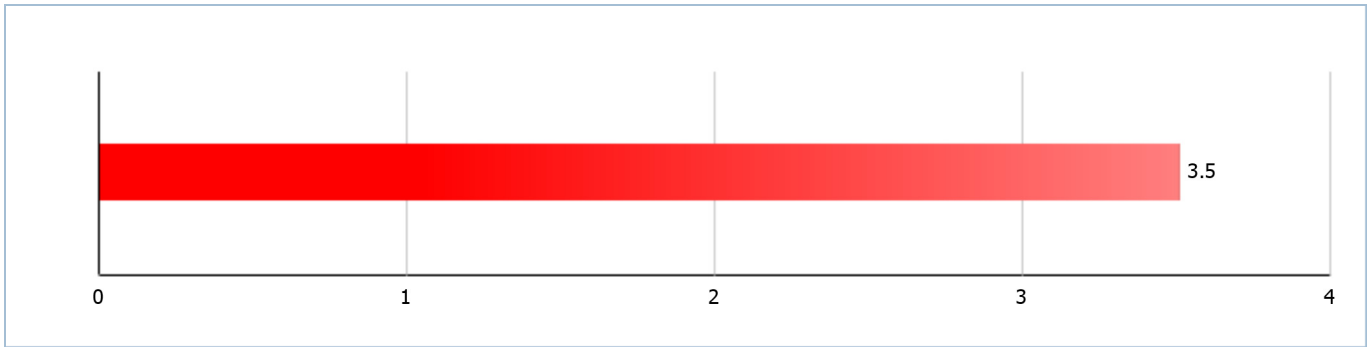
Nº respuestas: 7

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



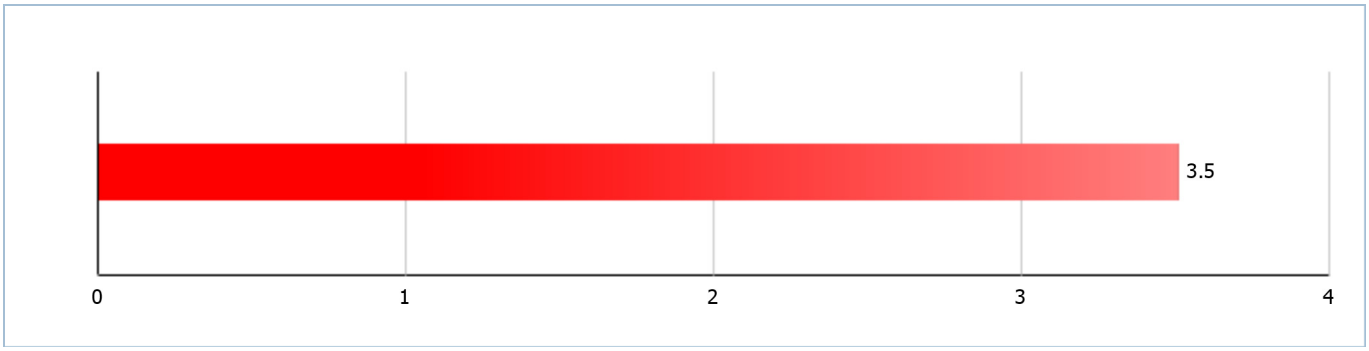
Nº respuestas: 6

He adquirido conocimientos avanzados en mi campo de estudio.



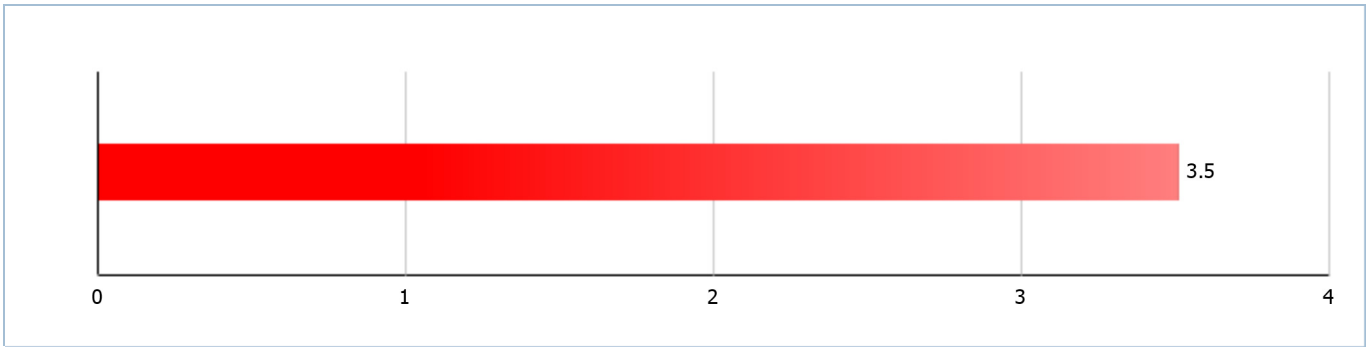
Nº respuestas: 2

Tengo capacidad para resolver problemas en ámbitos profesionales y especializados.



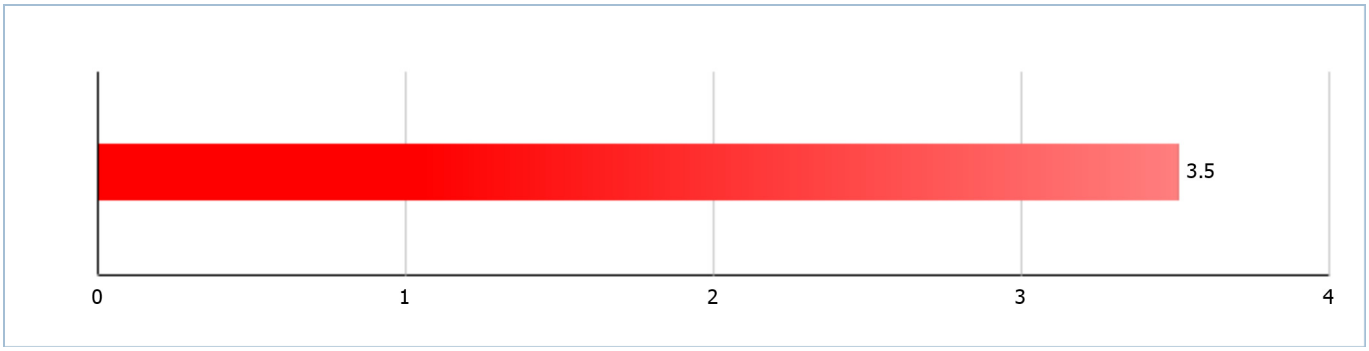
Nº respuestas: 2

Sé manejar ideas creativas e innovadoras.



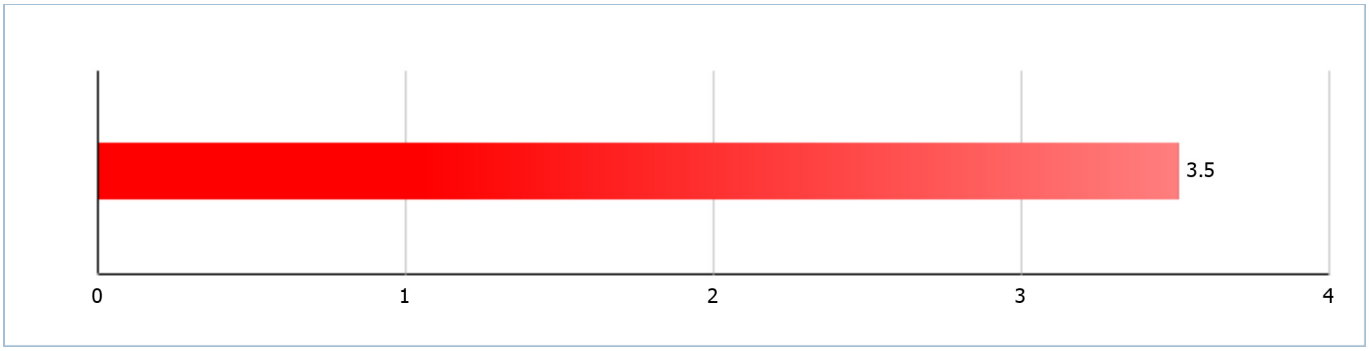
Nº respuestas: 2

Tengo capacidad para recopilar e interpretar información.



