



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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.

ANEXOS

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, 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 puede acceder a la página web del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=189&g=2&a=1&f=1&intro=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 Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, 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 puede acceder a la página web del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales a través del enlace https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=189&g=2&a=1&f=1&intro=1

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-01 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

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
Modificación del Plan de Estudios, al amparo del artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados.	<p>Se reajusta el plan de estudios reorganizando algunas asignaturas, siempre asegurando la adquisición de las competencias del título.</p> <p>Se incorpora una plataforma on-line para la ayuda al estudio. Esta plataforma permite descargar contenidos (apuntes, material de apoyo, etc.), realizar ejercicios de autoevaluación con corrección automática y contactar con el tutor para resolver problemas y ejercicios.</p>	30 de enero de 2012	15 de febrero 2012	20 de noviembre de 2012 (ANECA)	Informe de Modificación del Título

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-02 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
CRITERIO 5. Se recomienda asignar las competencias específicas incluidas en la descripción de cada materia (apartado observaciones) a las materias optativas.	EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS	22/11/2012	Se ha tenido en cuenta dicha recomendación en las guías docentes de las 3 especialidades (materias optativas) en las que se ha incluido las competencias específicas que se adquieren al cursarlas.	Responsable del Máster	Edición curso 2012-2013	Adecuada	Competencias Memoria Vigente del Master

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

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 y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha 30/01/2014) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha 30/01/2014) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=189&g=2&f=1

La Política de Calidad de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales no ha sufrido cambios en el presente curso 12-13. Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el en siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=189&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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	-	≥ 75,00%	
		Resultado obtenido	-	-	75,00%	

1.1. Análisis de resultados

El valor del *Resultado obtenido* en el curso 2012-13, es satisfactorio al cumplir con el *Resultado esperado*. Los objetivos que procede evaluar para esta titulación (según el plazo detallado en Los objetivos de Calidad) se cumplen según el criterio de calidad de la Facultad (≥ 75,00%).

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>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN: 21/11/2012		(Anexo 2) (cuando proceda)	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
José Tena Medialdea	PDI	Decano	Presidente
Javier Alcántara Carrió	PDI	Secretario Facultad	Coordinador de Calidad
Carolina Padrón Sanz	PDI	Vicedecana	Responsable del Grado en Ciencias del Mar
Ana de Luis Margarit	PDI	Vicedecana	Responsable del Grado en Biotecnología
Antonio Calvo Capilla	PDI	Vicedecano	Responsable del Grado en Veterinaria
Alicia Pérez Torres	PDI	Coordinador de Master	Representante del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
Samuel Félix Vicente	PDI	Coordinador de Master	Representante del Máster Universitario en Ingeniería del Tratamiento y Reciclaje de Aguas Residuales
Ángela Moreno Gálvez	PDI	Directora de Departamento	Representante del PDI
Isabel Belmar Conejero	PAS	Secretaria Decanato	Representante del PAS
Enric Carrascosa Saragossà	PAS	Técnico de Calidad	Representante de la Oficina de Calidad
Javier Llorca Pintor		Alumno	Representante de los estudiantes

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
		PCA-25-F-09 ED.01

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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 80 %	
		Resultado obtenido	82,46%	95,69%	100,00 %	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 90 %	
		Resultado obtenido	100,00 %	100,00 %	100,00 %	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	≤ 6,2%	≤ 6,2%	
		Resultado obtenido	0,00%	0,00%	0,00%	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	≥ 70 %	≥ 70 %	
		Resultado obtenido	81,85%	74,30%	78,13%	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	≥ 90,00%		
		Resultado obtenido	95,83%	94,74%	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 80 %	
		Resultado obtenido	440,00 %	325,00 %	300,00 %	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 60 %	
		Resultado obtenido	120,00 %	95,00%	97,50%	

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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	No aplica a Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Definición de	Índice de Satisfacción del	Resultado esperado	-	-	No aplica a	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
		PCA-25-F-09 ED.01

perfiles y captación de estudiantes	PAT*				Master	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS				
Formatos		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 10%	
		Resultado obtenido	12,50%	14,71%	14,71%	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	-	≥ 10%	
		Resultado obtenido	-	-	18,18%	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 10%	
		Resultado obtenido	12,50%	14,71%	14,71%	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 15%	
		Resultado obtenido	-	-	25,00%	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,9	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	≥ 20,00%	
		Resultado obtenido	71,59%	18,27%	21,57%	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	-	-	≥ 3		
	Resultado obtenido	-	3,53	3,8		

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**

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

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012

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

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

Proceso Facultad	Indicador	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Evaluación, promoción y	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

reconocimiento del PDI y PAS	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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	-	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	-	-	

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

Tasa de rendimiento

El análisis de tendencia de esta tasa en las últimas tres ediciones indica un incremento en el número de créditos superados respecto a los matriculados por los alumnos. Entendemos que dicha tendencia está relacionada con la modificación que se realizó en el plan de estudios y que aprobó ANECA en el 2012 y que se aplicó en la edición 2012-2013. Con dicha modificación hemos conseguido que los estudiantes superen las materias sin ningún problema, por lo que podemos concluir que la planificación de las enseñanzas es adecuada.

Tasa de éxito

La Tasa de Éxito se ha mantenido en su valor más alto durante los últimos cursos académicos. Aunque es posible que descienda puntualmente en algún curso académico, es de esperar que continúe cercana al 100%.

Tasa de abandono

La tasa de abandono se mantiene constante en 0% durante las tres últimas ediciones del máster, lo cual permite concluir que el programa verificado y publicitado se adecúa a la formación impartida. Entendemos por tanto que las expectativas que los alumnos tienen respecto a la formación que se oferta se cubren con la formación real impartida.

Tasa de eficiencia de los graduados

El presente máster dispone de 3 especialidades de 9 ECTS cada una de ellas, para obtener la titulación del máster (60 ECTS) tan sólo hay que cursar una de las especialidades. En el caso de este Master, es habitual que alumnos de ediciones anteriores amplíen su formación matriculándose en nuevas especialidades que ofrece el Master. Por la forma de calcular la Tasa de Eficiencia, se generan valores que no reflejan completamente la realidad del Master, ya que dichos alumnos no requieren de cursar los 60 ECTS por haberlos cursado anteriormente.

Tasa de graduación

Los valores obtenidos en esta tasa son muy cercanos al 100%, concretamente a 4,20 puntos (tasa 2010-11) y 5,30 puntos (tasa 2011-12). Por lo cual, se concluye que la mayoría de los estudiantes consiguen finalizar el Master en el tiempo previsto más un año. Además, en todo momento, los valores de la tasa han estado por encima del valor indicado en la Memoria de Verificación vigente (93,8%).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

Tasa de matriculación

La tasa de matriculación es excelente, ya que se acerca al 100%. Sin embargo si evaluamos la tendencia de las tres últimas ediciones podemos observar que en la edición 10-11 existe una desviación al alza del 20%, que es debido a que en dicha edición el Máster se ofertaba en dos sedes, en la sede de AIMME en Valencia y en la sede de la Cámara de Comercio de Castellón (36 alumnos en Valencia y 9 alumnos en Castellón). En la actualidad el máster sólo se oferta en la sede de Valencia.

Tasa de oferta / demanda

La definición de la Tasa de Oferta-Demanda según el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante, se presentan valores para dicha Tasa, procedentes del sistema que utiliza la UCV-San Vicente Mártir para identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título. Se puede concluir, por los altos valores de la Tasa durante tres cursos académicos consecutivos, que estudiar el Master es de interés para la sociedad, ya que en todos los cursos se observa que la tasa ha estado por encima del 300,00%.

Tasa PDI Doctor

La tasa de PDI doctor se mantiene en el mismo valor que en la edición 2011-2012. Se trata de un máster de carácter profesional que cuenta con un porcentaje elevado de profesorado externo con una gran experiencia laboral ligada al mundo empresarial, pero que en muchos casos no dispone de la titulación de doctor. Desde la dirección del máster se continúa trabajando por tratar de incrementar el % de personal docente e investigador doctor, aunque como ya se indicó en la Memoria verificada por ANECA (20/11/2012), el valor de esta tasa debe estar en torno al 14%.

