

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

## 1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 27-01-2014 Acta nº 21) 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=152&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=152&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 de Psicología y Ciencias de la Salud 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 de Psicología y Ciencias de la Salud 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 en la fecha de aprobación de los Informes y debido al compromiso de actualización periódica de la web de las titulaciones de la Facultad, la política que se muestra publicada corresponde a la última versión aprobada para el curso 13-14 con fecha de 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=152&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=152&g=2&f=1)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	-	≥ 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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

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
M <sup>a</sup> Dolores Grau Sevilla	PDI	Decana adjunta de Psicología	Vicepresidenta
Margarita Gutiérrez Moret	PDI	Secretaría	Coordinador de Calidad
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	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	100%	90,04 %	94,96 %	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	100%	99,26 %	99,43 %	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	
		Resultado obtenido	0%	9,52%	12%	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	
		Resultado obtenido	100%	100%	100%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80	≥ 80	≥ 80	
		Resultado obtenido	100%	85,71 %		
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 60	≥ 60	≥ 60	
		Resultado obtenido	45,71 %	68,57 %	74,29 %	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	37,14 %	60%	71,43 %	

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
		PCA-25-F-09 ED.01

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>10/11</b>	<b>11/12</b>	<b>12/13</b>	<b>Nº Mejora curso 12/13</b>	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	≥ 2	≥ 2	1
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>10/11</b>	<b>11/12</b>	<b>12/13</b>	<b>Nº Mejora curso 12/13</b>	
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)

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>10/11</b>	<b>11/12</b>	<b>12/13</b>	<b>Nº Mejora curso 12/13</b>	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado			≥ 60%	
		Resultado obtenido	41%	41%	100%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado			≥ 20%	
		Resultado obtenido			25%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado			≥ 70%	
		Resultado obtenido			87,50 %	
Formación del	Porcentaje de participación	Resultado esperado				

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013

PDI y PAS	del PDI en actividades de formación	Resultado obtenido				
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado			≥ 2	
		Resultado obtenido			3,83	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado			≥ 20%	
		Resultado obtenido			21,75 %	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado			≥ 3	
Resultado obtenido				3,8		

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

## EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**

WEB [https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](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](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

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

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	-	-	26	1
Nº RESPUESTAS REAL	-	-	1	

RESULTADOS PROVISIONALES

Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2012/2013

Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013

### 3.1. Análisis de resultados

La escasa participación del alumnado en las encuestas de evaluación de la actividad docente establecidas por la UCV, la entendemos desde un seguimiento también escaso de la misma por parte de la coordinación del master, informándoles de dicha encuesta por vía email, y en una única ocasión; además de que los alumnos semanalmente cumplimentan a mano una evaluación de cada sesión docente y profesorado. Entendemos que al realizar esas

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

valoraciones semanales no se dio el suficiente valor a las encuestas generales para todos los masters de la ucv.

Se contempla la aplicación de una mejora específica para corregir la desviación, centrada en el aumento de la participación en las encuestas, concretando una fecha con el alumnado para la evaluación conjunta del alumnado del Máster.

Además se aportan los resultados de las encuestas específicas semanales cumplimentadas por el alumnado.

Respecto al procedimiento de Orientación Profesional, los alumnos del Máster no han utilizado el Servicio de Orientación, por lo que no se pueden presentar datos al respecto. No obstante para la próxima edición del mismo, se propone como mejora para corregir la desviación, la inclusión de una oferta de 3 talleres del servicio enfocados a los alumnos de Postgrado.

En el Máster cada fin de semana se evalúa a cada profesor de la sesión impartida.

#### 4. Prácticas externas.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>				
<b>Formatos</b>	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
<b>WEB</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=152&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=152&amp;g=2&amp;f=1</a>					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: <a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=152&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=152&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>						
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>		<b>10/11</b>	<b>11/12</b>	<b>12/13</b>	<b>Nº Mejora curso 12/13</b>
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7	2
		Resultado obtenido	-	-		
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7,5	3
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

##### 4.1. Análisis de resultados

En relación a los índices de satisfacción de alumnado y de los tutores con respecto a las prácticas se proponen diversas acciones de mejora para corregir las desviaciones como son: Solicitar a cada alumno una carta motivada sobre la elección del master y posibles vías de prácticas (con objeto de ajustar las plazas ofertadas a las expectativas del alumnado); aumentar el seguimiento del prácticum por parte de los tutores internos (realizar un mínimo de 3 seguimientos telefónicos con los tutores externos durante el periodo del prácticum); desarrollar un seminario de trabajo (presencial o no) con los tutores externos previo a la asignación de prácticas e invitar a los tutores externos a la exposición de las memorias del prácticum.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

## 5. Programas de movilidad.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>				
<b>Formatos:</b>	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16					
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=152&amp;q=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=152&amp;q=2&amp;m=9&amp;f=1</a>						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: <a href="https://www.ucv.es/internacional_0.asp">https://www.ucv.es/internacional_0.asp</a>						
Proceso Facultad	Indicador	10/11	11/12	12/13	Nº Mejora curso 12/13	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes <b>enviados</b>	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	0	
	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 <b>recibidos</b>	Nº de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado			5	
		Resultado obtenido		0		
	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

Con el objeto de realizar acciones que corrijan esta dificultad se propone, ofrecer información permanente y actualidad sobre los programas de movilidad a través de la plataforma y aportar información más personalizada a través de una charla ofrecida por el servicio responsable de la movilidad del alumnado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

## 6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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	6
		Resultado obtenido	-	-	0	

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

### 6.1. Análisis de resultados

Con objeto de corregir las desviaciones obtenidas en este índice de satisfacción con la titulación cursada se incluyen como acciones a desarrollar: realizar un mayor número de sesiones de tutorización grupal sobre el funcionamiento del master; incluir en las evaluaciones semanales, un apartado abierto de sugerencias de mejorar; 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; e informar por email de cursos, jornadas, ofertas de empleo, etc. Sobre psicología jurídica tanto a alumnos como a exalumnos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

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

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

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

#### SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Psicología Jurídica en el Anexo 6

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	7
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

#### SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

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

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

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

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	-	-	10	

\* 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 Psicología Jurídica en el Anexo 8

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXIZbHBCCdteW1LdFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Psicología Jurídica en el Anexo 9 (no hay resultados)

##### 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 Universitario en Psicología Jurídica en el Anexo 10 (no hay resultados)

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

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Psicología Jurídica en el Anexo 11 (no hay resultados)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUK66MO#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Psicología Jurídica en el Anexo 12

#### 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 no se aplica en el Máster, por lo que no se aporta en el Anexo 13

## 7.1. Análisis de resultados

Con objeto de corregir la desviación referida al índice de satisfacción del profesorado se proponen como acciones a desarrollar las siguientes: ofrecer reuniones de coordinación de profesorado por módulos y ofrecer la posibilidad de publicar los materiales de estudio con ISBN.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA JURÍDICA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013	FECHA: 27 / 01 / 2014

## 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>				
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS						
WEB		<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=184&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=184&amp;q=2&amp;f=1</a>				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES <a href="https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx">https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx</a>						
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 14						
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	
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	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.