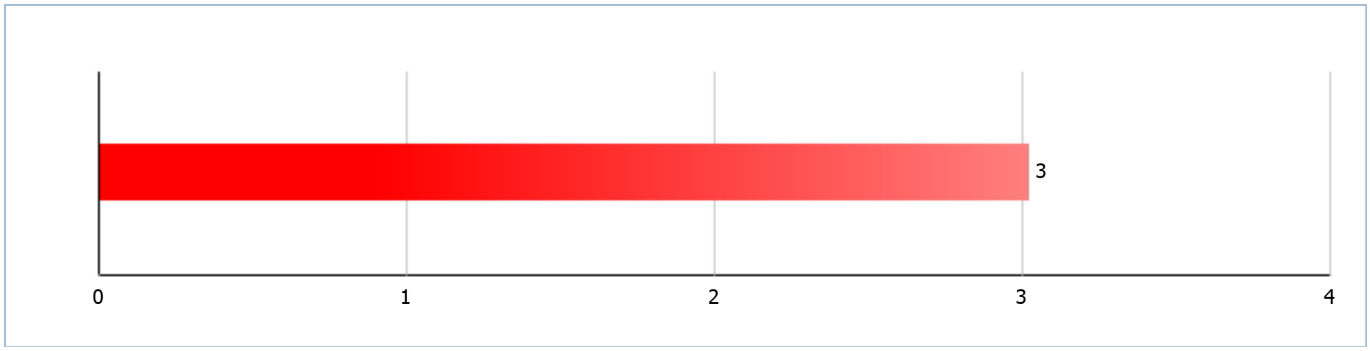
Nº respuestas: 2

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



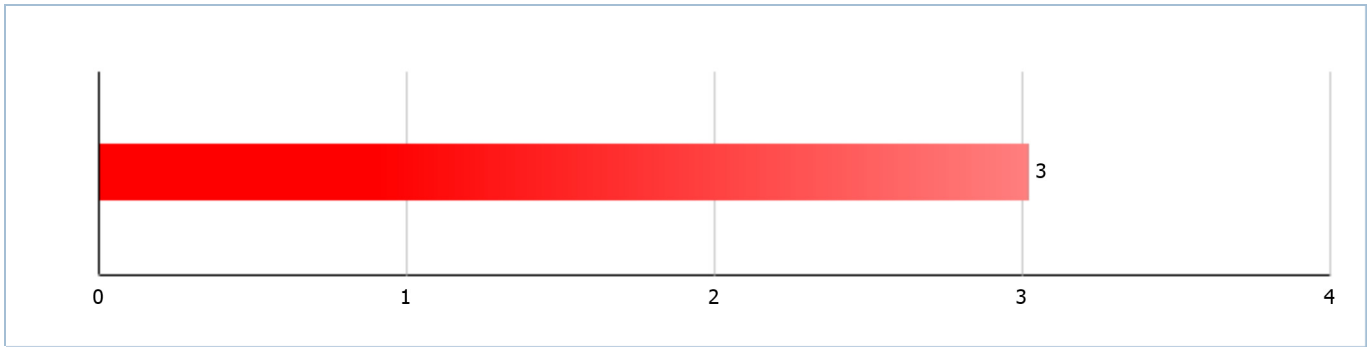
Nº respuestas: 2

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



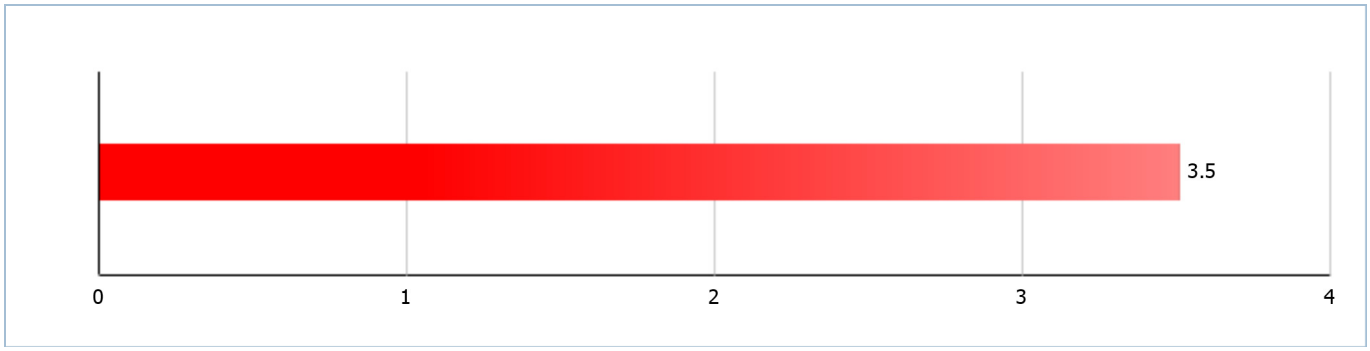
Nº respuestas: 2

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



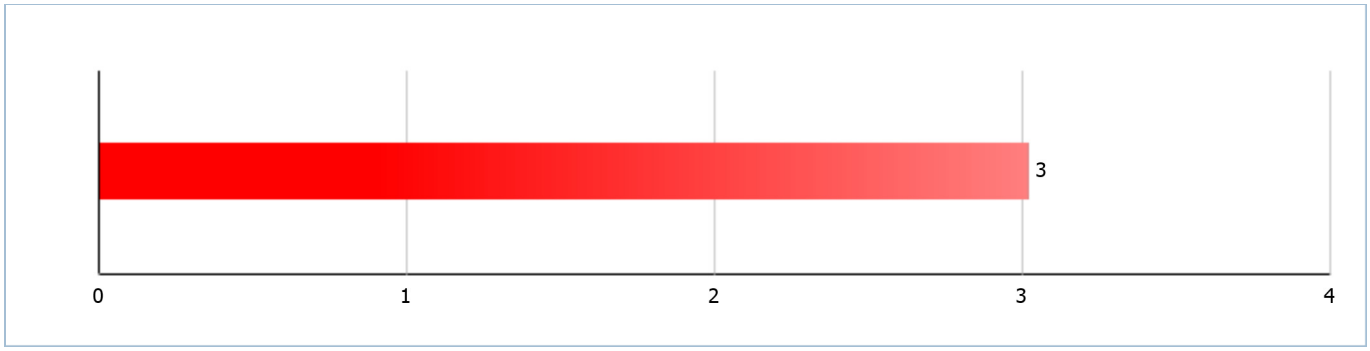
Nº respuestas: 2

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



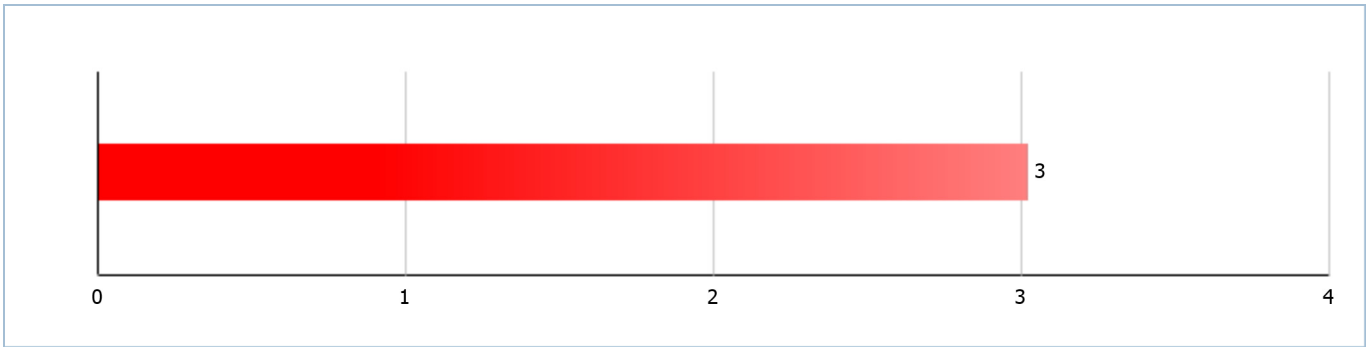
Nº respuestas: 2

Soy capaz de organizar mi aprendizaje de manera autónoma.



