



# **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

## **CURSO 2013/14**

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

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

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

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

CRITERIO 5: Evaluación de los indicadores.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>CRITERIO 1</b>  <b>INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL  MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
Página 1 de 2	CURSO 2013-2014	FECHA: 31/03/2015

Aspectos a evaluar	Enlace
Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas	<a href="https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>
Competencias generales y específicas que desarrolla la titulación	<a href="https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=2">https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=2</a>
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)	<p>El presente título no capacita para ninguna atribución profesional</p>
Si se ha señalado en el Plan de Estudios, especificar los itinerarios formativos/menciones que desarrolla la titulación	<a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=3">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=3</a>
Normativa de permanencia, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos y su aplicación vinculada a la mejora de los indicadores de rendimiento académico	<a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20de%20Permanencia.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20de%20Permanencia.pdf</a>  <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/reglam_creditos.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/reglam_creditos.pdf</a>
Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales	<a href="https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=2&amp;f=1</a>
Información previa a la matricula (documentos a presentar, plazos, etc.)	<a href="https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=3&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_acceso.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=3&amp;f=1</a>
La publicación de la memoria del título verificada y sus correspondientes actualizaciones informadas favorablemente	<a href="https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>
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	<a href="https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_inforveri.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>CRITERIO 1</b></p> <p><b>INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE</b></p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL</p> <p>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>
<p>Página 2 de 2</p>	<p>CURSO 2013-2014</p>	<p>FECHA: 31/03/2015</p>

Aspectos a evaluar	Enlace
<p>La publicación de los informes de seguimiento del título realizadas por parte de la AVAP</p>	<p><a href="https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_inforseg.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a></p>
<p>Información sobre los principales resultados del título (indicadores de rendimiento, satisfacción de los diferentes colectivos, inserción laboral, calidad docente, etc.)</p>	<p><a href="https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a></p> <p><a href="https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1&amp;cat=eac">https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1&amp;cat=eac</a></p> <p><a href="https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1&amp;cat=es">https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1&amp;cat=es</a></p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>CRITERIO 2</b>  <b>INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL  MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
Página 1 de 2	CURSO 2013-2014	FECHA: 31/03/2015

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.	<a href="https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>
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.	<a href="https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>
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.	<a href="https://www.ucv.es/estudios_plan.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_plan.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/estudios_horarioevaluacion.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_horarioevaluacion.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/estudios_calendarioexampdf.aspx?t=162&amp;g=2&amp;a=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_calendarioexampdf.aspx?t=162&amp;g=2&amp;a=2&amp;f=1</a>
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 del departamento de la Facultad, la organización de los departamentos está disponible en el siguiente enlace:  <a href="https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento01_10.pdf">https://www.ucv.es/documentos/normativa/documento01_10.pdf</a>
Relación de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente	<a href="https://www.ucv.es/estudios_profesoradoa.aspx?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_profesoradoa.aspx?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_profesorado.aspx?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>
Forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los cursos de adaptación	<a href="https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=4">https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=4</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>CRITERIO 2</b>  <b>INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL  MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
Página 2 de 2	CURSO 2013-2014	FECHA: 31/03/2015

Aspectos a evaluar	Enlace
Si el plan de estudios lo señala, incluir información de las prácticas externas (créditos, organización, tipología de empresas, elección de tutores, ...)	<a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>
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...)	<a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=2">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=2</a>  <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20Trabajo%20Fin%20Grado CG 13 05 11.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/Normativa%20Trabajo%20Fin%20Grado CG 13 05 11.pdf</a>
Movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por títulos, centros, programas de intercambio,...)	<a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=1&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=3&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=3&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=2&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=4&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=4&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=5&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=5&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=6&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=6&amp;f=1</a> <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=8&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=162&amp;g=2&amp;m=8&amp;f=1</a>
Cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación con respecto a la obtención de las competencias del título (procedimiento establecido en la titulación para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes)	El progreso en los resultados de aprendizaje de los estudiantes se valora a través de los sistemas de evaluación que cada profesor introduce en su asignatura, también se valora la adquisición de competencias de cada estudiante, ya que los resultados de aprendizaje están vinculados a las competencias que se trabajan en cada asignatura. La relación entre resultados de aprendizaje, competencias y sistemas de evaluación está disponible públicamente en cada guía docente:  <a href="https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>CRITERIO 3</b> <b>RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL  MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
Página 1 de 2	CURSO 2013-2014	FECHA: 31/03/2015

<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:</b>	<b>CRITERIO 3: COMPETENCIAS.</b>  Para futuras revisiones del Título, se recomienda revisar la formulación de la competencia CE14 ya que resulta demasiado amplia y general para ser una competencia específica. Esta recomendación será objeto de especial atención durante el seguimiento.
<b>TIPO DE INFORME:</b>	EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS OFICIAL
<b>FECHA DEL INFORME:</b>	20/09/2012
<b>ACCIONES PROPUESTAS:</b>	Se tiene en cuenta la Recomendación de ANECA, y se buscará una descripción más acorde con la de una competencia específica, en las futuras revisiones del Título.
<b>RESPONSABLE:</b>	Responsable del Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional.
<b>FECHAS DE APLICACIÓN:</b>	-
<b>ENLACE WEB:</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=2">https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=2</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>CRITERIO 3</b> <b>RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL  MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
Página 2 de 2	CURSO 2013-2014	FECHA: 31/03/2015

<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:</b>	<b>CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS.</b> Para futuras revisiones del título, se recomienda corregir el error detectado en el despliegue temporal de la materia 5 “Trabajo fin de Máster”: en la materia figura como anual mientras que en la ficha de la única asignatura de que consta se indica que se realizará en el segundo cuatrimestre.
<b>TIPO DE INFORME:</b>	EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS OFICIAL
<b>FECHA DEL INFORME:</b>	20/09/2012
<b>ACCIONES PROPUESTAS:</b>	Se tiene en cuenta la Recomendación de ANECA, y se corregirá el error detectado en el despliegue temporal, en las futuras revisiones del Título.
<b>RESPONSABLE:</b>	Responsable del Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional.
<b>FECHAS DE APLICACIÓN:</b>	-
<b>ENLACE WEB:</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>CRITERIO 4</b> <b>VALORACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL</b> <b>SGIC</b></p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL</p> <p>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>
<p>Página 1 de 1</p>	<p>CURSO 2013-2014</p>	<p>FECHA: 31/03/2015</p>

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

• **ANEXOS SGIC CURSO 2013-14**

• **PLAN DE MEJORAS CURSO 2013-14**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

## 1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha 18/12/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha 18/12/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=162&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&g=2&f=1)

La Política de Calidad de la Facultad de Filosofía, Antropología y Trabajo Social no ha sufrido cambios en el presente curso 13-14. 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=162&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&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	-	≥ 50,00%	≥ 50,00%
	Resultado obtenido	100,00%	0,00%	100,00%	

### 1.1. Análisis de resultados

Durante el curso 2013-2014 se ha continuado con la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los centros de la Universidad; así como del diseño, implantación y certificación del Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

En el curso 2013-14, solamente se definió el Objetivo de Calidad *Conocer el número de Juntas de Facultad llevadas a cabo durante el curso 2013-14*, desarrollado con la intención de reorientar el enfoque de los Objetivos de Calidad hacia la satisfacción de los alumnos mediante la mejora de los procesos de organización de la Facultad. Dicho Objetivo de Calidad se ha completado y revisado satisfactoriamente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-06: GESTIÓN DE PROCESOS</b>				
<b>Formatos</b>		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	-	-	≥ 80,00%	
		Resultado obtenido	-	-	84,71%	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 90,00%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00%	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	≤ 10,00%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 80,00%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 70,00%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 40,00%	
		Resultado obtenido	-	-	47,50%	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 25,00%	
		Resultado obtenido	-	-	42,50%	

<b>PROCEDIMIENTO AUDIT:</b>		<b>2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)</b>				
<b>Enlace</b>		<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;q=2&amp;f=1</a> (Ver proceso 2)				
Proceso Facultad	Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Docencia Postgrado, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4,50	
		Resultado obtenido	-	-	4,98	
		% participación	-	-	31,58%	

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		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	-	-	No procede	
		Resultado obtenido	-	-	-	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS</b>				
<b>Formatos</b>						
Proceso Facultad	Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No procede	
		Resultado obtenido	-	-	-	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>11/12</b>	<b>12/13</b>	<b>13/14</b>	<b>Nº Mejora curso 13/14</b>	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 25,00%	
		Resultado obtenido	-	-	30,77%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 40,00%	
		Resultado obtenido	-	-	62,50%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 5,00%	
		Resultado obtenido	-	-	7,69%	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 3,57%	
		Resultado obtenido	-	-	3,85%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3,00	
		Resultado obtenido	-	-	3,53	
		% participación	-	-	28,00%	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20,00%	
		Resultado obtenido	-	-	22,50%	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	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](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](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>11/12</b>	<b>12/13</b>	<b>13/14</b>	<b>Nº Mejora curso 13/14</b>	
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores	Resultado esperado	-	-	-	

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

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

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

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

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

Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4,50	
		Resultado obtenido	-	-	5,04	
		% participación	-	-	20,27%	

\* 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 RESPUESTAS MÁXIMO	-	-	≥ 20,00%	
Nº RESPUESTAS REAL	-	-	20,27%	

### 3.1. Análisis de resultados

#### Análisis y medición de resultados

Los valores obtenidos en las diferentes Tasas son muy satisfactorios para ser la primera edición de un Master de estas características. En general los alumnos que cursan el *Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional* suelen presentar una alta motivación por estos estudios.

#### Garantía de Calidad de los Programas Formativos

Este grado de satisfacción está diseñado para ser obtenido a partir de la Encuesta de Evaluación de la Docencia en Grado, sin embargo se incluirá en el curso 14-15 en el formato de encuesta de Máster, por este motivo, el *Resultado obtenido* en el curso 13-14, debe ser tomado como resultado alternativo hasta la inclusión de un nuevo ítem en las Encuestas de Evaluación de la Docencia Postgrado. En el caso del presente Master, se ha tomado el ítem 2 *La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada* del formato de Encuesta de Evaluación de la Docencia Postgrado 2013-14.

El *Resultado obtenido* cumple con los criterios numéricos establecidos, indicando que el alumnado está satisfecho con la coordinación docente.

#### Orientación del estudiante y Orientación profesional.

Entre los servicios de apoyo al estudiante que oferta la UCV, se encuentran el Servicio de Orientación y el Servicio Bolsa de Trabajo (Diseño de Curriculum Vitae, Preparación de Entrevista de Trabajo, Búsqueda de empleo) que se ofrece a todo el alumnado de la UCV. Su funcionamiento se recoge en los PCA-08 y PCA-06, respectivamente. Es importante aclarar que

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

aunque se ofertan a estos estudiantes de Postgrado, no suele haber participación en este tipo de programas, porque los estudiantes suelen ser profesionales con carreras laborales consolidadas.

#### Gestión de los recursos materiales

No se dispone de este indicador. Se abre un Aspecto de Mejora para buscar un indicador/evidencia alternativo que aporte información sobre este proceso.

#### Capacitación y selección del PDI y PAS

Los *Resultados Obtenidos*, en la primera edición del Master, cumplen con los criterios especificados en los *Resultados Esperados*. Al tratarse de un máster de carácter interdisciplinar, se cuenta con un elevado porcentaje de profesorado externo con una gran experiencia laboral en el mundo de la comunicación y de la gestión pública, y que por ello participa en el máster de forma puntual.

#### Formación del PDI y PAS

Se valora muy positivamente que tanto la participación del PDI en actividades de formación, como la satisfacción con la formación recibida, cumplan con los *Resultados esperados* para esta primera edición del Master.

En cuanto a la participación del PAS en actividades de formación, no existe un PAS asociado a la Facultad. Por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional.

#### Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

Durante el curso 2013-14, se ha comunicado la apertura de la 4ª convocatoria del programa DOCENTIA por el que se establecen procedimientos para garantizar la calidad del profesorado universitario y favorecer su desarrollo y reconocimiento, habiéndose recibido el informe de evaluación externa de la implantación del modelo DOCENTIA, emitido por la AVAP y en el que se ha valorado positivamente dicha implantación y se ha recomendado participar en el proceso de certificación. El *Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional* ha tenido su primera edición en el curso 2013-14, habrá que esperar a la publicación de los resultados de la 4ª convocatoria del programa DOCENTIA, para conocer la Evaluación del PDI.

#### Análisis y medición de resultados.

La tasa de participación en el curso 2013-2014 se ha visto afectada por el cambio de modalidad de contestación, de formato papel a formato online la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, por lo que la participación del segundo cuatrimestre ha sido significativamente más baja. En cuanto a la valoración del Resultado obtenido 13-14, El alumnado se muestra satisfecho con la actividad docente, en general, desarrollada por el profesorado del Master.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

## 4. Prácticas externas.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>				
<b>Formatos</b>	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						
<b>WEB</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: <a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=162&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>						
Proceso Facultad	Indicador	11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14	
Gestión y revisión de las prácticas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
	<i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
	<i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado obtenido	-	-	-	
		% participación	-	-	-	

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

### 4.1. Análisis de resultados

El *Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional* no contempla la realización de Prácticas Externas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

## 5. Programas de movilidad.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>	<b>PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>
<b>Formatos:</b>	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16
INFORMACIÓN "MOBILIDAD TITULACIÓN": <a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;g=2&amp;f=1</a>	
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: <a href="https://www.ucv.es/internacional_0.asp">https://www.ucv.es/internacional_0.asp</a>	

### 5.1. Análisis de resultados

Es importante señalar que la UCV ofrece sus programas de movilidad a todos el alumnado, aunque mucho del mismo no desee participar.

En el caso particular del *Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional*, no se contempla la posibilidad de participar en programas de movilidad de estudiantes.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

## 6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>	<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>	
EMPLEABILIDAD: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp</a>	
OBSERVATORIO DE EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp</a>	

Proceso Facultad	Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3,10	
		Resultado obtenido	-	-	3,50	
		% participación	-	-	83,33%	

\* 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	<i>Porcentaje de titulados trabajando</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	<i>Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.</i>	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

### 6.1. Análisis de resultados

Se valora muy positivamente que en la primera edición del Master, los egresados hayan expresado su satisfacción con un 3,50, muy cercano al valor máximo que permite la escala de medición.

El Observatorio de Empleo es el Servicio que tiene como misión, conocer la inserción laboral y la situación profesional de los alumnos egresados, en las diferentes Titulaciones que ofrece la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir".

Para poder informar a las Facultades de la situación laboral de sus egresados, realiza estudios bianuales en todas aquellas titulaciones, que disponen de antiguos alumnos con una fecha de egreso de sus estudios, igual o superior a dos años.

Por ser el curso 2013-14, el curso de la primera edición del Master, no se ha realizado el estudio de Inserción laboral.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

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

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

**Formatos** PCA-01-F-01

#### SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

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

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,67	
		Resultado obtenido	-	-	3,24	
		% participación	-	-	57,69%	

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

#### SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:  
<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

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

Proceso Facultad	Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,95	
		Resultado obtenido	-	-	3,13	
		% participación	-	-	58,33%	

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

#### SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

##### Encuesta de Evaluación de la actividad docente

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

Proceso Facultad	Indicador		11/12	12/13	13/14	Nº Mejora curso 13/14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4,50	
		Resultado obtenido	-	-	5,04	
		% participación	-	-	20,27%	

\* 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 Marketing Político y Comunicación Institucional 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 Marketing Político y Comunicación Institucional en el Anexo 10 (cuando proceda)

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

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 Marketing Político y Comunicación Institucional 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 Marketing Político y Comunicación Institucional 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 Marketing Político y Comunicación Institucional en el Anexo 13 (cuando proceda)

## **7.1. Análisis de resultados**

### Índice de satisfacción del profesorado

El profesorado se muestra satisfecho con la primera edición del Máster, lo cual se valora positivamente, y se tiene en cuenta para las próximas ediciones del mismo.

### Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.

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

### Índice de satisfacción con la actividad docente.

La tasa de participación en el curso 2013-2014 se ha visto afectada por el cambio de modalidad de contestación, de formato papel a formato online la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, por lo que la participación del segundo cuatrimestre ha sido significativamente más baja. En cuanto a la valoración del Resultado obtenido 13-14, El alumnado se muestra satisfecho con la actividad docente, en general, desarrollada por el profesorado del Master.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

## 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>				
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS						
WEB		<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=162&amp;q=2&amp;f=1</a>				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES <a href="https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx">https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx</a>						
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	-	-	≤ 10	
		Resultado obtenido	-	-	No procede	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 70%	
		Resultado obtenido	-	-	No procede	

### 8.1. Análisis de resultados

Se valora muy positivamente que en el Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional, no se hayan formulado quejas/sugerencias por parte de ningún miembro de la comunidad universitaria, durante tres ediciones consecutivas.

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

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

En el segundo semestre se recibió 1 felicitación en el Buzón Online, a la que se respondió en el mismo día, siendo así el tiempo de respuesta de 0 días.

## Anexo 1.

### PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD.



<b>OBJETIVO:</b>	Conocer el número de Juntas de Facultad llevadas a cabo durante el curso 2013-14.				
Nº: 01/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN	CONSEGUIDO
<b>CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  Tratar de igualar o superar el número Juntas de Facultad realizadas en el curso 2012-13, durante el curso 2013-14.  En el curso 2012-13 se realizaron 3 Juntas de Facultad.	Realizar una Junta de Facultad en el mes de noviembre 2013	Secretaria de Facultad	Acta	Noviembre 2013	Sí
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de diciembre 2013	Secretaria de Facultad	Acta	Diciembre 2013	No
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de enero 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Enero 2014	No
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de febrero 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Febrero 2014	Sí
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de marzo 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Marzo 2014	No
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de abril 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Abril 2014	No
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de mayo 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Mayo 2014	No
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de junio 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Junio 2014	No
	Realizar una Junta de Facultad en el mes de julio 2014	Secretaria de Facultad	Acta	Julio 2014	Sí

Aprobado por: Comisión de Calidad  
Fecha: 04/11/2013



Fecha de seguimiento	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Noviembre 2013	Se llevó a cabo una Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 1. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[1/3] \cdot 100\% = 33,33\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para Diciembre.	
Diciembre 2013	No se realizó ninguna Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 1. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[1/3] \cdot 100\% = 33,33\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para Enero.	
Enero 2014	No se realizó ninguna Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 1. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[1/3] \cdot 100\% = 33,33\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para Febrero.	
Febrero 2014	Se llevó a cabo una Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 2. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[2/3] \cdot 100\% = 66,67\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para Marzo.	
Marzo 2014	No se realizó ninguna Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 2. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[2/3] \cdot 100\% = 66,67\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para abril.	
Abril 2014	No se realizó ninguna Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 2. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[2/3] \cdot 100\% = 66,67\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para mayo.	
Mayo 2014	No se realizó ninguna Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 2. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[2/3] \cdot 100\% = 66,67\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para junio.	
Junio 2014	No se realizó ninguna Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 2. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[2/3] \cdot 100\% = 66,67\%$	Continuar con la medición en la Junta de Facultad prevista para julio.	
Julio 2014	Se llevó a cabo una Junta de Facultad en este mes. El total de Juntas de Facultad celebradas hasta la fecha es de 3. Porcentaje de cumplimiento del Objetivo: $[3/3] \cdot 100\% = 100,00\%$	Se considera que se ha alcanzado el Objetivo de Calidad.	

Anexo 2.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Con motivo de la inclusión de:

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

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

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

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

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

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

EL DECANO

LA COORDINADORA DE CALIDAD

Ginés Marco Perles.

Pilar Ferrer Rodríguez.

## Anexo 6.

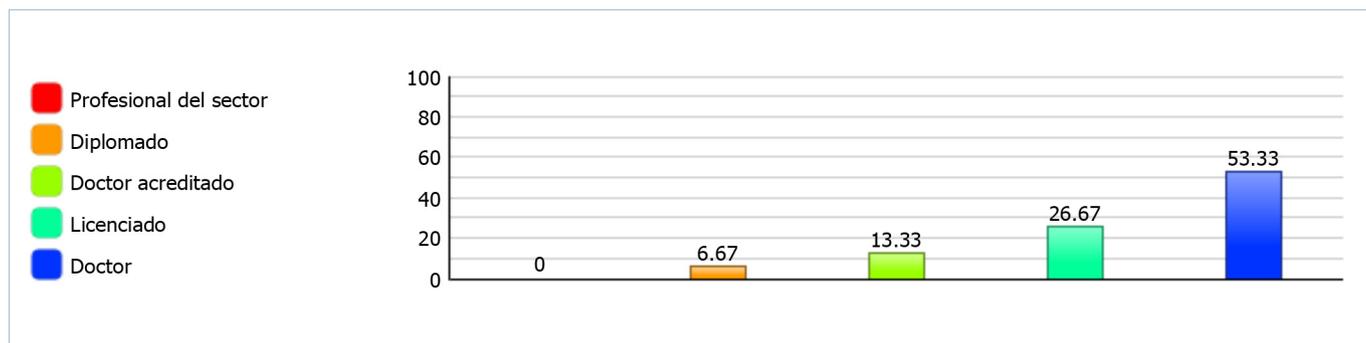
### Informe de Satisfacción del PDI.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PROFESORES 2013-2014

Nº encuestados: 15

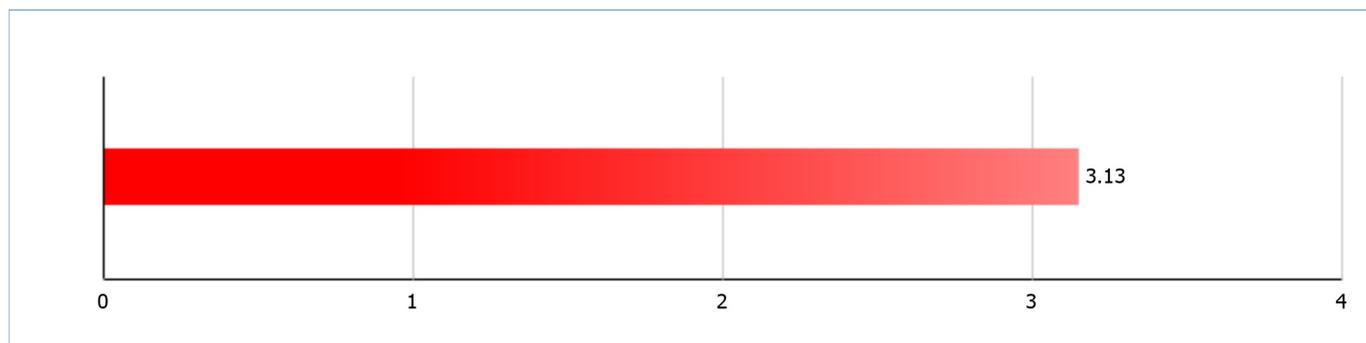
### Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional

#### Categoría:



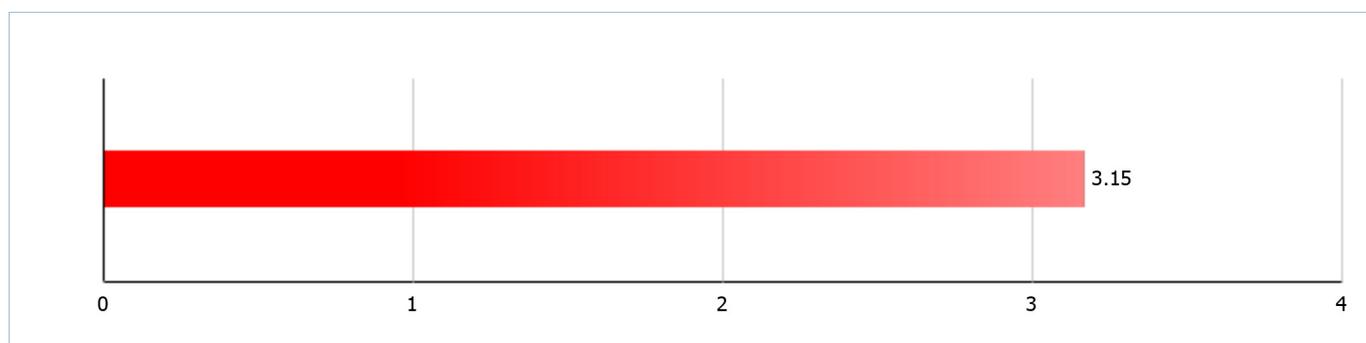
Nº respuestas: 15

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



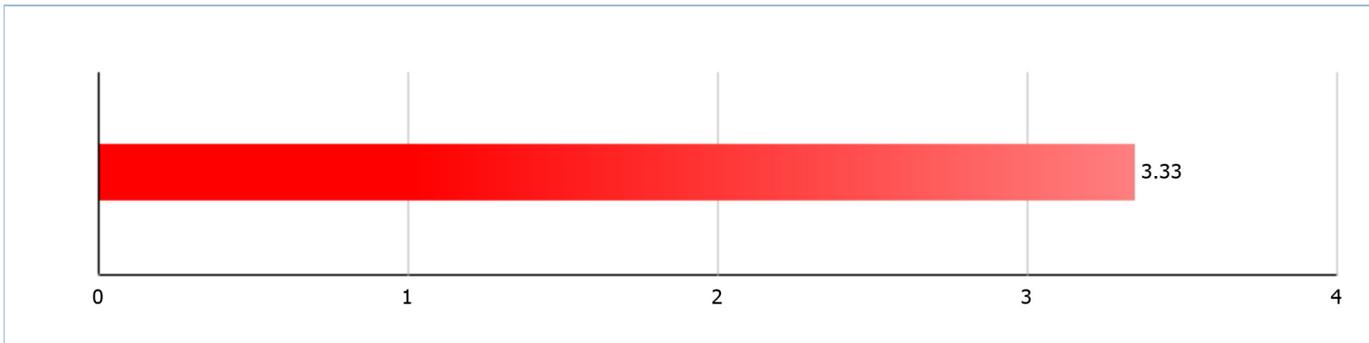
Nº respuestas: 15

#### 2. El Plan de Estudios tiene una estructura adecuada.



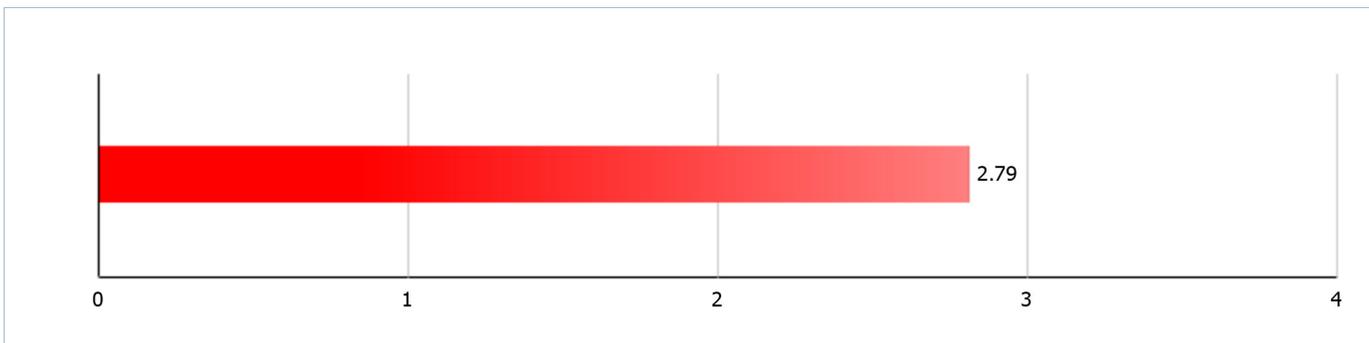
Nº respuestas: 13

**3. Tengo claros los objetivos que se han de alcanzar en el estudiante de la titulación (perfil de egreso).**



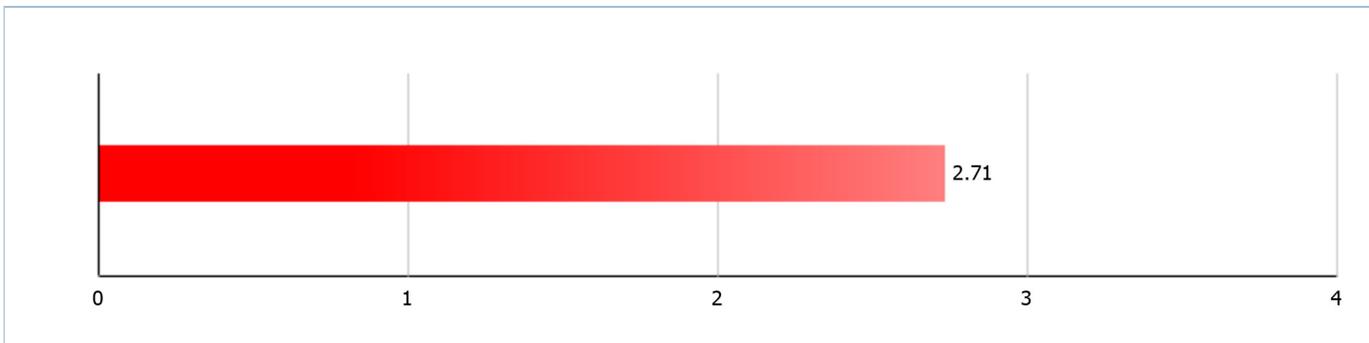
Nº respuestas: 15

**4. Conozco los contenidos de los programas de otras asignaturas de mi área de conocimiento.**



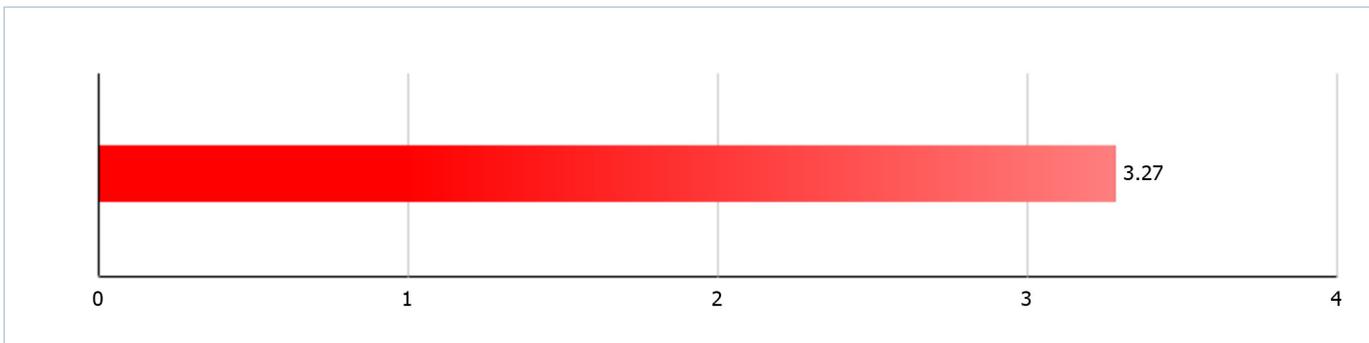
Nº respuestas: 14

**5. La coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada.**



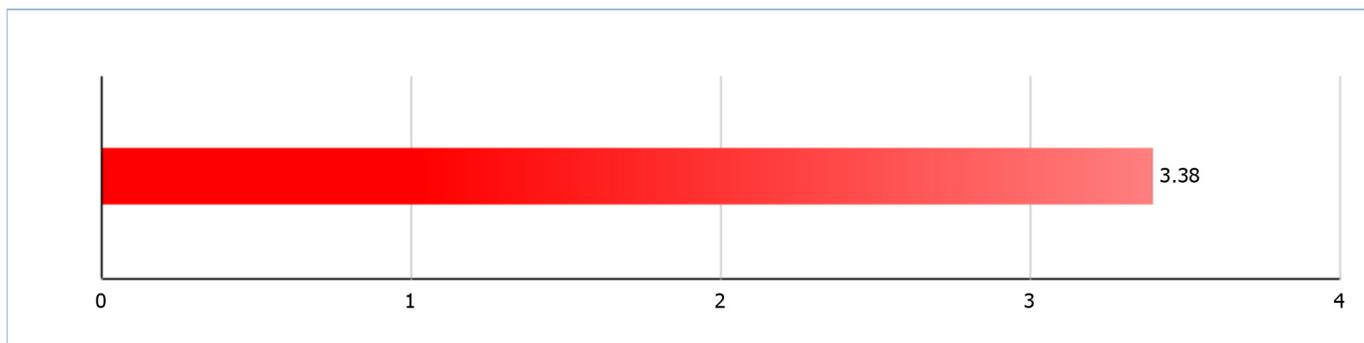
Nº respuestas: 14

**6. La organización institucional de mi labor académica es adecuada.**



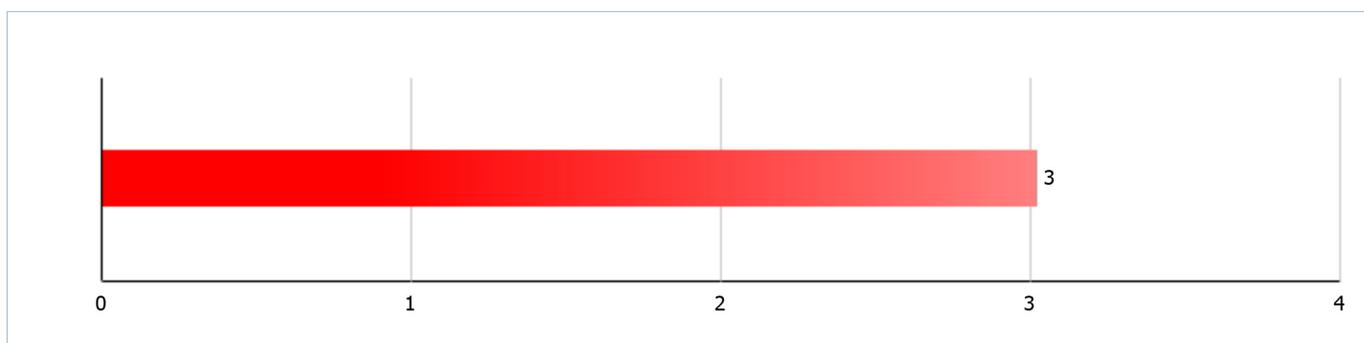
Nº respuestas: 15

**7. La organización de los grupos y la distribución horaria de las asignaturas de la titulación es adecuada.**



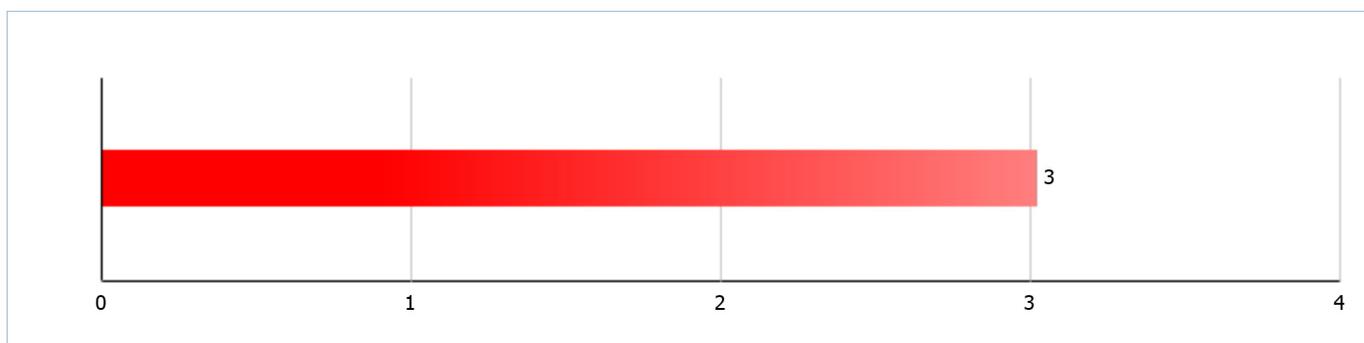
Nº respuestas: 13

**8. La secuenciación de las materias en ambos semestres es adecuada para el estudiante.**



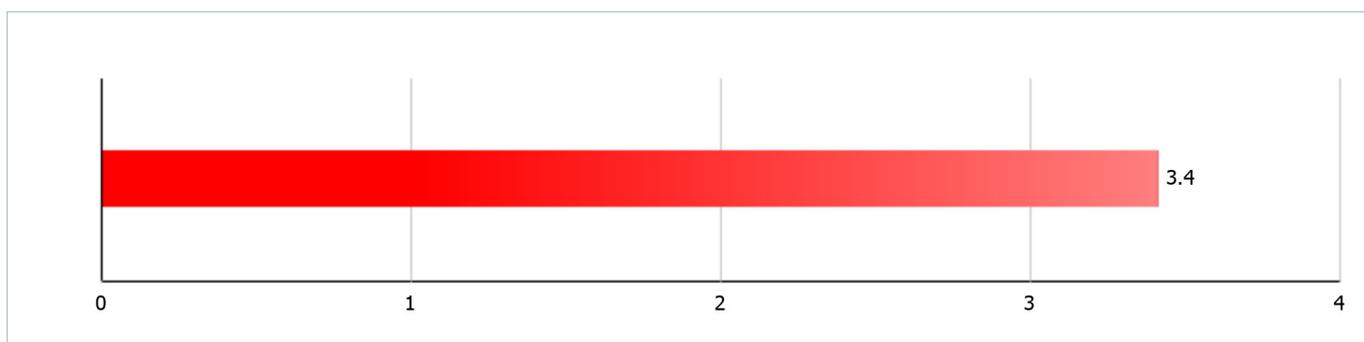
Nº respuestas: 13

**9. El tiempo real para desarrollar el contenido del programa previsto en las asignaturas que imparto es adecuado.**



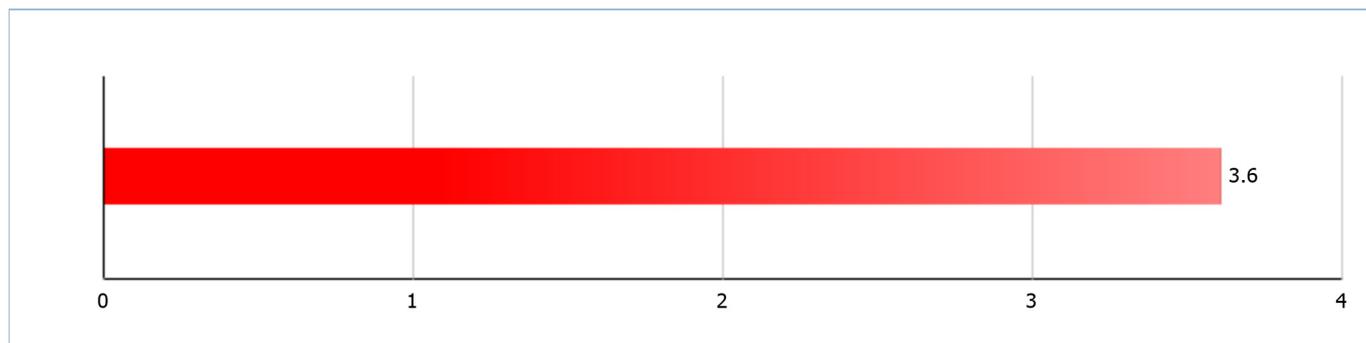
Nº respuestas: 15

**10. El espacio disponible y el número de alumnos favorece el correcto funcionamiento de la metodología docente que utilizo.**



Nº respuestas: 15

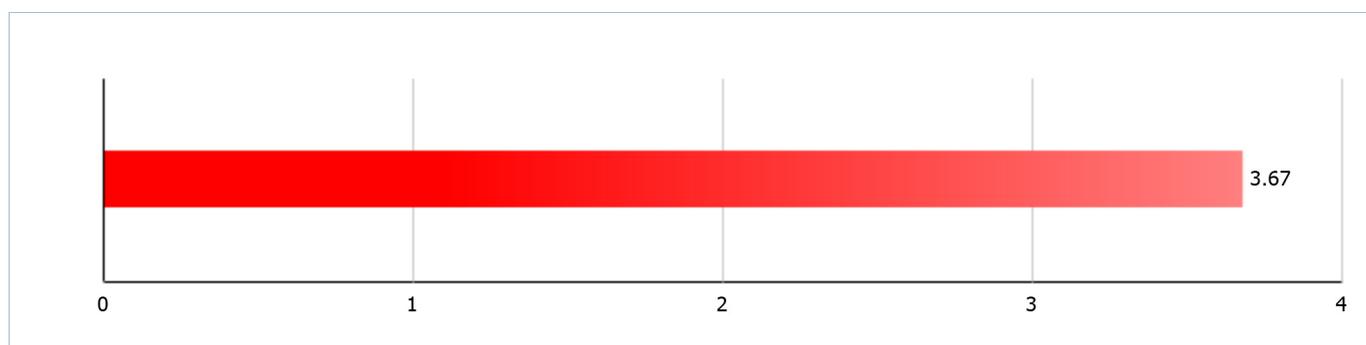
**11. Las tecnologías que existen a disposición de la docencia son accesibles.**



Nº respuestas: 15

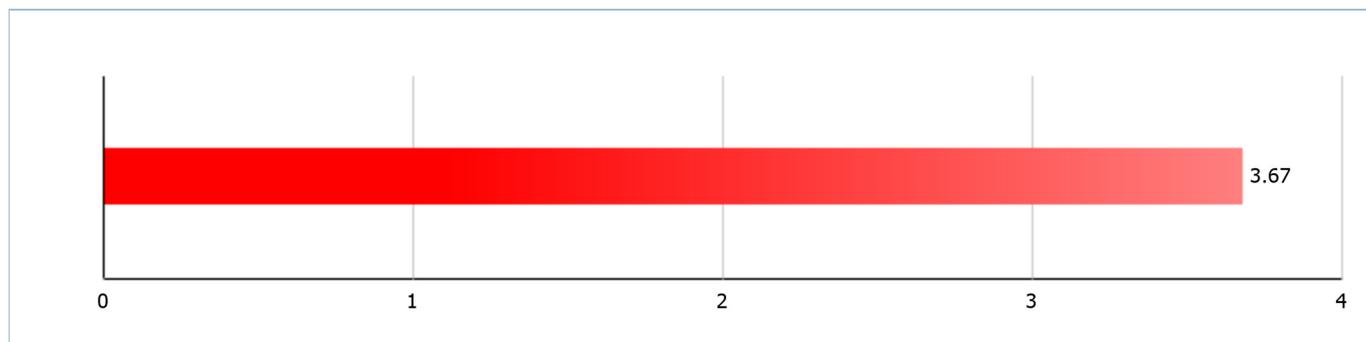
**12. Utilizo las tecnologías que están a disposición del profesorado.**

(plataforma, cañón de vídeo, Internet desde el aula,...)



