# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN MUSICOTERAPIA

# CURSO 2010-11 2011-12 2012-13

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

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

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

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

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

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

INFORME GLOBAL.

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario en Musicoterapia, referida a las necesidades del futuro estudiante y facilitando la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

En el Informe Global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se pude acceder a la página web del Máster Universitario en Musicoterapia a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=176&g=2&f=1

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario en Musicoterapia, referida a los principales datos e informaciones sobre el desarrollo y funcionamiento de la titulación.

En el Informe Global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se pude acceder a la página web del Máster Universitario en Musicoterapia a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=176&g=2&f=1

| Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | **INFORME DE ACTUALIZACIONES / MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS (CRITERIO 3)** | FACULTAD DE PSICOLOGÍA,MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN<br><br>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MUSICOTERAPIA |
|---|---|---|
| PCA-25-F-01 Ed.01 | CURSO 12-13 | FECHA: 17/01/2014 |

| ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN | JUSTIFICACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO | FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES | FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES | ENLACE WEB |
|---|---|---|---|---|---|
| Se han ajustado las competencias a las nuevas directrices indicadas en la Guía para la elaboración de las memorias.<br>Plan de estudios de la titulación, que se ajusta en lo referido a contenidos, metodologías, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistema de evaluación. | Las modificaciones al Plan de Estudios del Máster se debieron a que el Máster de Musicoterapia en su verificación favorable por el procedimiento abreviado RD 56/2006 no recogía dicha información necesaria para poder obtener la verificación por el RD 1393/2007.<br><br>Además, hemos tenido en cuenta a la hora de reorganizar las competencias generales y específicas la experiencia obtenida de las ediciones anteriores del Máster llevadas a cabo, así como las continuas consultas realizadas a miembros de la Asociación mundial de Musicoterapia, de la Asociación Valenciana de Musicoterapia, Asociación de Profesionales de la Musicoterapia: APM: y Asociación Española de Musicoterapia: AEMT: que imparten docencia en el Master. | 09/02/2012 | 15/02/2012 | 23/07/2012 | Link1<br>Link2<br>Link3<br>Link4 |
| Se justifica el cambio de sede, que no centro, donde se imparte este título. | El cambio de sede se debe a las necesidades de adecuar las instalaciones a la implantación del Nuevo Plan de Estudios. | 09/02/2012 | 15/02/2012 | 23/07/2012 | Link5<br>Link6 |

Link1: https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=176&g=2&f=1

Link2: https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=176&g=2&a=1&f=1&intro=2

Link3: https://www.ucv.es/estudios_plan.asp?t=176&g=2&a=1&f=1

Link4: https://www.ucv.es/estudios_planm_guias.aspx?t=176&g=2&a=1&f=1

Link5: https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=176&g=2&f=1

Link6: https://www.ucv.es/estudios_memorias.aspx?t=176&g=2&f=1

| | | |
|---|---|---|
| Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir | **INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)** | FACULTAD DE PSICOLOGÍA,MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN<br><br>MÁSTER UNIVERSITARIO EN MUSICOTERAPIA |
| PCA-25-F-02 Ed.01 | CURSO 12-13 | FECHA: 31/01/2014 |

| RECOMENDACIÓN | TIPO DE INFORME | FECHA DEL INFORME | ACCIONES PROPUESTAS | RESPONSABLE | FECHAS DE INICIO/FIN | VALORACIÓN DE LAS ACCIONES | ENLACE WEB |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No procede al no haber recibido ninguna recomendación | - | - | - | - | - | - | - |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

# 1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad

(aprobado el 27-01-2014 Acta nº 21) y quedan recogidos en este documento y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 27-01-2014 Acta nº 21) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=176&g=2&f=1

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

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

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

La Política de Calidad de la Facultad ha sido revisada por la Comisión de Calidad en fecha 22-03-2012. Tras la revisión se han realizado los siguientes cambios:

- Establecer una política de Calidad adecuada a los parámetros establecidos por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) en las titulaciones dependientes de esta Facultad. No sólo para la satisfacción de la comunidad universitaria y empleadores, sino para la sociedad en general.

- Favorecer el avance del conocimiento de la salud, de la educación y de lo social, buscando aumentar la productividad científica en dicho ámbito.

- Dirigir la gestión integral de la Facultad hacia los objetivos de docencia e investigación y orientarla a la mejora continua de todos los procesos.

Estos objetivos se han diseñado de modo que aseguren el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y los valores propios de una cultura de paz y valores democráticos.

No obstante y debido a las actualizaciones periódicas de la página web, la política de Calidad de la Facultad que se encuentra publicada a la fecha de aprobación de la presente memoria, corresponde a la revisión del curso 13/14 aprobada con fecha 21/01/2014.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=176&g=2&f=1

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

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

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

| Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Proceso Facultad** | **Indicador** | | **10/11** | **11/12** | **12/13** | **Nº Mejora curso 12/13** |
| Elaboración de la política y objetivos de calidad | Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso. | Resultado esperado | - | - | ≥ 70% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 100% | |

## 1.1. Análisis de resultados

Durante el curso académico 2012-2013 la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud, se planteó 4 objetivos:

1. Garantizar la coordinación de la Facultad con los Servicios para la mejora de la captación de alumnos.
2. Reducir la tasa de abandono de los estudiantes de los Grados impartidos en la Facultad.
3. Potenciar la movilidad del profesorado de la Facultad.
4. Coordinación en las actividades de captación/promoción del Servicio de Nuevos Alumnos y Decanato

Los Objetivos de Calidad de la Facultad, se revisan anualmente salvo causa excepcional y se realiza un seguimiento a lo largo de todo el curso académico, por parte del Coordinador de Calidad, Vicedecanos y Decanos para analizar si se están desarrollando correctamente, según los resultados esperados. Los objetivos del curso han sido analizados por el Coordinador de Calidad, Vicedecanos y Decanos en diferentes reuniones celebradas a lo largo del curso, los días 13-11-2012, 13-03-2013, 9-04-2013, 25-04-2013, 18-06-2013, 12-09-2013 y 15-10-2013.Como resultado de dichas reuniones se observa que se han alcanzado los objetivos **1** y **4** los cuales finalizaban su seguimiento al término del curso, se han cumplido satisfactoriamente al 100%. También se hace un seguimiento de los objetivos **2** y **3** que se fijaron en el curso 12/13 pero cuyos resultados no podrán obtenerse hasta los cursos 13-14 y 14-15 tal y como se estableció en sus fechas de seguimiento.

# 2. Responsables del SGIC

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

| COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA DE APROBACIÓN:** | | ACTA 18/09/2012 (Anexo 2 (cuando proceda)) | |
| **NOMBRE** | **TIPO** | **CATEGORÍA** | **CARGO COMISIÓN** |
| Gabriel Martínez Rico | PDI | Decano | Presidente |
| María Catret Mascarell | PDI | Decana adjunta de Magisterio | Vicepresidenta |
| Mª Dolores Grau Sevilla | PDI | Decana adjunta de Psicología | Vicepresidenta |
| Margarita Gutiérrez Moret | PDI | Secretaria Facultad | Secretaria/ Coordinador de Calidad |
| Mª del Puig Andrés Sebastià | PDI | Vicedecana | Representante del Grado EI |
| Dionisio Félix Yañez Avendaño | PDI | Vicedecano | Representante del Grado EP |
| Joana Calero Plaza | PDI | Vicedecana | Representante del Grado ES |
| Roberto Sanz Ponce | PDI | Vicedecano | Representante del Grado PE |
| Beatriz Soucase Lozano | PDI | Vicedecana | Representante del Grado en Psicología |
| Margarita Cañadas Pérez | PDI | Vicedecano | Representante del Grado en Terapia Ocupacional |
| Jose Francisco Cervera Mérida | PDI | Vicedecana | Representante del Grado en Logopedia |
| Raquel Ibañez Martínez | PDI | Vicedecana | Representante del Postgrado |
| Beatriz Soucase Lozano | PDI | Vicedecana | Representante del PDI |
| Sara Capuz Lladró | PAS | Responsable Servicio | Representante del PAS |
| David Iván Lerma Parra | Alumno | Delegado | Representante de los alumnos |
| Rocío Pérez Tornero | PAS | Técnico de Calidad | Representante de la Oficina de Calidad |

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

| **PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:** | **P-06: GESTIÓN DE PROCESOS** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Formatos** | P-06-F-01 | | | | | |
| **Proceso Facultad** | **Indicador** | | **10/11** | **11/12** | **12/13** | **Nº Mejora curso 12/13** |
| Análisis y medición de resultados | Tasa de rendimiento | Resultado esperado | ≥ 80% | ≥ 80% | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | 95,79 % | 90,25 % | 95,27 % | |
| | Tasa de éxito | Resultado esperado | ≥ 75% | ≥ 75% | ≥ 75% | |
| | | Resultado obtenido | 100% | 100% | 100% | |
| | Tasa de abandono | Resultado esperado | ≤ 20% | ≤ 20% | ≤20% | |
| | | Resultado obtenido | 6,06% | 6,06% | 6,06% | |
| | Tasa de eficiencia de los graduados | Resultado esperado | ≥ 80 % | ≥ 80 % | ≥ 80 % | |
| | | Resultado obtenido | 100% | 96,17 % | 97,21 % | |
| | Tasa de graduación | Resultado esperado | ≥ 80 | ≥ 80 | ≥ 80 | |
| | | Resultado obtenido | 90,91 % | 90,63 % | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tasa de oferta / demanda | Resultado esperado | ≥ 80 | ≥ 80 | ≥ 80 | |
| | | Resultado obtenido | 133,33 % | 120% | 105,71 % | |
| | Tasa de matriculación | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 106,67 % | 106,67 % | 113,33 % | |

| **PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:** | **PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Formatos** | PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07 | | | | | |
| **Proceso Facultad** | **Indicador** | | **10/11** | **11/12** | **12/13** | **Nº Mejora curso 12/13** |
| Orientación del estudiante | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | ≥ 2 | ≥ 2 | |
| | | Resultado obtenido | - | 3 | - | |

| **PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:** | **PCA-06: BOLSA DE TRABAJO**<br>**PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Formatos** | | | | | | |
| **Proceso Facultad** | **Indicador** | | **10/11** | **11/12** | **12/13** | **Nº Mejora curso 12/13** |
| Orientación profesional | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | ≥ 2 | ≥ 2 | |
| | | Resultado obtenido | - | 3 | - | |

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

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

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

| **PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:** | **P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH**<br>**PCA-16: EDUCA-ACCIÓN** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Formatos** | P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04 | | | | | |
| **Proceso Facultad** | **Indicador** | | **10/11** | **11/12** | **12/13** | **Nº Mejora curso 12/13** |
| Capacitación y selección del PDI y PAS | Tasa PDI Doctor | Resultado esperado | ≥ 30% | ≥ 30% | ≥ 60% | |
| | | Resultado obtenido | 39% | 39% | 75% | |
| | Tasa PDI Doctor Acreditado | Resultado esperado | - | - | ≥ 30% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 33,33 % | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tasa PDI a tiempo completo | Resultado esperado | ≥ 30% | ≥ 30% | ≥ 30% | |
| | | Resultado obtenido | 33% | 33% | 75% | |
| Formación del PDI y PAS | Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación | Resultado esperado | | | | |
| | | Resultado obtenido | | | | |
| | Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* | Resultado esperado | | | | |
| | | Resultado obtenido | | | | |
| | Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación | Resultado esperado | | | | |
| | | Resultado obtenido | | | | |
| | Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* | Resultado esperado | | | | |
| | | Resultado obtenido | | | | |

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

## EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**

| WEB | https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp |
|---|---|

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012
WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)

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

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

| Indicador | | 10/11 | 11/12 | 12/13 | Nº Mejora curso 12/13 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nº REPUESTAS MÁXIMO | Resultado esperado | - | - | 250 | 1 |
| Nº RESPUESTAS REAL | Resultado obtenido | - | - | 87 | |

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

### 3.1. Análisis de resultados

Respecto al programa Docentia, no se pueden presentar datos referidos al profesorado de Posgrado ya que es un programa que se encuentra en fase experimental e inicialmente se ha diseñado para centrarse en el profesorado que imparte asignaturas de Grado.
En la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficiales de Máster y Doctorado.

No se aportan datos del alumnado del Máster con respecto al PAT, ya que no se aplica a los Másteres, es un programa dirigido a los estudiantes de primer año de Grado.
Respecto al nº de alumnos que asisten a los talleres, no se pueden aportar datos debido a que el servicio ha facilitado los datos diferenciados por sedes sin hacer referencia al origen de los alumnos, por lo que no es posible reflejar el nº de alumnos que participan, por ello se refleja como acción de mejora para el curso siguiente.
La Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación docente es del 35%, lo cual se debería mejorar, el no obtener un porcentaje mayor se debe a que el proceso de la evaluación de las encuestas pasa a ser on-line, para facilitar al alumnado su cumplimentación, teniendo en cuenta que el alumno todavía no está familiarizado con este procedimiento y tiene tendencia a no realizarlo.

## 4. Prácticas externas.

| **PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:** | **PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO** |
|---|---|
| **Formatos** | PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05 |
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=176&g=2&f=1 |
| INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp | |
| INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=176&g=2&a=1&f=1&intro=1 | |
| NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf | |

| Proceso Facultad | Indicador | | 10/11 | 11/12 | 12/13 | Nº Mejora curso 12/13 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión y revisión de las practicas externas | Índice de satisfacción con las prácticas.* | Resultado esperado | - | - | ≥ 6 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 7,5 | |
| | Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* | Resultado esperado | - | - | ≥ 7,5 | 2 |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

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

### 4.1. Análisis de resultados

En el curso 12-13 se obtienen los primeros resultados respecto a la satisfacción del alumnado con las prácticas, son superiores a los valores esperados.
Como novedad del curso 12-13 se genera una encuesta (on-line) para evaluar la satisfacción del tutor de prácticas que acoge alumnos en prácticas, pero debido a que no hubo contestación alguna por parte del profesorado, se plantea como acción de mejora del próximo curso 13-14 llevar a cabo un seguimiento.

## 5. Programas de movilidad.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES |
|---|---|
| **Formatos:** | PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16 |
| INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=176&g=2&m=9&f=1 | |
| INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp | |

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

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

### 5.1. Análisis de resultados

Tal y como muestran los resultados obtenidos, no ha habido participación en ningún programa de movilidad por parte del alumnado del Máster, no obstante como acción de mejora en los resultados de participación en los programas de movilidad, han sido nulos, pero para próximas ediciones se plantea desde el Servicio de Internacional mayor difusión de los programas.
En la memoria Verifica se habla de las diferentes opciones de movilidad/diferentes programas a los que pueden optar los alumnos del Máster
A pesar de la oferta al alumnado de realizar una parte de la formación fuera de nuestro país, el perfil del alumno que accede a nuestro Máster (cargas familiares/responsabilidades laborales), da como resultado que ninguno accede dicha opción.

# 6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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

| Proceso Facultad | Indicador | | 10/11 | 11/12 | 12/13 | Nº Mejora curso 12/13 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Garantía de la calidad de los programas formativos. | Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* | Resultado esperado | - | - | ≥ 2 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 2 | |

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

## 6.1. Análisis de resultados

Se presentan los datos obtenidos en la encuesta de egresados, viendo que se cumplen los resultados esperados.

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

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

**SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO**

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

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Musicoterapia en el Anexo 6 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 10/11 | 11/12 | 12/13 | Nº Mejora curso 12/13 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción del profesorado | Resultado esperado | - | - | ≥ 6 | 2 |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |

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

**SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

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

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

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

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

**SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

**Encuesta de Evaluación de la actividad docente**

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

| Proceso Facultad | Indicador | | 10/11 | 11/12 | 12/13 | Nº Mejora curso 12/13 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Análisis y medición de resultados | Índice de satisfacción con la actividad docente | Resultado esperado | - | - | ≥ 7 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 8,72 | |

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

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

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

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Musicoterapia en el Anexo 9 (cuando proceda)

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

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster en Musicoterapia en el Anexo 10 (cuando proceda)

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

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

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster en Musicoterapia en el Anexo 11 (cuando proceda)

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

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster en Musicoterapia en el Anexo 12(cuando proceda)

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

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

Informe de Satisfacción Egresados del Máster en Musicoterapia en el Anexo 13 (cuando proceda)

| **Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)** |
|---|
| Enlace Encuesta: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887 |
| Informe de Satisfacción del PAT del Máster en Musicoterapia se presenta en el Anexo 14 (cuando proceda) |

## 7.1. Análisis de resultados

Para poder evaluar el índice de satisfacción de los alumnos con el profesorado del Máster, la Universidad cuenta con la encuesta de evaluación de la actividad docente de postgrado https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=122&c=1491355680 de la cual se han citado anteriormente los resultados obtenidos, los resultados muestran que los alumnos valoran muy positivamente con un 8,72 al profesorado del Máster.

# 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

| **PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:** | **PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS** |
|---|---|
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=176&g=2&f=1 |
| HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx | |
| TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda) | |

| **Proceso Facultad** | **Indicador** | | **10/11** | **11/12** | **12/13** | **Nº Mejora curso 12/13** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias. | Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | Resultado esperado | - | - | ≤ 10 días | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 3,86 | |
| | Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas. | Resultado esperado | - | - | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 100% | |

## 8.1. Análisis de resultados

El Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones con el que cuenta la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", es utilizado por los alumnos de la Facultad y a la vista de los resultados obtenidos se atienden con agilidad (3,86 días) las cuestiones que plantean los mismos y se atienden el 100% de las quejas y sugerencias presentadas por el alumnado.