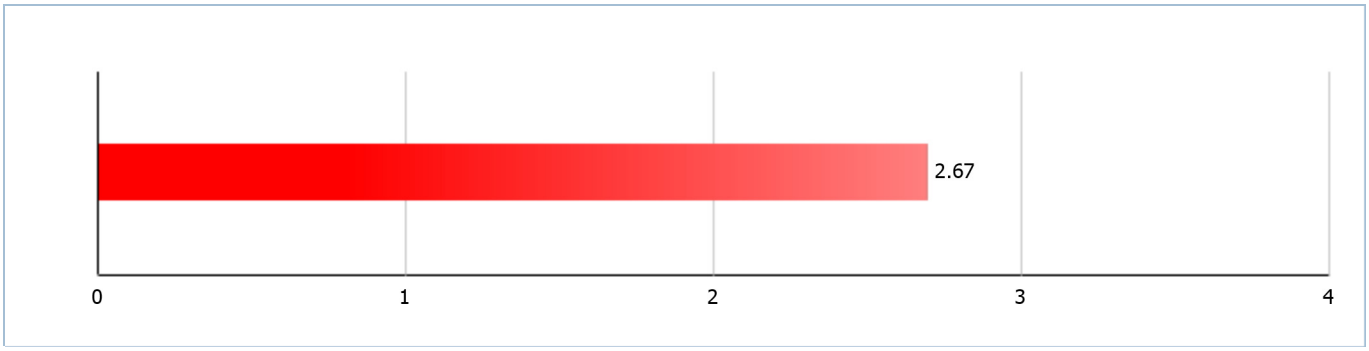
Nº respuestas: 2

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



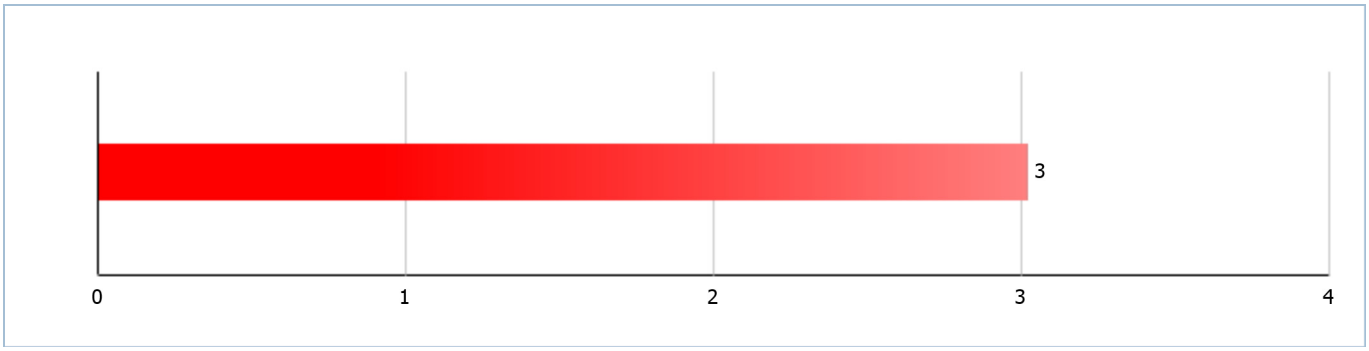
Nº respuestas: 3

Sé aplicar mis conocimientos en contextos investigadores y profesionales o altamente especializados.



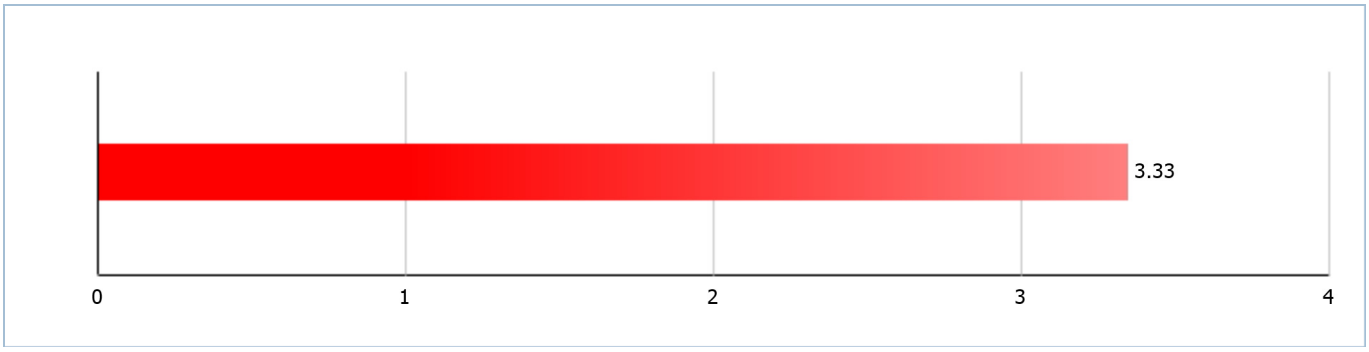
Nº respuestas: 3

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



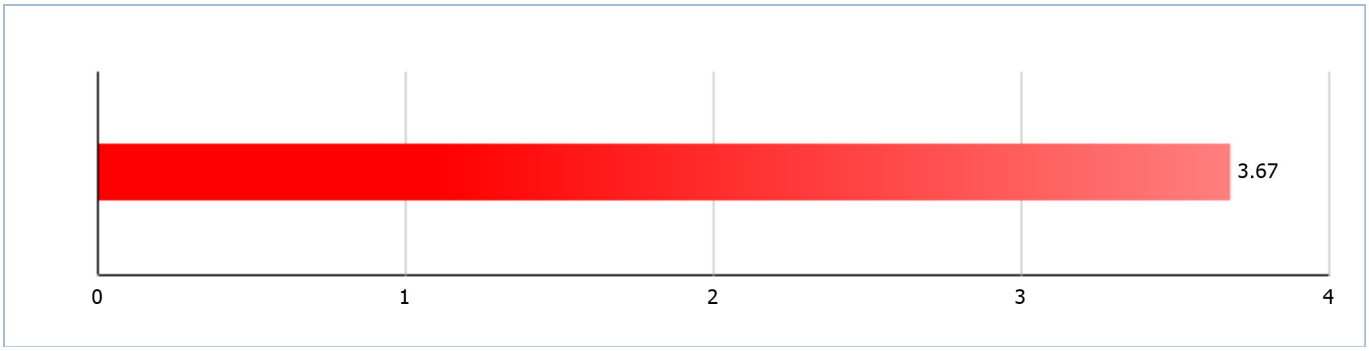
Nº respuestas: 3

Sé evaluar y seleccionar la información científica adecuada.



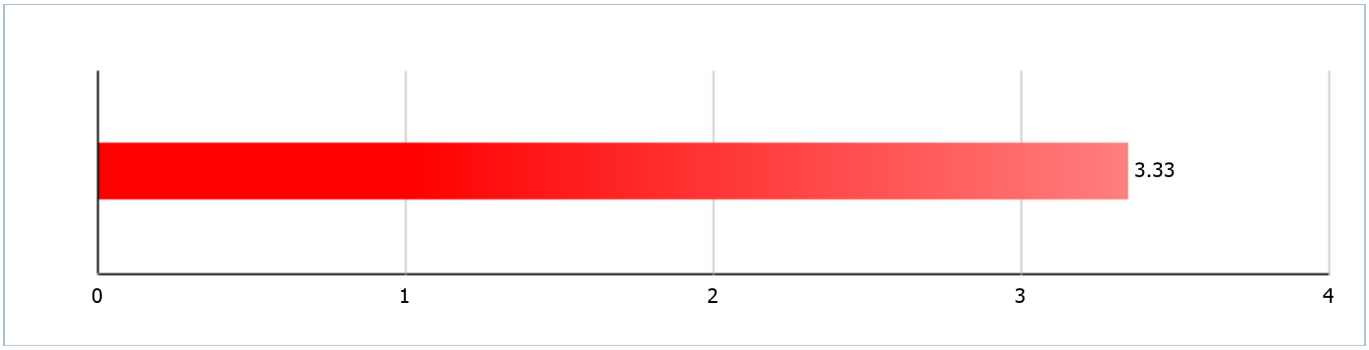
Nº respuestas: 3

Soy capaz de formular juicios de manera crítica y reflexiva.