Tasa PDI Doctor Acreditado

El *Resultado Obtenido* cumple con el criterio especificado en el *Resultado Esperado*. Por la naturaleza tan específica en el área de la calidad que plantea el Master, existe poco profesorado universitario doctor acreditado.

Tasa PDI a tiempo completo

La tasa de PDI a tiempo completo se mantiene en el mismo valor que en la edición 2011-2012. Se trata de un máster de carácter profesional que cuenta con un porcentaje elevado de profesorado externo con una gran experiencia laboral en el mundo empresarial y que por ello participa y colabora en el máster de forma puntual.

Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación.

En el presente *Informe de Implantación del SGIC*, se cuenta con la información sobre participación del PDI en actividades de formación, desglosada por facultades, a diferencia de cursos anteriores que era un dato genérico sobre el PDI de la UCV. Se observa que el 25,00% del PDI de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales, lo cual está por encima del *Resultado esperado* por la Facultad.

Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida.

La satisfacción del PDI con la formación recibida se sitúa un 30,00% por encima del *Resultado esperado*.

Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación.

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida.

El presente indicador ha sufrido un cambio en su forma de cálculo respecto al curso 2011-12. No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Master.

Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.

El modelo de evaluación docente Docentia-UCV se encuentra en la fase experimental, y solamente se considera la actividad del profesor en enseñanzas oficiales 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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

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=189&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=189&g=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	≥ 7,00	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado				
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

4.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción con las prácticas.

No se dispone de información relativa a los datos de Satisfacción de los estudiantes con las Prácticas Externas. Las encuestas telemáticas no muestran resultado alguno.

Se dispone de información no cuantitativa, no numérica, resultado de los informes de seguimiento que realizan los alumnos durante y a la finalización de las prácticas, siendo en general la valoración de las mismas buena o muy buena.

Se insistirá a los alumnos de la importancia de realizar las encuestas telemáticas debido a que son la fuente más ágil para disponer de información que permita llevar a cabo acciones correctoras o de mejora continua según los resultados.

Índice de satisfacción del tutor de prácticas.

Las encuestas telemáticas no muestran resultado alguno relativa al grado de satisfacción de los tutores de prácticas con las mismas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

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_sgic.aspx?t=189&g=2&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador	2010- 11	2011- 12	2012- 13	Nº Mejora curso 2012/13	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

5.1. Análisis de resultados

No procede el análisis de resultados por no ser viable en la movilidad en la titulación de postgrado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012-13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 2,50	
		Resultado obtenido	-	-	2,89	

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

6.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)

Solamente el 23,08% del alumnado completó la encuesta de satisfacción.

Aunque el nivel de satisfacción para la edición 2012-2013 es adecuado, dado el bajo índice de respuesta de las encuestas, desde la Dirección del Máster se está trabajando para conseguir un incremento del mismo (sensibilización del alumnado en el transcurso del máster, envío de correos recordatorios...)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

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 Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7,30	
		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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.	Resultado esperado	-	-	≥ 6,40	
		Resultado obtenido	-	-	7,24	

* 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		2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	-	≥ 4,5	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

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

Enlace encuesta estudiante

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVvaThfbGc6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXIZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales 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 Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales 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 Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUKe6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales 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 Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Índice de satisfacción del profesorado

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción del profesorado. No se puede realizar una valoración.

Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad.

No existe un PAS asociado a la Facultad, por la organización propia de la UCV, el PAS es general a toda la Universidad. En este sentido, las valoraciones afectan a toda la Universidad y no son propias del Máster Universitario en Cirugía Podológica de Mínima Incisión.

Índice de satisfacción con la actividad docente.

El Servicio no ha facilitado los datos de Satisfacción con la actividad docente. No se puede realizar una valoración.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

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=189&q=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	2010-11	2011-12	2012-13	Nº Mejora curso 2012/13	
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	≤ 10	
	Resultado obtenido	-	-	-		
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	≥ 75,00%	
		Resultado obtenido	-	-	100,00 %	

8.1. Análisis de resultados

No se han formulado quejas/sugerencias por ningún miembro de la comunidad universitaria relacionado con el *Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*.

En el caso particular del *Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*, a través de las encuestas de satisfacción del profesorado, se pueden detectar posibles quejas/sugerencias.

El profesorado mal calificado (objeto de queja) es apartado al año siguiente (en caso de queja grave o reincidencia) o se le da una indicación al respecto (en caso de queja leve). Con respecto al asunto de la planificación de la enseñanza, las quejas/sugerencias se toman en consideración a la hora de planificar el curso siguiente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales.

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
Homogenizar el seguimiento de las asignaturas mediante una tabla control de asignaturas.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
Se ha eliminado esta evidencia al incorporar las normas ISO a la Gestión de la Calidad.
OBSERVACIONES
Durante este curso 2011-12, se ha incluido la Certificación ISO 9001:2008, la Certificación ISO 14001:2004 y la Certificación OHSAS 1800:12007, en el modelo AUDIT que está implantando la Facultad.

ACCIÓN DE MEJORA
Proponer acciones para la captación para el Grado en Biotecnología.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
En colaboración con la Oficina de Nuevos Alumnos de la UCV, se han organizado visitas a los laboratorios de la Facultad, contando con la asistencia de alumnos del San Juan Bosco (Marzo 2012) y Caxton College (Junio 2012).
OBSERVACIONES
Incremento y mejora de la difusión de la titulación.

ACCIÓN DE MEJORA
Preparar encuesta de satisfacción para recoger la opinión de algunos colectivos implicados en la Facultad.
ESTADO

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

Finalizado.
RESULTADO
En el apartado 4.4.2. <i>Cauces de participación por los grupos de interés del Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</i> se han definido las encuestas de opinión.
OBSERVACIONES
La elaboración de las encuestas de opinión corrió a cargo de la Oficina de Calidad.

ACCIÓN DE MEJORA
Aumentar el número de doctores acreditados en el Grado de Biotecnología.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
Se ha aumentado un 73,32% el porcentaje de docencia impartida por el profesorado doctor acreditado: Curso 10-11: 25,00% Curso 11-12: 43,33%
OBSERVACIONES
El aumento indicado supone un reconocimiento de la calidad docente.

ACCIÓN DE MEJORA
Fomentar la participación del PDI asociado a nuestros Grados.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
Se ha continuado con los mismos valores de movilidad docente del PDI, en el curso 2011-12.
OBSERVACIONES
Se considera que la no consecución de la acción de mejora no afecta al funcionamiento del Grado.

CURSO 2011/2012

ACCIÓN DE MEJORA
Cambios de semestre de algunas asignaturas de primer y segundo curso en el Grado en Ciencias del Mar.
ESTADO
En curso.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

RESULTADO
En curso.
OBSERVACIONES
El trámite para llevar a cabo una modificación de propuesta del plan de estudios se encuentra en curso.

ACCIÓN DE MEJORA
Valorar la opción de solicitar una acción MODIFICA para mejorar adquisición de competencias entre las asignaturas <i>Química General</i> y <i>Química Orgánica</i> en el Grado en Biotecnología.
ESTADO
En curso.
RESULTADO
En curso.
OBSERVACIONES
El trámite para llevar a cabo una modificación de propuesta del plan de estudios se encuentra en curso.

ACCIÓN DE MEJORA
Cambios de semestre de algunas asignaturas del Grado en Veterinaria.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) emitió informe favorable, en fecha 28 de febrero de 2013, a la propuesta de modificación de Plan de Estudios del Grado de Veterinaria.
OBSERVACIONES
Mejor adquisición de competencias. Mejor aprovechamiento de las instalaciones.

ACCIÓN DE MEJORA
Coordinar las Conferencias de Aula entre los Grados de la Facultad.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
Se ha establecido una franja interdisciplinar los miércoles de 12:30 a 14:30 en el curso 2012-13.
OBSERVACIONES

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

Se ha ampliado la oferta formativa de los alumnos a través de las Conferencias.

ACCIÓN DE MEJORA
Aumentar la formación científica de los alumnos en inglés.
ESTADO
En curso.
RESULTADO
En curso.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Obtener la mayor cantidad de información sobre las razones que llevan a los alumnos a abandonar el Grado en Ciencias del Mar.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
Se ha reducido un 55,30% el abandono de la cohorte de entrada 2012-13, respecto al de la cohorte de entrada 2010-11.
OBSERVACIONES
La política de becas llevada a cabo por la UCV para el curso 2011-12, ha propiciado que se haya reducido el abandono. En este sentido la UCV continúa con la misma política de becas.