# 1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.

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

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

# 2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

### CURSO 2010/2011

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Estudiar nuevos canales para fomentar la movilidad del estudiante de a través de las prácticas en el extranjero (Referido a la titulación: Máster Universitario en Formación del profesorado de Educación Secundaria, Bachillerato, Formación profesional y Enseñanza de idiomas, en adelante **MPS**). |
| **ESTADO** |
| En proceso |
| **RESULTADO** |
| No se han obtenido resultados, dado que se están gestando las medidas para motivar al alumnado y que participe en los programas internacionales ofertados por la Universidad. |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Implantar encuestas (Referido a las titulaciones del Grado en Maestro de Educación Infantil, en adelante **EI**, el Grado en Maestro de Educación Primaria, en adelante **EP**, el Grado en Educación Social, en adelante **ES** y el **MPS**) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Las encuestas fueron implantadas por lo que se pudieron obtener resultados de los índices de satisfacción de diferentes grupos de interés de los que no se recogían los datos. |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Fomentar mayor implicación de los profesores en el Grado, animando a los mismos a participar de los programas de doctorado en el ámbito de la educación social (Referido a la titulación de **ES**) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Aumento de los profesores de Grado, doctores en el ámbito de la Educación Social |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Ampliar la información del alumnado que asiste al MPS (Referido a la titulación **MPS**) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| A través de la ficha perfil de acceso, se obtiene información acerca de los alumnos que cursan el Máster (vía de acceso, proveniencia académica estudios extranjeros, procedencia geográfica, motivos por los que ha elegido cursar el Máster en la UCV). |
| **OBSERVACIONES** |
| Se obtienen los primeros datos de manera piloto en algunas de las especialidades |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Motivar al alumnado para seguir docencia en inglés (Referido a las titulaciones: **EI,EP,ES** y **MPS**) |
| **ESTADO** |
| En proceso |
| **RESULTADO** |
| En el curso 10-11 se ofertaron asignaturas en inglés, pero no hubo matriculación por parte del alumnado en las mismas por lo que no fue posible impartirlas. |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Realizar una página web propia de la Facultad (Referido a las titulaciones: **EI,EP,ES** y **MPS**) |
| **ESTADO** |
| Los contenidos de la página web se han enviado al servicio correspondiente. |
| **RESULTADO** |
| A través de la página web se pretende conseguir una mejora de la información |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Proponer acciones para la captación (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Se han realizado jornadas, Seminarios y Ciclos de Conferencias, así como actividades con alumnos de Institutos, colegios y ciclos formativos. |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Desarrollar ideas sobre acciones que puedan orientar a los futuros egresados (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Se han realizado 8 Conferencias de Aulas que permiten a los alumnos conocer los diferentes ámbitos laborales del psicólogo. |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Preparar encuesta de satisfacción (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| En el apartado 4.4.2. Cauces de participación por los grupos de interés del Capítulo 4.Política y objetivos de calidad se han definido las encuestas |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Coordinación de los profesores para reforzar habilidades y competencias del alumnado de primero de Grado (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional). |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Se ha mejorado la coordinación a través de las reuniones mantenidas |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Aumentar el número de doctores acreditados (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Ha aumentado en líneas generales |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

## CURSO 2011/2012

| ACCIÓN DE MEJORA |
|---|
| Aumentar la difusión de la titulación mediante las nuevas tecnologías (Referido a la titulación de **ES**) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| -Creación de un blog de la titulación.<br>-Perfil en Redes Sociales |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| ACCIÓN DE MEJORA |
|---|
| Que el profesorado conozca otras realidades educativas (Referido a la titulación de **EP**,**EI** y **ES**) |
| **ESTADO** |
| En curso, pendiente para el curso 13-14. |
| **RESULTADO** |
| En el curso 12-13 aumenta ligeramente la participación del profesorado en programas de movilidad, no obstante queda pendiente la realización de sesiones informativas con el profesorado para dar a conocer los diferentes programas y los diferentes convenios para ampliar la experiencia docente |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| ACCIÓN DE MEJORA |
|---|
| Mayor formación del profesorado de todas las áreas (Referido a la titulación del **MPS**) |
| **ESTADO** |
| Cumplido |
| **RESULTADO** |
| Se han realizado sesiones formativas con los docentes para mejorar la formación del alumnado y aumentar sus salidas profesionales. Mejorar la supervisión práctica de los alumnos asignados. |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Mayor coordinación a nivel general, establecimiento de jerarquías de actuación y creación de figuras de referencia para el alumnado (Referido a la titulación del **MPS**). |
| **ESTADO** |
| Cumplido |
| **RESULTADO** |
| Se han asignado 9 coordinadores, de manera que cada especialidad dispone de su coordinador |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Disposición de acceso a la red en todas las aulas (Referido a las titulaciones: **EI, EP, ES** y **MPS**). |
| **ESTADO** |
| Cumplido |
| **RESULTADO** |
| Todas las sedes disponen de WIFI |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Mejorar la información de la Facultad (Referido a las titulaciones: **EI,EP,ES** y **MPS**) |
| **ESTADO** |
| En curso |
| **RESULTADO** |
| Los contenidos de la página web se han enviado al servicio correspondiente. |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Mejorar el proceso del pase de las encuestas (Referido a la titulación del **MPS**) |
| **ESTADO** |
| Cumplido |
| **RESULTADO** |
| Se ha sistematizado el proceso de las encuestas a través de la difusión del calendario entre el equipo de coordinación y la Oficina de Calidad para realizar el pase de la misma en el momento óptimo del curso. |
| **OBSERVACIONES** |
| |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Intensificar la coordinación entre los profesores agrupados en materias y módulos (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Los directores de departamento han realizado reuniones con el claustro al finalizar el semestre. Se ha nombrado un coordinador de asignatura |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

| **ACCIÓN DE MEJORA** |
|---|
| Revisar el indicador y definir una manera de cálculo que se adecue a la información que maneja la Facultad (Referido a las titulaciones de Psicología, Logopedia y Terapia Ocupacional) |
| **ESTADO** |
| Conseguido |
| **RESULTADO** |
| Se sustituye este indicador, el % de alumnos recibidos, por considerar que dicho indicador nos aporta mayor información acerca del funcionamiento del proceso. |
| **OBSERVACIONES** |
| **-** |

## 3. ACCIONES DE MEJORA

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar el porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad (Referido a la titulación del **MPS**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Se están describiendo los protocolos a seguir para participar en los diferentes programas de movilidad que se ofertan al alumnado del Máster | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Coordinador de Internacional y Dirección del Máster | |
| **Temporalización** | |
| Curso 14-15 | |
| **Recursos necesarios** | |
| Difusión de la información y elaboración de convenios. | |
| **Indicador asociado** | |
| Nº de alumnos que participan en los programas de movilidad | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Coordinador de Internacional y Dirección del Máster | |
| **Beneficios esperados** | |
| Potenciar la movilidad del alumnado del Máster | |
| **Resultados esperados** | |
| Buena acogida de la iniciativa por parte del alumnado | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Disminuir la Tasa de Abandono (Referido a la titulación de **EI y EP**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Reuniones personalizadas con los alumnos que solicitan baja, para estudiar posibles soluciones. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Vicedecanato | |
| **Temporalización** | |
| Curso 12-13 y 13-14 | |

| **Recursos necesarios** |
|---|
| Reuniones con el alumnado |
| **Indicador asociado** |
| Nº de alumnos que abandonan la titulación |
| **Responsable seguimiento** |
| Vicedecanato |
| **Beneficios esperados** |
| Disminuir la Tasa de Abandono de la titulación |
| **Resultados esperados** |
| La finalización de los estudios por parte del alumnado de la titulación. |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar el Porcentaje de estudiantes propios que siguen un programa de movilidad (Referido a la titulación de **EP**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Continuar con la difusión entre el alumnado de las diferentes opciones de movilidad a las que se pueden acoger. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Vicedecano de la titulación y Coordinadora de Internacional | |
| **Temporalización** | |
| Curso 2013-14 | |
| **Recursos necesarios** | |
| Cumplir los requisitos para participar en cualquiera de los programas de movilidad que la titulación tiene a su alcance. | |
| **Indicador asociado** | |
| Nº de estudiantes propios que siguen un programa de movilidad | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Coordinadora de Internacional | |
| **Beneficios esperados** | |
| Fomentar la movilidad del alumnado | |
| **Resultados esperados** | |
| Aumentar el porcentaje inicial esperado | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar el Porcentaje de estudiantes propios que siguen un programa de movilidad (Referido a la titulación de **ES**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| El Grado de Educación Social ha pasado a formar parte de una red Europea (European Social Education Training Formation d'Educateurs Sociaux Européens) de Universidades que imparten Educación Social, por tanto el alumno va a tener a su disposición un abanico más amplio de programas docentes donde elegir. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Vicedecana de la titulación y Coordinadora de Internacional | |
| **Temporalización** | |
| Se realizará la inscripción en la misma en el curso 13-14 para ofertar la movilidad en el 14-15 | |
| **Recursos necesarios** | |
| Cumplir los requisitos de la Beca Erasmus. | |
| **Indicador asociado** | |
| Nº de estudiantes propios que siguen un programa de movilidad | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Coordinadora de Internacional | |
| **Beneficios esperados** | |
| Fomentar la movilidad del alumnado | |
| **Resultados esperados** | |
| Aumentar el porcentaje inicial planteada | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Conocer el Índice de Satisfacción del PAT (Referido a la titulación de Pedagogía, en adelante **PE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Asignar tutor a la titulación, en la persona del Vicedecano de Pedagogía, y realizar el pase de las encuestas entre el alumnado. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Vicedecano de la titulación | |
| **Temporalización** | |
| Enero 2014-Julio 2014 | |
| **Recursos necesarios** | |
| Tutor de la titulación que acompaña al alumnado en el primer curso del grado, así como las propias encuestas. | |
| **Indicador asociado** | |
| Índice de Satisfacción del PAT | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Vicedecano de la titulación | |
| **Beneficios esperados** | |
| Conocer el grado de satisfacción del alumnado de la titulación con el Programa de Acción Tutorial que ofrece la Universidad a los alumnos de 1º | |
| **Resultados esperados** | |
| Conocer la problemáticas en torno a la titulación y la situación de sus alumnos | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Obtener resultados acerca del Índice de Satisfacción del Profesorado con la titulación (Referido a la titulación de **PE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Enviar los enlaces a las encuestas on-line y hacer un seguimiento al PDI de la titulación para que completen la encuesta | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Vicedecano de la titulación | |
| **Temporalización** | |
| Curso 13-14 | |
| **Recursos necesarios** | |
| La encuesta y el seguimiento a la participación | |
| **Indicador asociado** | |
| Índice de Satisfacción del Profesorado | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Vicedecano de la titulación | |
| **Beneficios esperados** | |
| Conocer el grado de satisfacción del PDI con la titulación | |
| **Resultados esperados** | |
| Obtener resultados del índice de satisfacción del profesorado de Pedagogía | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar la Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación docente (Referido al Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros educativos, en adelante **MDYGC**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Hacer un seguimiento de la participación en las encuestas de la evaluación | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Dirección del Máster | |
| **Temporalización** | |
| Febrero 2014-Julio 2014 | |
| **Recursos necesarios** | |
| E-mails recordatorios al alumnado | |
| **Indicador asociado** | |
| Nº de respuestas reales | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Director del Máster y Oficina de Calidad | |
| **Beneficios esperados** | |
| Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas | |
| **Resultados esperados** | |
| Obtener resultados del índice de satisfacción de los alumnos | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar la Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación docente (Referido al Máster Universitario en Dirección y Gestión de Centros educativos, en adelante **MDYGC**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Hacer un seguimiento de la participación en las encuestas de la evaluación | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Dirección del Máster | |
| **Temporalización** | |
| Febrero 2014-Julio 2014 | |
| **Recursos necesarios** | |

| |
|---|
| E-mails recordatorios al alumnado |
| **Indicador asociado** |
| Nº de respuestas reales |
| **Responsable seguimiento** |
| Director del Máster y Oficina de Calidad |
| **Beneficios esperados** |
| Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas |
| **Resultados esperados** |
| Obtener resultados del índice de satisfacción de los alumnos |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar la participación del alumnado en la encuesta de satisfacción con la titulación cursada, encuesta de egresados, (referido al **MDYGC**). | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Se adopta la medida de que los alumnos reciban al finalizar las últimas sesiones docentes del Máster, un correo electrónico indicándoles el enlace para cumplimentar la encuesta una vez finalizado y presentado el **TFM.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Dirección del Máster | |
| **Temporalización** | |
| Junio 2014-Diciembre 2014 | |
| **Recursos necesarios** | |
| E-mails recordatorios al alumnado | |
| **Indicador asociado** | |
| Índice de satisfacción con la titulación cursada | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Director del Máster y Oficina de Calidad | |
| **Beneficios esperados** | |
| Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas. | |
| **Resultados esperados** | |
| Conocer el índice de satisfacción del alumnado con la titulación cursada | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar Tasa matriculación (Referido al Grado en Logopedia) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Incrementar las tareas de difusión de los estudios de grado y de sus oportunidades de empleabilidad. Se tienen programadas dos jornadas técnico-científicas sobre difusión de la disciplina en marzo y mayo del 2014 y acciones de divulgación en el día europeo de la logopedia. Además estarán disponibles dos blogs para difundir los estudios de logopedia y otras acciones sobre la disciplina en la ucv. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Vicedecano de la titulación | |
| **Temporalización** | |
| Los blogs estarán disponibles en enero de 2014 y las jornadas de difusión se realizarán en primavera(marzo-mayo 2014) | |
| **Recursos necesarios** | |
| Recursos generados por el Máster de Intervención logopédica, el trabajo del profesorado y la colaboración de alumnado | |
| **Indicador asociado** | |
| Publicación en la web de los actos y difusión de los blogs | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Coordinador de Calidad y Vicedecano | |
| **Beneficios esperados** | |
| Aumento del número de matriculados en la titulación | |
| **Resultados esperados** | |
| Incremento de la Tasa de matriculación | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el Porcentaje de profesores evaluados suficiente (Grado en Logopedia)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Difusión de la importancia del programa DOCENTIA en el Grado en Logopedia** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Directores de departamento** | |
| **Temporalización** | |
| **Curso 13-14** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Reuniones de los directores de departamento para trasladar al profesorado las cuestiones a tener en cuenta y evaluables en el programa** | |
| **Indicador asociado** | |
| Porcentaje de profesores evaluados suficiente | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Vicedecano** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Mayor involucración del profesorado en el programa** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar los resultados positivos en el programa Docentia** | |

| **Nº de mejora:** | **3** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el nº de estudiantes que participan en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción con las prácticas externas (Grado en Logopedia).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Realizar un seguimiento a la participación de las encuestas, una vez se haya remitido el enlace on-line a la misma, para confirmar que el alumnado está accediendo a ella y reflejando su grado de satisfacción** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Comisión de Prácticas** | |
| **Temporalización** | |
| **Enero 2014- Marzo 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Consultas periódicas a la Oficina de calidad, acerca de la participación en las mismas, una vez remitido el enlace a los alumnos** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción con las prácticas**. | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Vicedecano de la titulación y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Conocer el índice de satisfacción del alumnado con las prácticas realizadas** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Aumentar la participación, aproximándola al máximo** | |

| Nº de mejora: | 5 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad (Grado en logopedia)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Continuar con la difusión de los programas de movilidad** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinador de Internacional y Vicedecano de la titulación** | |
| **Temporalización** | |
| **Curso 13-14** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **La difusión de los programas** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Vicedecano de la titulación** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Que el alumnado disponga de toda la información necesaria con un criterio informado de las ventajas de la movilidad.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar las consultas del alumnado a la Oficina de Relaciones Internacionales** | |

| **Nº de mejora:** | **6** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar el Nº de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad (Grado en Logopedia) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Continuar con la difusión de los programas de movilidad** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinador de Internacional y Vicedecano de la titulación** | |
| **Temporalización** | |
| **Curso 13-14** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **La difusión de los programas** | |
| **Indicador asociado** | |
| Nº de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Vicedecano de la titulación** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Que el alumnado disponga de toda la información necesaria con un criterio informado de las ventajas de la movilidad.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Mayores consultas a la Oficina de Relaciones Internacionales** | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar el nº de estudiantes propios que participan en un programa de movilidad (Grado en Psicología) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Mayor difusión desde el primer curso de los programas en los que el alumnado puede participar.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinador de Internacional de la titulación** | |
| **Temporalización** | |
| **Octubre 2013-Noviembre 2013** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Reuniones por las aulas y exposición de la información disponible en la web para dar a conocer los diferentes programas de movilidad, los trámites necesarios y las personas de contacto.** | |
| **Indicador asociado** | |
| % de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Vicedecana de la titulación** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Al aumentar la información de la que dispone el alumno, mejore sus condiciones para acceder a los programas (exigencias de nivel de idiomas, periodos de evaluación en las Universidades de destino) y por ello se espera que aumente también la participación acorde a los valores esperados** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Conseguir el mínimo marcado en el % de estudiantes propios que participan en programas de movilidad.** | |