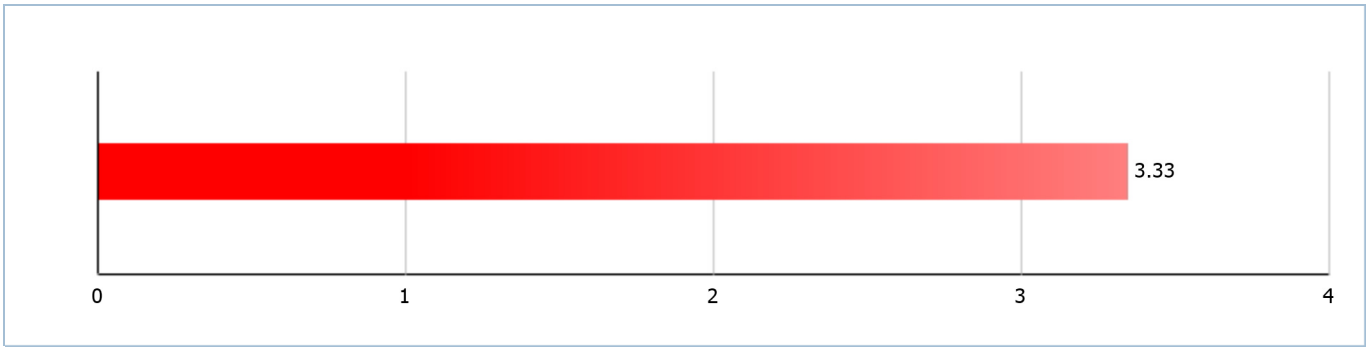
Nº respuestas: 3

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



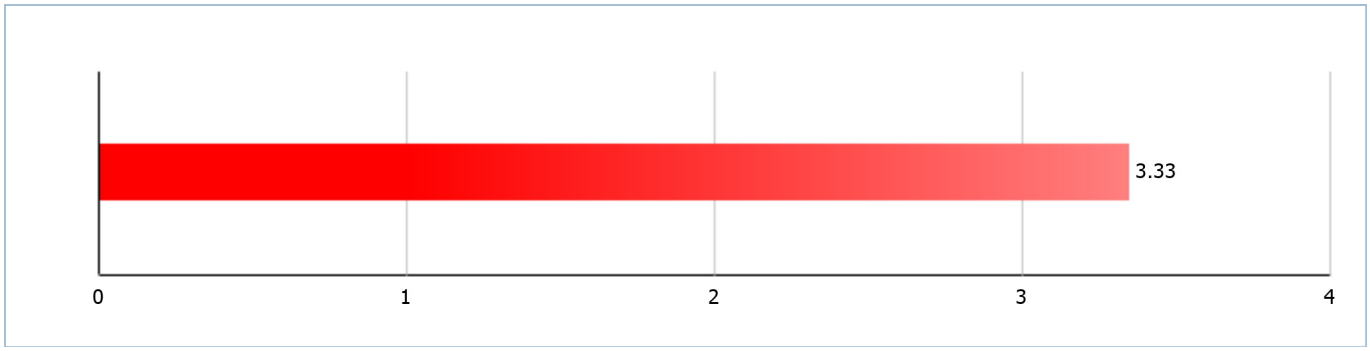
Nº respuestas: 3

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



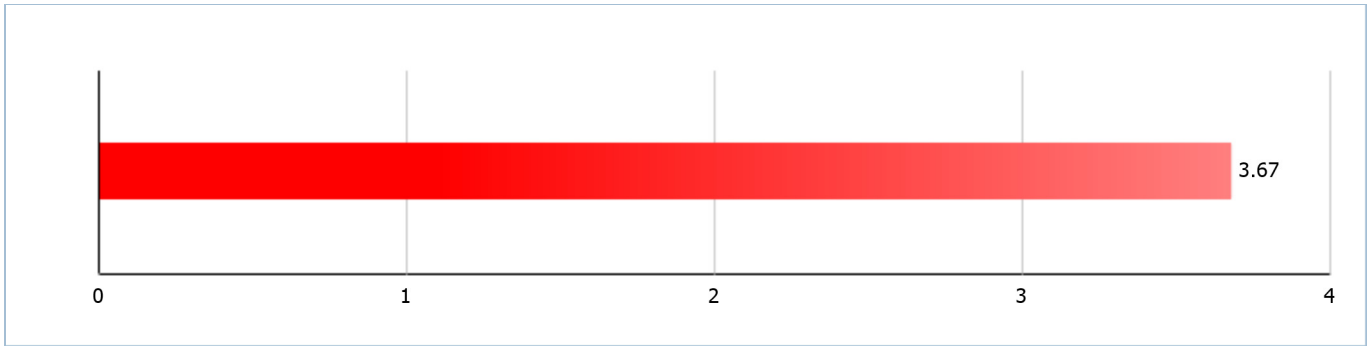
Nº respuestas: 3

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



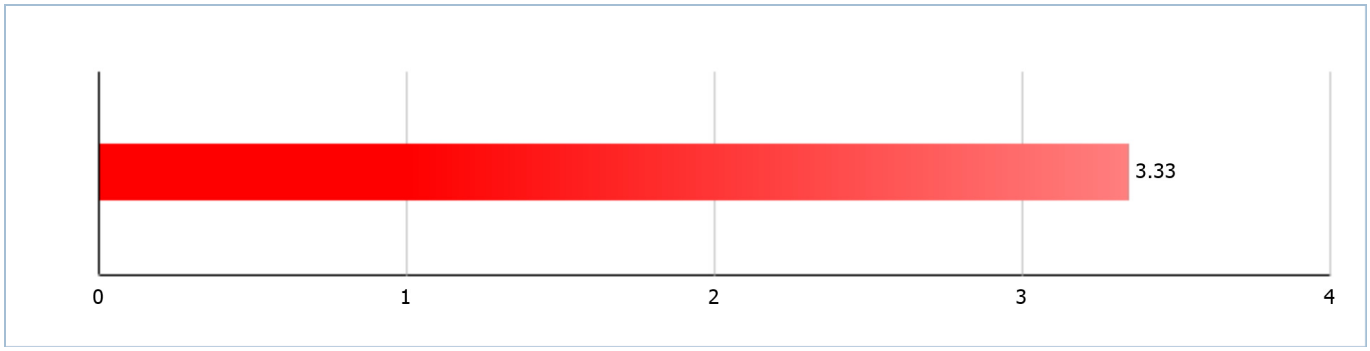
Nº respuestas: 3

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



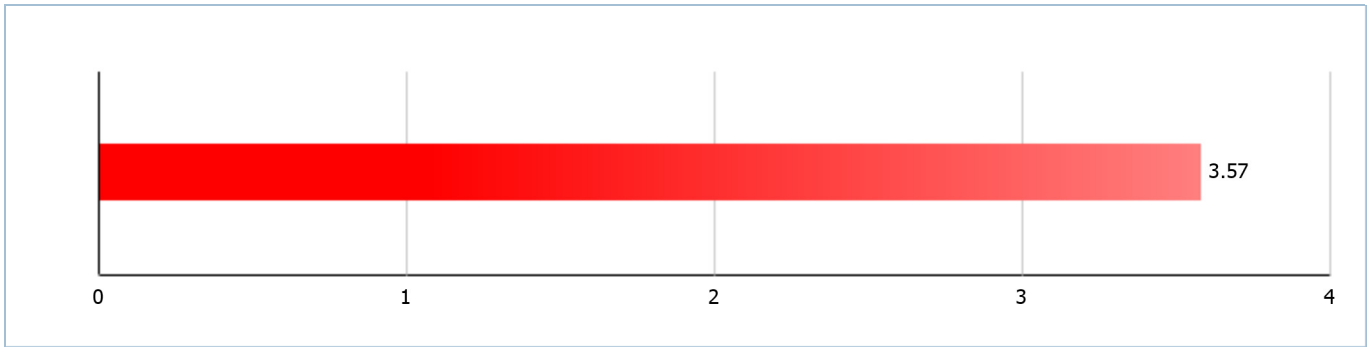
Nº respuestas: 3

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



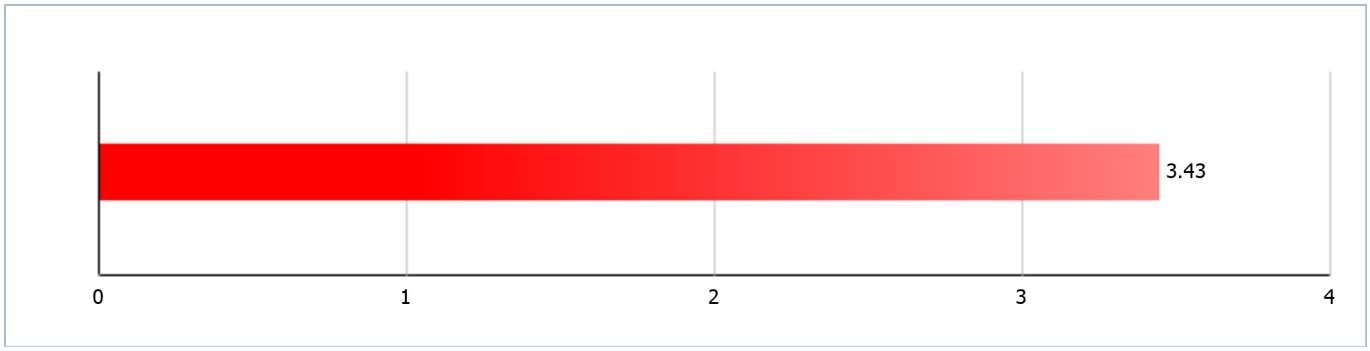
Nº respuestas: 6

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



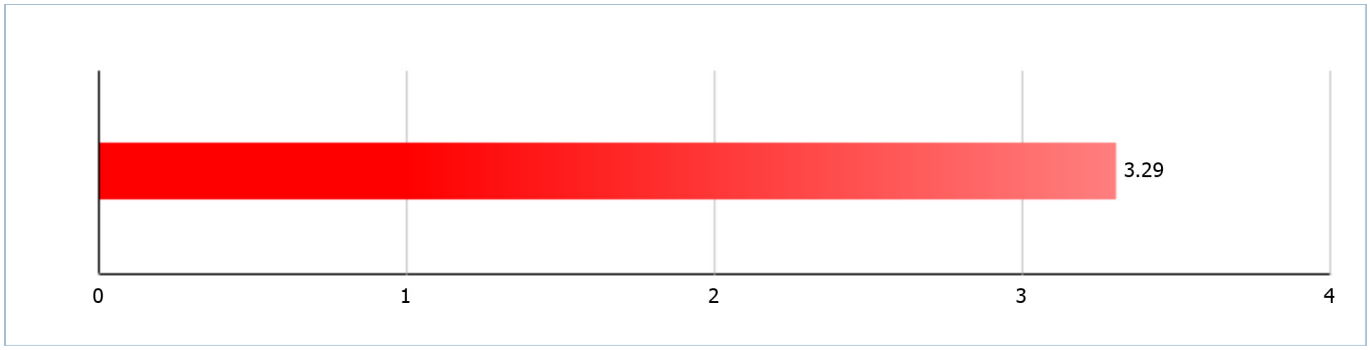
Nº respuestas: 7

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