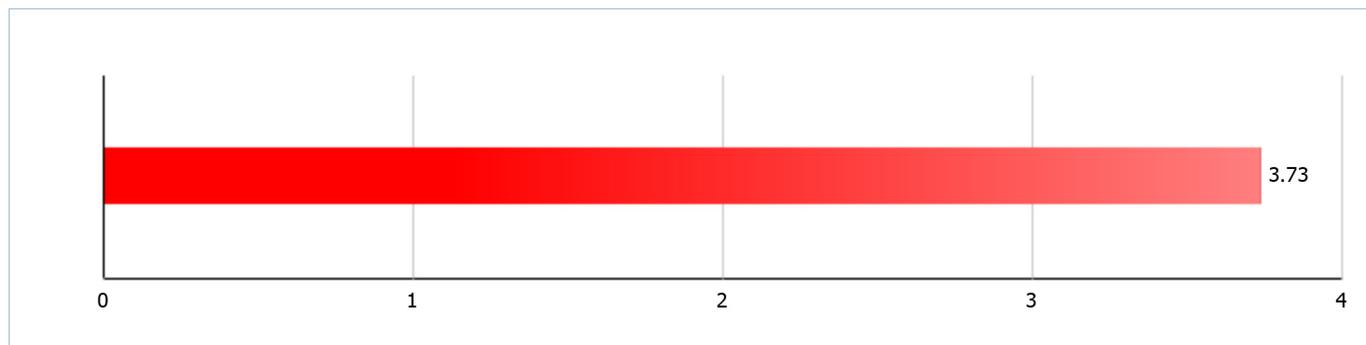
Nº respuestas: 15

**13. Los materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de mis clases son adecuados.**



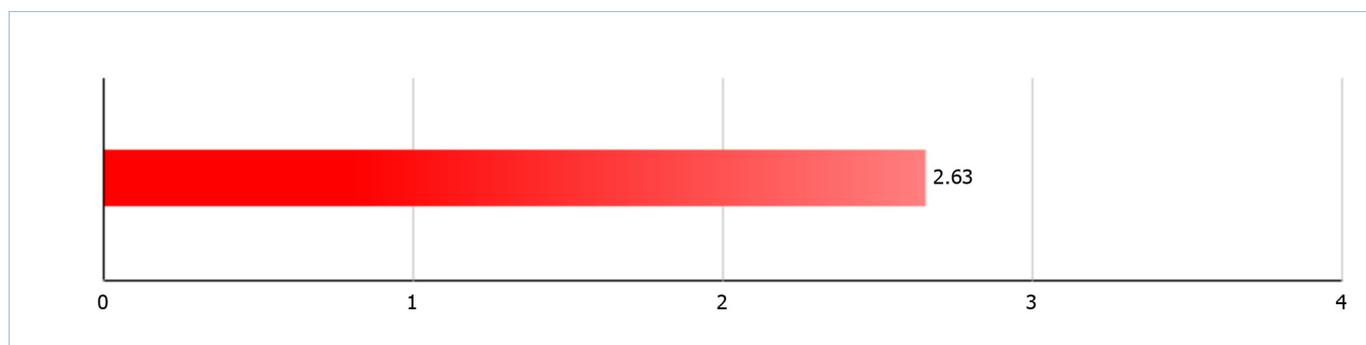
Nº respuestas: 15

**14. Las instalaciones y el equipamiento del centro para el correcto funcionamiento de la titulación son adecuados.**



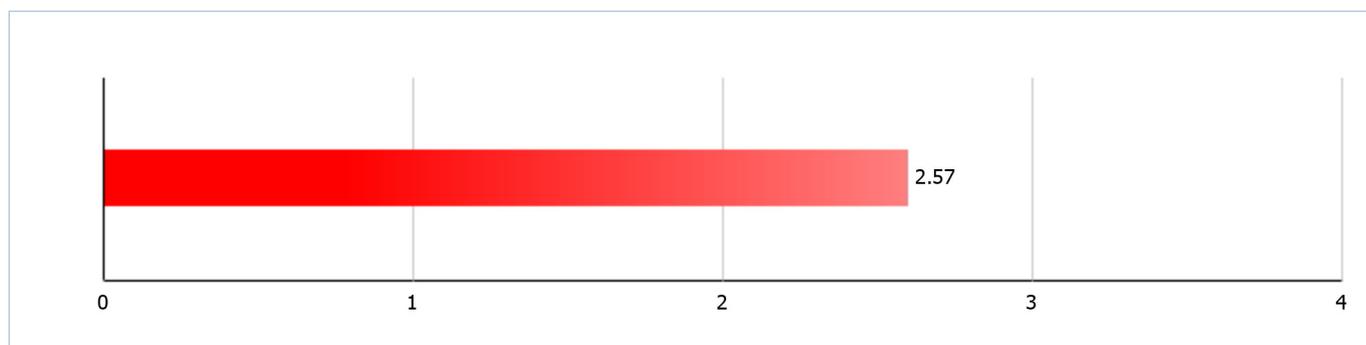
Nº respuestas: 15

**15. Los fondos de la/las biblioteca/s cubren las necesidades académicas de los estudiantes.**



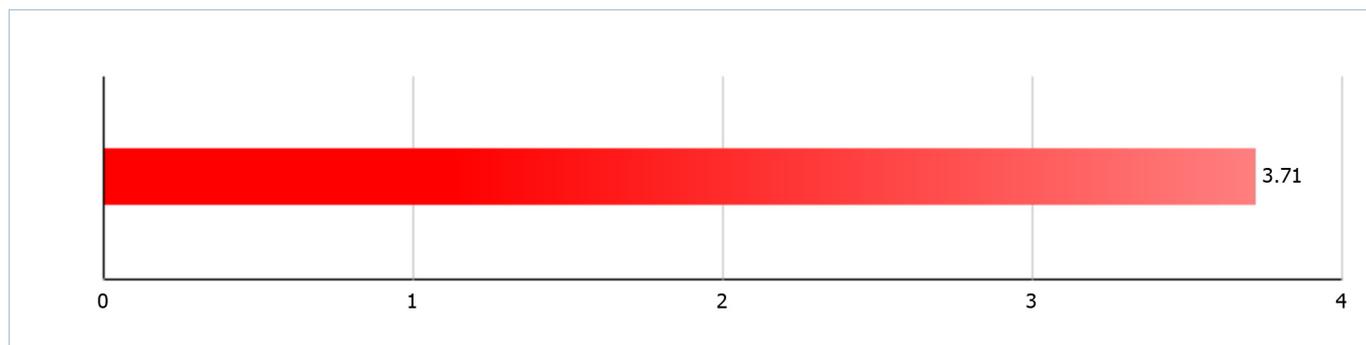
Nº respuestas: 8

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



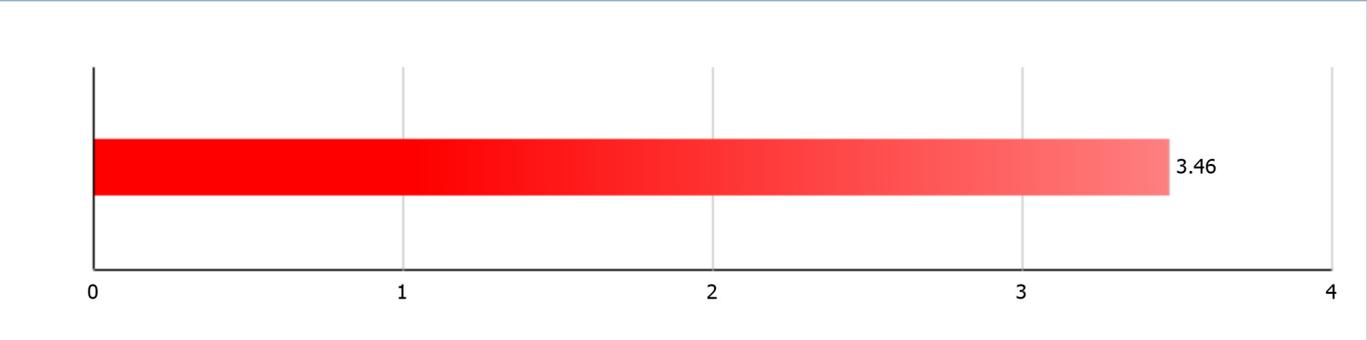
Nº respuestas: 7

**17. En general, la atención prestada por el Personal de Administración y Servicios es adecuada.**



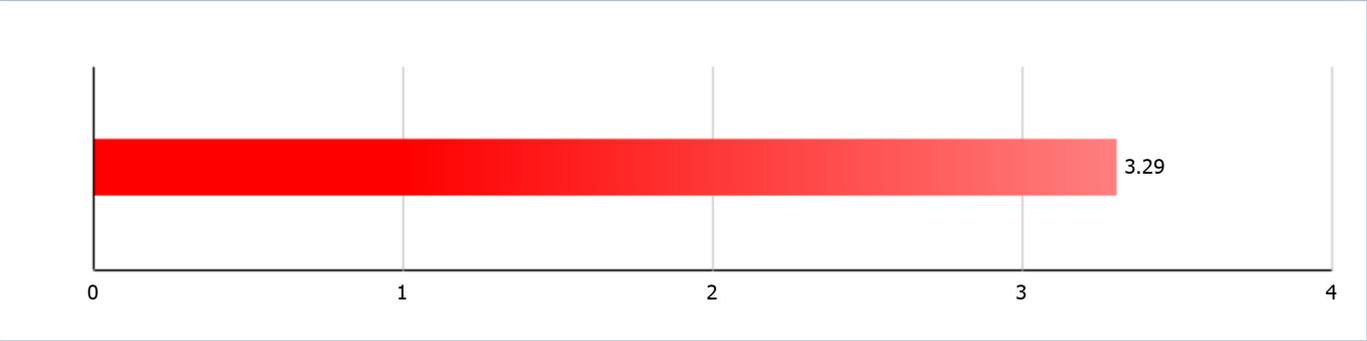
Nº respuestas: 14

**18. En general, estoy satisfecho/a con las acciones de actualización y mejora docente de la UCV.**



Nº respuestas: 13

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



Nº respuestas: 14

## Anexo 7.

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad).

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

Periodo de encuesta: mayo-julio 2014

Número de encuestas: **210**

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

## Anexo 8.

Encuesta de Evaluación de la actividad docente. Formato online.

Número de encuestas: 90

	Totalmente en desacuerdo ----- Totalmente de acuerdo					N
	2	3	4	5	6	
<b>DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>						
1. El/la profesor/a es puntual en el inicio y la finalización de las clases.					5,11	90
2. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.					4,98	90
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.)					4,99	90
4. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.					5,00	90
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.					4,90	90
6. La guía docente de la asignatura/módulo se explica con detalle en las sesiones iniciales.					5,00	67
7. El desarrollo de la asignatura/módulo se ajusta a lo previsto en la guía docente.					4,96	67
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	67
9. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.					4,94	72
10. Los criterios y sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la guía docente.					4,99	67
11. El proceso de evaluación es objetivo y transparente.					5,12	67
12. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.					5,00	67
13. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente.					5,04	67
14. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación (si procede).					5,05	66
<b>RESULTADOS</b>						
15. Las actividades desarrolladas (sesiones, casos prácticos, etc.) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura/módulo.					5,00	90
16. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/objetivos previstos en la guía docente.					4,97	89
17. Después de cursar la asignatura/módulo ha aumentado mi interés en este campo.					4,97	90
18. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.					5,01	90
19. Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo.					5,04	90

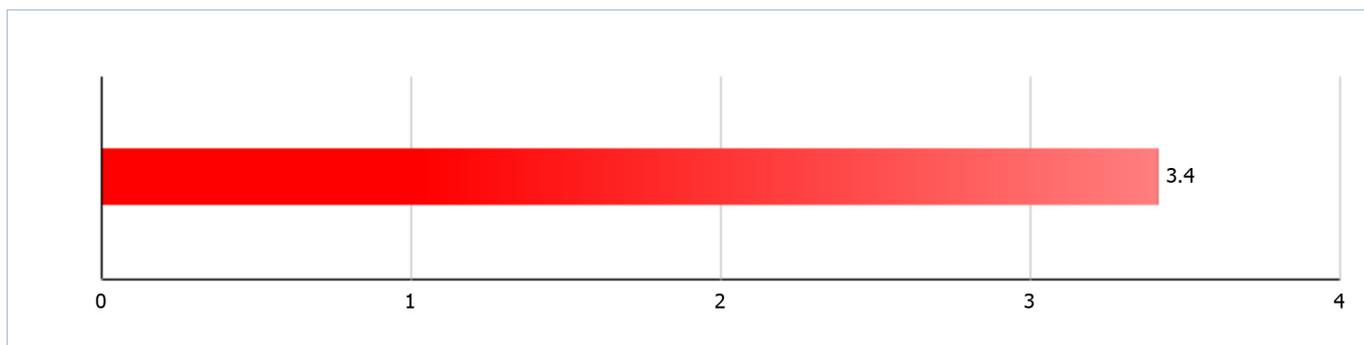
## Anexo 13.

### Informe de Satisfacción Egresados.

Nº encuestados: 10

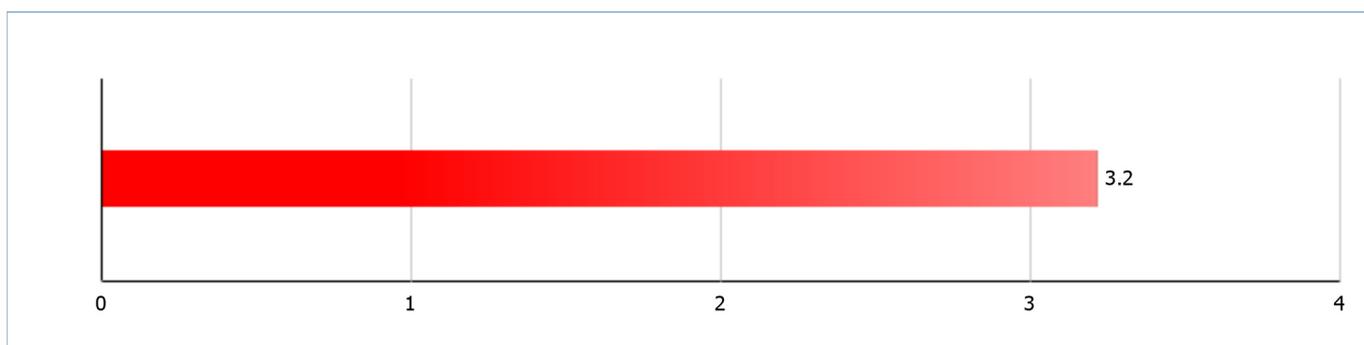
**Máster Universitario en Marketing Político y Comunicación Institucional**