| Nº de mejora: | 1 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la Tasa de matriculación (referido a Terapia Ocupacional, en adelante TO)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Potenciar la difusión de la titulación entre los estudiantes de Secundaria a través de talleres sobre las prácticas profesionales del Terapeuta Ocupacional.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinadora de prácticas y tutor** | |
| **Temporalización** | |
| **Septiembre 2013-Julio 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Profesorado y alumnado de la titulación que se desplazará a los centros educativos.** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de charlas y tasa de matriculación** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Vicedecano de la titulación** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Incrementar la Tasa de matriculación** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar el número de alumnos matriculados** | |

| Nº de mejora: | 2 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la Tasa de Doctor Acreditado (referido al Grado en TO)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Motivar al PDI para aumentar su actividad investigadora y crear grupos de investigación** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Director del departamento** | |
| **Temporalización** | |
| **Septiembre 2013-Julio 2015** | |
| **Recursos necesarios** | |

| |
|---|
| **Creación de grupos de investigación** |
| **Indicador asociado** |
| **% profesores acreditados** |
| **Responsable seguimiento** |
| **Vicedecano de la titulación** |
| **Beneficios esperados** |
| **Incrementar la Tasa de Doctor acreditado** |
| **Resultados esperados** |
| **Aumento del número de doctores acreditados** |

| **Nº de mejora:** | **3** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el % de Profesores evaluados excelentes (referido al Grado de TO)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Fomentar la participación del profesorado de la titulación en el programa Docentia así como los puntos evaluables y la importancia de mejorar los resultados en cada uno de los indicadores entre el claustro de la titulación.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Vicedecano de la titulación** | |
| **Temporalización** | |
| **Septiembre 2013-Julio 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Reuniones para difundir el programa Docentia** | |
| **Indicador asociado** | |
| **% de Profesores evaluados excelentes** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Vicedecano de la titulación** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Incrementar el % de Profesores evaluados excelentes** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Aumentar el % de Profesores evaluados excelentes** | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación del alumnado en la encuesta de evaluación de la actividad docente (Referido al Máster Universitario de Atención Integral a Personas con Discapacidad, en adelante AIPD).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se adopta la medida de que todos los alumnos reciban al finalizar la sesión docente, un correo electrónico recordándoles el código y profesor que deben evaluar.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Octubre 2013-Mayo 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **E-mails recordatorios al alumnado** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de respuestas reales a las encuestas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director del Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Obtener mayores resultados del índice de satisfacción de los tutores de prácticas** | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación de los tutores en la cumplimentación de la encuesta de satisfacción con las prácticas (referido al Máster Universitario de Atención a las Personas con Discapacidad)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Enviar los enlaces a las encuestas on-line en las fechas próximas a la realización de las mismas y hacer un seguimiento a los tutores para que completen la encuesta** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Director del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Mayo 2014-Julio 2015** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Las encuestas y los datos de participación en las encuestas proporcionados por la Oficina de Calidad para llevar a cabo el seguimiento de la participación en las mismas.** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción del tutor de prácticas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Director del Máster** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Conocer el índice de satisfacción de los tutores de prácticas con el proceso** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Obtener resultados del índice de satisfacción de los tutores de prácticas** | |

| **Nº de mejora:** | **3** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Movilidad (referido al Máster de **AIPD**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Se siguen efectuando las jornadas de formación para la movilidad | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Coordinador de Internacional | |
| **Temporalización** | |
| Curso académico 13-14 | |
| **Recursos necesarios** | |
| Charlas y difusión de la información a través de la web y las aulas | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de alumnos** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección Máster y Coordinador de Internacional** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar el nº de movilidad** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar el nº de alumnos que participan de algún programa de movilidad** | |

| **Nº de mejora:** | **4** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación de los egresados en la encuesta de satisfacción de la encuesta de egresados ( Máster de AIPD).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Seguimiento para ver el Grado de Participación del egresado** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Desde julio 2013-Febrero 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Las propias encuestas y los datos de participación en las encuestas proporcionados por la Oficina de Calidad.** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción del alumnado** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Director del Máster** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Incrementar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Conocer el nivel de satisfacción del alumnado con la titulación** | |

| **Nº de mejora:** | **5** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación del PDI en la encuesta de satisfacción del profesorado (Referido al Máster AIPD)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Seguimiento para ver el Grado de Participación del PDI del Máster** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Director del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Junio 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Las propias encuestas y los datos de participación en las encuestas proporcionados por la Oficina de Calidad.** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción del profesorado** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Director del Máster** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Incrementar la participación del profesorado en la cumplimentación de las encuestas.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Conocer el nivel de satisfacción del PDI con la titulación** | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación del alumnado en la encuesta de evaluación de la actividad docente (Referido al Máster de Musicoterapia).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se adopta la medida de que todos los alumnos reciban al finalizar la sesión docente, un correo electrónico recordándoles el código y profesor que deben evaluar.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Octubre 2013-Mayo 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **E-mails recordatorios al alumnado** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de respuestas reales a las encuestas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director del Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Obtener mayores resultados del índice de satisfacción de los tutores de prácticas** | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación de los tutores en la cumplimentación de la encuesta de prácticas (Referido en el Máster de Musicoterapia).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Enviar los enlaces a las encuestas on-line en las fechas próximas a la realización de las mismas y hacer un seguimiento a los tutores para que completen la encuesta** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Director del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Mayo 2014-Julio 2015** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Encuesta y Seguimiento de la participación** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción del tutor de prácticas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director del Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Conocer el índice de satisfacción de los tutores de prácticas con el proceso** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Obtener resultados del índice de satisfacción de los tutores de prácticas** | |

| **Nº de mejora:** | **3** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Movilidad (Referido al Máster de Musicoterapia)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se siguen efectuando las jornadas de formación para la movilidad** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinador de Internacional** | |
| **Temporalización** | |
| **Curso académico 13-14** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Charlas y difusión de la información a través de la web y las aulas** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de alumnos** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección Máster y Coordinador de Internacional** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar el nº de movilidad** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar el nº de alumnos que participan de algún programa de movilidad** | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Movilidad (Referido al Máster de Musicoterapia)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se siguen efectuando las jornadas de formación para la movilidad** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinador de Internacional** | |
| **Temporalización** | |
| **Curso académico 13-14** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Charlas y difusión de la información a través de la web y las aulas** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de alumnos** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección Máster y Coordinador de Internacional** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar el nº de movilidad** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar el nº de alumnos que participan de algún programa de movilidad** | |

| **Nº de mejora:** | **3** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación del PDI en la encuesta de satisfacción del profesorado (Musicoterapia)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Seguimiento para ver el Grado de Participación del PDI del Máster** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Director del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Mayo 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Las propias encuestas y los datos de participación en las encuestas proporcionados por la Oficina de Calidad.** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción del profesorado** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Coordinador de Calidad y Director del Máster** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Incrementar la participación del profesorado en la cumplimentación de las encuestas** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Conocer el nivel de satisfacción del PDI con la titulación** | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar la Tasa de participación del alumnado en la encuesta de actividad docente (Máster de Intervención Logopédica especializada, en adelante **ILE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Realizar un seguimiento de la participación y estimularla en el alumnado. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Responsable de prácticas del Máster | |
| **Temporalización** | |
| Mayo 2014-Junio 2014 | |

| |
|---|
| **Recursos necesarios** |
| Envío del enlace de las encuestas y seguimiento de participación |
| **Indicador asociado** |
| Nº de respuestas reales |
| **Responsable seguimiento** |
| Responsable de prácticas y Oficina de Calidad |
| **Beneficios esperados** |
| Aumento de la participación del alumnado |
| **Resultados esperados** |
| Conocer el índice de satisfacción |
| **Nº de mejora: 4** |
| **Acción de Mejora** |
| Incrementar la Tasa de participación del alumnado en la encuesta que recoge el índice de satisfacción con las prácticas (Referido al Máster **ILE**). |
| **Tareas a desarrollar** |
| Realizar un seguimiento de la participación y estimularla en el alumnado. |
| **Responsable de la Tarea** |
| Responsable de prácticas del Máster |
| **Temporalización** |
| Mayo 2014-Junio 2014 |
| **Recursos necesarios** |
| Envío del enlace de las encuestas y seguimiento de participación |
| **Indicador asociado** |
| Resultado obtenido en la encuesta |
| **Responsable seguimiento** |
| Responsable de prácticas y Oficina de Calidad |
| **Beneficios esperados** |
| Aumento de la participación del alumnado |
| **Resultados esperados** |
| Conocer el índice de satisfacción |

| **Nº de mejora:** | **5** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Incrementar la Tasa de participación del tutor en la encuesta de satisfacción del tutor de prácticas (Referido al Máster **ILE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Realizar un seguimiento de la participación de los tutores. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Responsable de prácticas del Máster | |
| **Temporalización** | |
| Mayo 2014-Junio 2014 | |
| **Recursos necesarios** | |
| Envío del enlace de las encuestas y seguimiento de participación | |
| **Indicador asociado** | |
| Índice de satisfacción obtenido | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Responsable de prácticas y Oficina de Calidad | |
| **Beneficios esperados** | |
| Aumento de la participación del alumnado | |
| **Resultados esperados** | |
| Conocer el índice de satisfacción | |

| **Nº de mejora:** | **6** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el índice de participación en la encuesta de egresados** (Referido al Máster **ILE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Seguimiento de la participación** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Mayo 2014-Septiembre 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |

| |
|---|
| **Envío de la encuesta y seguimiento** |
| **Indicador asociado** |
| **Índice de satisfacción** |
| **Responsable seguimiento** |
| **Director Máster y Oficina de Calidad** |
| **Beneficios esperados** |
| **Conocer el índice de satisfacción del alumnado** |
| **Resultados esperados** |
| **Incrementar la participación del alumnado** |

| **Nº de mejora:** | **7** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el índice de participación en la encuesta de satisfacción del profesorado** (Referido al Máster **ILE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Seguimiento de la participación** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Mayo 2014-Septiembre 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Envío de la encuesta y seguimiento** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción del PDI** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Conocer el índice de satisfacción del PDI** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar la participación del alumnado** | |

| **Nº de mejora:** | **8** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el índice de participación en la encuesta de satisfacción con la actividad docente** (Referido al Máster **ILE**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Seguimiento de la participación** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Mayo 2014-Septiembre 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Envío de la encuesta y seguimiento** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Índice de satisfacción** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Conocer el índice de satisfacción del alumnado** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar la participación del alumnado** | |

| Nº de mejora: | 1 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Participación del alumnado en los talleres del Servicio de Orientación (Máster Universitario en Psicología Jurídica, en adelante PJ)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Talleres de orientación laboral para el alumnado** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Servicio de Orientación** | |
| **Temporalización** | |
| **2º Cuatrimestre** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Aula de informática** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de talleres** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Atención integral del alumnado** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Mejorar la capacidad del alumnado en su incorporación al mercado laboral** | |

| Nº de mejora: | 2 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Mejorar la Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación docente (Referido al Máster de PJ)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Concretar una fecha con el alumnado para la evaluación conjunta del alumnado del Máster.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Febrero-Mayo** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Aula de informática** | |

| Indicador asociado |
|---|
| Encuestas |
| **Responsable seguimiento** |
| Dirección del Máster |
| **Beneficios esperados** |
| Aumento de la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas. |
| **Resultados esperados** |
| Obtener mayor información acerca de los índices de satisfacción del alumnado con el Máster. |

| Nº de mejora: | 4 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Índice de satisfacción con las prácticas (Referido al Máster de PJ) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Solicitar a cada alumno una carta motivada sobre la elección del master y posibles vías de prácticas<br>Que los tutores internos realicen un seguimiento más continuado de las prácticas | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Tutores internos | |
| **Temporalización** | |
| 2º cuatrimestre | |
| **Recursos necesarios** | |
| Documentación relativa a las encuestas | |
| **Indicador asociado** | |
| Registro de cartas, seguimientos y reunión con tutores externos | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Dirección Master | |
| **Beneficios esperados** | |
| Aumentar la sensación de eficacia y un mayor control sobre el proceso de prácticum | |
| **Resultados esperados** | |
| Aumentar el nivel de satisfacción del alumnado | |

| Nº de mejora: | 5 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Índice de satisfacción del tutor de prácticas (referido al Máster de PJ).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Desarrollar un seminario de trabajo (presencial o no) con los tutores externos previo a la asignación de prácticas**<br>**Realizar un mínimo de 3 seguimientos telefónicos con los tutores externos durante el periodo del prácticum**<br>**Invitar a los tutores externos a la exposición de las memorias del prácticum** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Director del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **2º cuatrimestre** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Documentación y espacios** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Registro de asistencia a seminario**<br>**Registro de llamadas**<br>**Invitaciones personalizadas a la presentación de memorias** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección del master** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Mejora en el seguimiento y tutorización del alumnado que repercute en la satisfacción del mismo** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Aumentar la satisfacción de tutores prácticum** | |

| Nº de mejora: | 4 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad (Referido al Máster PJ)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Ofrecer información permanente y actualidad sobre los programas de movilidad a través de la plataforma**<br>**Ofrecer información más personalizada a través de una charla ofrecida por el servicio de movilidad** | |

| |
|---|
| **Responsable de la Tarea** |
| **Coordinador practicum** |
| **Temporalización** |
| **1º cuatrimestre** |
| **Recursos necesarios** |
| **Plataforma** |
| **Indicador asociado** |
| **Enlace a movilidad en la plataforma**<br>**Registro de asistencia a la charla** |
| **Responsable seguimiento** |
| **Dirección del master** |
| **Beneficios esperados** |
| **Aumento de la satisfacción del alumnado** |
| **Resultados esperados** |
| **Aumentar el interés del alumnado por la movilidad en el master** |

| **Nº de mejora:** | **5** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad (Referido al Máster de PJ)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Ofrecer información permanente y actualidad sobre los programas de movilidad a través de la plataforma**<br>**Ofrecer información más personalizada a través de una charla ofrecida por el servicio de movilidad** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Responsable del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **1º cuatrimestre** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Plataforma** | |

| Indicador asociado |
|---|
| Enlace a movilidad en la plataforma<br>Registro de asistencia a la charla |
| **Responsable seguimiento** |
| Dirección del master |
| **Beneficios esperados** |
| Aumento de la satisfacción del alumnado |
| **Resultados esperados** |
| Aumentar el interés del alumnado por la movilidad en el master |

| Nº de mejora: | 6 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Realizar mayor número de sesiones de tutorización grupal sobre el funcionamiento del master<br>Incluir en las evaluaciones semanales, un apartado abierto de sugerencias de mejorar<br>Facilitar el acceso a la dirección del master y a los profesores profesionales tras cursar los estudios del master para cualquier orientación en el ámbito laboral dentro de la psicología jurídica<br>Informar por email de cursos, jornadas, ofertas de empleo, etc. Sobre psicología jurídica tanto a alumnos como a exalumnos | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| Dirección del master | |
| **Temporalización** | |
| Todo el curso | |
| **Recursos necesarios** | |
| Emails | |
| **Indicador asociado** | |
| Registro de sesiones<br>Análisis de las sugerencias<br>Registro de emails | |
| **Responsable seguimiento** | |
| Dirección master | |
| **Beneficios esperados** | |

| |
|---|
| **Aumento de satisfacción** |
| **Resultados esperados** |
| **Incrementar la participación activa y satisfacción del alumnado** |

| **Nº de mejora:** | **7** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Índice de satisfacción del profesorado (Referido al Máster de PJ)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Ofrecer reuniones de coordinación de profesorado por módulos**<br>**Ofrecer la posibilidad de publicar los materiales de estudio con ISBN** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del master** | |
| **Temporalización** | |
| **Octubre-junio** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Encuesta** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Convocatorias de reuniones y actas de las mismas**<br>**Invitaciones a publicar y material para publicación** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección del master** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Creación de un material de estudio sistematizado y mejora de ajuste de las sesiones docentes entre ellas** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Aumentar la satisfacción del profesorado** | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| Aumentar la Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente (Referido al Máster Universitario en Psicología de la Salud, en adelante **PS**) | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| Modificar el plazo para la encuesta de evaluación, distanciándolo del periodo de exámenes y concretando un día concreto con los alumnos para que cumplimenten la encuesta on-line durante una sesión del mismo. | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Enero 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Aula de informática** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de respuestas a las encuestas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección del Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| Aumento de la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas. | |
| **Resultados esperados** | |
| Aumento de la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas. | |

| **Nº de mejora:** | **2** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el número de estudiantes OUT de la titulación (Referido al Máster de PS)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Para incrementar el número de estudiantes OUT de la titulación, la solución planteada pasa necesariamente por incrementar el número de acuerdos de estudios con universidades extranjeras que deseen establecer acuerdos de movilidad para postgrado. Puesto que esto es difícil dado que los postgrados de mayor prestigio suelen ser de mayor coste en centros extranjeros y existe, en muchos casos, oposición a firmar este tipo de acuerdos, nos planteamos incrementar sobre todo el número de alumnos que salen fuera de España a realizar prácticas de Máster.** | |