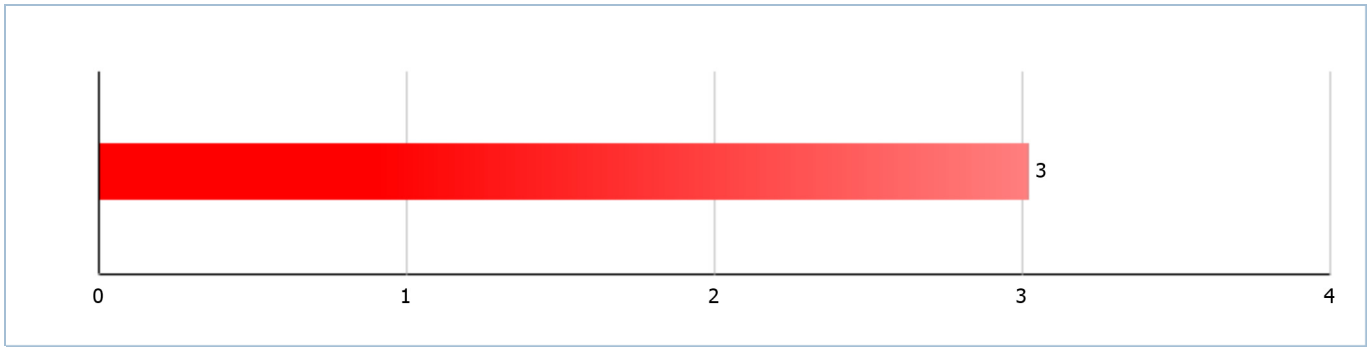
Nº respuestas: 7

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



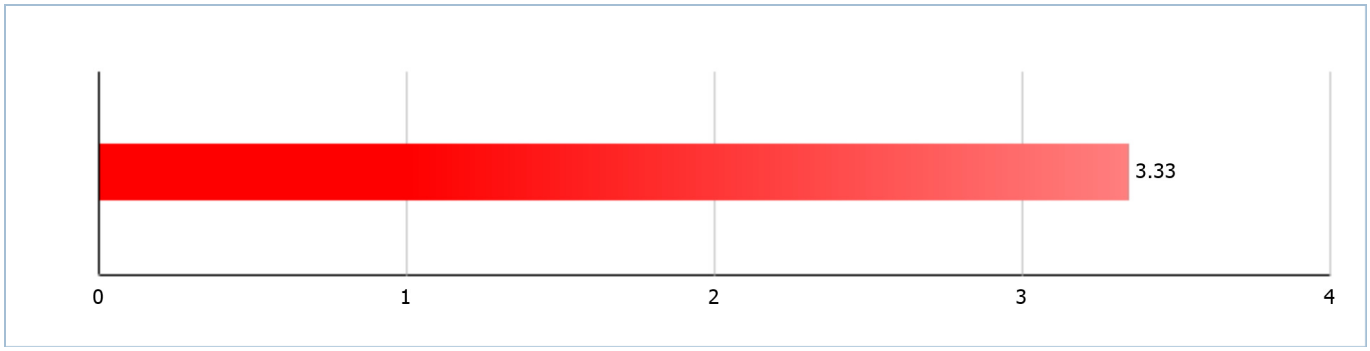
Nº respuestas: 7

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



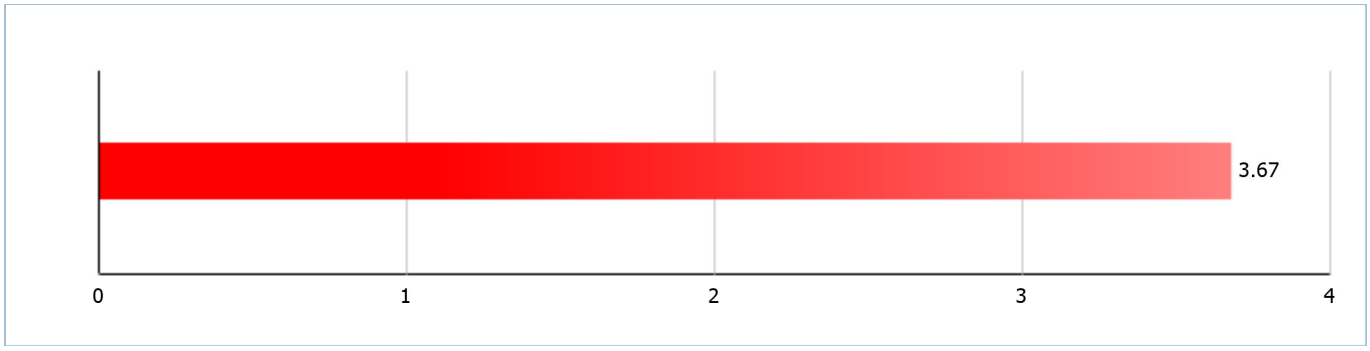
Nº respuestas: 7

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



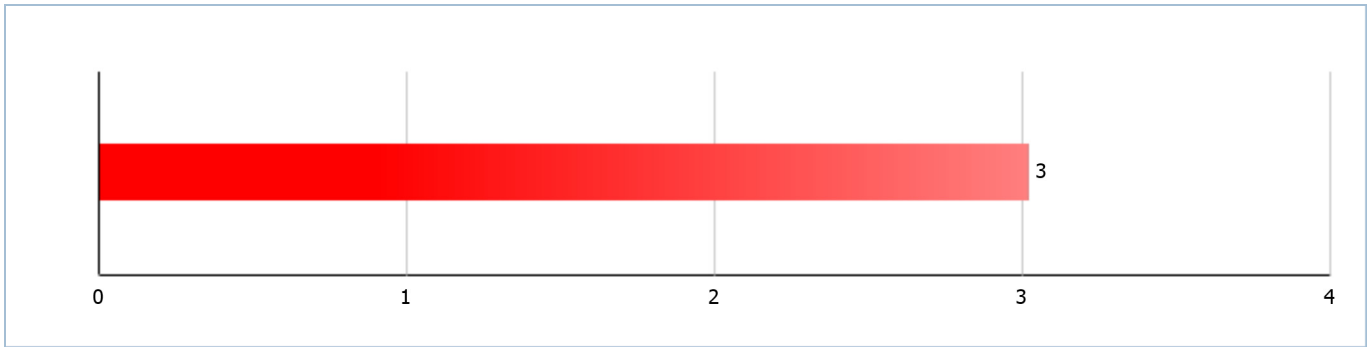
Nº respuestas: 6

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



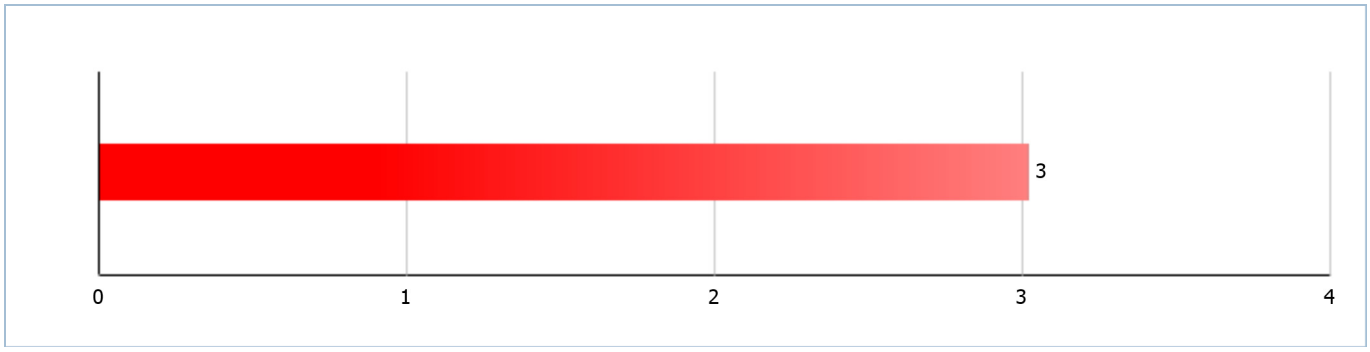
Nº respuestas: 3

23. Las instalaciones deportivas y sus actividades son adecuadas.



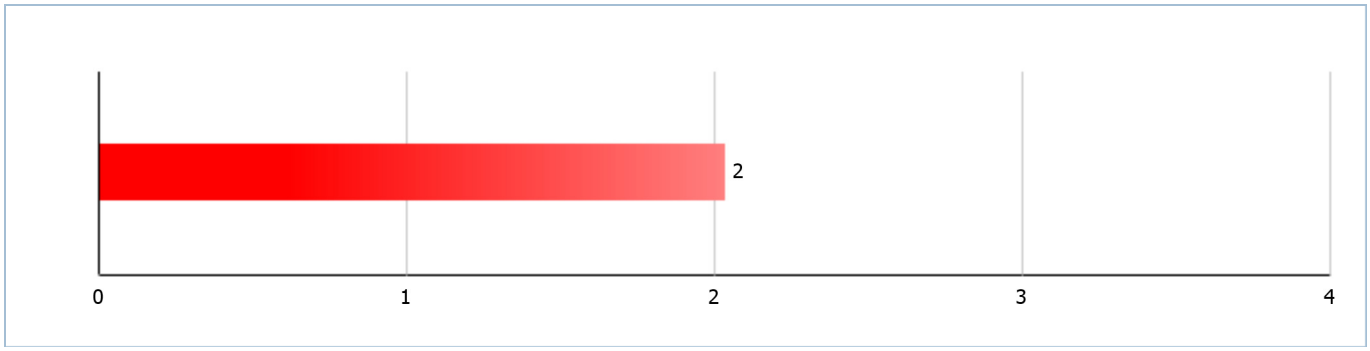
Nº respuestas: 2

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



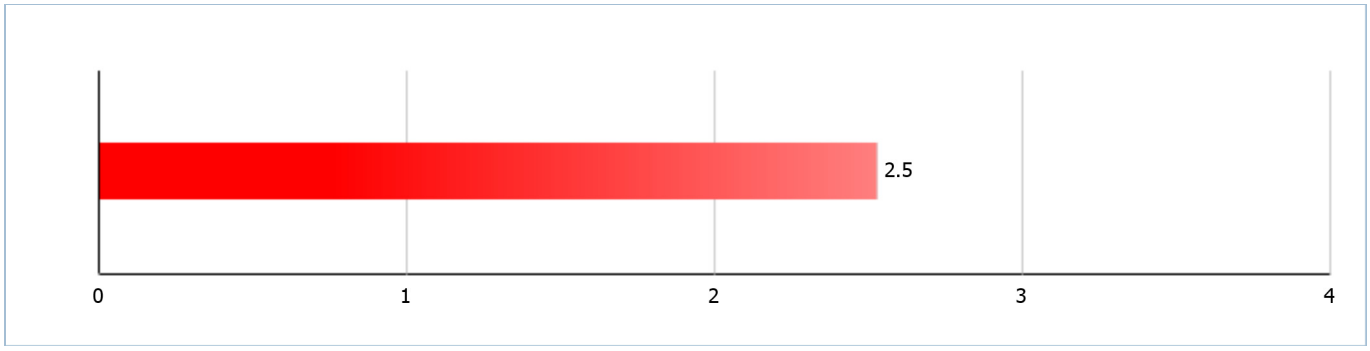
Nº respuestas: 5

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