ACCIÓN DE MEJORA
Transmitir a la Oficina de Calidad la necesidad de contar con los resultados del DOCENTIA-UCV para el desarrollo de la Memoria de Implementación del SGIC.
ESTADO
Finalizado.
RESULTADO
Por la estructura del programa DOCENTIA-UCV, los resultados suministrados a la Facultad, son los del curso anterior al que se realiza la Memoria de Implementación del SGIC.
OBSERVACIONES
El hecho de que los resultados suministrados a la Facultad, sean los del curso anterior al que se realiza la Memoria de Implementación del SGIC, no limita el diagnóstico de los resultados.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	01
Acción de Mejora	
Informar al tutor del Grado en Biotecnología, de los valores de satisfacción más bajos del Informe de opinión de los estudiantes de primer curso.	
Tareas a desarrollar	
Reunión de la Vicedecana de Biotecnología y del Tutor de primer curso del Grado en Biotecnología.	
Responsable de la Tarea	
Vicedecana de Biotecnología	
Temporalización	
Curso académico 2013-14	
Recursos necesarios	
Informes sobre satisfacción del alumnado.	
Indicador asociado	
Índice de Satisfacción del PAT	
Responsable seguimiento	
Comisión de Calidad	
Beneficios esperados	
Mejorar la acción tutorial que se desarrolla en primer curso.	
Resultados esperados	
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Índice de Satisfacción del PAT</i> , por encima del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .	

Nº de mejora:	02
Acción de Mejora	
Identificación de valores más bajos de satisfacción con la actividad docente.	
Tareas a desarrollar	
Revisión del Informe sobre la <i>Encuesta de Evaluación de la actividad docente</i> del Grado en Biotecnología. Identificación de los valores más bajos de satisfacción con la actividad docente del Grado en Biotecnología. Informar a los Coordinadores de módulo sobre la necesidad de reforzar aquellos ítems más bajos.	
Responsable de la Tarea	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/ 2013	FECHA: 30/01/2014

Coordinador de Calidad.
Temporalización
Curso académico 2013-14.
Recursos necesarios
Informe sobre la <i>Encuesta de Evaluación de la actividad docente</i> .
Indicador asociado
Índice de satisfacción con la actividad docente.
Responsable seguimiento
Comisión de Calidad
Beneficios esperados
Aumento de la satisfacción del alumnado con la actividad docente.
Resultados esperados
Situar el <i>Resultado obtenido 2013-14</i> del <i>Índice de satisfacción con la actividad docente</i> , por encima del <i>Resultado esperado 2013-14</i> .

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-05 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

INFORME INDICADORES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

INDICADOR	10-11	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	82,5%	95,7%	100,0%
TASA DE ABANDONO	0,0%	0,0%	0,0%
TASA DE EFICIENCIA	81,9%	74,3%	78,1%
TASA DE GRADUACIÓN	95,8%	94,7%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	440,00%	325,00%	300,00%
TASA DE MATRICULACIÓN	120,00%	95,00%	97,50%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	12,50%	14,71%	14,71%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	12,50%	14,71%	14,71%

- **TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:**

El análisis de tendencia de esta tasa en las últimas tres ediciones indica un incremento en el número de créditos superados respecto a los matriculados por los alumnos. Entendemos que dicha tendencia está relacionada con la modificación que se realizó en el plan de estudios y que aprobó ANECA en el 2012 y que se aplicó en la edición 2012-2013. Con dicha modificación hemos conseguido que los estudiantes superen las materias sin ningún problema, por lo que podemos concluir que la planificación de las enseñanzas es adecuada.

- **TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:** La tasa de abandono se mantiene constante en 0% durante las tres últimas ediciones del máster, lo cual permite concluir que el programa verificado y publicitado se adecúa a la formación impartida. Entendemos por tanto que las expectativas que los alumnos tienen respecto a la formación que se oferta se cubren con la formación real impartida. *NOTA: Se han actualizado los valores de la tasa de abandono según la última información disponible sobre la metodología de cálculo que va a seguir el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), la cual es diferente a la seguida por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU).*

- **TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:** El presente máster dispone de 3 especialidades de 9 ECTS cada una de ellas, para obtener la titulación del máster (60 ECTS) tan sólo hay que cursar una de las especialidades. En el caso de este Master, es habitual que alumnos de ediciones anteriores amplíen su formación matriculándose en nuevas especialidades que ofrece el Master. Por la forma de calcular la Tasa de Eficiencia, se generan valores que no reflejan completamente la realidad del Master, ya que dichos alumnos no requieren de cursar los 60 ECTS por haberlos cursado anteriormente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE INDICADORES	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-05 Ed-01	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

- **TASA DE GRADUACIÓN:** Los valores obtenidos en esta tasa son muy cercanos al 100%, concretamente a 4,20 puntos (tasa 2010-11) y 5,30 puntos (tasa 2011-12). Por lo cual, se concluye que la mayoría de los estudiantes consiguen finalizar el Master en el tiempo previsto más un año. Además, en todo momento, los valores de la tasa han estado por encima del valor indicado en la Memoria de Verificación vigente (93,8%).
- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:** La definición de la Tasa de Oferta-Demanda según el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante, se presentan valores para dicha Tasa, procedentes del sistema que utiliza la UCV-San Vicente Mártir para identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título. Se puede concluir, por los altos valores de la Tasa durante tres cursos académicos consecutivos, que estudiar el Master es de interés para la sociedad, ya que en todos los cursos se observa que la tasa ha estado por encima del 300,00%.
- **TASA DE MATRICULACIÓN:** La tasa de matriculación es excelente, ya que se acerca al 100%. Sin embargo si evaluamos la tendencia de las tres últimas ediciones podemos observar que en la edición 10-11 existe una desviación al alza del 20%, que es debido a que en dicha edición el Máster se ofertaba en dos sedes, en la sede de AIMME en Valencia y en la sede de la Cámara de Comercio de Castellón (36 alumnos en Valencia y 9 alumnos en Castellón). En la actualidad el máster sólo se oferta en la sede de Valencia.
- **TASA DE PDI DOCTOR:**
La tasa de PDI doctor se mantiene en el mismo valor que en la edición 2011-2012. Se trata de un máster de carácter profesional que cuenta con un porcentaje elevado de profesorado externo con una gran experiencia laboral ligada al mundo empresarial, pero que en muchos casos no dispone de la titulación de doctor. Desde la dirección del máster se continúa trabajando por tratar de incrementar el % de personal docente e investigador doctor, aunque como ya se indicó en la Memoria verificada por ANECA en fecha 20/11/2012, el valor de esta tasa debe estar en torno al 14%.
- **TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:**
La tasa de PDI a tiempo completo se mantiene en el mismo valor que en la edición 2011-2012. Se trata de un máster de carácter profesional que cuenta con un porcentaje elevado de profesorado externo con una gran experiencia laboral en el mundo empresarial y que por ello participa y colabora en el máster de forma puntual.