| |
|---|
| **Para ello, y de acuerdo a la actual normativa de la unión Europea que permite disfrutar de periodos de Erasmus Prácticas tanto mientras se realizan estudios de postgrado como tras haberlos finalizado, nos planteamos apostar por promover sobre todo este tipo de movilidad. Siempre, en centros que desarrollen tareas en el ámbito de la psicología de la salud y cuyas características se ajusten a las propuestas en plan de estudios descrito en los informes Verifica y Modifica de Aneca.**<br><br>**Para esta movilidad el estudiante requiete únicamente de una carta de aceptación del centro de prácticas de destino y, con ello, se reducen los trámites y se favorece la movilidad del alumno.** |
| **Responsable de la Tarea** |
| **Dirección del Máster** |
| **Temporalización** |
| **Febrero de 2014** |
| **Recursos necesarios** |
| **Un aula para difundir y promover el conocimiento del programa a los próximos egresados del máster, así como a los alumnos de perimer año del MUPS que el próximo curso cursarán la asignatura Practicum III.** |
| **Indicador asociado** |
| **No de alumnos OUT** |
| **Responsable seguimiento** |
| **Dirección del máster-coordinador Internacional de Psicología** |
| **Beneficios esperados** |
| **Una mayor movilidad y prospección internacional del alumnado** |
| **Resultados esperados** |
| **Una mayor movilidad y prospección internacional del alumnado** |

| **Nº de mejora:** | **3** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar el número de estudiantes IN de la titulación (Referido al Máster de PS)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Para incrementar el número de estudiantes IN de la titulación, la solución planteada pasa necesariamente por incrementar el número de acuerdos de estudios con universidades extranjeras que deseen establecer acuerdos de** | |

| |
|---|
| **movilidad para postgrado.** |
| **Responsable de la Tarea** |
| **Dirección del máster-coordinador Internacional Psicología** |
| **Temporalización** |
| **Curso 2013-14** |
| **Recursos necesarios** |
| **Correo electrónico para establecer contactos, viajes de contacto por parte del coordinador internacional de la titulación, material impreso y en la web del título.** |
| **Indicador asociado** |
| **Incremento del nº de alumnos IN de postgrado** |
| **Responsable seguimiento** |
| **Dirección del máster-coordinador Internacional Psicología** |
| **Beneficios esperados** |
| **Incremento del nº de alumnos IN de postgrado y mayor internacionalización del título y de la propia universidad** |
| **Resultados esperados** |
| **Incremento del nº de alumnos IN del título** |

| **Nº de mejora:** | **4** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación en las encuestas de satisfacción del profesorado (Referido al Máster de PS)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Difundir, estableciendo un calendario fijo y al finalizar el cuatrimestre, la encuesta de satisfacción del profesorado del máster.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Febrero de 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Enlace web a la encuesta** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de encuesta realizadas por parte del profesorado** | |
| **Responsable seguimiento** | |

| |
|---|
| **Dirección del máster** |
| **Beneficios esperados** |
| **Incrementar la participación** |
| **Resultados esperados** |
| **Incrementar la participación** |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación del alumnado en la encuesta de evaluación de la actividad docente (Máster de Educación y Rehabilitación de Conductas Adictivas).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se adopta la medida de que todos los alumnos reciban al finalizar la sesión docente, un correo electrónico recordándoles el código y profesor que deben evaluar.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Octubre 2013-Mayo 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **E-mails recordatorios al alumnado** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de respuestas reales a las encuestas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director del Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Obtener resultados del índice de satisfacción de los alumnos** | |

| Nº de mejora: | 2 |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Movilidad (Máster de Educación y Rehabilitación de Conductas Adictivas)** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se siguen efectuando las jornadas de formación para la movilidad** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Coordinador de Internacional** | |
| **Temporalización** | |
| **Curso académico 13-14** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **Charlas y difusión de la información a través de la web y las aulas** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de alumnos** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Dirección Máster y Coordinador de Internacional** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar el nº de movilidad** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Incrementar el nº de alumnos que participan de algún programa de movilidad** | |

| **Nº de mejora:** | **1** |
|---|---|
| **Acción de Mejora** | |
| **Incrementar la participación del alumnado en la encuesta de evaluación de la actividad docente (Máster de Dirección y Gestión de Centros Educativos).** | |
| **Tareas a desarrollar** | |
| **Se adopta la medida de que todos los alumnos reciban al finalizar la sesión docente, un correo electrónico recordándoles el código y profesor que deben evaluar.** | |
| **Responsable de la Tarea** | |
| **Dirección del Máster** | |
| **Temporalización** | |
| **Octubre 2013-Mayo 2014** | |
| **Recursos necesarios** | |
| **E-mails recordatorios al alumnado** | |
| **Indicador asociado** | |
| **Nº de respuestas reales a las encuestas** | |
| **Responsable seguimiento** | |
| **Director del Máster y Oficina de Calidad** | |
| **Beneficios esperados** | |
| **Aumentar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas.** | |
| **Resultados esperados** | |
| **Obtener resultados del índice de satisfacción de los alumnos** | |

## INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN MUSICOTERAPIA

| INDICADOR | CURSO 10-11 | CURSO 11-12 | CURSO 12-13 |
|---|---|---|---|
| TASA DE RENDIMIENTO | 95,79 % | 90,25 % | 95,27% |
| TASA DE ABANDONO | 6,06% | 6,06% | 6,06% |
| TAS DE EFICIENCIA | 100 % | 96,17% | 97,21% |
| TASA DE GRADUACIÓN | 90,91 % | 90,63% | - |
| TASA DE OFERTA-DEMANDA | 133,33% | 120% | 105,71% |
| TASA DE MATRICULACIÓN | 106,67% | 106,67 % | 113,33% |
| TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR | 39% | 39% | 75% |
| TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO | 33% | 33% | 75% |

**OBSERVACIONES:**

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

  La tasa de rendimiento refleja la relación porcentual entre el número de créditos superados del título respecto al número total de créditos matriculados.
  En el curso 12-13, vista la tasa de Rendimiento obtenida, 95,27%, se considera un valor positivo con un ligero aumento con respecto a la Tasa anterior acercándose a los valores alcanzados en el primer curso 10-11.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

  Se presenta la Tasa de abandono de los tres cursos analizados, con un valor de 6,06%, debido a las circunstancias del perfil del alumnado explicadas anteriormente, los motivos por los que abandonan el Máster, se debe a motivos laborales y motivos personales que les impiden acabar sus estudios.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

  Los valores obtenidos en los tres cursos son muy positivos, ya que son superiores a los valores estimados en la Memoria Vigente del Máster donde se presentaba una Tasa de Eficiencia prevista del 87%.Éste indicador relaciona el número de créditos en los que debieron matricularse los alumnos egresados para superar el título y el total de créditos en los que se matricularon finalmente, lo cual indica que los alumnos no tuvieron que matricularse de mayor número de créditos que los requeridos para obtener el título. Por ello se puede concluir que los alumnos del Máster no presentan una gran dificultad para asimilar las competencias del mismo

- TASA DE GRADUACIÓN:

  Se aportan los datos del curso 10-11 de la Tasa de Graduación alcanzada es de 90,91%, superior al valor estimado en la Memoria Vigente del Máster donde se fijaba ésta tasa entorno al 85%, lo cual muestra que gran parte del alumnado del Máster superó en el tiempo previsto más un año los créditos necesarios para la obtención del título.
  No se puede presentar valores de dicha tasa en el curso 11-12 ya que hasta la finalización del curso 12-13 no se dispondrán.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

  La definición de la Tasa de Oferta-Demanda descrita en el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta al sistema de acceso en la UCV-San Vicente Mártir.

  Los resultados de esta tasa no son comparables con otras universidades puesto que el registro de datos de reserva y lista de espera de la UCV no sigue la misma metodología que las universidades públicas y, por tanto, se trata de una reserva de plaza y no de una solicitud de admisión a la titulación.
  No obstante tras su petición en anteriores informes de seguimiento a otras titulaciones, se presentan datos de la oferta-demanda, facilitados por el servicio de Nuevos Alumnos de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". Resaltar que los alumnos considerados para el cálculo de la demanda del Máster en Musicoterapia son aquellos alumnos que han mostrado un interés real por cursar dicha titulación en la Universidad, habiendo realizado algún tipo de inscripción bien sea: solicitud anticipada, reserva de plaza, lista de espera o matrícula aunque posteriormente se convierta en baja.

  Una vez hechas, estas aclaraciones, los resultados de la Tasas obtenidas a lo largo de los 3 cursos son satisfactorios puesto que la demanda de los alumnos por cursar el Máster en la Universidad, supera el número de plazas ofertadas, quedando alumnos en listas de espera para próximas ediciones.

- TASA DE PDI DOCTOR:

  La Tasa obtenida es del 75%, muy positiva puesto que supera los valores de referencia en la Memoria Verifica, el incremento es debido a que se han defendido muchas tesis doctorales este último año.
  Destacar que la plantilla de profesorado que imparte asignaturas en el mismo son profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de la Musicoterapia.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

  El valor obtenido, del 75% indica que se ha seleccionado cuidadosamente la formación profesional y académica, viene ligado al aumento en el número de tesis lo cual ha favorecido al aumento de la dedicación a tiempo completo en la titulación

- TASA DE MATRICULACIÓN:

  Observando los valores de las Tasas de los tres cursos vemos que se mantienen entorno a valores superiores al 100%, lo cual refleja la alta demanda de los alumnos, cubriendo la totalidad de las plazas y no superando el número de plazas verificadas del mismo en la Memoria vigente del título.

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

**REFLEXIÓN GLOBAL**

*A través de la página web de la UCV*: https://www.ucv.es/ *y los enlaces web facilitados en el presente informe, tanto el futuro alumno como el alumno que actualmente cursa sus estudios en la Universidad, puede acceder de una manera sencilla y fácilmente accesible, a la información de todos los Grados y Postgrados que se imparten en la Universidad como pueden ver a través del siguiente enlace:* https://www.ucv.es/postgrado_2_1.asp

*Así como a todos los Grados y Postgrados impartidos en la Facultad de Psicología y Ciencias de la Salud de manera inmediata, mediante menús desplegables e intuitivos, como ocurre en el* ***Musicoterapia,*** *tal y como recoge el siguiente enlace:* https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=176&g=2&f=1

*Se aporta una información completa sobre el título oficial objeto de seguimiento. Dicha información pública recogida en la Web, se actualiza anualmente y siempre que se produzca cualquier cambio sobre la información existente o se considere oportuno ampliar o modificar dicha información cubriendo las necesidades de información del alumnado y la sociedad en general.*

*En la página web, el alumnado accede fácilmente, mediante menús desplegables, a una Presentación General del Máster, información completa y actualizada de: Competencias, Plan de Estudios, Guías docentes, Normativa acerca del Trabajo Fin de Máster, Sistema de Garantía de Calidad, Memorias de Verificación y Modificación, horarios , que le aportan toda la información necesaria sobre el desarrollo y funcionamiento del Título.*
*Por tanto, podemos destacar que se trata de un sistema dinámico de comunicación pública de la información propia del Máster Universitario en* ***Musicoterapia****.*

## CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

**REFLEXIÓN GLOBAL**

*En el Informe de modificaciones enviado a la ANECA en febrero de 2012 se especifica que debido a las características de la memoria de verificación establecida en su momento para el procedimiento abreviado se presenta la mayor parte de la información que constituye la memoria de modificación, por primera vez, en lo relativo a: a) Competencias de la titulación. b) Plan de estudios de la titulación, que se ajusta en lo referido a contenidos, metodologías, actividades formativas, resultados del aprendizaje y sistema de evaluación. c) Infraestructuras.*

*También se han ajustado las competencias a las nuevas directrices indicadas en la Guía para la elaboración de las memorias.*

*Se justifica el cambio de sede, que no centro, donde se imparte este título, debido a las necesidades de adecuar las instalaciones a la implantación del Nuevo Plan de Estudios.*
*Todas estas modificaciones están recogidas en la web del Máster: https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=176&g=2&f=1 y han sido analizadas por el órgano responsable de la titulación.*

## CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

| REFLEXIÓN GLOBAL |
|---|
| *No se ha propuesto ninguna recomendación específica para el Máster Universitario en Musicoterapia.* |

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

| REFLEXIÓN GLOBAL |
|---|
| *El Máster responde al SGIC de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, que queda descrito de manera pública a través del siguiente enlace:* https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=176&g=2&f=1<br><br>*El manual de Calidad y de procedimientos de la Facultad tiene como ámbito de aplicación todos los Grados y Másteres oficiales de la misma ya que el diseño del SGIC reconocido por ANECA se realizó a través del programa AUDIT, el cual se hizo por centro, afectando a todas las titulaciones oficiales del Centro ya sean de Grado, Máster o Doctorado.*<br><br>*Para velar por el cumplimiento y buen funcionamiento del SGIC la Facultad cuenta con una Comisión de Calidad descrita en el Informe de Implantación del SGIC*<br><br>*Este curso 12-13 se realiza el primer Informe del SGIC del Máster, ya que anteriormente el Máster no contaba con un Sistema de Garantía Interno de Calidad, por haber sido verificado por el procedimiento abreviado, con su correspondiente plan de mejoras, de manera que se han incrementado el número de reuniones con la dirección del mismo para efectuar la implantación y el seguimiento del mismo, lo cual se así como se podrá ver de una manera más clara la evolución del mismo a lo largo de los diferentes cursos académicos ,facilitando el seguimiento al mismo*<br><br>*La implantación del Sistema de Garantía de Calidad adaptado al programa AUDIT nos ha permitido realizar un seguimiento de los procesos y de las evidencias e indicadores de la Facultad; de tal manera que a* |

*medida que se implanten los cursos y a través de los informes anuales y planes de mejora conseguiremos mejorar la calidad del Máster.*

## CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

**REFLEXIÓN GLOBAL**

*A continuación se procede a realizar un análisis detallado de los indicadores obtenidos en el Máster y que se encuentran publicados en la web como pueden ver a través del siguiente enlace:*

*https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=176&q=2&a=1&f=1*

*La **Tasa de Rendimiento del Título**, es elevada, considerándose un valor positivo, si bien es cierto es inferior al valor previsto en la memoria, no es más que un reflejo del perfil del alumnado que cursaba el Máster: adulto con cargas familiares, en ejercicio de su labor profesional y con su residencia fuera de la Comunidad Valenciana, lo cual ha impedido que superen la totalidad de los créditos en una única edición.*

*Los valores obtenidos en la **Tasa de Eficiencia de los Graduados** son muy positivos, ya que son superiores a los valores estimados en la Memoria Vigente del Máster, y refleja que los alumnos no tuvieron que matricularse de mayor número de créditos que los requeridos para obtener el título. Por ello se puede concluir que los alumnos del Máster no presentan una gran dificultad para asimilar las competencias del mismo.*

*Se aportan los datos del curso 10-11 Y 11-12 de la **Tasa de Graduación**, 90,91%, superior al valor estimado en la Memoria Vigente del Máster, lo cual muestra que gran parte del alumnado del Máster superó en el tiempo previsto más un año los créditos necesarios para la obtención del título.*

*Respecto a la **Tasa de Matriculación**, se observa que es estable, reflejando la alta demanda de los alumnos, cubriendo la totalidad de las plazas y no superando el número de plazas verificadas del mismo en la Memoria vigente del título.*

# ANEXOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN MUSICOTERAPIA 12-13

1. **PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD (Anexo 1)**
2. **ACTA DE SEGUIMIENTO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA,MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN FECHA: 18/09/2012 VERSIÓN 1.0 SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD DE LA UCV (Anexo 2)**
3. **INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PAS DE LA UCV. 2012-2013 (Anexo 7)**
4. **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE POSTGRADO ( Anexo 8)**
5. **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON LAS PRACTICAS EXTERNAS DEL MÁSTER (Anexo 9)**
6. **INFORME DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS DEL MÁSTER (Anexo 13)**
7. **GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (Anexo 15)**

| OBJETIVO: | Garantizar la coordinación de la Facultad con los Servicios para la mejora de la captación de alumnos | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nº: 03/12<br>REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:<br><br>Realizar, al menos, 2 reuniones entre el Servicio de Nuevos Alumnos y la Facultad para mejorar la captación de alumnos, durante el curso 2012-13. | Comunicación del Servicio de Nuevos Alumnos sobre acciones de captación propuestas. | Servicio de Nuevos Alumnos | Reunión<br><br>Email | Enero 2013 | Sí |
| | Elaboración de un plan de actuación con acciones específicas para cada una de las titulaciones | Decanato | Email<br><br>Reuniones<br><br>Actas de reunión | Febrero 2013 | Sí |
| | Reunión del Decanato con el Servicio para la comunicación de las acciones específicas de captación propuestas desde la Facultad. | Decanato<br><br>Servicio de Nuevos Alumnos | Reuniones<br><br>Actas de reunión<br><br>Email | Marzo 2013 | Sí |
| | Valoración final del Objetivo: Nº de Reuniones entre el servicio y la Facultad | Decanato | Email<br>Reuniones<br>Actas de reunión | Junio 2013 | Sí<br>Se han celebrado las 2 reuniones |