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



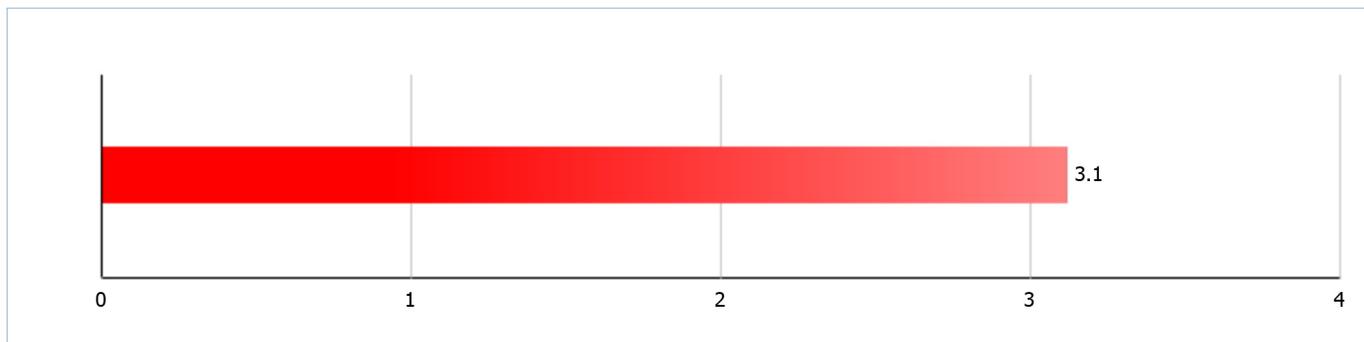
Nº respuestas: 10

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



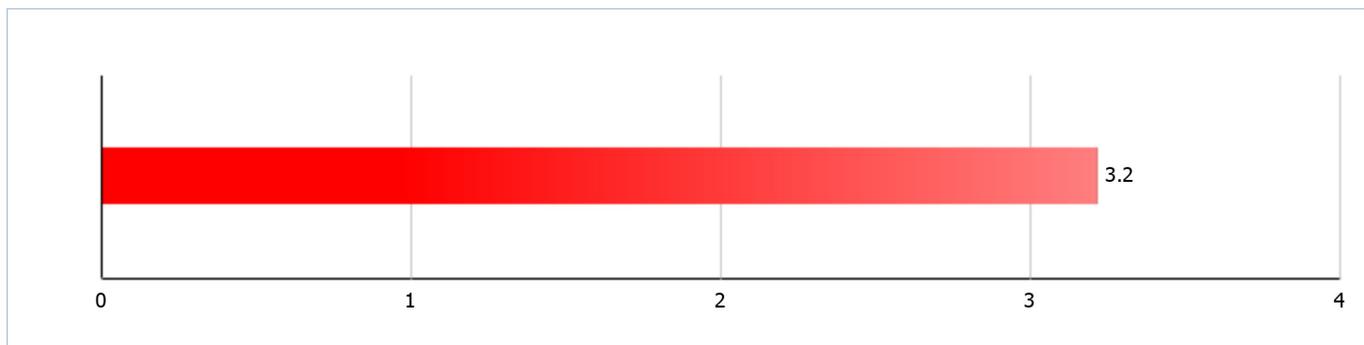
Nº respuestas: 10

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



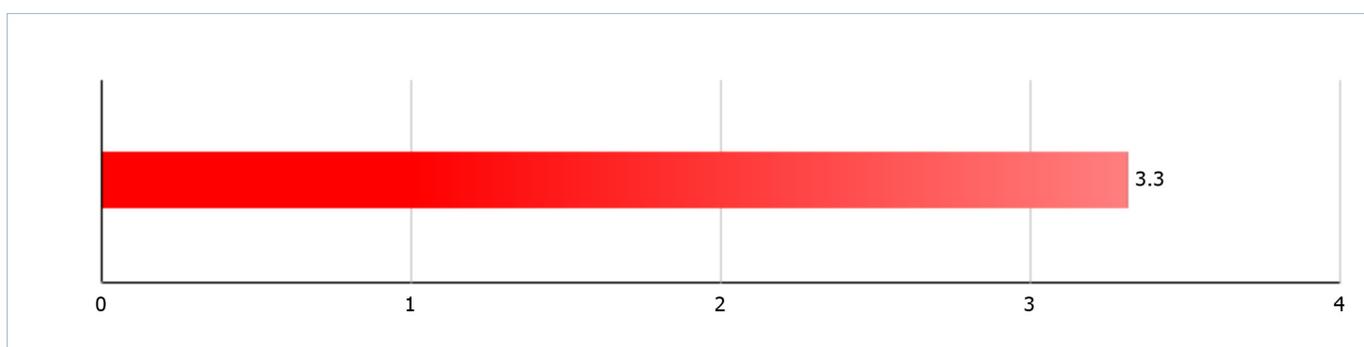
Nº respuestas: 10

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



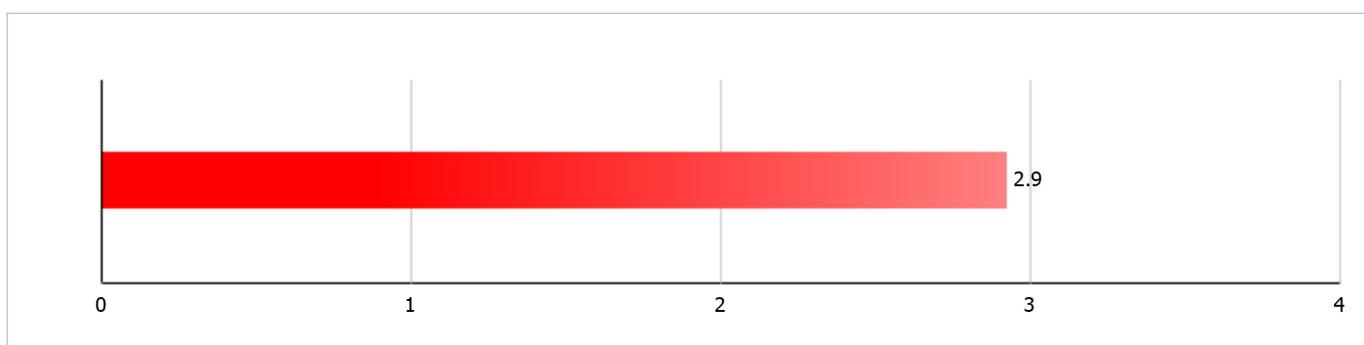
Nº respuestas: 10

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



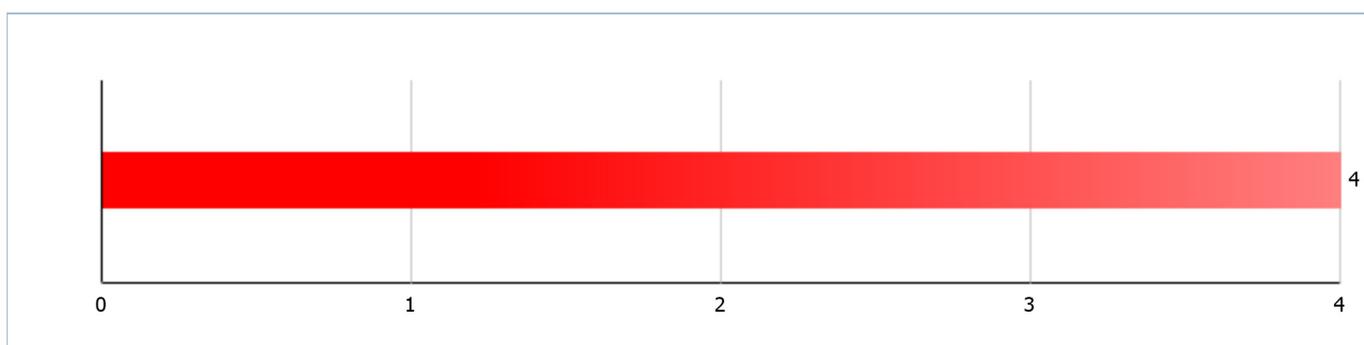
Nº respuestas: 10

**6. El plan de estudios tiene una estructura adecuada.**



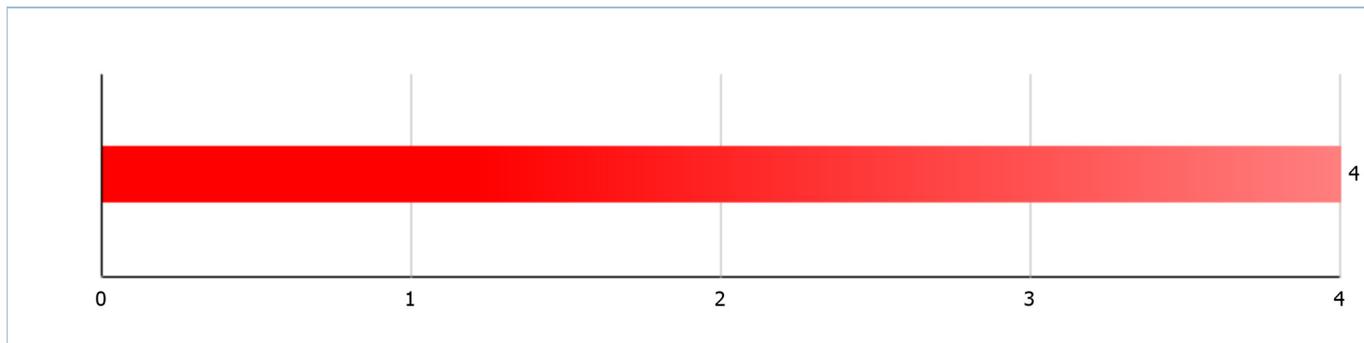
Nº respuestas: 10

**7. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.**



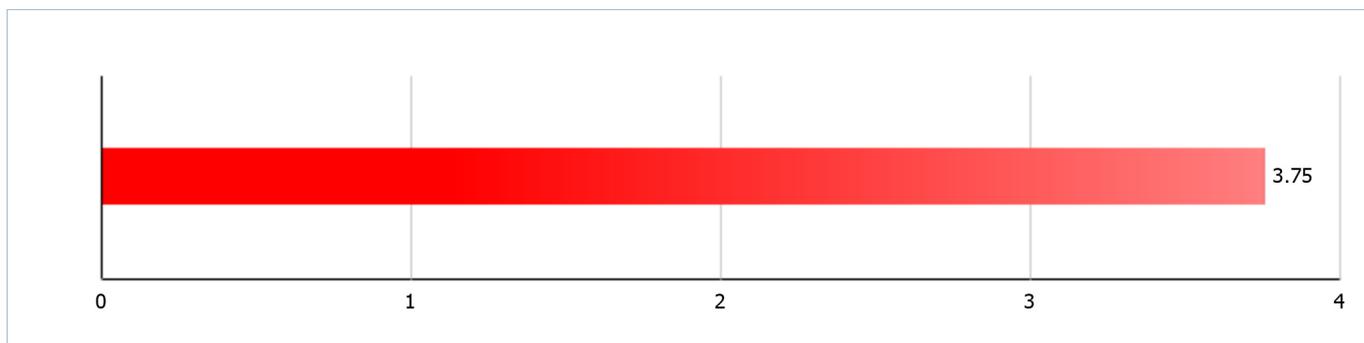
Nº respuestas: 4

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



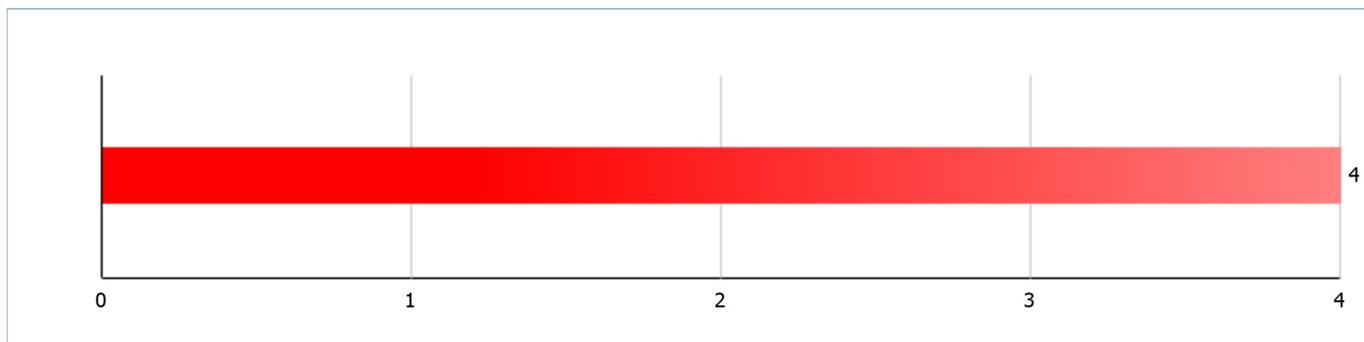
Nº respuestas: 4

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



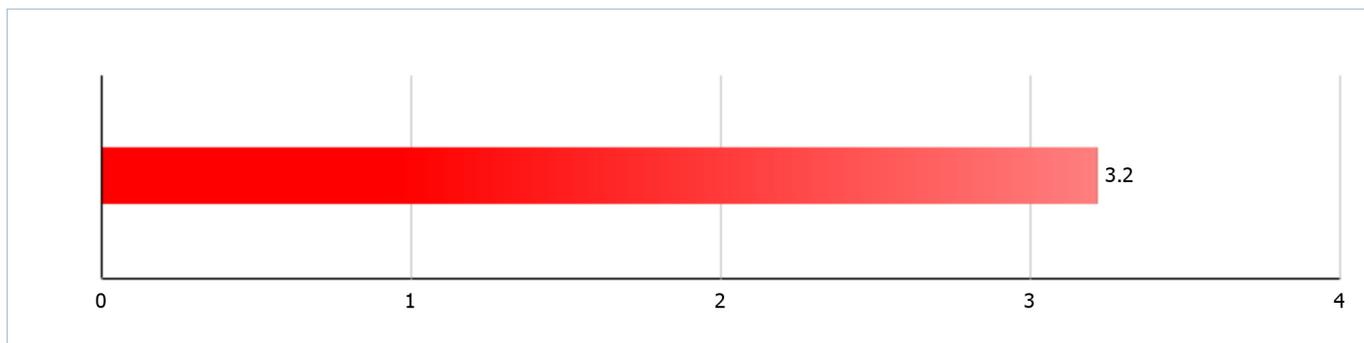
Nº respuestas: 4

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



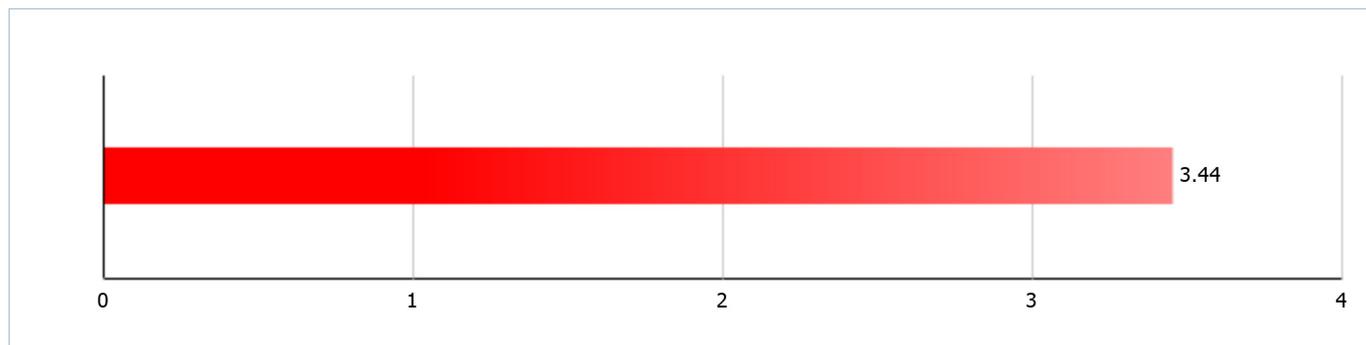
Nº respuestas: 4

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



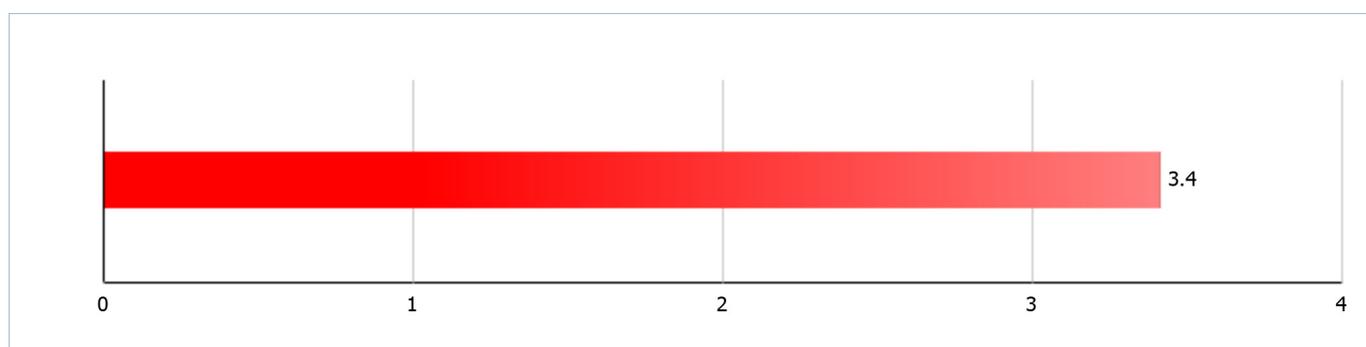
Nº respuestas: 10

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



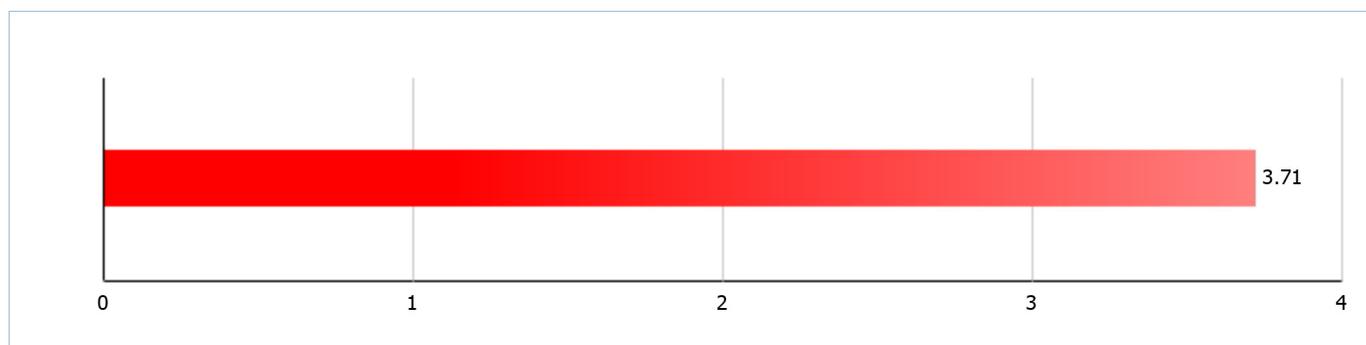
Nº respuestas: 9

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



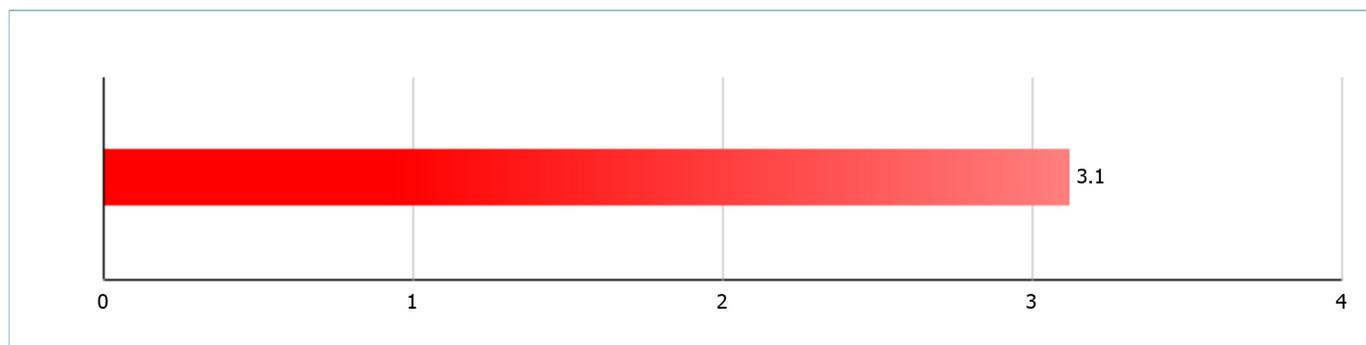
Nº respuestas: 10

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



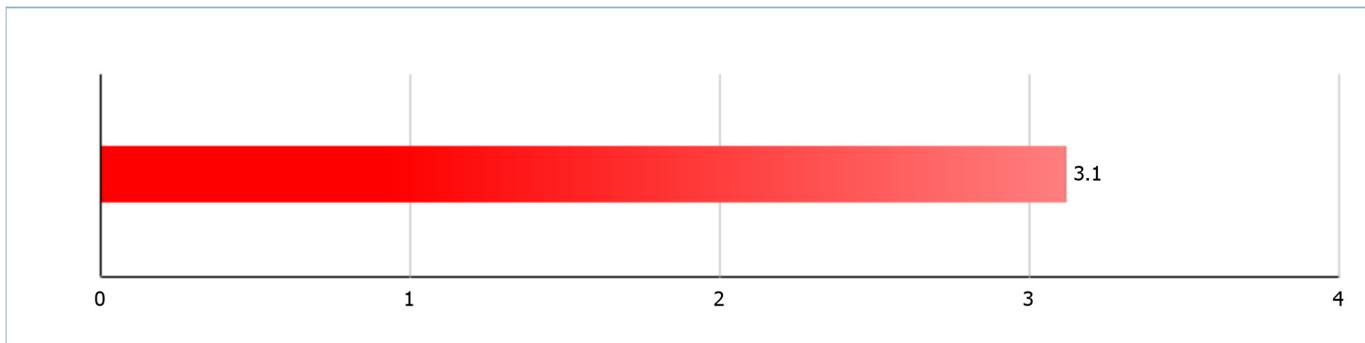
Nº respuestas: 7

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



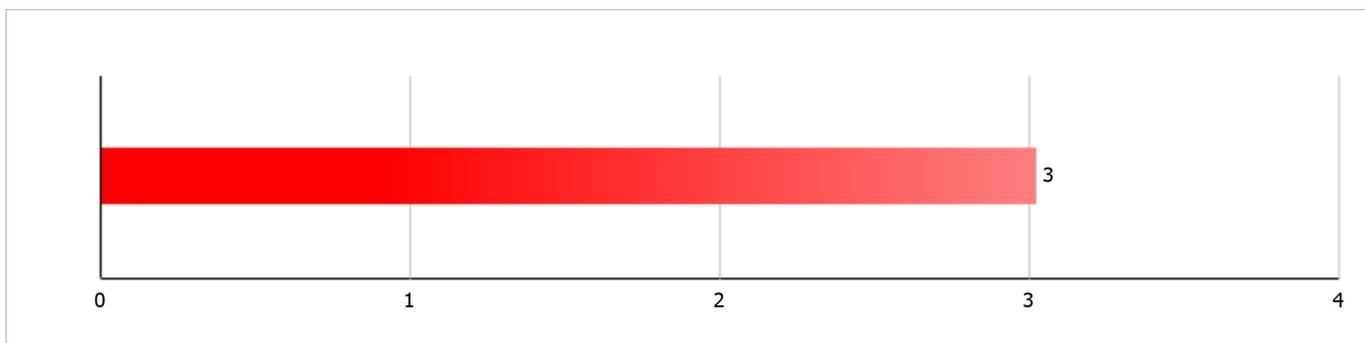
Nº respuestas: 10

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



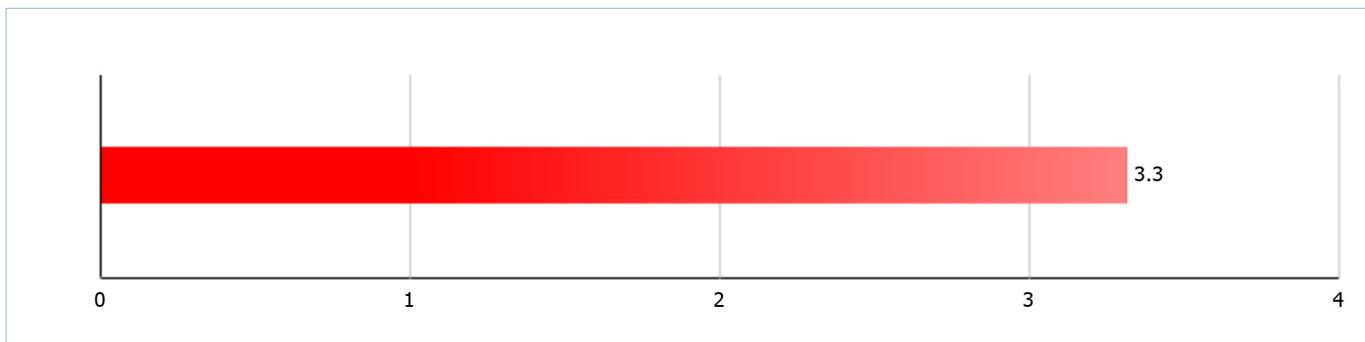
Nº respuestas: 10

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



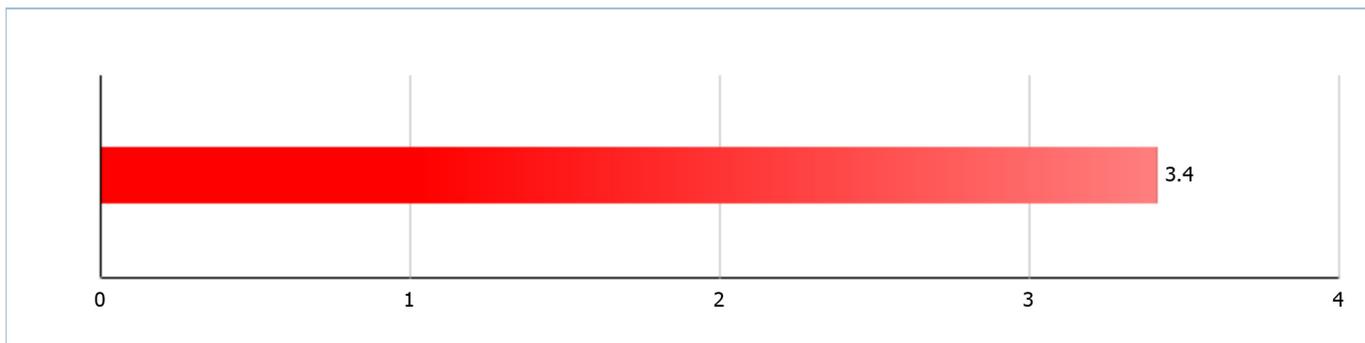
Nº respuestas: 10

**Sé evaluar y seleccionar la información científica adecuada.**



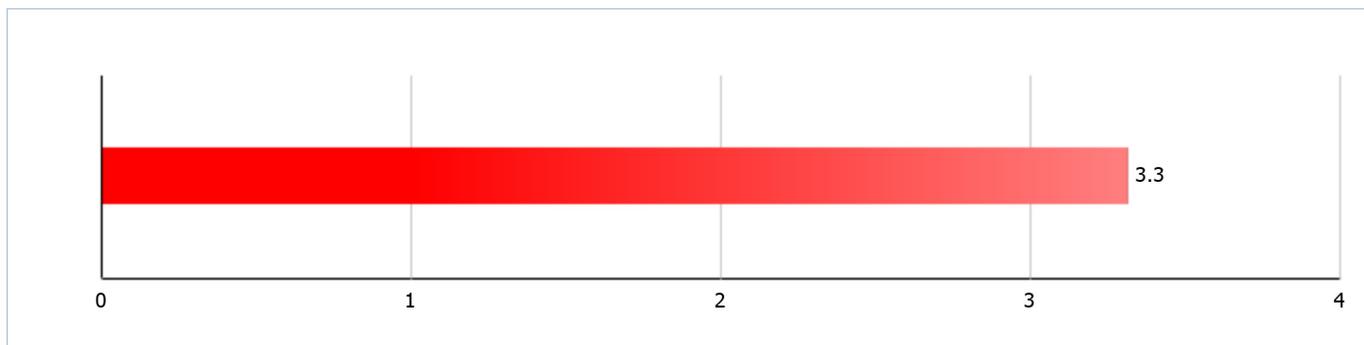
Nº respuestas: 10

**Soy capaz de formular juicios de manera crítica y reflexiva.**



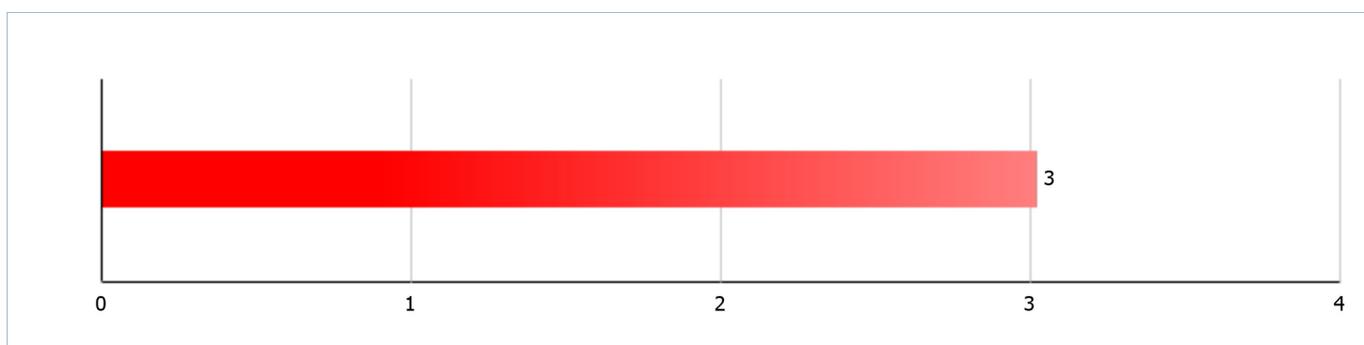
Nº respuestas: 10

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



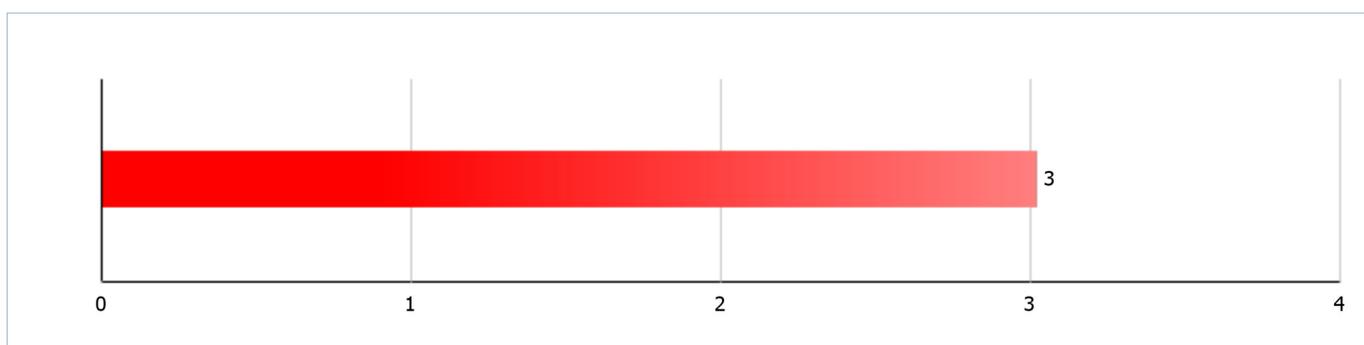
Nº respuestas: 10

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



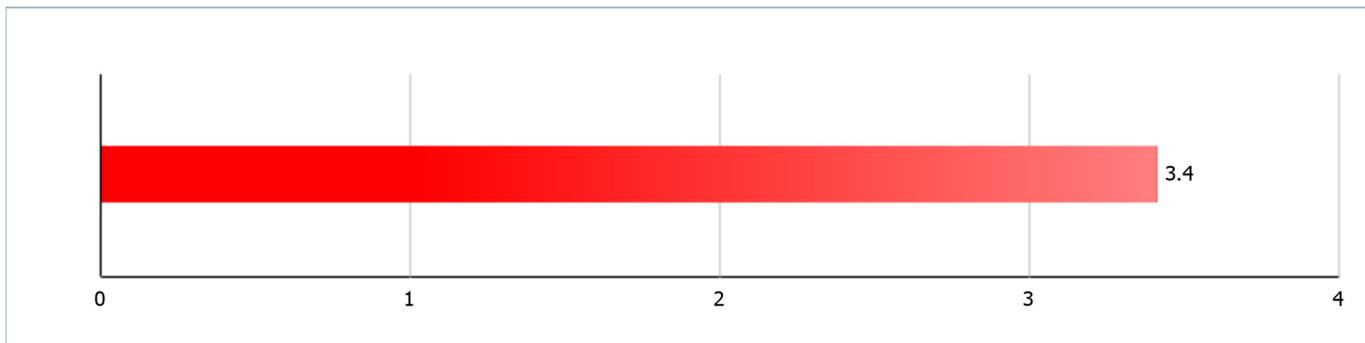
Nº respuestas: 10

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



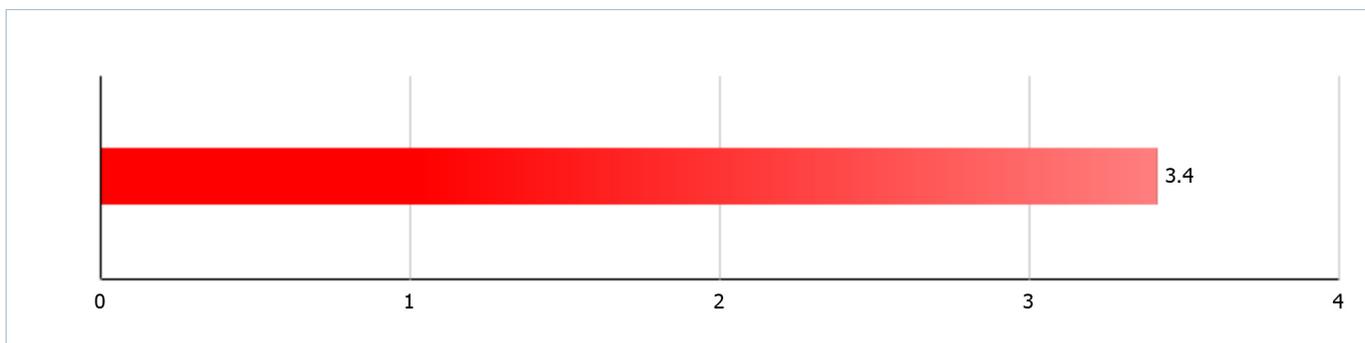
Nº respuestas: 9

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



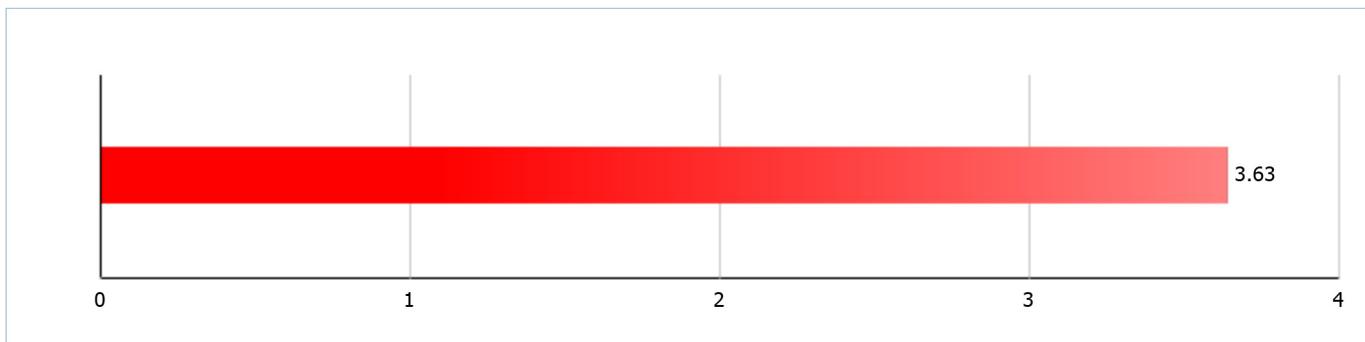
Nº respuestas: 10

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



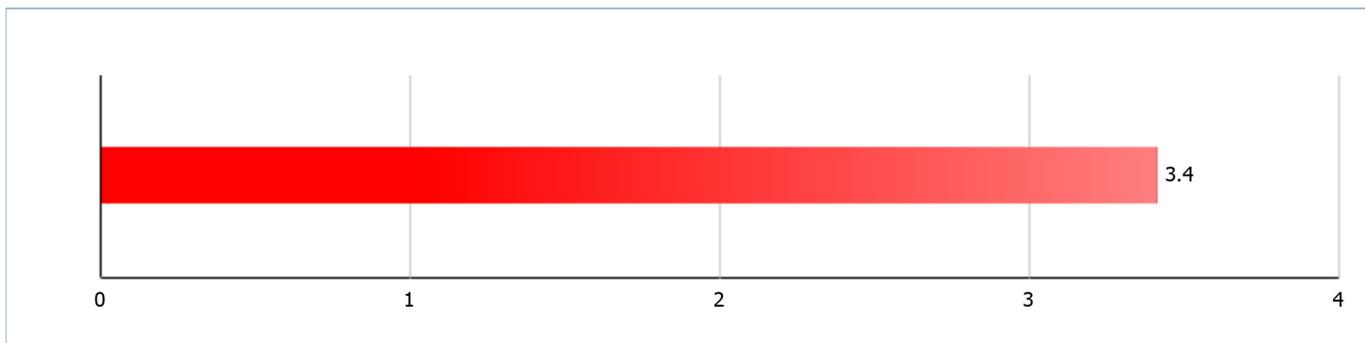
Nº respuestas: 10

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



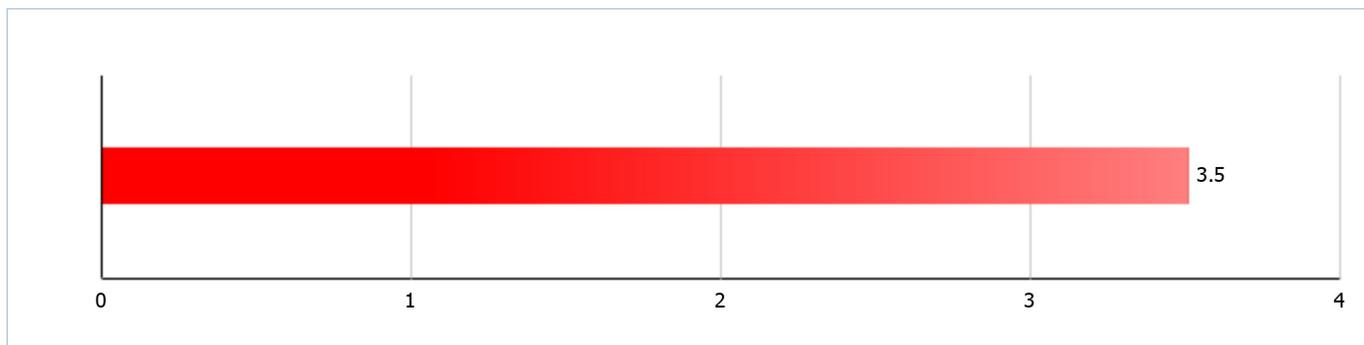
Nº respuestas: 8

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



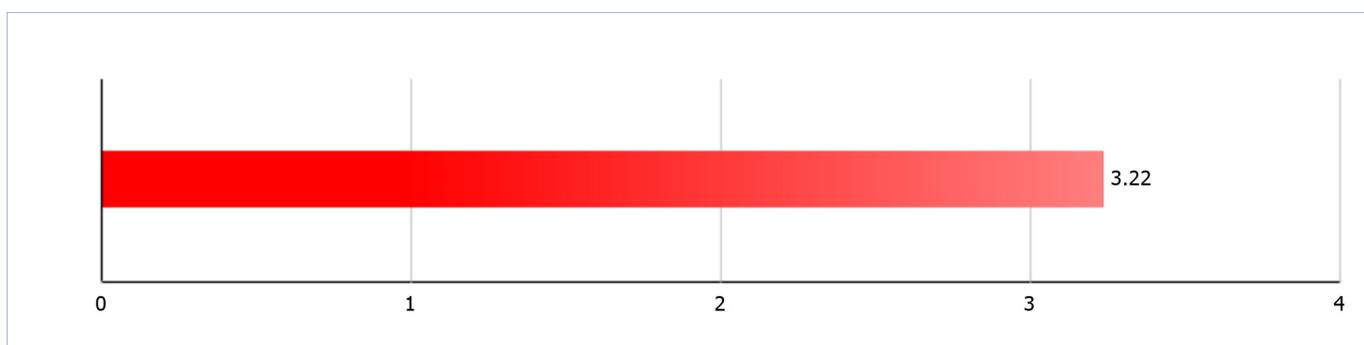
Nº respuestas: 10

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



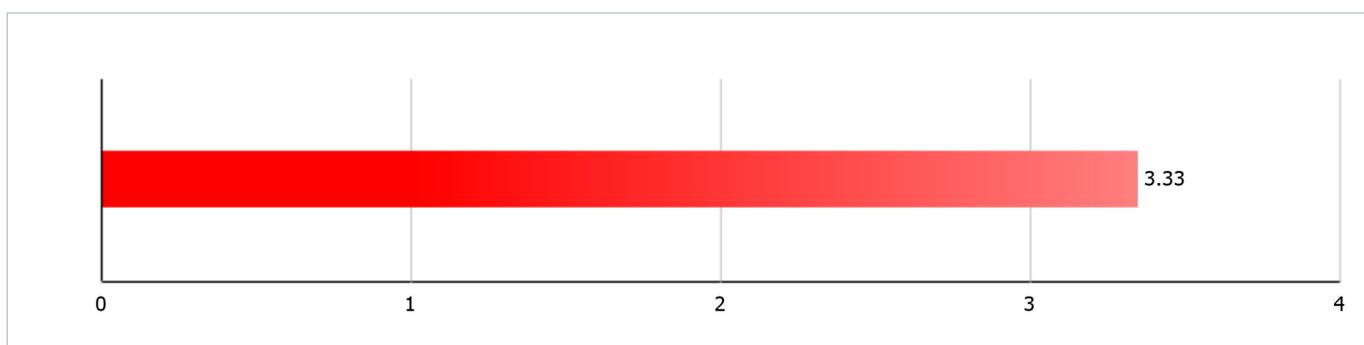
Nº respuestas: 10

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



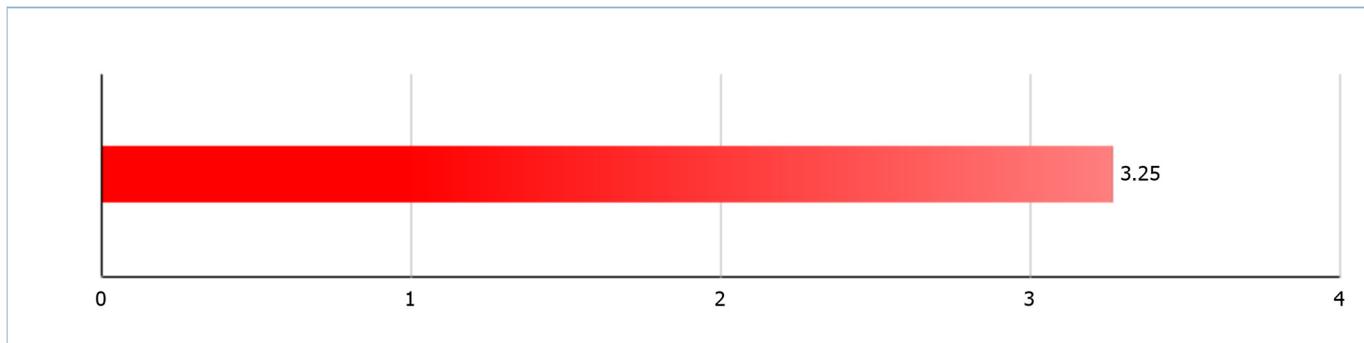
Nº respuestas: 9

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



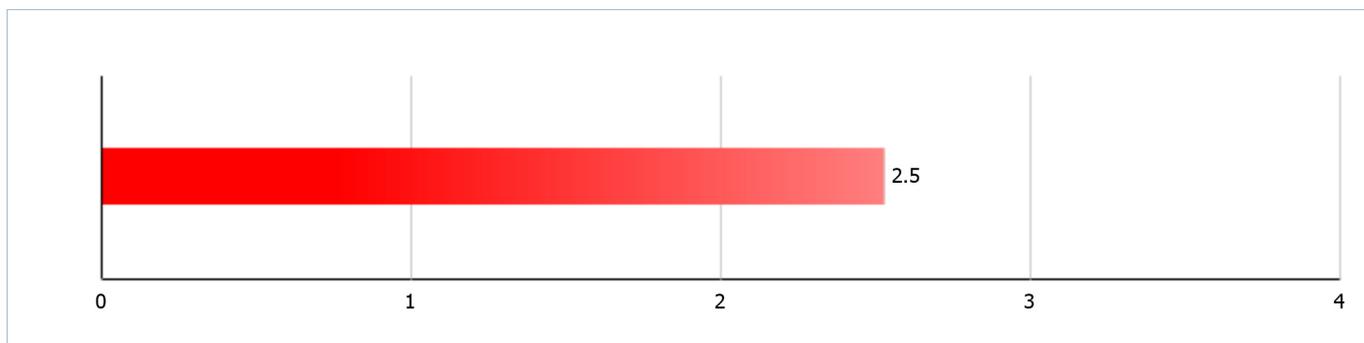
Nº respuestas: 6

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



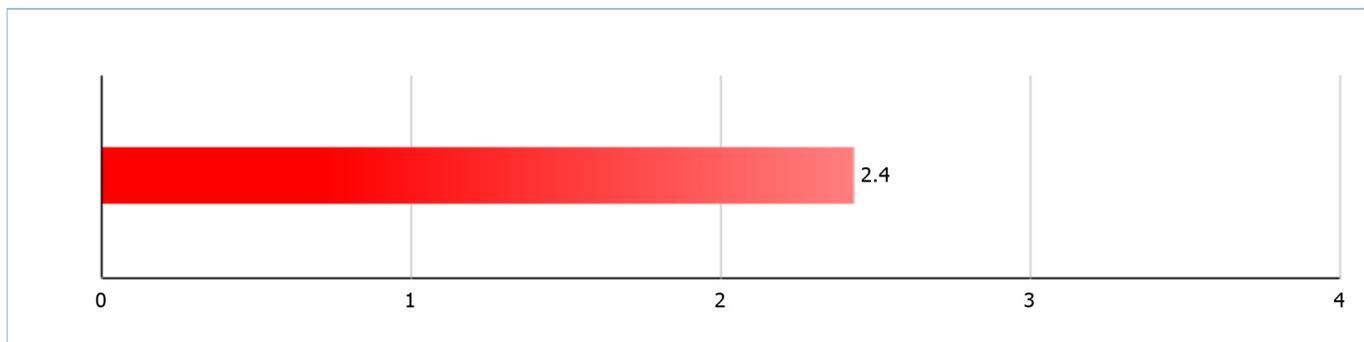
Nº respuestas: 8

**23. Las instalaciones deportivas y sus actividades son adecuadas.**



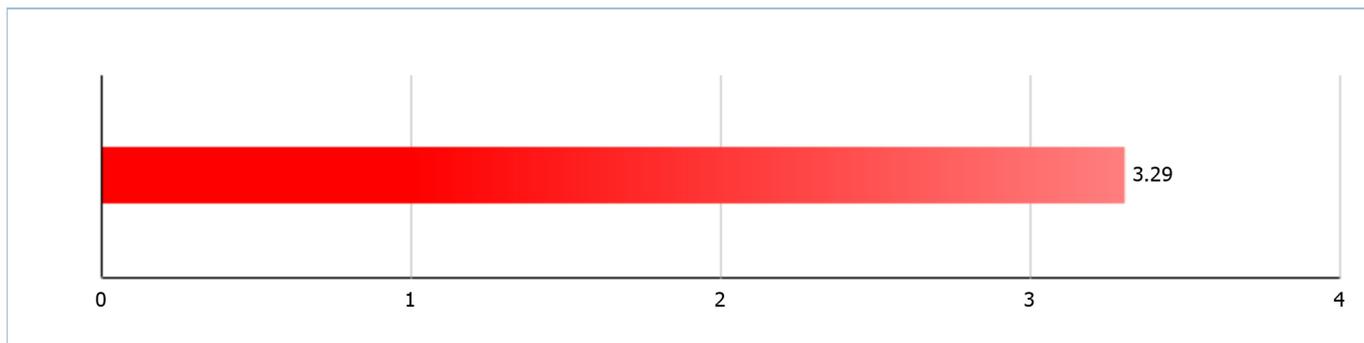
Nº respuestas: 4

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



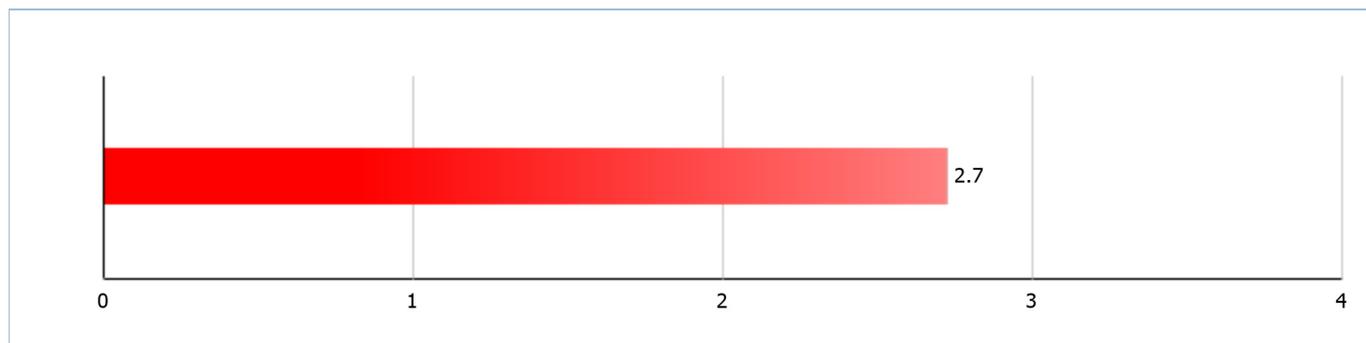
Nº respuestas: 10

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



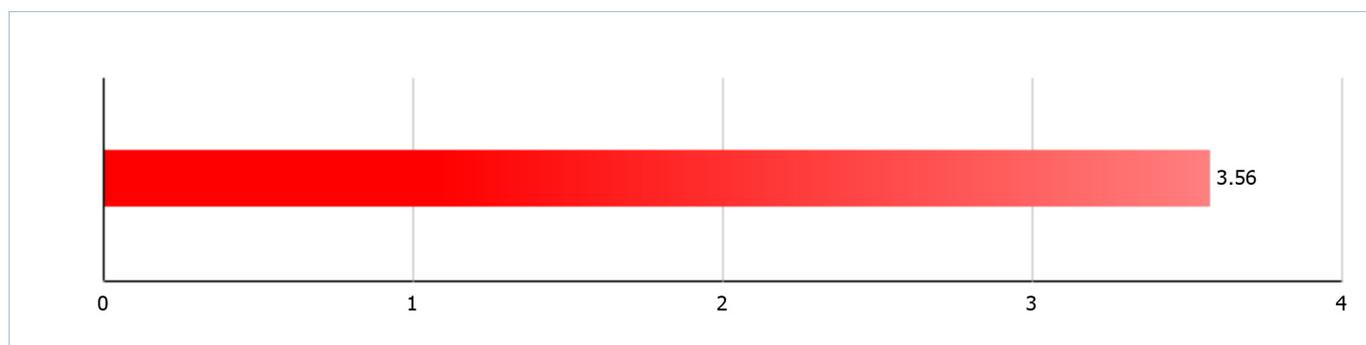
Nº respuestas: 7

**26. Dificultad de la titulación.**



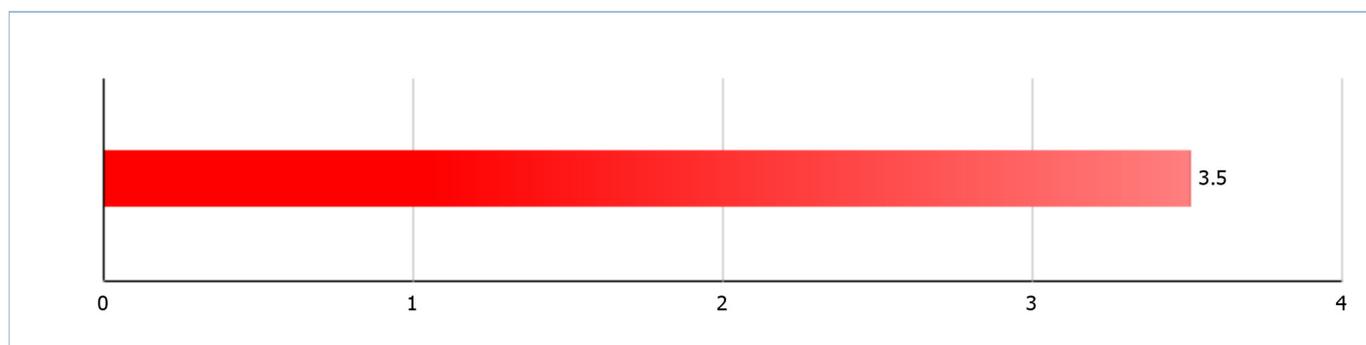
Nº respuestas: 10

**27. Utilidad de la titulación para la vida laboral.**



Nº respuestas: 9

**28. Satisfacción con la titulación**



Nº respuestas: 10

## ANEXO 15

### Tutorial Funcionamiento del Buzón

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

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

-

**NO CONFORMIDADES  
ACCIONES CORRECTIVAS  
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

**Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones**

Estado:  Carácter:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:

**Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros**

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

**Leyenda**

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

## Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

## GESTION DE LA QUEJA

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

## NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

### Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter:  ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

### 1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

### 2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

## 2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

## 3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

## 4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No  
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

## ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
- Sí

#### 5 . Acciones para solucionar las causas

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

**Nombre del responsable del Servicio**

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

#### 6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

#### 7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
- No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