INFORME GLOBAL

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-06 Ed-00	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>La estructura de la página web del Máster ha ido añadiendo información desde su implantación en el curso 2011-12. Actualmente se detallan los aspectos organizativos de la titulación incluyendo información sobre los horarios de las asignaturas y las aulas donde se imparten, así como la categoría del profesorado que imparte la asignatura. También se incluye la información por semestres de asignaturas en la tabla informativa del Plan de Estudios; aparece el curso académico donde se identifica el comienzo del curso, cuando termina, y las festividades generales o específicas y las pruebas de evaluación asignadas a primera y a segunda convocatoria; Se ha completado la información del apartado Plan de estudios/Profesorado enlazando las guías docentes con el email de los profesores que las imparten. La distribución de la información en la web del Máster ha sido pensada con la intención de solucionar las necesidades del futuro estudiante y de informar relevantemente a la sociedad.</p>

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Modificación del Plan de Estudios, al amparo del artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece el procedimiento para la modificación de planes de estudios ya verificados.</p>

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Se ha tenido en cuenta dicha recomendación en las guías docentes de las 3 especialidades (materias optativas) en las que se ha incluido las competencias específicas que se adquieren al cursarlas.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Máster Universitario se incorpora al SGIC de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
PCA-25-F-06 Ed-00	CURSO 2010-11 / 2011-12 / 2012-13	FECHA: 30/01/2014

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Se han actualizado los valores de la tasa de abandono según la última información disponible sobre la metodología de cálculo que va a seguir el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), la cual es diferente a la seguida por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU).</p> <p>La definición de la Tasa de Oferta-Demanda según el Protocolo de Seguimiento de Titulaciones Oficiales de AVAP, no se ajusta a la forma de acceso a las plazas ofertadas en la UCV-San Vicente Mártir, no obstante, se presentan valores para dicha Tasa, procedentes del sistema que utiliza la UCV-San Vicente Mártir para identificar la demanda de los estudiantes respecto de cada título.</p>



**ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN
GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

CURSO 2010/11 - 2011/12 - 2012/13

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

ANEXO 1

Planificación y Seguimiento de Objetivos de Calidad.



OBJETIVO:	Lograr que los estudiantes que se matriculan no abandonen el título				
Nº: 01/12 REV.: 03	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN	CONSEGUIDO
<p>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</p> <p>No superar las tasas de abandono verificadas para cada grado</p> <p>CCMAR: 10 % BIOTEC: 10 % VETER: 15 %</p> <p>Plazo: Al graduarse la 2ª promoción de cada titulación</p> <p>CCMAR: Julio 2013 BIOTEC: Julio 2014 VETER: Julio 2017</p>	<p>Lograr una asistencia a clase de al menos el 75% del alumnado</p>	<p>Vicedecano de la titulación</p>	<p>Informe del profesor para conocer % de asistencia a clases, prácticas y entrega de trabajos.</p> <p>Análisis del coordinador de módulo sobre las causas de falta de asistencia y articular posibles soluciones desde la coordinación de módulos</p>	<p>CCMAR Febrero 2013</p> <p>BIOTEC Julio 2013</p> <p>VETER Julio 2016</p>	<p>Sí</p>
	<p>Lograr que al menos el 75% del alumnado asista a tutorías (individuales y/o de grupo)</p>	<p>Vicedecano de la titulación</p>	<p>Mensajes (por e-mail o plataforma) del profesorado convocando a los alumnos a tutorías</p> <p>Informes del profesorado analizando el porcentaje de alumnos que asisten a tutorías</p>	<p>CCMAR Febrero 2013</p> <p>BIOTEC Julio 2013</p> <p>VETER Julio 2016</p>	
	<p>Lograr un índice de satisfacción del alumnado con la formación recibida mayor o igual a 2,5 sobre 4</p>	<p>Vicedecano de la titulación</p>	<p>Análisis del indicador 1 <i>Índice de satisfacción del estudiante (promedio del ítem 26 de la encuesta del profesorado)</i></p> <p>Encuesta a alumnos para identificar cuestiones con las que no están satisfechos.</p> <p>Análisis de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del buzón electrónico y /o instancias presentadas en secretaría</p>	<p>CCMAR Febrero 2013</p> <p>BIOTEC Julio 2013</p> <p>VETER Julio 2016</p>	



		Coordinador de módulo	Analizar la relación entre los contenidos de las guías docentes (teóricos y prácticos) y el perfil de la titulación		
		Vicedecano de la titulación y Servicio Bolsa de Trabajo	Informar a los alumnos sobre las salidas profesionales, porcentajes de ocupación, ofertas de trabajo		
		Responsable de autorizar conferencias y Vicedecano de la titulación	Realizar visitas a empresas y conferencias en aulas de profesionales del sector Informe sobre las visitas y conferencias realizadas		
	Lograr que menos del 25% de los alumnos que abandonan sea debido a no estar satisfechos con la titulación	Vicedecano de la titulación	Informes de secretaría de alumnos matriculados al inicio y final de cada semestre del curso, incluyendo encuesta a alumnos que abandonan Análisis del secretario de la facultad sobre las causas por los que los alumnos se dan de baja (traslado a otras universidades, económicas, salud, etc.).	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	

Aprobado por Comisión de
Calidad
Fecha: 27/02/2013



Fecha de seguimiento:	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones	
Febrero 2013	CCMAR	Meta 1:			
		Meta 2:			
		Meta 3:			
		Meta 4: 3 bajas en el 1r semestre			
	BIOTEC	Meta 1: Asistencia a clase del 80% del alumnado.		Que el secretario de la Facultad recuerde vía mail a los profesores, la necesidad de fomentar la asistencia de los alumnos a tutorías.	
		Meta 2: 47% del alumnado ha asistido a tutorías.			
		Meta 3: Índice de satisfacción del estudiante: 3,08 sobre 4.			
		Meta 4: 11 bajas en el 1r semestre			
	VETER	Meta 1:			
		Meta 2:			
		Meta 3:			
		Meta 4: 4 bajas en el 1r semestre			
Julio 2013	CCMAR	Meta 1:			
		Meta 2:			
		Meta 3: La encuesta de abandono se entregó en Secretaría el 12/06/2013			
		Meta 4:			
	BIOTEC	Meta 1:			
		Meta 2:			
		Meta 3: La encuesta de abandono se entregó en Secretaría el 12/06/2013			
		Meta 4:			
	VETER	Meta 1:			
		Meta 2:			
		Meta 3: La encuesta de abandono se entregó en Secretaría el 12/06/2013			
		Meta 4:			
Febrero 2015					
Julio 2015					



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
EXPERIMENTALES

Febrero 2016				
Julio 2016				
Febrero 2017				
Julio 2017				



OBJETIVO	Obtener un número elevado de alumnos que logren superar el plan de estudios				
Nº: 02/12 REV.: 03	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Cumplir las tasas de eficiencia verificadas para cada título CCMAR: 75 % BIOTEC: 80 % VETER: 80 % Plazo: Al graduarse la 2ª promoción de cada titulación. CCMAR: Julio 2013 BIOTEC: Julio 2014 VETER: Julio 2017	Lograr que el 50% de los alumnos asistan a clases de nivelación de alguna de las asignaturas	Vicedecano de titulación	Aviso del profesor tutor a los profesores de Física, Química y Matemáticas de primero, que realicen pruebas de nivel a todos los alumnos de primer curso Ofertar cursos de nivelación Analizar el porcentaje de los alumnos que asisten a las clases de nivelación.	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	Sí
	Lograr que al menos el 80% de los alumnos entreguen todas las actividades formativas (informes de prácticas, preguntas en clase, trabajos individuales o en grupo, etc.)	Vicedecano de titulación	Informar al alumnado sobre la necesidad de entregar las actividades formativas y otros ítem evaluables Informes del profesorado indicando porcentaje de asistencia a prácticas y aulas Informes del profesorado analizando si los alumnos entregan los informes de prácticas y trabajos Informe del coordinador de módulo revisando las guías docentes y trasladando a los profesores posibles propuestas de mejora de su contenido	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	



			Informe del vicedecano indicando idoneidad de las prácticas realizadas y posibles solapes entre prácticas de diferentes asignaturas		
	Lograr que el índice de fondos bibliográficos esté por encima de 100	Decano	Informe anual del técnico de calidad analizando el índice de fondos bibliográfico Aumentar progresivamente los fondos bibliográficos de la Facultad, a través de las peticiones de los profesores	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	
	Lograr un índice de satisfacción de al menos 3,5 sobre 6, en el ítem 20 de la <i>Encuesta de Evaluación de la actividad docente</i> .	Vicedecano de la titulación	Envío del horario de tutorías de cada profesor al coordinador de la titulación y publicarlo en la intranet Encuesta a alumnos sobre las tutorías (ítem 20 de la Encuesta de Evaluación de la actividad docente)	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	
	Lograr tasas de fracaso promedio por titulación inferiores al 20%. <i>Tasa de fracaso= 100 (nº alumnos suspendidos) / (nº alumnos presentados)</i>	Vicedecano de la titulación	Informes del profesorado indicando nº suspensos, aprobados y no presentados en cada asignatura Análisis del vicedecano sobre posibles quejas, reclamaciones y sugerencias en relación a las asignaturas Informes del profesorado indicando las posibles dificultades de los alumnos	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
EXPERIMENTALES