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 22/03/2012

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Enero-2013 | Comunicación al Servicio de Nuevos Alumnos de la necesidad de promocionar la captación de Nuevos Alumnos para las titulaciones.<br>Se acuerda una reunión con el Servicio de Nuevos Alumnos para el mes de Enero (Celebración de la reunión de Decanato con el Servicio de Nuevos Alumnos, el 17 de enero).<br>El 28 de Enero se realizaron por parte de las diferentes universidades de la Comunidad Valenciana las 42 jornadas de divulgación de las titulaciones impartidas en la Facultad bajo el título "Cursillos de orientación a los Estudios Universitarios" donde la decana y los vicedecanos junto con profesionales y alumnos de la titulación explicaron los diferentes grados e itinerarios. | | Ver powerpoint de la Jornada.<br>Ver Acta 8 |
| Abril-2013 | Se establecen las estrategias de difusión y promoción de los Grados tal y como puede verse en el Acta 13:<br>Revisión de los Folletos de las titulaciones | | Ver Acta 13<br>Enlace 1 información web<br>Enlace 2 información web<br>Enlace 3 información web |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Posibilidad de encuentro con los orientadores pendiente de la organización por parte del Servicio de Nuevos Alumnos.<br>Aprovechando una jornada que desde la Facultad se va a realizar sobre dislexia que tendrá lugar el sábado 11Mayo en Godella para profesionales y alumnos, se aprovecharía para invitar a los orientadores y dar a conocer las titulaciones que se imparten en la Facultad.<br>Se plantea desde Nuevos Alumnos en coordinación con el decanato de la Facultad una jornada de puertas abiertas el día 24 de abril.<br>A partir del 25 de abril las personas con reserva de plazas en Psicología serán citadas para una entrevista personal con la Vicedecana.<br>Como novedad éste curso 12-13 también se publica en la web información publicada en Paraula acerca de los Grados impartidos en la Facultad. | | Cartel informativo<br><br>Enlace Psicología<br><br>Enlace Terapia Ocupacional<br><br>Enlace Logopedia |
| Junio-2013 | Difusión por las clases de los alumnos de la Facultad de los vicedecanos y la responsable del servicio de nuevos alumnos para informar de los segundos grados.<br><br>Valoración final: Objetivo cumplido | | |

| OBJETIVO: | Reducir la tasa de abandono de los estudiantes de los Grados impartidos en la Facultad | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nº: 04/13<br>REV.: 01 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:<br><br>Reducir la tasa de abandono del Grado en Psicología del 16,24% en la promoción del curso 2010-11 a menos del 14% de 117 matriculados, para los estudiantes de la promoción del curso 2013-14.<br><br>Reducir la tasa de abandono del Grado en Logopedia del 32,26% en la promoción del curso 2010-11 a menos del 30% de 10 matriculados, para los estudiantes de la promoción del curso 2013-14.<br><br>Reducir la tasa de abandono del Grado en Terapia Ocupacional del 24% de 15 | Elaborar un documento para conocer los motivos por los que el alumno abandona la titulación. | Coordinador de Calidad | Solicitud de Baja | Enero 2013 | SI |
| | Implantar la solicitud de baja en la secretaría de la Facultad. Cada alumno que solicite el traslado de expediente deberá cumplimentar la solicitud. | Coordinador de Calidad / Decanato | Modelo Solicitud de Baja definitivo | Abril 2013 | SI |
| | Concertar una reunión con el alumno que indica el propósito de abandonar la titulación | Vicedecano de la titulación/Decanato | Contacto telefónico<br>Vía e-mail | Cuando el alumno indique en secretaría su decisión de abandonar | SI |
| | Recoger los resultados de las solicitudes de baja. | Coordinador de Calidad | Solicitudes cumplimentadas | Junio 2013 | SI |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| matriculados en la promoción del curso 2010-11 a menos del 22%, para los estudiantes de la promoción del curso 2013-14. | Análisis de las causas que motivan las solicitudes de traslado | Comisión de Calidad | Informe análisis solicitud de traslados | Julio 2013 | SI |
| | Puesta en marcha de los mecanismos detectados en el análisis de las causas para evitar que se repitan en el curso 2013-14 | Comisión de Calidad | Informe de propuestas de mejora | Septiembre 2013 | SI |
| | Revisión tasa de abandono promoción 2012-13 (primer año) | Coordinador de Calidad | Nº de solicitudes de traslado de expediente | Septiembre 2014 | |
| | Revisión tasa de abandono promoción 2013-14 (segundo año) | Coordinador de Calidad | Nº de solicitudes de traslado de expediente | Septiembre 2015 | |

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 18-06-13

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Enero 2013 | En primer lugar se solicitó al Técnico de Calidad de la Facultad la creación de una ficha que permitiera recoger los motivos más habituales por los que los alumnos se dan de baja, se envió a la Oficina de Calidad para su revisión y aprobación. El Coordinador de Calidad difundirá la Solicitud de Baja entre el Decanato de la Facultad y se plantea la posibilidad de que también se facilite a secretaría para aquellos alumnos que no pasen por Decanato. | | Ver Solicitud de Baja |
| Abril 2013 | Se aprueba en Junta de Facultad (23-04-13) la Solicitud de Baja de la titulación y se remite a los miembros del Decanato para recoger los motivos por los que el alumnado se da de baja en las titulaciones.<br>Trasladada la solicitud de baja a secretaría nos informan que dicha información ya queda recogida en la instancia por la cual los alumnos indican los motivos de la baja en la titulación, no obstante desde Decanato y Vicedecanato en los alumnos que soliciten la baja se entrevistarán con los alumnos y se cumplimentará la Solicitud de baja. | | Acta 23-04-13 |
| Junio 2013 | A fecha 17 de junio, el número de alumnos que cursan baja en los diferentes Grados es de:<br>-Grado en Psicología:25 alumnos | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | -Grado en Terapia Ocupacional:10 alumnos<br>-Grado en Logopedia:6 alumnos | | |
| Julio 2013 | En el momento el alumno se da de baja, desde Secretaría se envían un correo a Decanato para informar de los alumnos que se dan de baja.<br>En la Junta de Facultad del 17 de julio, se presentan las bajas cursadas en los diferentes grados de la Facultad, se tienen en cuenta para su análisis los resultados de las encuestas de satisfacción de las que hasta la fecha se tienen resultados, encuesta de egresados(Psicología, única titulación con egresados) encuestas de satisfacción con la actividad docente, encuestas de satisfacción con la titulación y encuestas de satisfacción con las prácticas (tanto del alumnado como del tutor externo).<br>Así como las tasas más destacables recogidas en la memoria académica del curso 12-13. | | Motivos de bajas<br><br>Acta 17-07-2013<br><br>Encuestas |
| Septiembre 2013 | Tras analizar los motivos de las bajas cursadas registradas en Secretaría.<br>Durante el curso 2012-13, en Psicología la mayoría de las bajas responden a factores personales (problemas laborales y/o económicos, problemas de salud...), por lo que tras analizar los casos y la naturaleza de los motivos de baja son aspectos que la Facultad no puede controlar.<br>Para el curso 13-14, en la entrevista con el alumno de nuevo ingreso, sí se han realizado entrevistas personalizadas y ello ha permitido, en aquellos casos | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | que lo requerían, analizar con el alumno su situación personal valorando diferentes recursos que le permitieran al alumno cursar la titulación.<br>Es una estrategia que se ha realizado conjuntamente en las tres titulaciones. | | |
| Septiembre 2014 | | | |
| Septiembre 2015 | | | |

| OBJETIVO: | POTENCIAR LA MOVILIDAD DEL PROFESORADO DE LA FACULTAD | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nº: 05/13<br>REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:<br><br>Obtener un 2% de movilidad del profesorado de la Facultad en el curso 13-14.<br>En el curso 11-12 no hubo participación por parte del profesorado. | Informar a los profesores de los diferentes programas de movilidad en los que pueden participar en el claustro. | Decanato<br>Técnico de la Oficina de Internacional<br>Responsable Internacional de Titulación | Reunión<br><br>Actas de reunión<br><br>Web | Junio 2013 | Sí |
| | Recopilar la oferta formativa del curso 13/14 y difundirla entre el profesorado | Decanato<br>Responsable de la Oficina de Internacional | Email<br>Web<br>Reunión | Noviembre 2013 (Según convocatoria curso 13/14) | Sí |
| | Valoración final del Objetivo: Nº de Profesores que participan en programas de movilidad | Decanato | Email<br>Datos proporcionados por la Oficina de Internacional | Julio 2014 | |

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 09/04/2013

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Julio 2013 | La participación en el curso 12-13 de los profesores de la Facultad en algún programa de movilidad:<br><br>Programa ERASMUS:<br>**2** profesores de salida: **Psicología** (Erasmus Docencia) y **Logopedia** (Erasmus Formación)<br><br>**2** profesores de entrada: **Terapia Ocupacional** (Erasmus Docencia) de Parnasse Deux Alice (Bélgica)<br><br>Programa MUNDUS:<br>**1** profesor de salida: **Terapia Ocupacional** (Mundus Formación)<br><br>**2** visitas institucionales de entrada para **Psicología** de la Universidad Anáhuac Mayab (México). | | |
| Noviembre 2013 | El coordinador de internacional informa al equipo docente sobre los programas ofertados de movilidad desde el servicio de internacional en los que pueden participar, así como las condiciones de los mismos y la posibilidad en cursos futuros de impartir asignaturas en la propia Facultad en inglés.(Pac-30 | | 19/07/2013 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | previsto para el curso 14-15) | | |
| Septiembre 2014 | | | |

| OBJETIVO: | Coordinación en las actividades de captación/promoción del Servicio de Nuevos Alumnos y Decanato | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nº: 06/13<br>REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:<br><br>Reafirmar a los alumnos indecisos en la matriculación del curso 13-14. | Preinscripción de los alumnos en las titulaciones impartidas en la Facultad | Nuevos Alumnos | Preinscripción<br>Reserva de plaza | Abril 2013 | Sí |
| | Comunicación de Nuevos Alumnos sobre los alumnos preinscritos con los responsables de las titulaciones. | Vicedecano<br>Nuevos Alumnos | Listas de alumnos preinscritos | Mayo, Junio, Julio, y septiembre 2013 | Sí |
| | Una vez el alumno se preinscribe el vicedecano le explica, asesora y enseña lo más relevante de la titulación. | Vicedecano | Reuniones personalizadas con los alumnos<br>Visitas a las instalaciones | Mayo 2013 | Sí |
| | Valoración final: Nº de alumnos matriculados/ Alumnos Preinscritos | Decanato | Matrículas de Secretaría | Octubre 2013 | Sí |

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 09-04-13

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Mayo2013 | Tras consultar los datos de Nuevos Alumnos a fecha de 9-4-13 las titulaciones cuentan con:<br><br>29 alumnos con reserva de plaza en Psicología<br>7 alumnos en Terapia Ocupacional<br>4 alumnos en Logopedia<br><br>Establecidas las estrategias de difusión y promoción de los Grados tal y cómo puede verse en el Acta :<br><br>-En el procedimiento de inscripción de nuevos alumnos para las titulaciones del Grado de Logopedia, Grado de, Grado de Terapia Ocupacional, se incluye una entrevista con el vicedecano de referencia tras la inscripción del alumno en la titulación. El vicedecano recibe al alumno y le explica los aspectos más relevantes de sus estudios. | | Ver Acta 13 |
| Junio 2013 | Tras consultar los datos de Nuevos Alumnos a fecha de 26-6-13:<br><br>48 alumnos con reserva de plaza en Psicología<br>13 alumnos en Terapia<br>9 alumnos en Logopedia<br>En Psicología se han realizado 20 entrevistas<br>En la titulación de Terapia se han realizado 15 entrevistas | | Registro de entrevistas de los vicedecanos con los alumnos |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | En la titulación de Logopedia se han efectuado el 100% de las entrevistas. | | |
| Julio 2013 | Se han seguido manteniendo entrevistas con los alumnos interesados, remitidos por el Servicio de Nuevos Alumnos a la Facultad. | | |
| Octubre 2013 | Para la valoración final se toman los datos de alumnos matriculados en la titulación/nº de preinscritos:<br><br>PSICO:123/133= 92,48 %<br><br>TO:29/30= 96,66 %<br><br>LO:24/26= 92,31%<br><br>Resaltar que las bajas producidas se deben principalmente a que los alumnos fueron admitidos en la Universidad Pública, por lo que causaron bajas en las diferentes titulaciones de la Facultad.<br>En vistas de los resultados se da por cumplido el objetivo. | | |

# COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, MAGISTERIO Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (curso 12-13)

**Aprobada el 18 de septiembre de 2012 por Junta de Facultad**

1. **Decano: Dn Gabriel Martínez Rico**
2. **Coordinador de Calidad: Dª Margarita Gutiérrez Moret**
3. **Decana adjunta de Magisterio: Dª María Catret Mascarell**
4. **Decana adjunta de Psicología: Dª Mª Dolores Grau Sevilla**
5. **Vicedecano representante de Educación Infantil: Dña Mª del Puig Andrés Sebastià**
6. **Vicedecano representante de Educación Primaria: Dn Dionisio Félix Yañez Avendaño**
7. **Vicedecano representante de Educación Social: Dña Joana Calero Plaza**
8. **Vicedecano representante de Pedagogía: Dn Roberto Sanz Ponce**
9. **Vicedecano representante de Psicología: Dña Beatriz Soucase Lozano**
10. **Vicedecano representante de Terapia: Dña Margarita Cañadas Pérez**
11. **Vicedecano representante de Logopedia: Dn Jose Francisco Cervera Mérida**
12. **Vicedecano representante de Postgrado: Dña Raquel Ibañez Martínez**
13. **Coordinador de RICOST: Dña Lucía Yuste Díaz**
14. **Representante PAS: Dña Sara Capuz Lladró**
15. **Representante PDI: Dña Beatriz Soucase Lozano**
16. **Representante de los alumnos: Dn David Iván Lerma Parra**
17. **Representante de la Oficina de Calidad: Dña Rocío Pérez Tornero**