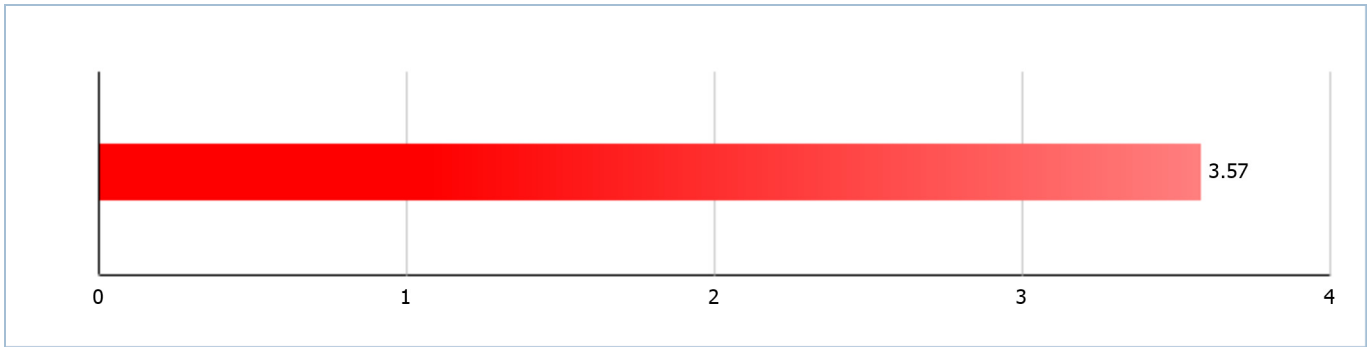
Nº respuestas: 2

26. Dificultad de la titulación.



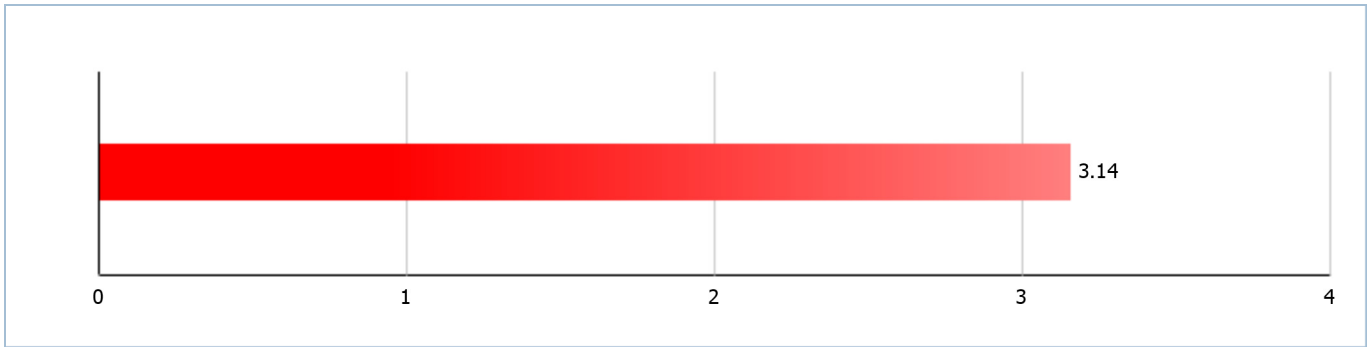
Nº respuestas: 6

27. Utilidad de la titulación para la vida laboral.



Nº respuestas: 7

28. Satisfacción con la titulación



Nº respuestas: 7

ANEXO 15

TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS

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

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

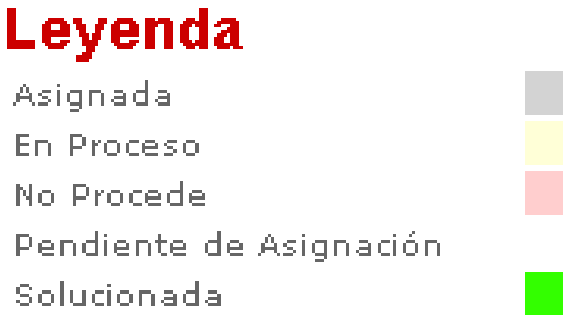
En la parte superior disponemos de una herramienta para filtrar las quejas/sugerencias/felicitaciones. Los criterios de filtro son combinables entre sí y son:

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

- 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:



- 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.