			Valoración de posibles soluciones por parte del vicedecano		
--	--	--	--	--	--

Aprobado por Comisión de
Calidad
Fecha: 27/02/2013



Fecha de seguimiento:	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones
Febrero 2013	CCMAR	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
	BIOTEC	Meta 1: el 51,77% de alumnos han asistido a clases de nivelación.		
		Meta 2: el 79% de los alumnos han entregado todas las actividades formativas.		
		Meta 3: índice de fondos bibliográficos = 246,55		
		Meta 4: índice de satisfacción = 4,65		
		Meta 5: la Tasa de fracaso ha sido del 19,24%		
	VETER	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
Julio 2013	CCMAR	Meta 1:		
		Meta 2:		



		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
	BIOTEC	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
	VETER	Meta 5:		
		Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
	Meta 5:			
	Febrero 2014			
	Julio 2014			
Febrero 2015				
Julio 2015				
Febrero 2016				



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
EXPERIMENTALES

Julio 2016				
Febrero 2017				
Julio 2017				



OBJETIVO:	Lograr una buena proporción de estudiantes que consigan finalizar el título en el tiempo previsto				
Nº: 03/12 REV.: 03	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Lograr las siguientes tasas de graduación para cada grado: CCMAR: 47.5 % BIOTEC: 70 % VETER:45 % Plazo: Al graduarse la 2ª promoción de cada titulación CCMAR: Julio 2013 BIOTEC: Julio 2014 VETER: Julio 2017	Lograr que al menos el 60% de los repetidores superen la asignatura	Profesor	Coordinación del calendario de entrega de trabajos y otras pruebas evaluables entre asignaturas de diferentes cursos	CCMAR Febrero 2013	
		Profesor	Incluir opciones en los horarios de tutorías adaptadas a los repetidores	BIOTEC Julio 2013	
		Responsable de laboratorios	Elaboración del calendario de prácticas tratando de evitar solapes entre asignaturas de diferentes cursos (especialmente entre cursos consecutivos)	VETER Julio 2016	
	Lograr un buen porcentaje de alumnos de primera matrícula que superen los créditos en cada curso académico (47,5% para CC. Mar, 70% para Biotecnología; 45% para Veterinaria)	Profesor	Informes del profesorado indicando nº de alumnos de primera matrícula suspensos y principales causas	CCMAR Febrero 2013	
		Coordinador de titulación	Informe del vicedecano indicando el porcentaje de alumnos de primera matrícula que superan los créditos en cada curso académico Valoración de posibles soluciones por parte del coordinador de titulación	BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	
	Lograr un buen porcentaje de alumnos repetidores que superen los créditos en cada curso académico (47,5% para CC. Mar, 70% para Biotecnología; 45% para Veterinaria)	Profesor	Informes del profesorado indicando nº de alumnos repetidores suspensos y principales causas	CCMAR Febrero 2013	
Coordinador de titulación		Informe del vicedecano indicando el porcentaje de alumnos repetidores que superan los créditos en cada curso académico Valoración de posibles soluciones por parte del coordinador de titulación	BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016		

Aprobado por Comisión de
Calidad
Fecha: 27/02/2013



Fecha de seguimiento	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones
Febrero 2013	CCMAR	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
	BIOTEC	Meta 1: No se ha podido calcular el % de repetidores por asignatura	Continuar con los medios que se estaban llevando a cabo.	
		Meta 2: el 59,35% de los alumnos de primera matrícula han superado el primer cuatrimestre.	Continuar con los medios que se estaban llevando a cabo.	
		Meta 3: el 32,66% de los alumnos de primera matrícula han superado el primer cuatrimestre.	Continuar con los medios que se estaban llevando a cabo.	
	VETER	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
Julio 2013	CCMAR	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
	BIOTEC	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
	VETER	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
Febrero 2014				
Julio 2014				
Febrero 2015				
Julio 2015				



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
EXPERIMENTALES

Febrero 2016				
Julio 2016				
Febrero 2017				
Julio 2017				



OBJETIVO:	Tener un claustro docente de calidad en la Facultad					
Nº: 04/12 REV.: 03	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN	CONSEGUIDO	
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Disponer de un claustro de profesores de calidad, el cual incluya un número de doctores superior al 60% del PDI de cada grado y un 50% de los mismos acreditados Plazo: Al graduarse la 2ª promoción de cada titulación CCMAR: Julio 2013 BIOTEC: Julio 2014 VETER: Julio 2017	Obtener un valor de <i>Índice medio de evaluación del profesorado</i> mayor o igual que 4,5 sobre 6 (ítem 26 de la encuesta docente al alumnado).	Comisión de seguimiento del título	Reuniones de Coordinación de los Módulos Claustros de Facultad Reuniones de Departamento Cursos de Formación del Profesorado Resultados globales por titulación de las encuestas docentes del profesorado	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016		
	Lograr que al menos el 75% del profesorado asista a cursos de formación	Vicedecano de la titulación	Proponer cursos específicos para nuestras titulaciones Publicitar los cursos de formación	Informe de Educa-Acción sobre el número de profesores que han asistido a cursos de formación del profesorado por titulación	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	
		Secretario de la Facultad				
Lograr que al menos el 50% del profesorado realice anualmente al menos una publicación científica o comunicación a congreso	Directores de Departamentos, del IMEDMAR y de la Cátedra Energesis	Mensaje del Secretario de la Facultad a los profesores sobre las ayudas económicas de la UCV para asistir a congresos Informe del Secretario de la Facultad animando al profesorado a suscribirse a las noticias de la OTRI Jornadas anuales de investigación	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016			



			de la Facultad		
			Informe anual de Investigación elaborado por el Secretario de la Facultad		
Lograr que al menos el 50% de los profesores doctores no acreditados logren la acreditación en los tres primeros años desde su incorporación	Vicedecano/a de la titulación		Lograr que el 100% de los profesores doctores no acreditados soliciten la acreditación en los tres primeros años desde su incorporación	CCMAR Febrero 2013	
	Profesorado		Compromiso de solicitar la acreditación para los nuevos profesores que se incorporen a la UCV	BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	
Lograr que el 50% profesorado participe anualmente en alguna solicitud de proyecto o en algún proyecto en vigor	Directores de Departamentos, IMEDMAR y Cátedra Energesis		Mensaje del Secretario de la Facultad animando al profesorado a suscribirse a las noticias de la OTRI. Jornadas anuales de investigación de la Facultad. Informe anual de Investigación elaborado por el Secretario de la Facultad	CCMAR Febrero 2013 BIOTEC Julio 2013 VETER Julio 2016	

Aprobado por Comisión de
Calidad
Fecha: 27/02/2013



Fecha de seguimiento:	Resultado		Acciones emprendidas	Observaciones
Febrero 2013	CCMAR	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
	BIOTEC	Meta 1: Índice medio de evaluación del profesorado= 4,6 sobre 6.		
		Meta 2: el 90,91% del profesorado ha asistido a cursos de formación.		
		Meta 3: el 50% del profesorado ha realizado al menos una publicación.		
		Meta 4: el 37,50% de los profesores doctores no acreditados se ha acreditado en los tres primeros años desde su incorporación		
		Meta 5: el 83,33% del profesorado ha participado en alguna solicitud de proyecto		
	VETER	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
Julio 2013	CCMAR	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
	BIOTEC	Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		



	VETER	Meta 5:		
		Meta 1:		
		Meta 2:		
		Meta 3:		
		Meta 4:		
		Meta 5:		
Febrero 2014				
Julio 2014				
Febrero 2015				
Julio 2015				
Febrero 2016				
Julio 2016				
Febrero 2017				
Julio 2017				

ANEXO 2

Acta de aprobación de la composición de
la Comisión de Calidad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	EXTRACTO ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD	FACULTAD DE VETERINARIA Y CIENCIAS EXPERIMENTALES
	CURSO 2012-2013	FECHA: 21/11/2012

La Comisión de Calidad quedó constituida, en primera convocatoria a las 12:30.