**← Nombre del responsable del Servicio**

#### 8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

## GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

-> **Atender**

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

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

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

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

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

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

## ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: \_/2012

### Identificación

Fecha  
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No  
conformidad  
de:

Servicio:

### 1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

### 2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

### 3 . Estudio de las causas

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

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

#### 4. Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

#### 5. Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia:  meses)

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

#### 6. Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

#### 7. Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

## GESTION DE LA FELICITACIÓN

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

---

Acciones:  **-> Responder**

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

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

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

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PLAN DE MEJORAS</b></p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL</p>
<p>PCA-25-F-04 ED.01</p>	<p>CURSO 2013 / 2014</p>	<p>FECHA: 18/12/2014</p>

## **1. Introducción.**

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

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

## 2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

### CURSO 2010/2011

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

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

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Proponer acciones para la captación de futuros estudiantes.
<b>ESTADO</b>
Finalizado
<b>RESULTADO</b>
Ha aumentado un 60,00% la <a href="#">Tasa de Matriculación</a> (TdM) del Grado en Filosofía respecto al curso pasado: TdM 10-11: 50,00% TdM 11-12: 80,00%
<b>OBSERVACIONES</b>
Incremento y mejora de la difusión de la titulación.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Redactar la documentación necesaria para el control de las prácticas externas.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Se ha creado un <a href="#">Servicio de Prácticas</a> cuya función principal es coordinar la gestión de las prácticas académicas externas en colaboración con los coordinadores de prácticas de cada titulación.
<b>OBSERVACIONES</b>
La elaboración de las plantillas y formularios necesarios se ha llevado a cabo por el Área de Prácticas y Empleo.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Preparar encuesta de satisfacción para recoger la opinión de algunos colectivos implicados en la Facultad.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
En el apartado 4.4.2. <i>Cauces de participación por los grupos de interés</i> del <a href="#">Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</a> se han definido las encuestas de opinión.
<b>OBSERVACIONES</b>
La elaboración de las encuestas se ha llevado a cabo por la Oficina de Calidad.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Aumentar la movilidad del PDI.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>
Se ha continuado con los mismos valores de movilidad docente del PDI en el curso 2011-12.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se considera que la no consecución de la acción de mejora no afecta al funcionamiento del Grado.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Aumentar el número de doctores acreditados en el Grado de Antropología.
<b>ESTADO</b>
Finalizado.
<b>RESULTADO</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

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

**OBSERVACIONES**

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

**CURSO 2011/2012**

**ACCIÓN DE MEJORA**

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

**ESTADO**

Finalizado.

**RESULTADO**

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

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

**OBSERVACIONES**

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

**ACCIÓN DE MEJORA**

Implantar el PAT en los Grados de la Facultad.

**ESTADO**

Finalizado.

**RESULTADO**

Los respectivos Responsables de Título, efectuarán las funciones de tutor en los Grados de la Facultad.

**OBSERVACIONES**

**ACCIÓN DE MEJORA**

Orientar a los alumnos del Grado en Filosofía de manera Online

**ESTADO**

Finalizado

**RESULTADO**

El Decano de la Facultad y responsable del Grado en Filosofía Online realizará la función de orientador a petición de los alumnos del Grado, al haber conseguido aumentar la tasa de

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

rendimiento 2013-14 del Grado

**OBSERVACIONES**

Contactar con el Servicio de Orientación para que oferte orientación Online.

**CURSO 2012/2013**

**ACCIÓN DE MEJORA**

Reorientar el enfoque de los Objetivos de Calidad, hacia la mejora de los procesos de organización de la Facultad.

**ESTADO**

Finalizado.

**RESULTADO**

Se ha podido cumplir el Objetivo de Calidad 01/13.

**OBSERVACIONES**

**ACCIÓN DE MEJORA**

Revisión del valor de la Tasa de abandono en la Memoria del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.

**ESTADO**

Finalizado.

**RESULTADO**

En mayo de 2014, ANECA emitió un informe de evaluación FAVORABLE en el que se mantenía la Tasa de Abandono en 15,3%.