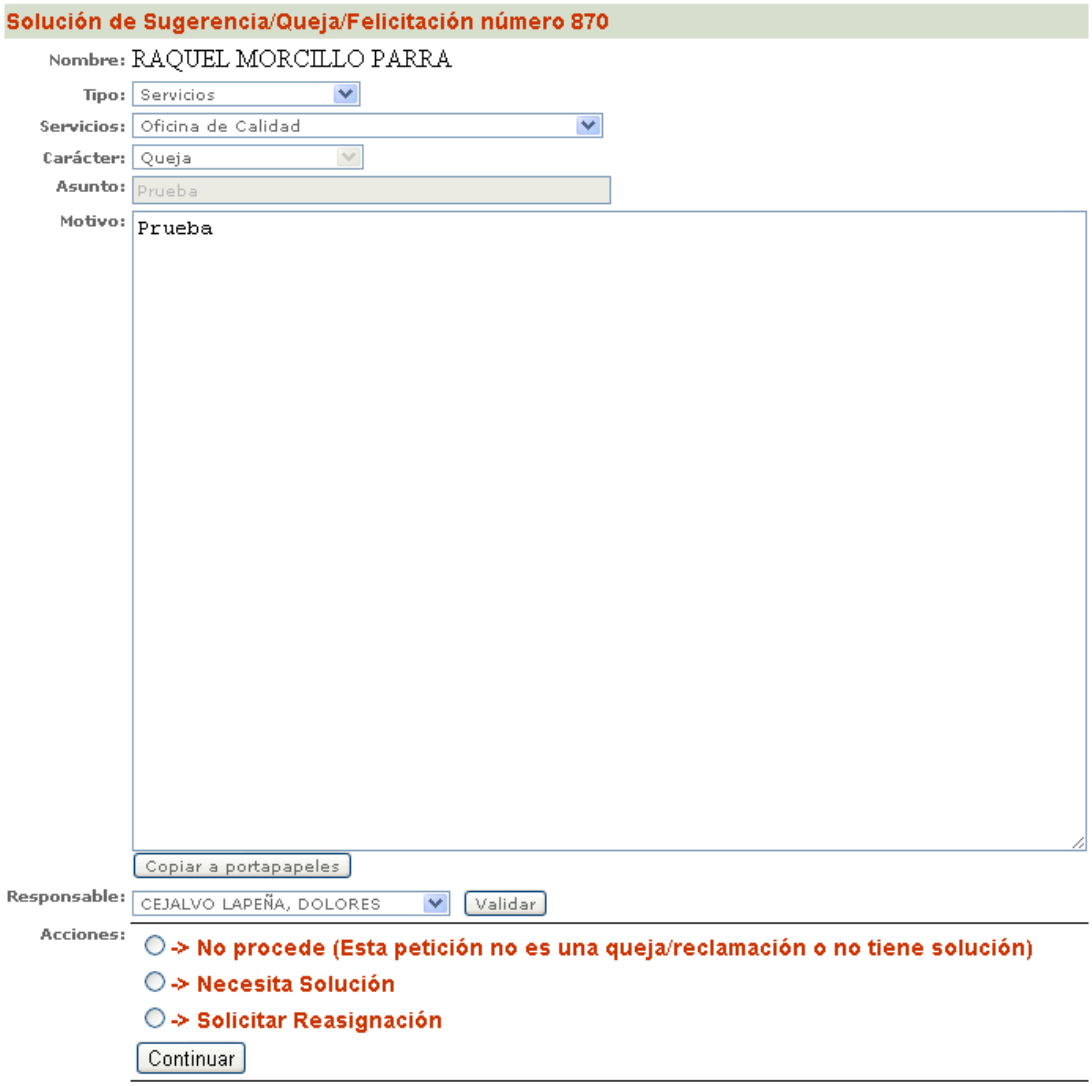
- No procede: cuando una petición no es viable, por algunas de las razones que expondremos más adelante. Este estado supone el cierre definitivo de la petición.
- Solucionada: este estado indica que el usuario ha recibido una solución a su petición. También supone su cierre definitivo.

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.

GESTION DE LA QUEJA



- 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”.

- 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.

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por:

Carácter: Leve ← **Carácter leve o grave**

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

No conformidad de: Servicios ← **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.**

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.

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

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

Nombre del responsable del Servicio

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?

- ○ 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

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.

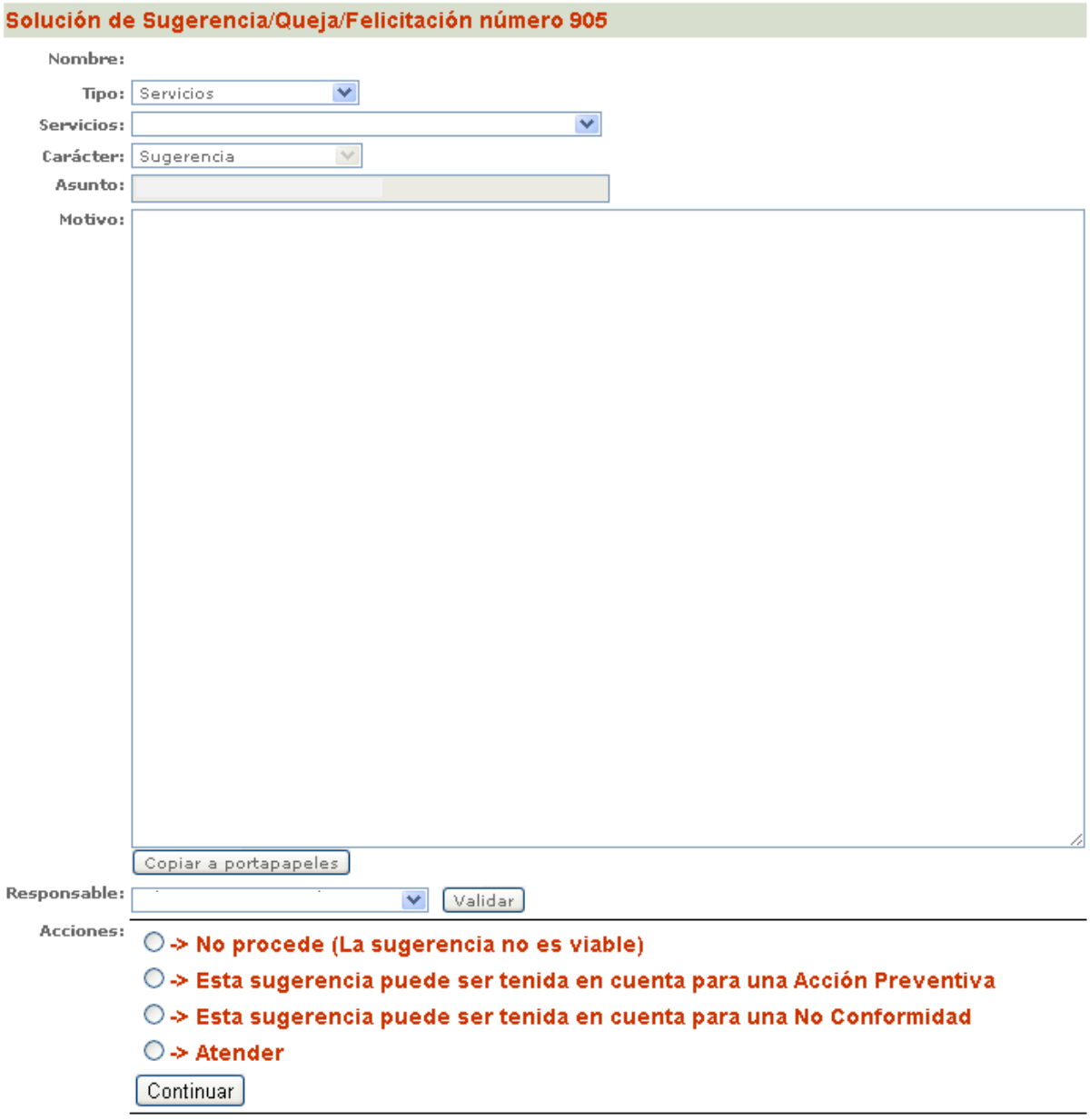
Guardar cambios

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.

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA



- 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.