Relación de asistentes: José Tena, Ángela Moreno, Alicia Pérez, Javier Llorca, Enric Carrascosa, Javier Alcántara, Antonio Calvo, Isabel Belmar y Carolina Padrón.

2.- PRESENTACIÓN DE LA NUEVA COMISIÓN DE CALIDAD 2012-13.

En la presente Comisión acuden:

- Ángela Moreno en representación del Profesorado y en sustitución de Ana de Luis, quien causa baja temporal por maternidad.
- Javier Llorca en representación de los estudiantes, ya que el anterior representante de estudiantes presentó la baja formal.
- Antonio Calvo en representación del Grado de Veterinaria, ya que el anterior el anterior Coordinador de Veterinaria presentó la baja formal.
- Alicia Pérez en representación del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales y del Máster Universitario en Ingeniería del Tratamiento y Reciclaje de Aguas Residuales, desarrollados en colaboración con AIMME

Se constituye la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria y Ciencias Experimentales, quedando de la siguiente manera:

- Decano de la Facultad: José Tena Medialdea.
- Coordinador de Calidad: Javier Alcántara Carrió.
- Vicedecana de Ciencias del Mar: Carolina Padrón Sanz.
- Vicedecana de Biotecnología: Ana de Luis Margarit
- Vicedecana de Veterinaria: Antonio Calvo Capilla
- Representante del Máster Universitario en Gestión de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, desarrollado en colaboración con AIMME: Alicia Pérez Torres.
- Representante del Máster Universitario en Ingeniería del Tratamiento y Reciclaje de Aguas Residuales, desarrollado en colaboración con AIMME: Samuel Félix Vicente
- Representante del PDI: Ángela Moreno Gálvez.
- Representante del PAS: Isabel Belmar Conejero.
- Miembro de la Oficina de Calidad: Enric Carrascosa Saragossà.
- Representante de los estudiantes: Javier Llorca Pintor

EL DECANO

EL COORDINADOR DE CALIDAD

José Tena Medialdea

Javier Alcántara Carrió

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad)

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Nº de encuestas: 195

ANEXO 8

Encuesta de Evaluación de la actividad docente



**ENCUESTA DE EVALUACIÓN
DE LA ACTIVIDAD DOCENTE**



Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la actividad docente en la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". Os pedimos vuestra colaboración contestando con objetividad a las preguntas formuladas. Muchas gracias.

SEXO DEL/DE LA ALUMNO/A

Mujer
Hombre...

CONVOCATORIA

1ª
2ª
3ª
Más.....

ASISTENCIA A CLASE DEL/DE LA ALUMNO/A

-40%
+40%

CÓDIGO DEL/DE LA PROFESOR/A

Millares 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Centenas 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Decenas 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Unidades 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Valora según tu criterio las cuestiones que se te plantean a continuación.
Si no tienes una opinión definida sobre alguna de ellas, marca la casilla NC (No contesta)

1 Totalmente en desacuerdo	2 Muy en desacuerdo	3 En desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo	6 Totalmente de acuerdo
--------------------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------------------

PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

- La guía docente / programa te aporta información útil sobre la asignatura (planificación, metodología, criterios de evaluación, etc.) 1 2 3 4 5 6 NC
- Consideras que los contenidos entre asignaturas del mismo curso o de cursos anteriores no se han repetido innecesariamente.

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

- El/la profesor/a es puntual en el inicio y finalización de las clases. 1 2 3 4 5 6 NC
- La estructura de las sesiones es clara, lógica y organizada.
- Favorece la participación del estudiante en el desarrollo de las actividades docentes (facilita que exprese ^{SUS} opiniones, incluye tareas individuales o de grupo, etc.) 1 2 3 4 5 6 NC
- Resuelve las dudas y orienta a los/as alumnos/as en el desarrollo de las tareas.
- Utiliza recursos motivadores del aprendizaje de los/as alumnos/as (casos cercanos y conocidos, ejemplos de aplicación, preguntas, etc.) en el desarrollo de las sesiones. 1 2 3 4 5 6 NC
- La guía docente / programa de la asignatura se explica con detalle en las sesiones iniciales.
- El desarrollo de la asignatura se ajusta a lo previsto en la guía docente / programa.
- La bibliografía y otras fuentes de información recomendadas en el programa son adecuadas y útiles para el aprendizaje de la asignatura. 1 2 3 4 5 6 NC
- Se facilitan con suficiente antelación los materiales necesarios para que los/as alumnos/as puedan preparar adecuadamente las clases.
- Los criterios y sistemas de evaluación establecidos se ajustan adecuadamente a la guía docente / programa de la asignatura. 1 2 3 4 5 6 NC
- El modo en que evalúa el/la profesor/a (exámenes, trabajos individuales o de grupo, etc.) tiene relación con el tipo de tareas desarrolladas (teóricas, prácticas individuales, prácticas grupales, etc.)
- Utiliza distintos tipos de procedimientos para la recogida de información y seguimiento de la actividad de los/as alumnos/as (portafolio, ficha de seguimiento, trabajos variados, etc.) 1 2 3 4 5 6 NC
- El proceso de corrección y revisión y la publicidad de los trabajos y actividades evaluados es objetivo y transparente.
- El grado de dedicación a las diferentes tareas que exige esta asignatura (trabajos, casos prácticos, prácticas, portafolio, etc.) se corresponde con el peso asignado en la evaluación. 1 2 3 4 5 6 NC
- El/la profesor/a está disponible con puntualidad en el horario de tutorías.
- Avisa a los/as alumnos/as con tiempo suficiente y se les facilita otra fecha si la tutoría es urgente y necesaria cuando hay una ausencia justificada. 1 2 3 4 5 6 NC
- El tiempo de respuesta de las tutorías virtuales es adecuado.
- Las tutorías (presenciales y virtuales) resuelven mis dudas eficaz y satisfactoriamente 1 2 3 4 5 6 NC
- El/la profesor/a utiliza adecuadamente los recursos disponibles en la plataforma de teleformación.

RESULTADOS

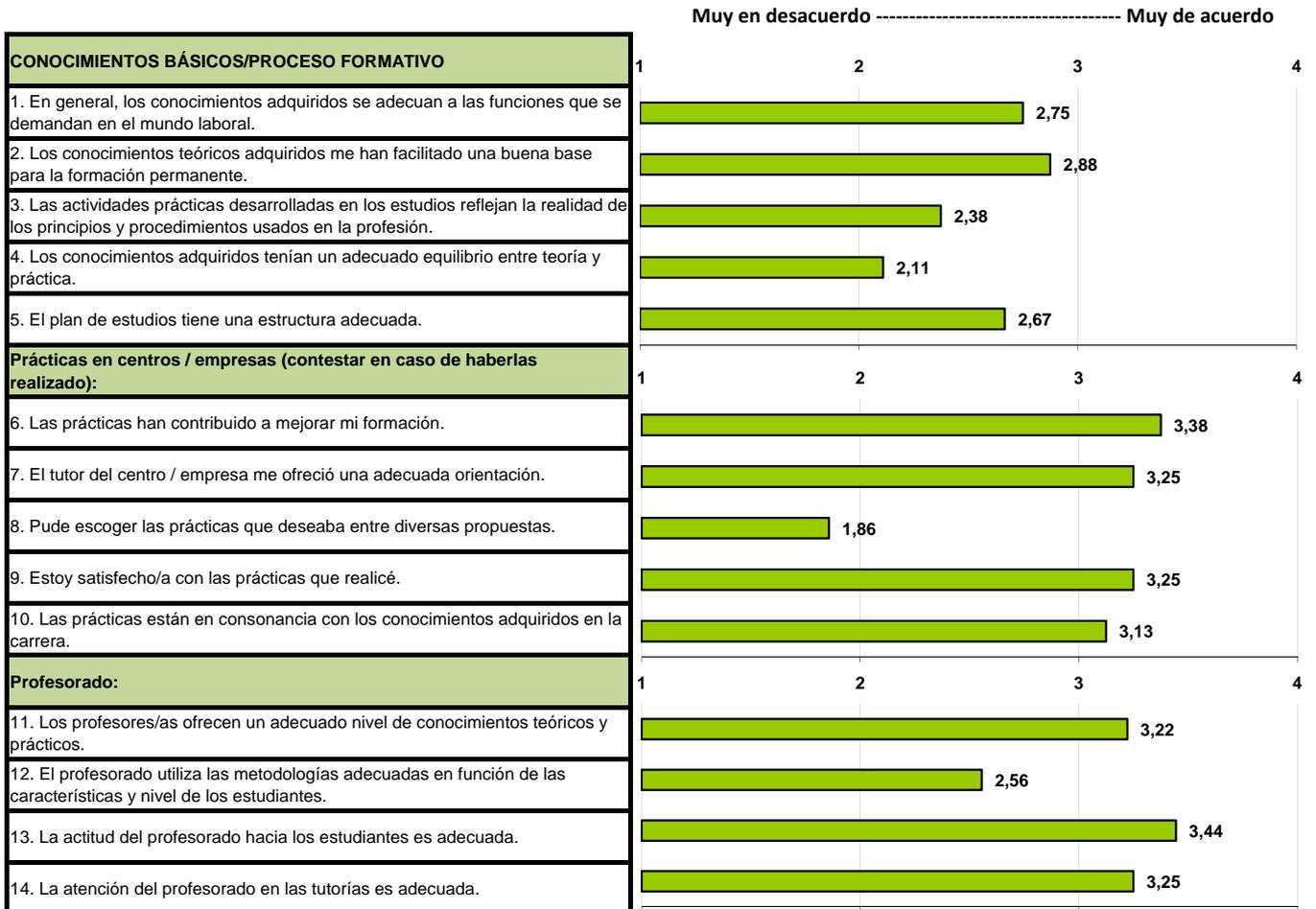
- Las actividades desarrolladas (sesiones teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura. 1 2 3 4 5 6 NC
- He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias / objetivos previstos en la guía docente / programa.
- Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia.
- Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.
- Globalmente estoy satisfecho/a con el/la profesor/a de esta asignatura.