**OBSERVACIONES**

**ACCIÓN DE MEJORA**

Revisión del valor de la Tasa de eficiencia de los graduados en la Memoria del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.

**ESTADO**

Finalizado.

**RESULTADO**

En mayo de 2014, ANECA emitió un informe de evaluación FAVORABLE en el que situaba la Tasa de eficiencia de los graduados en 90,0%

**OBSERVACIONES**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Revisión del valor de la Tasa de graduación en la Memoria del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.
<b>ESTADO</b>
Finalizado
<b>RESULTADO</b>
En mayo de 2014, ANECA emitió un informe de evaluación FAVORABLE en el que situaba la Tasa de graduación en 57,14%.
<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Revisión de las plazas ofertadas en el Master de Ciencias del Matrimonio y la Familia.
<b>ESTADO</b>
Finalizado
<b>RESULTADO</b>
Se ha ajustado el número de plazas ofertadas a 30 plazas, en el curso 2014-15.
<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Transmitir al Vicerrectorado la necesidad de contar con el PAT en el Grado en Filosofía.
<b>ESTADO</b>
Finalizado
<b>RESULTADO</b>
El Decano de la Facultad y responsable del Grado en Filosofía Online, continuará con la acción tutorial, al haber conseguido aumentar la tasa de rendimiento 2013-14 del Grado
<b>OBSERVACIONES</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

### 3. ACCIONES DE MEJORA

<b>Nº de mejora:</b>	<b>01</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Encontrar un indicador apropiado para medir la Gestión de los recursos materiales.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Reuniones con los Responsables de Título para encontrar un indicado común. Solicitud de asesoramiento a la Oficina de Calidad.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Responsables de Título. Técnico de Facultad. Técnicos de Calidad	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones entre los Responsables de la Tarea.	
<b>Indicador asociado</b>	
El que se defina para la Gestión de los recursos materiales	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Técnico de Facultad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Medir la Gestión de los recursos materiales.	
<b>Resultados esperados</b>	
Medir la Gestión de los recursos materiales	

<b>Nº de mejora:</b>	<b>02</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar la participación de los estudiantes del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia, en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Concienciar al alumnado de la importancia de las encuestas de satisfacción.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinador del Máster Universitario en Ciencias del Matrimonio y la Familia.	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones del Coordinador del Máster con el alumnado.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

<b>Indicador asociado</b>
Tasa de respuesta de los alumnos en las Encuestas de Evaluación de la Actividad Docente
<b>Responsable seguimiento</b>
Técnico de Facultad.
<b>Beneficios esperados</b>
Mayor conocimiento de la satisfacción con la actividad docente.
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar la participación de los estudiantes en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente.

<b>Nº de mejora:</b>	<b>03</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar la participación de los estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad del Grado en Antropología, en las Encuestas finales del estudiante OUT.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Concienciar al alumnado de la importancia de las encuestas de satisfacción.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinadora Académica del Grado en Antropología.	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones de la Coordinadora Académica del Grado con el alumnado.	
Mails de recordatorio de la Coordinadora Académica del Grado con el alumnado.	
<b>Indicador asociado</b>	
Porcentaje de participación en las Encuestas finales del estudiante OUT	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Coordinadora Académica. Técnico de Facultad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mayor conocimiento de la satisfacción de alumnos propios participantes en programas de movilidad	
<b>Resultados esperados</b>	
Aumentar la participación de los estudiantes propios en las Encuestas finales del estudiante OUT	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

<b>Nº de mejora:</b>	<b>04</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar la participación de los egresados del Grado en Filosofía, en la Encuesta de Satisfacción de los Egresados.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Concienciar al alumnado de la importancia de las encuestas de satisfacción.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Responsable del Grado en Filosofía Online.	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones del Responsable del Grado con el alumnado, presencialmente o de manera online. Mails de recordatorio del Responsable del Grado con el alumnado.	
<b>Indicador asociado</b>	
Porcentaje de participación en la Encuesta de Satisfacción de los Egresados	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Responsable del Grado. Técnico de Facultad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mayor conocimiento de la Satisfacción de los Egresados con satisfacción con la titulación cursada	
<b>Resultados esperados</b>	
Aumentar la participación de los egresados en la Encuesta de Satisfacción de los Egresados	