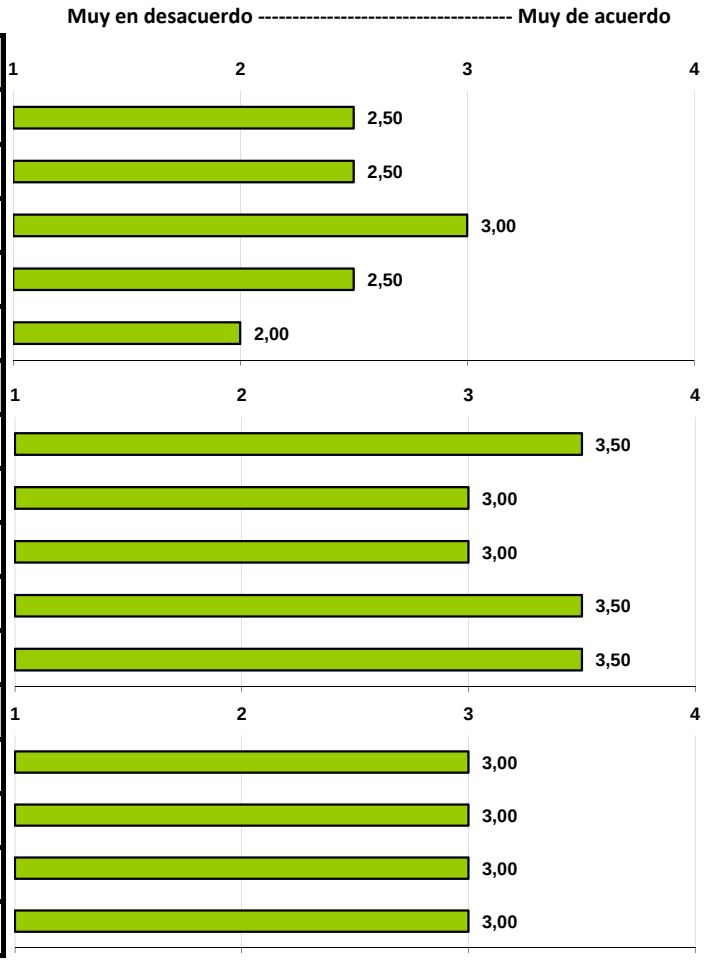
Dn. Gabriel Martínez Rico
Decano

Dª. Margarita Gutiérrez Moret
Secretaria

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

## 2012-2013

## ENCUESTA A EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN MUSICOTERAPIA

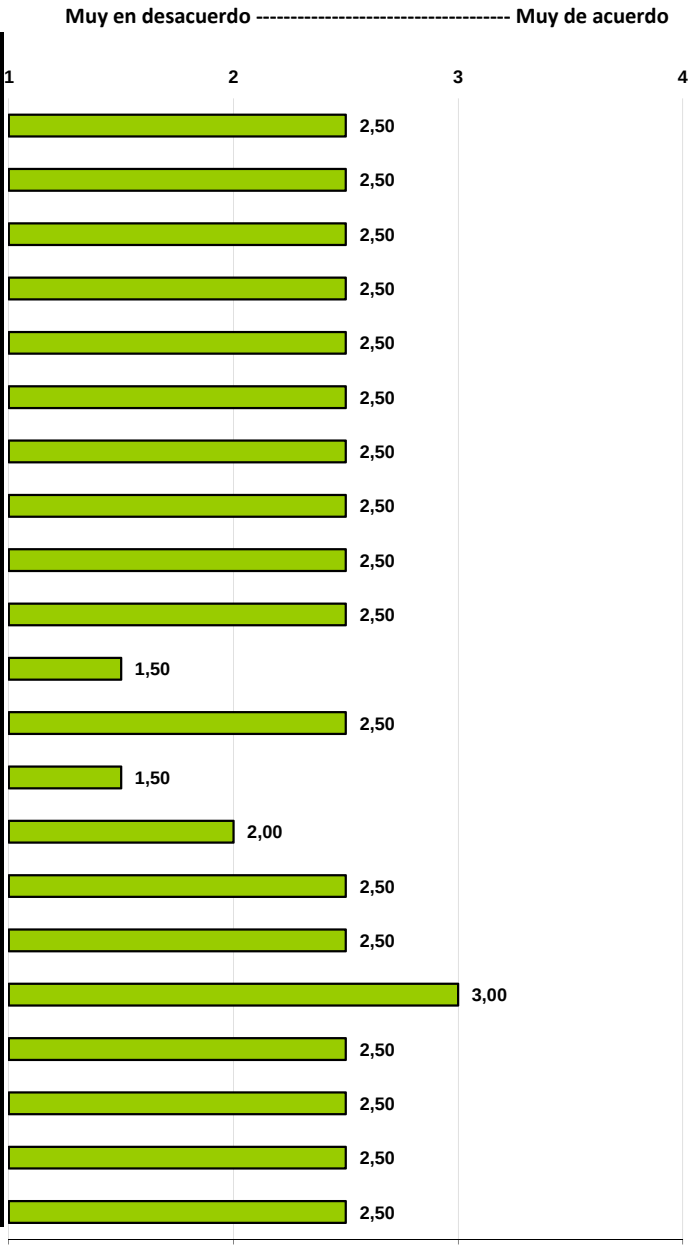



| CONOCIMIENTOS BÁSICOS/PROCESO FORMATIVO |
|---|
| 1. En general, los conocimientos adquiridos se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral. |
| 2. Los conocimientos teóricos adquiridos me han facilitado una buena base para la formación permanente. |
| 3. Las actividades prácticas desarrolladas en los estudios reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados en la profesión. |
| 4. Los conocimientos adquiridos tenían un adecuado equilibrio entre teoría y práctica. |
| 5. El plan de estudios tiene una estructura adecuada. |
| **Prácticas en centros / empresas (contestar en caso de haberlas realizado):** |
| 6. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación. |
| 7. El tutor del centro / empresa me ofreció una adecuada orientación. |
| 8. Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas. |
| 9. Estoy satisfecho/a con las prácticas que realicé. |
| 10. Las prácticas están en consonancia con los conocimientos adquiridos en la carrera. |
| **Profesorado:** |
| 11. Los profesores/as ofrecen un adecuado nivel de conocimientos teóricos y prácticos. |
| 12. El profesorado utiliza las metodologías adecuadas en función de las características y nivel de los estudiantes. |
| 13. La actitud del profesorado hacia los estudiantes es adecuada. |
| 14. La atención del profesorado en las tutorías es adecuada. |

Número de encuestas: 2

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

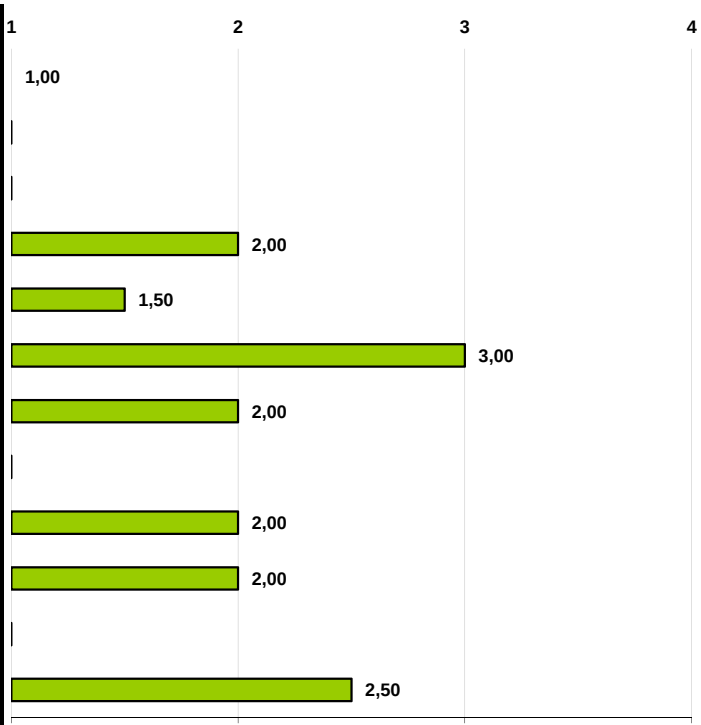
| HABILIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA CARRERA. Valoración del desarrollo de las habilidades durante la carrera: | |
|---|---|
| 1. En general, las habilidades desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral. | 2,50 |
| 2. Detectar, diagnosticar y resolver problemas. | 2,50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



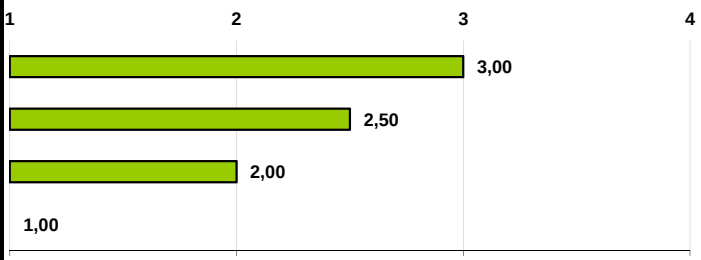
Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

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

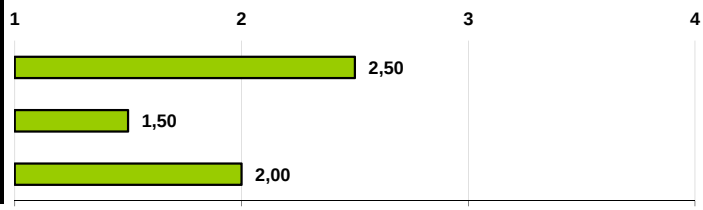
| SERVICIOS | |
|---|---|
| 1. Existe una buena oferta cultural (exposiciones, conferencias, mesas redondas...) | 1,00 |
| 2. El servicio de biblioteca es adecuado (préstamo, fondos bibliográficos, instalaciones...) | |
| 3. Las aulas y laboratorios son adecuados. | |
| 4. Los equipos informáticos son suficientes. | 2,00 |
| 5. Los equipos informáticos son adecuados. | 1,50 |
| 6. El servicio de intranet de la Universidad es adecuado. | 3,00 |
| 7. El servicio de orientación al alumnado es adecuado. | 2,00 |
| 8. El servicio de secretaría es adecuado. | |
| 9. El servicio de reprografía es adecuado. | 2,00 |
| 10. Existen espacios para el estudio y desarrollo de trabajos individuales y grupales. | 2,00 |
| 11. Las instalaciones deportivas y sus actividades son adecuadas. | |
| 12. Existe una buena difusión de los servicios de la Universidad. | 2,50 |




| EXPECTATIVAS | |
|---|---|
| 1. Espero desarrollarme profesionalmente en el campo de la titulación que he cursado. | 3,00 |
| 2. Creo que tengo las habilidades suficientes para desarrollar mi profesión. | 2,50 |
| 3. Sé dónde puedo buscar trabajo relacionado con mi titulación. | 2,00 |
| 4. Considero que esta titulación está bien valorada social y laboralmente. | 1,00 |




| VALORACIÓN GLOBAL | |
|---|---|
| DIFICULTAD DE LA TITULACIÓN | 2,50 |
| UTILIDAD DE LA TITULACIÓN PARA LA VIDA LABORAL | 1,50 |
| SATISFACCIÓN CON LA TITULACIÓN | 2,00 |

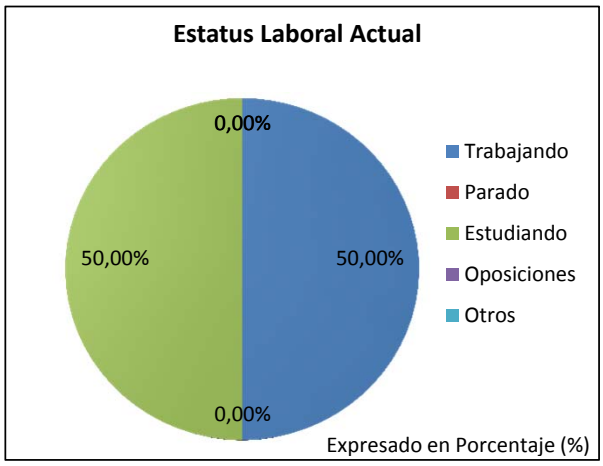


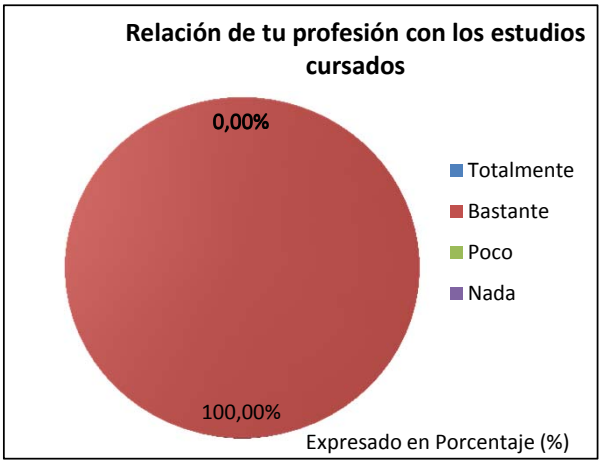


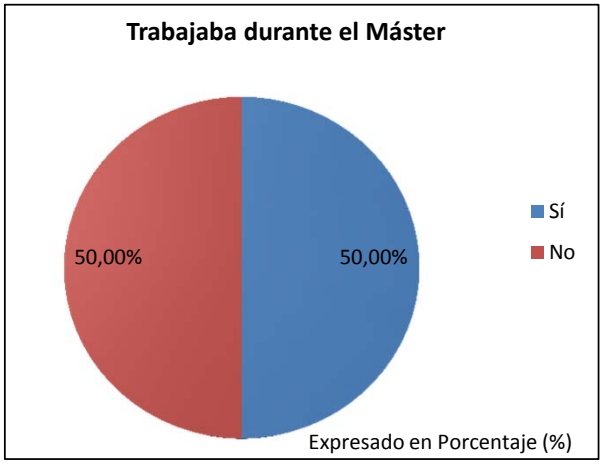
Guillem de Castro, 94. 46003 Valencia. Tel. 96 363 74 12 ext. 21070

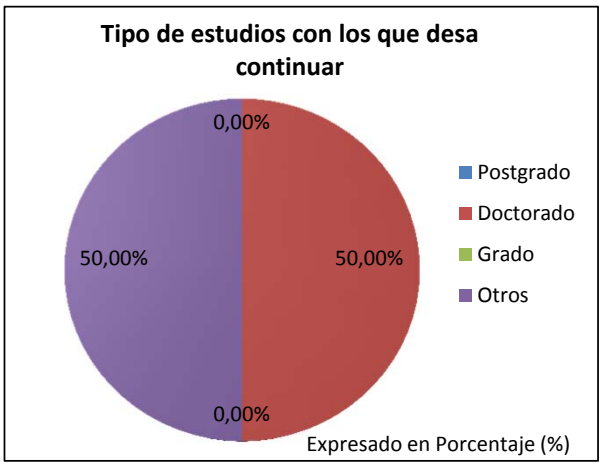
Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

**IDENTIFICACIÓN**

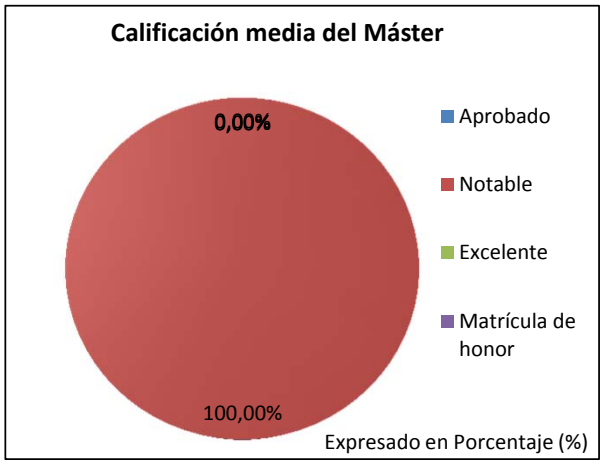


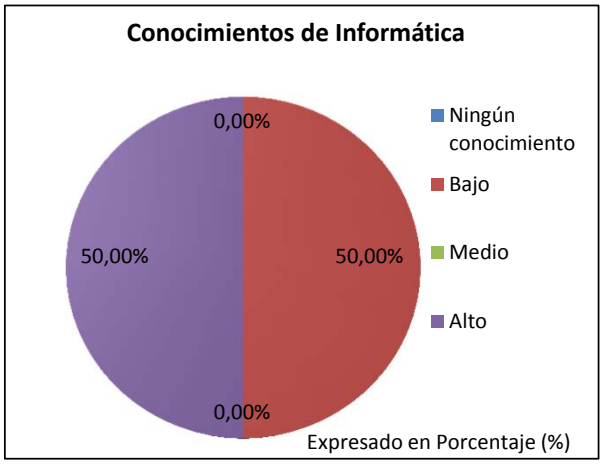



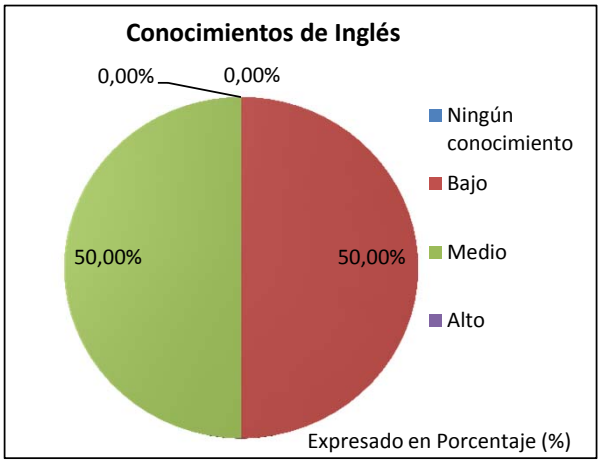



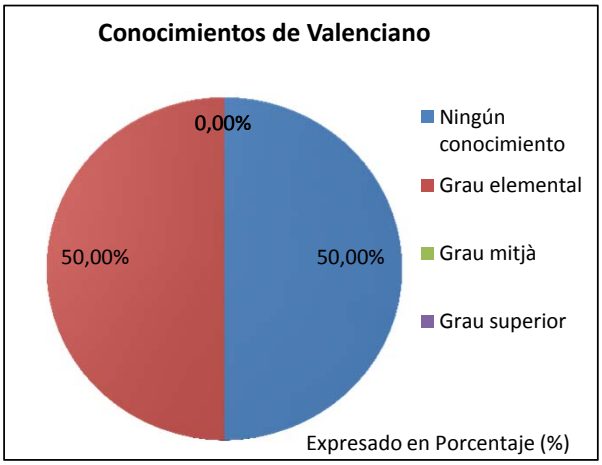


**IDENTIFICACIÓN**



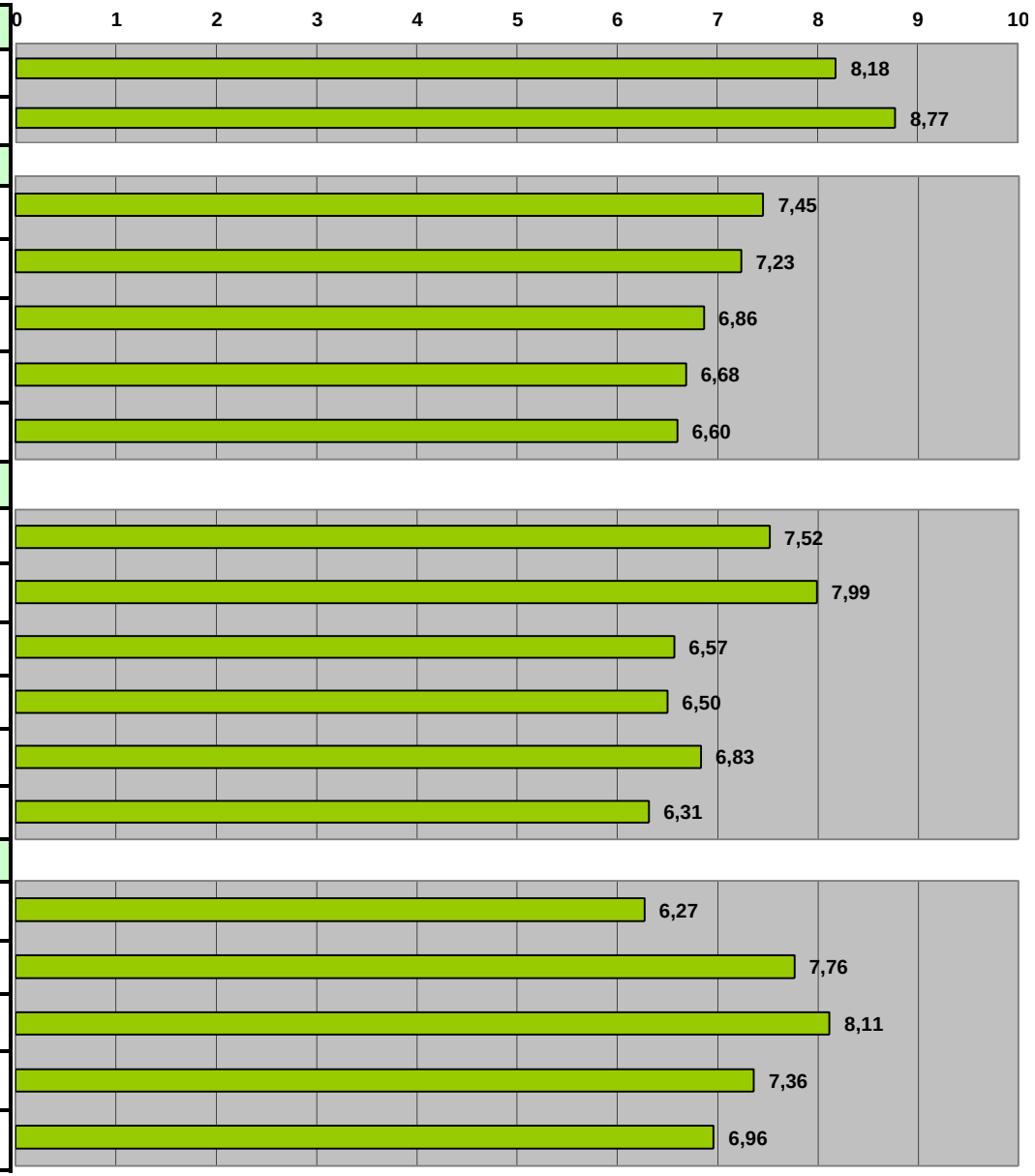




Observaciones:

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




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

**Observaciones de interés:**

Nº de encuestas: 195



.

# ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA POSTGRADO

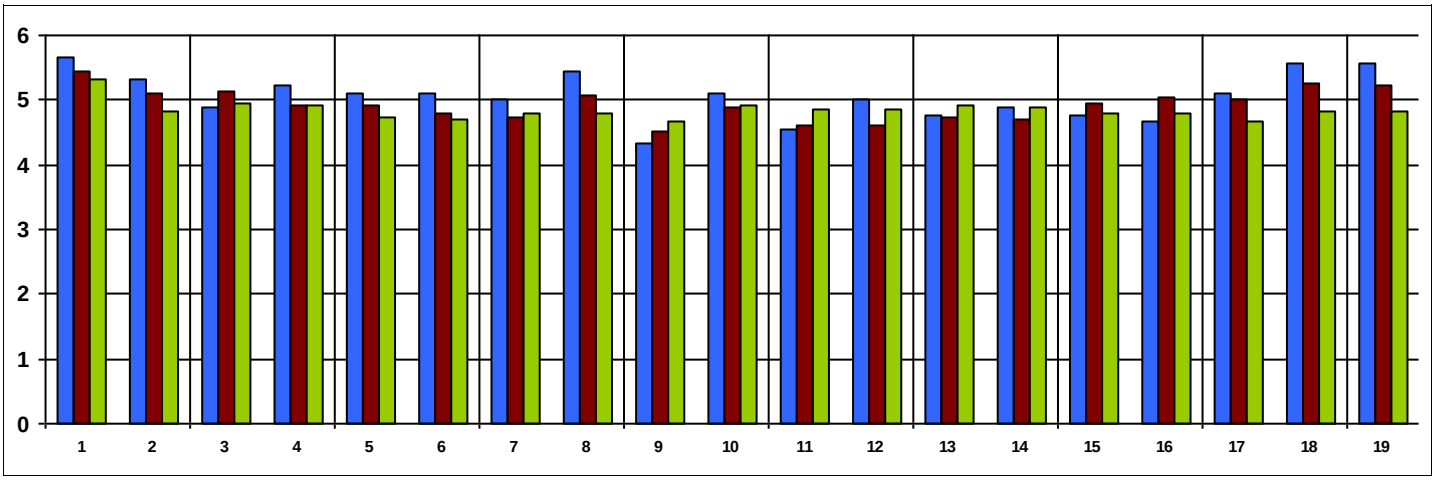
**Código:** **Nombre:**

**Asignatura:**

**Máster:** Máster Universitario en Musicoterapia

| | PROFESOR | TITUL. | UNIV. |
|---|---|---|---|
| 1. El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases. | **5,67** | **5,44** | **5,31** |
| | *9* | *87* | *3828* |
| 2. La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada. | **5,33** | **5,11** | **4,83** |
| | *9* | *87* | *3827* |
| 3. Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.) | **4,89** | **5,15** | **4,93** |
| | *9* | *87* | *3836* |
| 4. Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas. | **5,22** | **4,91** | **4,93** |
| | *9* | *87* | *3822* |
| 5. Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los/as alumnos/as (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de la sesiones. | **5,11** | **4,93** | **4,74** |
| | *9* | *87* | *3824* |
| 6. La guía docente de la asignatura/módulo se explica con detalle en las sesiones iniciales. | **5,11** | **4,78** | **4,71** |
| | *9* | *86* | *3600* |
| 7. El desarrollo de la asignatura/módulo se ajusta a lo previsto en la guía docente. | **5,00** | **4,75** | **4,79** |
| | *9* | *87* | *3611* |
| 8. La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en la guía son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura/módulo. | **5,44** | **5,07** | **4,81** |
| | *9* | *87* | *3587* |
| 9. Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases. | **4,33** | **4,51** | **4,68** |
| | *9* | *87* | *3753* |
| 10. Los criterios y sistemas de evaluación se ajustan a lo establecido en la guía docente. | **5,11** | **4,88** | **4,91** |
| | *9* | *80* | *3507* |
| 11. El proceso de evaluación es objetivo y transparente. | **4,56** | **4,61** | **4,86** |
| | *9* | *76* | *3496* |
| 12. El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado. | **5,00** | **4,60** | **4,86** |
| | *8* | *65* | *2647* |
| 13. Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente. | **4,75** | **4,73** | **4,92** |
| | *8* | *63* | *2765* |
| 14. El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación (si procede). | **4,88** | **4,69** | **4,88** |
| | *8* | *67* | *3447* |
| 15. Las actividades desarrolladas (sesiones, casos prácticos, etc.) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura/módulo. | **4,78** | **4,95** | **4,78** |
| | *9* | *87* | *3817* |
| 16. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias/objetivos previstos en la guía docente. | **4,67** | **5,05** | **4,79** |
| | *9* | *87* | *3823* |
| 17. Después de cursar la asignatura/módulo ha aumentado mi interés en este campo. | **5,11** | **5,02** | **4,68** |
| | *9* | *87* | *3813* |
| 18. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes. | **5,56** | **5,25** | **4,83** |
| | *9* | *87* | *3811* |
| 19. Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo. | **5,56** | **5,22** | **4,84** |
| | *9* | *87* | *3824* |

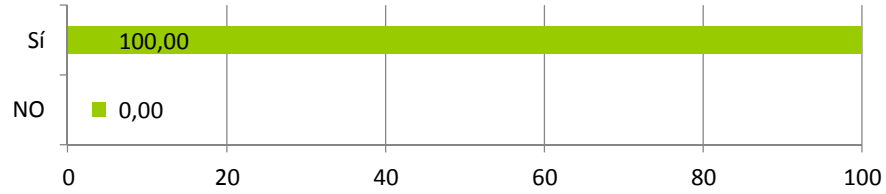
## Gráfico de Medias (Profesor/Titulación/Universidad)



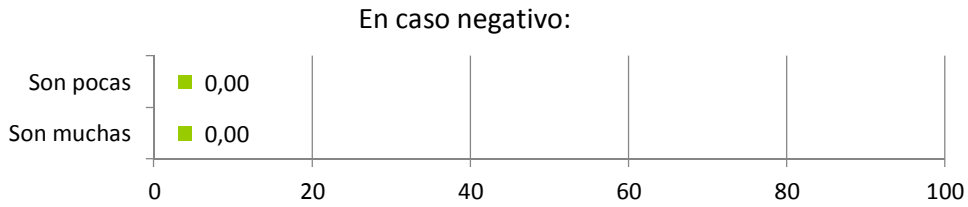

La media es de 1 a 6, siendo los valores los siguientes: 1 - Totalmente en desacuerdo; 2 - Muy en desacuerdo; 3 - En desacuerdo; 4 - De acuerdo; 5 - Muy de acuerdo; 6 - Totalmente de acuerdo. Las repuestas NC no se computan en la media.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS DE LA UCV - 2012-2013
## Máster Universitario en Musicoterapia

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



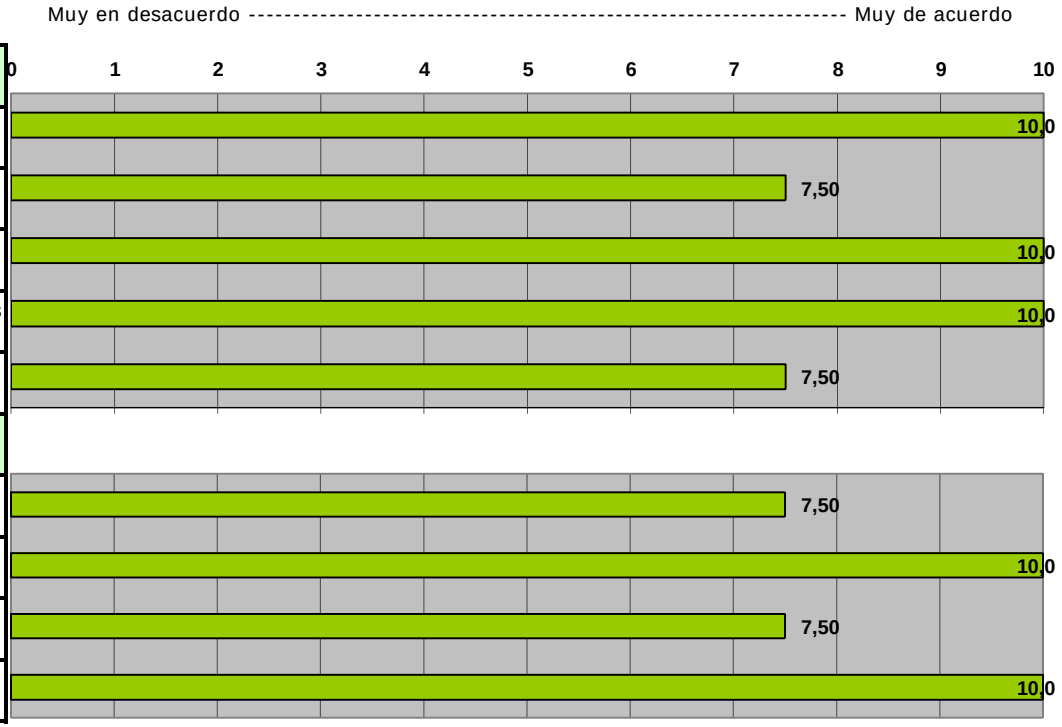

**Valores expresados en %**




**Valores expresados en %**

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

| | |
|---|---|
| Se ha cumplido el programa establecido al inicio de las prácticas. | 7,50 |
| La organización de las prácticas ha sido adecuada. | 5,00 |
| Las prácticas tienen relación con los conocimientos adquiridos en la carrera. | 5,00 |
| Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas. | 7,50 |
| La relación con mi tutor de la UCV y la forma en que ha llevado a cabo la tutoría ha sido adecuada. | 7,50 |
| Estoy satisfecho/a con las actividades realizadas. | 7,50 |




| | |
|---|---|
| **RELACIÓN CON EL CENTRO/EMPRESA** | |
| En el centro/empresa se me ofreció una orientación adecuada. | 10,0 |
| El centro/empresa era adecuado a las características del programa de prácticas. | 7,50 |
| En todo momento he realizado tareas acorde con el programa de prácticas. | 10,0 |
| El centro/empresa me facilitó todos los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente mis tareas. | 10,0 |
| El centro/empresa me ayudó a solucionar las incidencias que pudieron surgir. | 7,50 |
| **SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS** | |
| Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación. | 7,50 |
| La realización de prácticas dentro del plan de estudios es positiva para la formación profesional del estudiante. | 10,0 |
| Con esta experiencia han aumentado mis expectativas de obtener un trabajo en el futuro acorde con mi titulación. | 7,50 |
| Valoración global de las prácticas. | 10,0 |

**Observaciones de interés:**

Aumentar el número de horas de las prácticas.
Disminuir algunas tareas de la memoria de practicas que resultan irrelevantes.

Nº de encuestas: 1

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

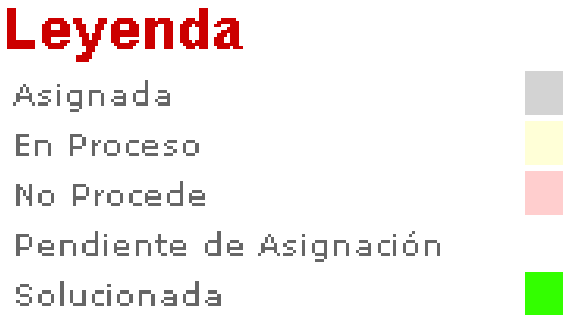
En la parte superior disponemos de una herramienta para filtrar las quejas/sugerencias/felicitaciones. Los criterios de filtro son combinables entre sí y son:

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

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

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

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




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

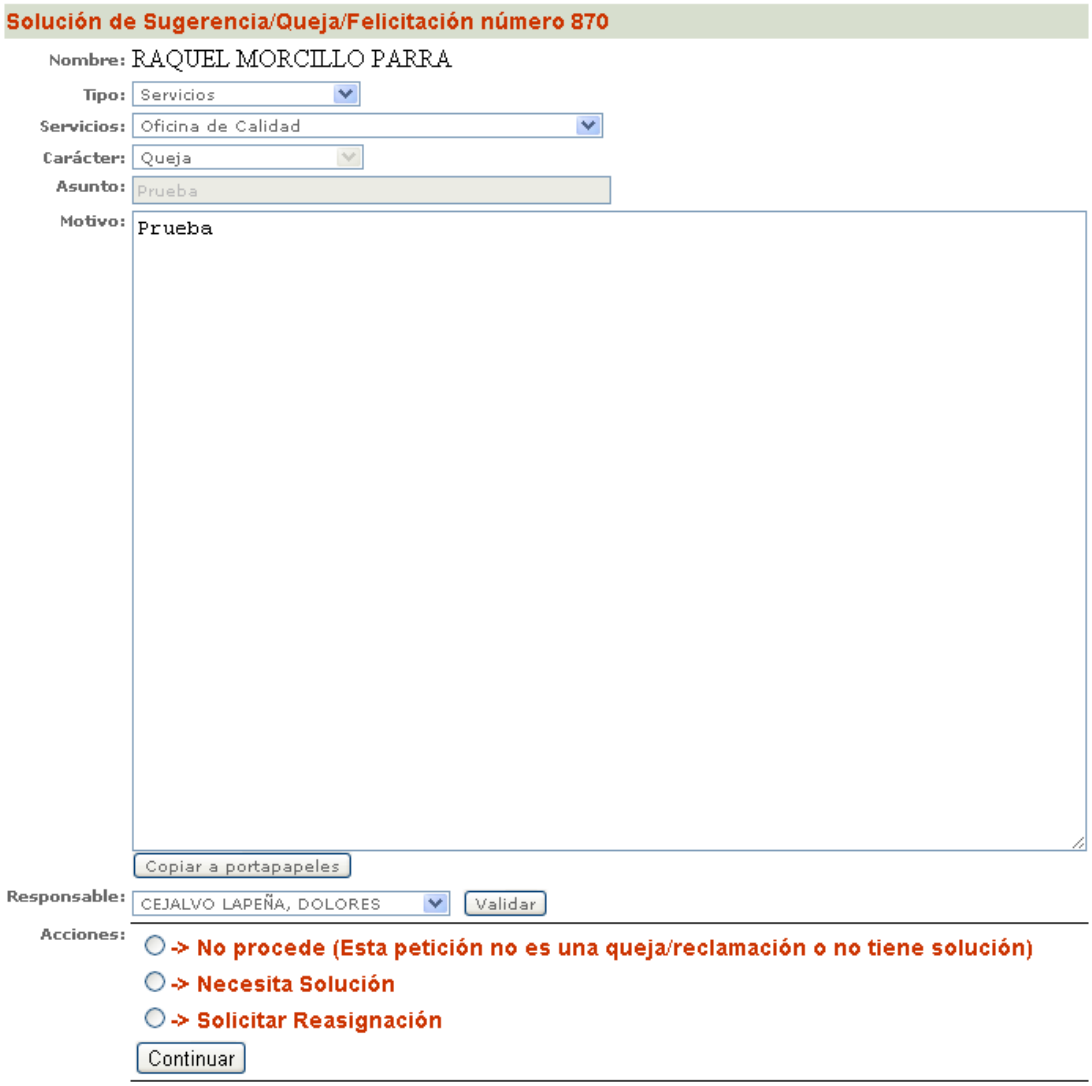
- No procede: cuando una petición no es viable, por algunas de las razones que expondremos más adelante. Este estado supone el cierre definitivo de la petición.
- Solucionada: este estado indica que el usuario ha recibido una solución a su petición. También supone su cierre definitivo.