ANEXO 13

Informe de Satisfacción Egresados

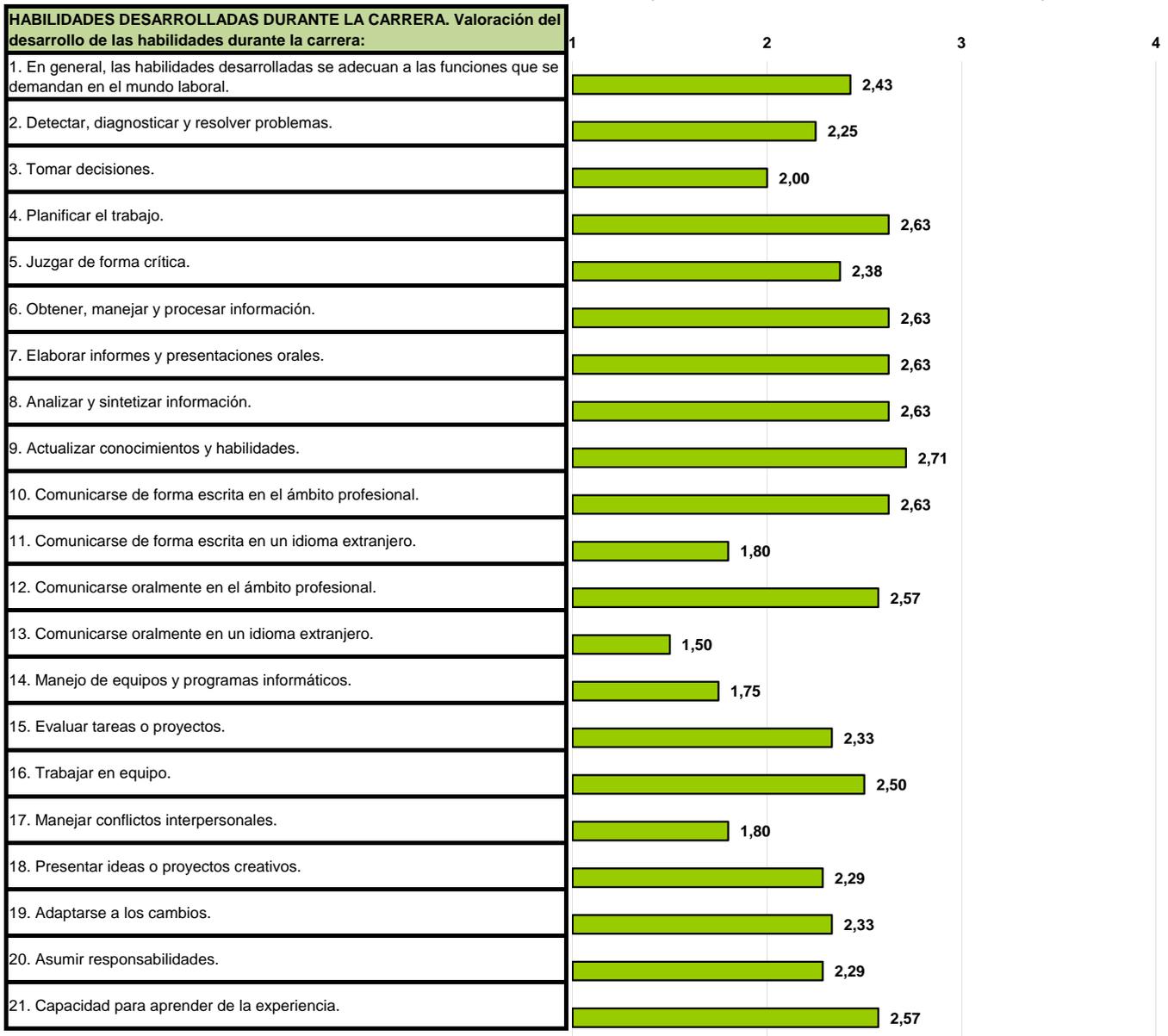
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
2012-2013

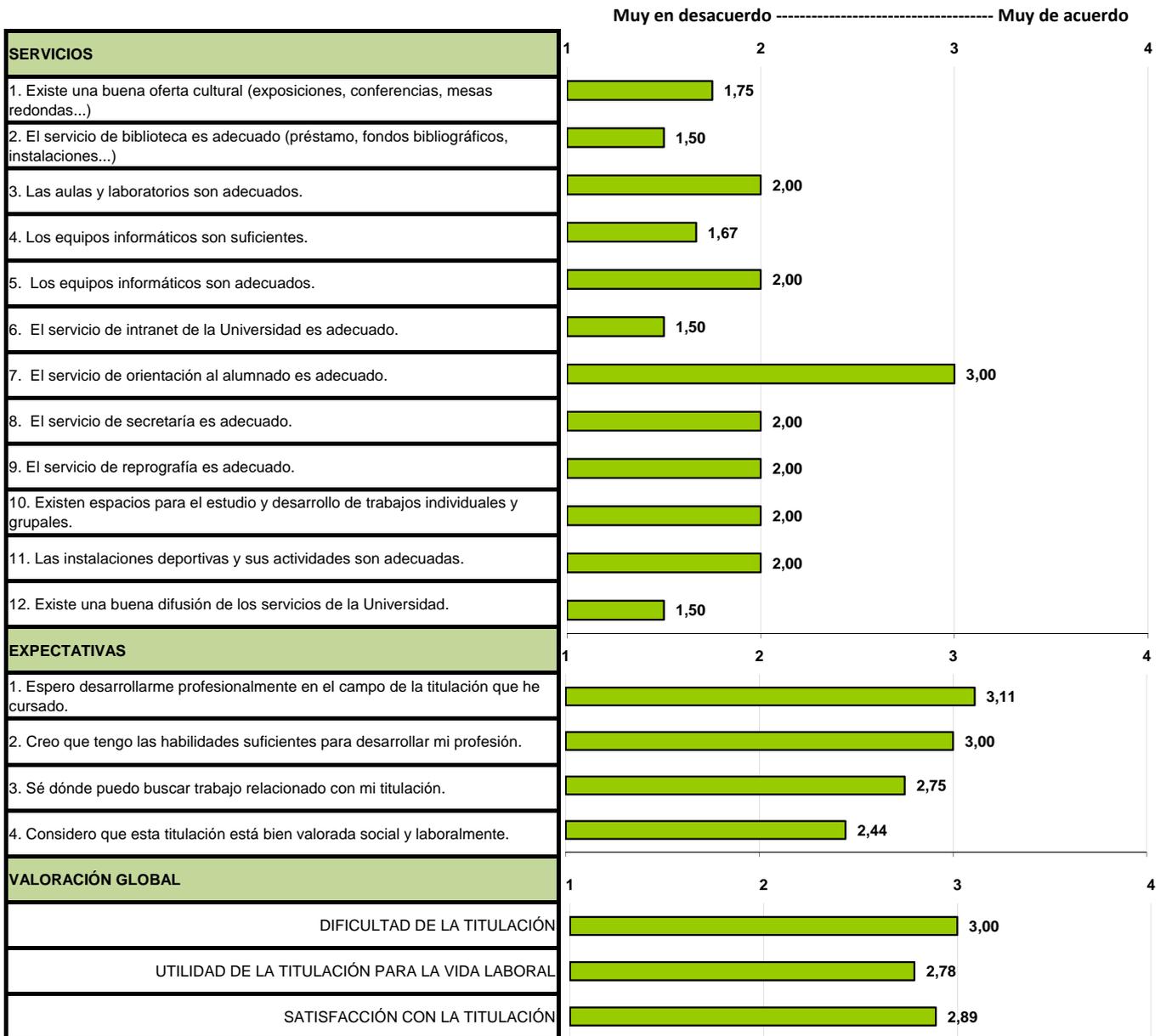
ENCUESTA A EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