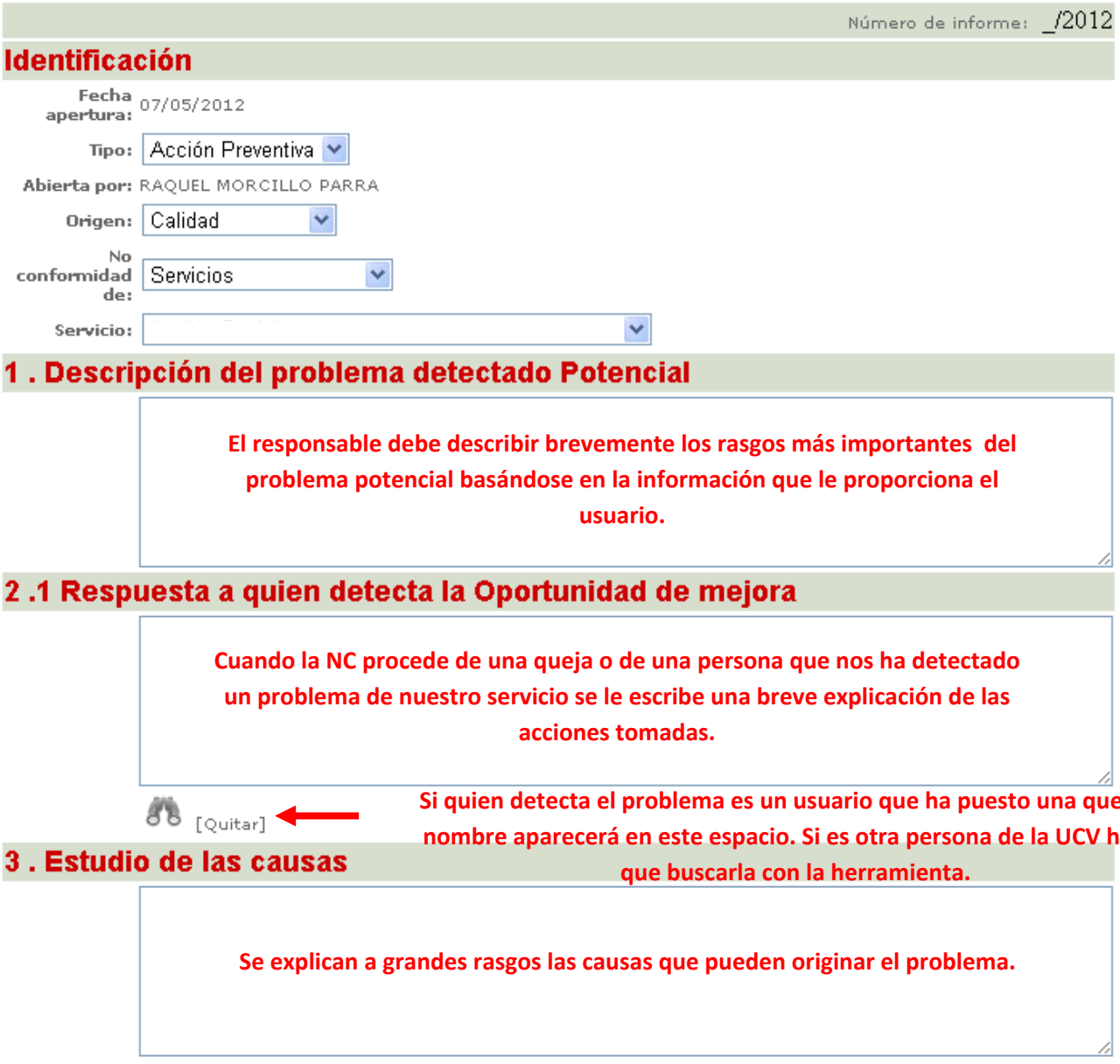
- Responsable: se indica el responsable del servicio en cuestión. En servicios con más miembros autorizados, el responsable puede delegar la sugerencia a otro miembro del mismo servicio seleccionándolo del desplegable y dándole a "Validar".
- Acciones: cómo vamos a gestionar la queja.
  - No procede: 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.

ACCIÓN PREVENTIVA

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



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.

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.

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

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

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

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

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

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

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.	

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.	

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.	

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	

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.

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

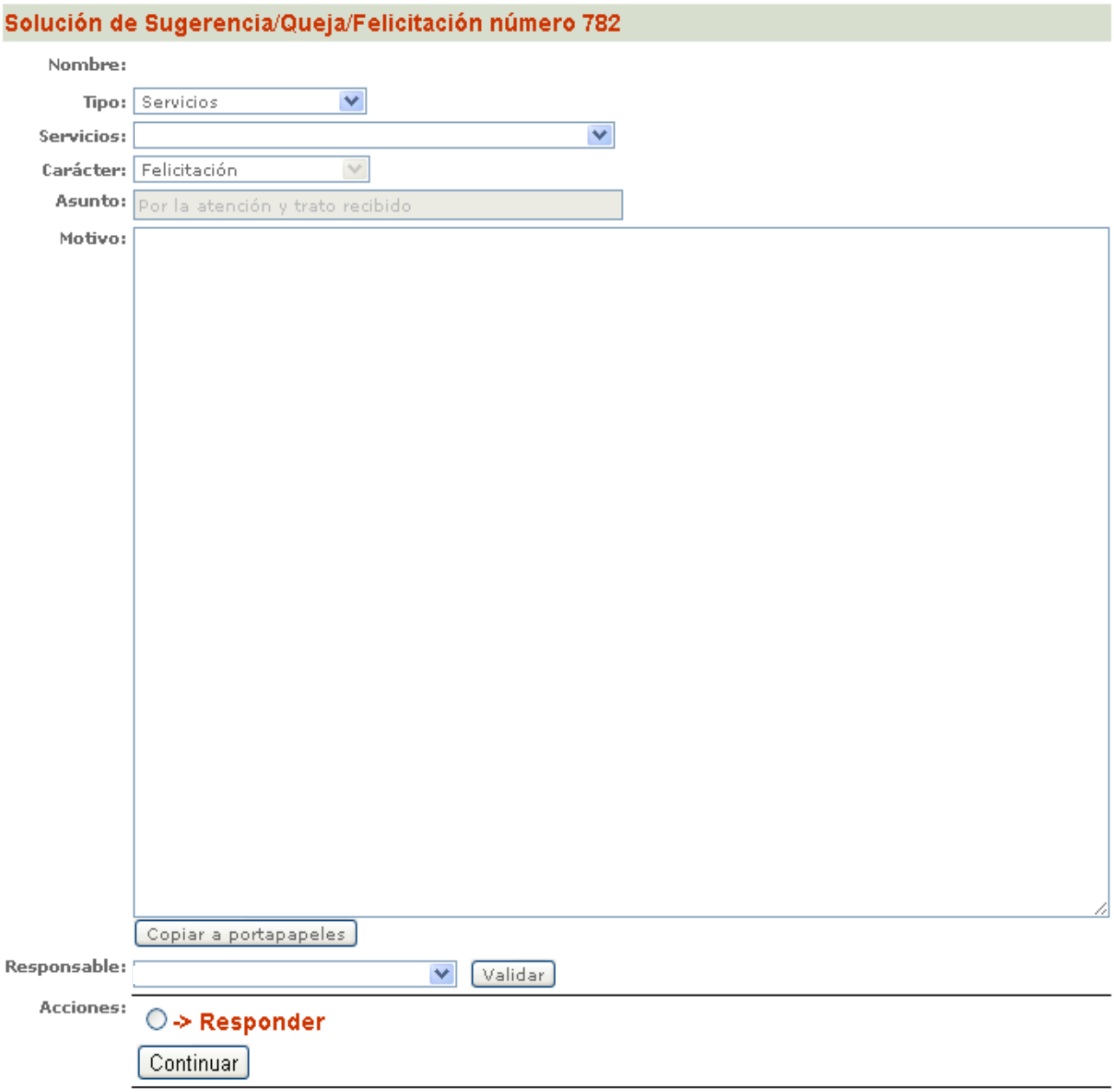
Se explican los nuevos pasos que se van a dar para solucionar las causas, en vista de que las acciones anteriores no han sido eficaces.

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.

GESTION DE LA FELICITACIÓN



- 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.

- 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.

INFORME INDICADORES MÁSTER EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES

INDICADOR	CURSO 2012-13	CURSO 2013-14
TASA DE RENDIMIENTO	100,00%	99,24%
TASA DE ABANDONO	0,00%	-
TASA DE EFICIENCIA	100,00%	100,00%
TASA DE GRADUACIÓN	100,00%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	68,33%	55,00%
TASA DE MATRICULACIÓN	68,33%	55,00%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	22,22%	27,27%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	11,11%	27,27%

VALORACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

La tasa de rendimiento de los cursos 2012-13 y 2013-14 ha alcanzado un resultado excelente. Los criterios de admisión al Máster permiten seleccionar un alumno con una capacidad de esfuerzo adecuada al nivel exigido en la titulación y por tanto esto se refleja en el resultado de esta tasa.
Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

También el resultado de esta tasa es excelente, por los mismos motivos indicados anteriormente; el hecho de realizar entrevistas previas a la matricula permite filtrar a los alumnos más motivados y que, por tanto, no abandonan la titulación.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

Este indicador cuando es menor de 100% muestra el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula, en las dos primeras promociones analizadas el resultado ha sido excelente, esto demuestra que no se requiere a los estudiantes un exceso de créditos para obtener el título, y que el plan de estudios tiene una estructura adecuada.

- 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 para la promoción del 2012-13 se ha situado en un 100,00%, resultado que se considera muy satisfactorio.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

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

- TASA DE MATRICULACIÓN:

La tasa de matriculación durante ha obtenido unos resultados adecuados y por encima de sus valores esperados durante las dos ediciones analizadas, el número de matriculados en términos absolutos siempre ha sido superior a 30 alumnos, no obstante la titulación oferta 60 plazas ya que es el número autorizado por la ANECA.

- TASA DE PDI DOCTOR:

La Tasa de PDI Doctor se ha situado en valores muy positivos, los resultados de los dos cursos analizados se consideran satisfactorios, la tendencia de la tasa es creciente y se espera que aumente en las próximas ediciones, ya que desde la Dirección del Máster se está modificando la estructura y organización de las asignaturas con la incorporación de personal docente doctor.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

La tasa de PDI a tiempo completo también ha alcanzado un resultado satisfactorio, al igual que con la tasa de PDI Doctor, la Dirección del Máster está configurando un cuadro docente con PDI a tiempo completo que permita una adecuada planificación y gestión del título, por tanto, se espera que la tendencia de esta tasa en las próximas ediciones sea creciente.