<b>Nº de mejora:</b>	<b>05</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar la participación de los estudiantes del Grado en Antropología, en la Encuesta de Satisfacción General.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Concienciar al alumnado de la importancia de las encuestas de satisfacción.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Responsable del Grado en Antropología.	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones del Responsable del Grado con el alumnado. Mails de recordatorio del Responsable del Grado con el alumnado.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2013 / 2014	FECHA: 18/12/2014

<b>Indicador asociado</b>
Porcentaje de participación en la Encuesta de Satisfacción General del Estudiante con la Titulación
<b>Responsable seguimiento</b>
Responsable del Grado. Técnico de Facultad.
<b>Beneficios esperados</b>
Mayor conocimiento de la Satisfacción General del Estudiante con la Titulación
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar la participación de los estudiantes en la Encuesta de Satisfacción General.

<b>Nº de mejora:</b>	<b>06</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar la participación del profesorado del Grado en Trabajo Social, en la Encuesta de Satisfacción del PDI.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
Concienciar al profesorado de la importancia de las encuestas de satisfacción.	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Responsable del Grado en Trabajo Social.	
<b>Temporalización</b>	
Un curso académico	
<b>Recursos necesarios</b>	
Reuniones del Responsable del Grado con el profesorado. Mails de recordatorio del Responsable del Grado con el profesorado.	
<b>Indicador asociado</b>	
Porcentaje de participación en la Encuesta de Satisfacción del PDI.	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Responsable del Grado. Técnico de Facultad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mayor conocimiento de la Satisfacción del PDI.	
<b>Resultados esperados</b>	
Aumentar la participación en la Encuesta de Satisfacción del PDI	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>CRITERIO 5</b> <b>EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES</b></p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL</p> <p>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>
<p>Página <b>1</b> de <b>2</b></p>	<p>CURSO 2013-2014</p>	<p>FECHA: 31/03/2015</p>

INDICADOR	13-14
TASA DE RENDIMIENTO	84,7%
TASA DE ABANDONO	-
TASA DE EFICIENCIA	100,0%
TASA DE GRADUACIÓN	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	47,50%
TASA DE MATRICULACIÓN	42,50%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	30,77%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	7,69%

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

El valor de la Tasa ha sido muy bueno en el curso académico en el que Master ha tenido su primera edición (curso 2013-14), aunque habrá que esperar a tener al menos tres mediciones para observar tendencias. Destacamos además la alta tasa de éxito, que para este curso es igual a la Tasa de Rendimiento (100,0%)

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Por la propia definición de la tasa de abandono, en estos momentos no se puede calcular la tasa definitiva de las titulaciones de másteres, ya que en la UCV, al estar la matrícula abierta durante todo el curso académico, el dato que se podría calcular en estos momentos muy probablemente difiera del definitivo.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

El valor de la Tasa es inmejorable en el curso académico en el Master ha tenido su primera edición (curso 2013-14). Se espera que en los cursos académicos posteriores, el Master continúe con valores altos de eficiencia académica, por encima del valor indicado en la Memoria de Verificación (80,0%).

- TASA DE GRADUACIÓN:

La Tasa de Graduación se define como la relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes al Título y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte en dicho título, por lo que habrá que esperar a finales del curso académico 2014-15 para disponer del valor de la presente Tasa.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>CRITERIO 5</b> <b>EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES</b></p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL</p> <p>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>
<p>Página <b>2</b> de <b>2</b></p>	<p>CURSO 2013-2014</p>	<p>FECHA: 31/03/2015</p>

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

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

La Tasa de oferta / demanda cuenta con un valor mejorable, en el curso académico en el Master ha tenido su primera edición (curso 2013-14).

La dirección del Master llevará a cabo campañas de promoción del Master, para incentivar la demanda por parte de los nuevos alumnos.

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

Se considera que el valor de la Tasa es mejorable, en el curso académico en el Master ha tenido su primera edición (curso 2013-14).

La dirección del Master llevará a cabo campañas de promoción del Master, para incentivar la matriculación de nuevos alumnos.

La Tasa de Matriculación está en concordancia con la Tasa de Oferta-Demanda, presentando ambas valores muy altos.

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

En esta primera edición del Master, se cuenta con un número limitado de profesorado doctor.

El profesorado del Master se nutre principalmente de profesionales de la comunicación, tanto de entidades públicas como privadas, es trabajoso encontrar a PDI con el título de Doctor.

- **TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:**

Para ofrecer al alumnado conocimientos y experiencia, se cuenta con profesionales de la gestión y la comunicación que ejercen en instituciones públicas y privadas. Disponer de tales profesionales a tiempo completo en el Master, sería incompatible con su labor profesional.

No obstante, en las asignaturas que contienen fundamentos básicos de cada área de conocimiento del Máster, sí que se cuenta con PDI profesional a tiempo completo.