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

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

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

## GESTION DE LA QUEJA



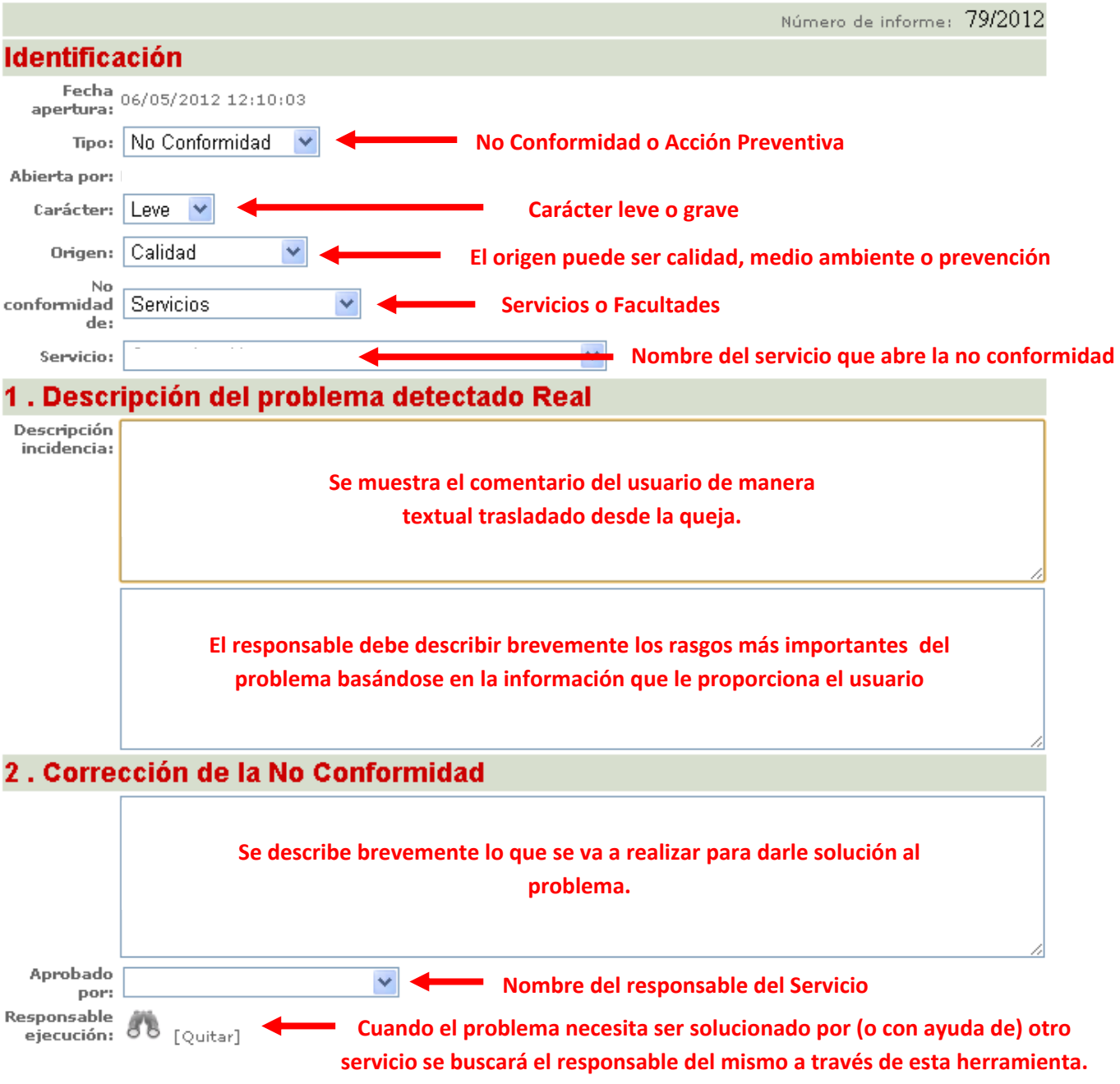

- Nombre: usuario que hace la queja.
- Tipo: de Servicios o de Aspectos académicos (Facultades).
- Servicio: nombre del Servicio (o Facultad) al que va dirigida la queja.
- Carácter: queja, sugerencia o felicitación. En este caso, queja.
- Asunto: tema del que trata la queja. Puesto por el usuario.
-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

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

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

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

## NO CONFORMIDAD



## 2 .1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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

[Quitar]

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

## 3 . Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

## 4 . Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- (•) No
- ( ) Sí

Abre una Acción Correctiva

Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

# ACCIÓN CORRECTIVA

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

- ○ No
- ◉ Sí

## 5 . Acciones para solucionar las causas

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

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

Nombre del responsable del Servicio

**Aprobado por:** -- Sin asignar

**Responsable de la acción:** -- Sin asignar

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

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

**Método evaluación:**

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

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

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

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

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

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

**Fecha de cierre:**

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

## 8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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

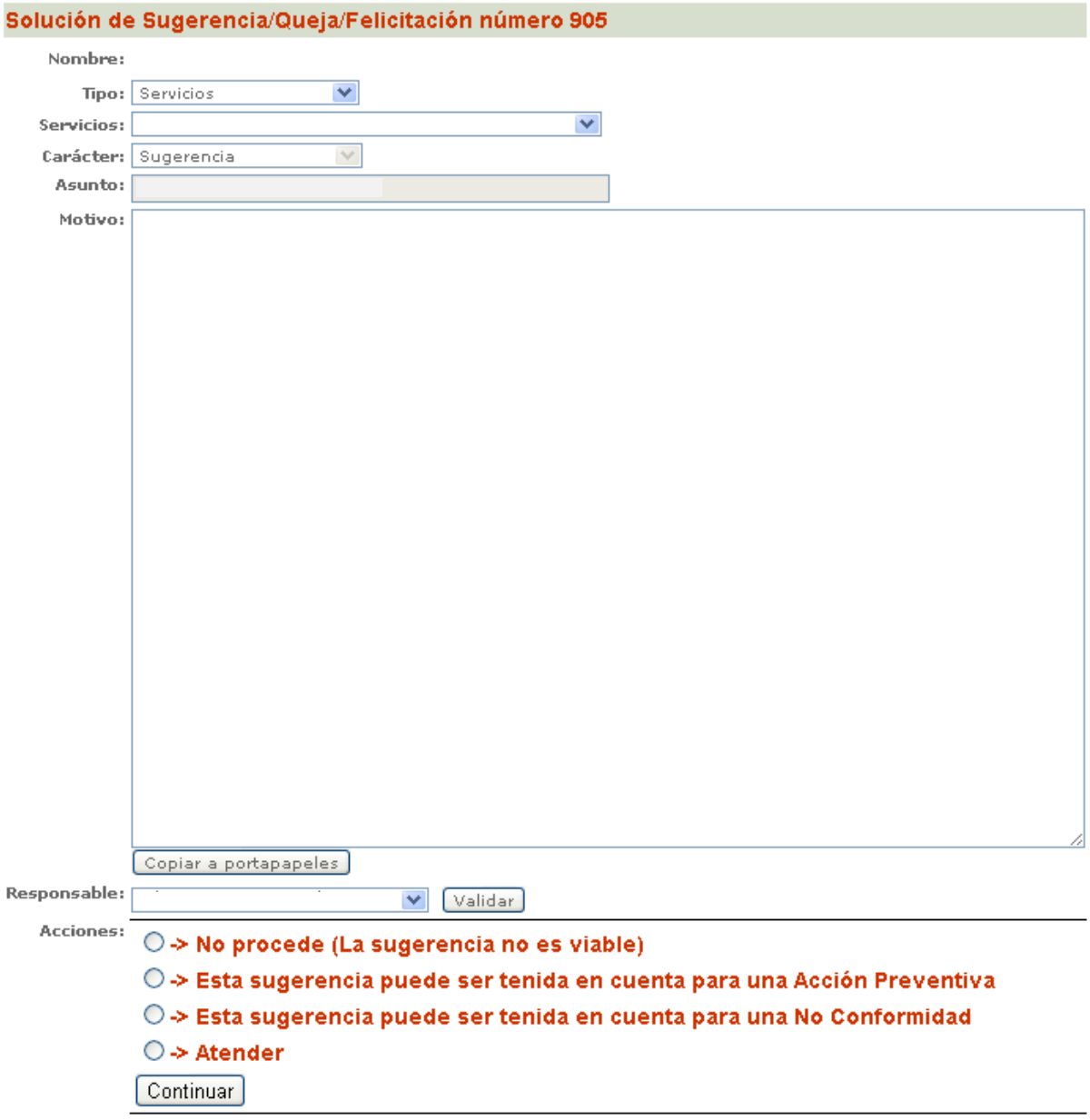
Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

# GESTIÓN DE LA SUGERENCIA




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

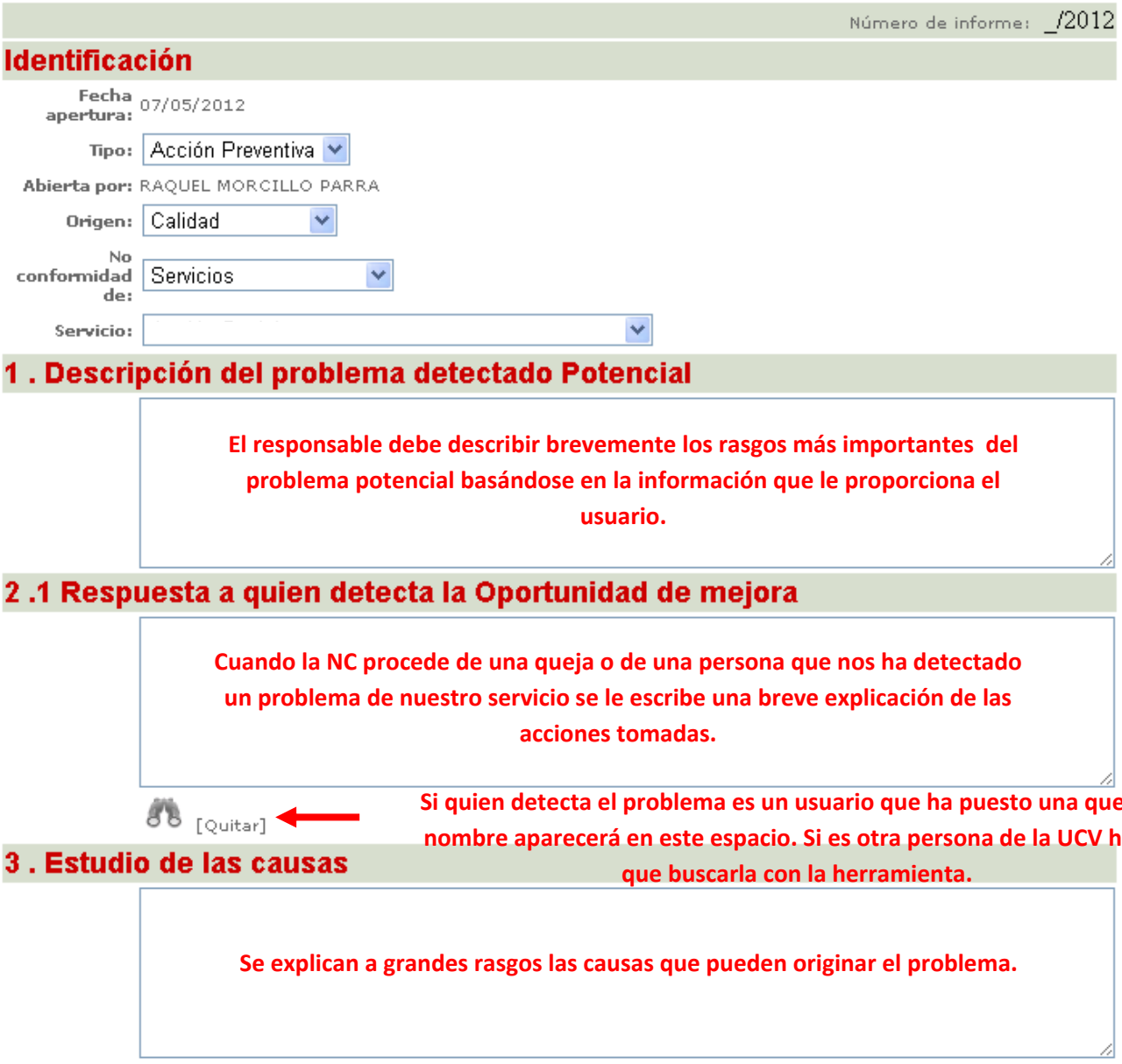
- Responsable: se indica el responsable del servicio en cuestión. En servicios con más miembros autorizados, el responsable puede delegar la sugerencia a otro miembro del mismo servicio seleccionándolo del desplegable y dándole a "Validar".
- Acciones: cómo vamos a gestionar la queja.
  - No procede: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

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

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

**ACCIÓN PREVENTIVA**

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



## 4 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

**Aprobado por:** -- Sin asignar

**Responsable de la acción:** -- Sin asignar

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

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

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

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

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

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

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

- Si
- No

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

**Fecha de cierre:**

**Cerrado por:** -- Sin asignar

Nombre del responsable del Servicio

## 7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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

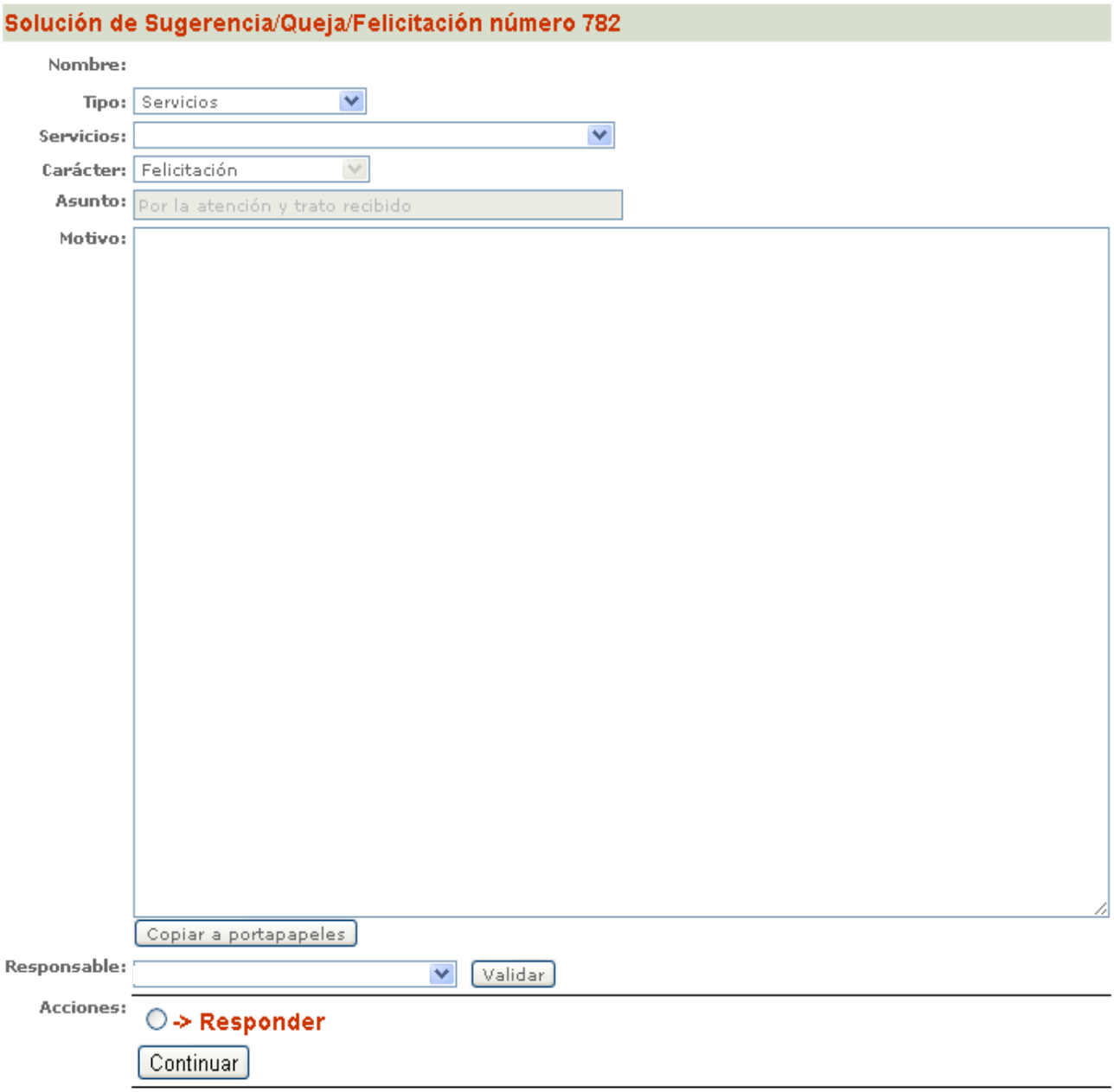
Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

## GESTION DE LA FELICITACIÓN




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

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

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

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