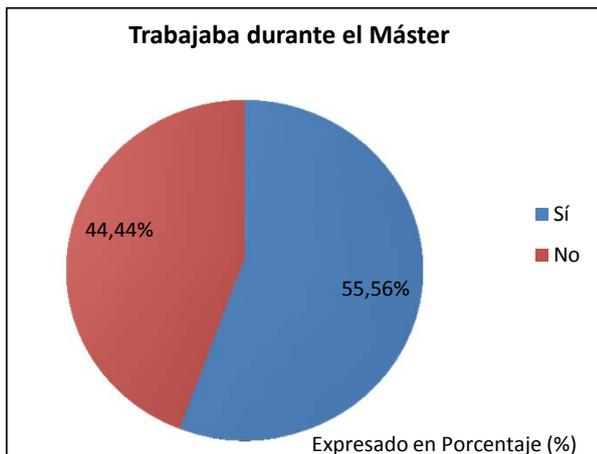
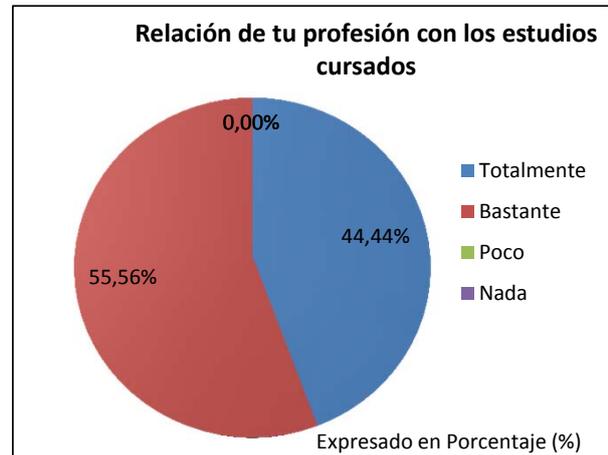
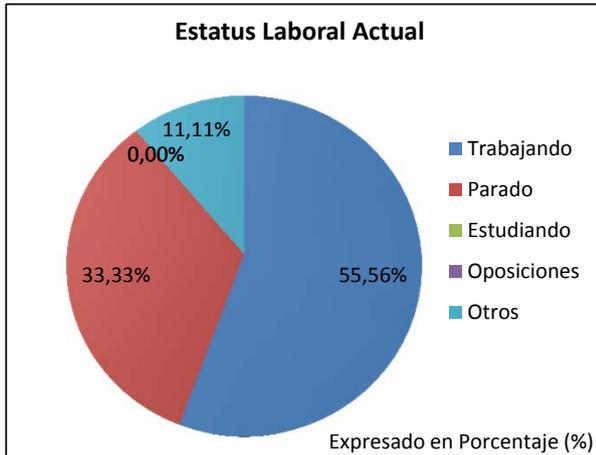
Número de encuestas: 9

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

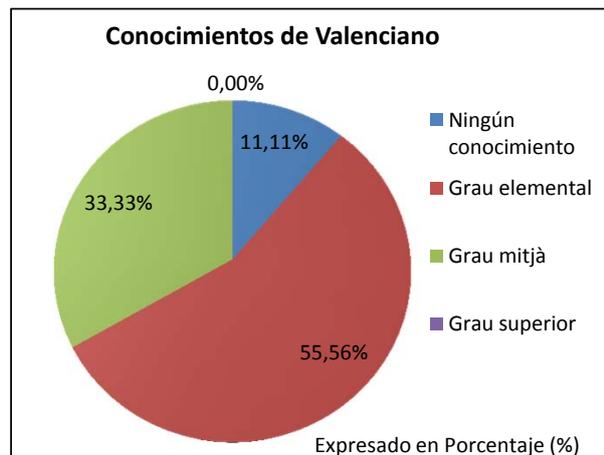
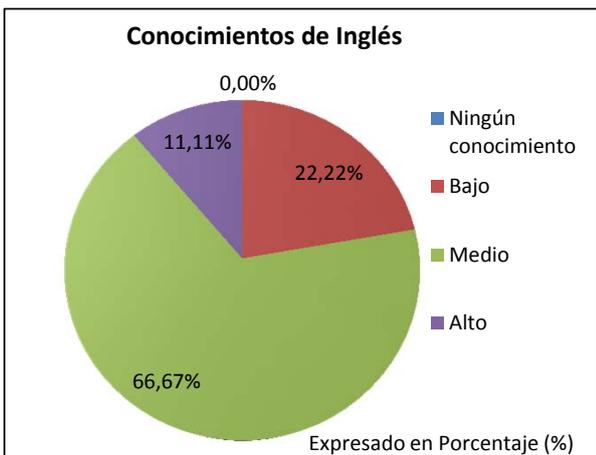
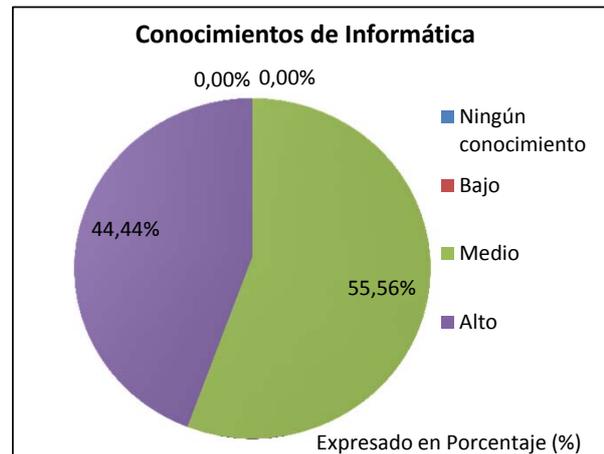
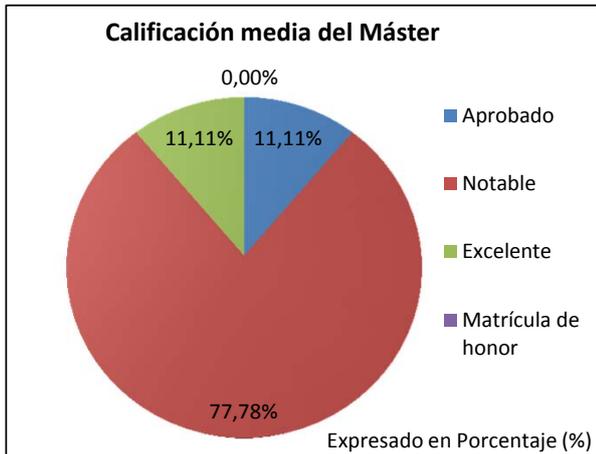




IDENTIFICACIÓN



IDENTIFICACIÓN



Observaciones:

ANEXO 15

Tutorial Funcionamiento del Buzón

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

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

-

**NO CONFORMIDADES
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

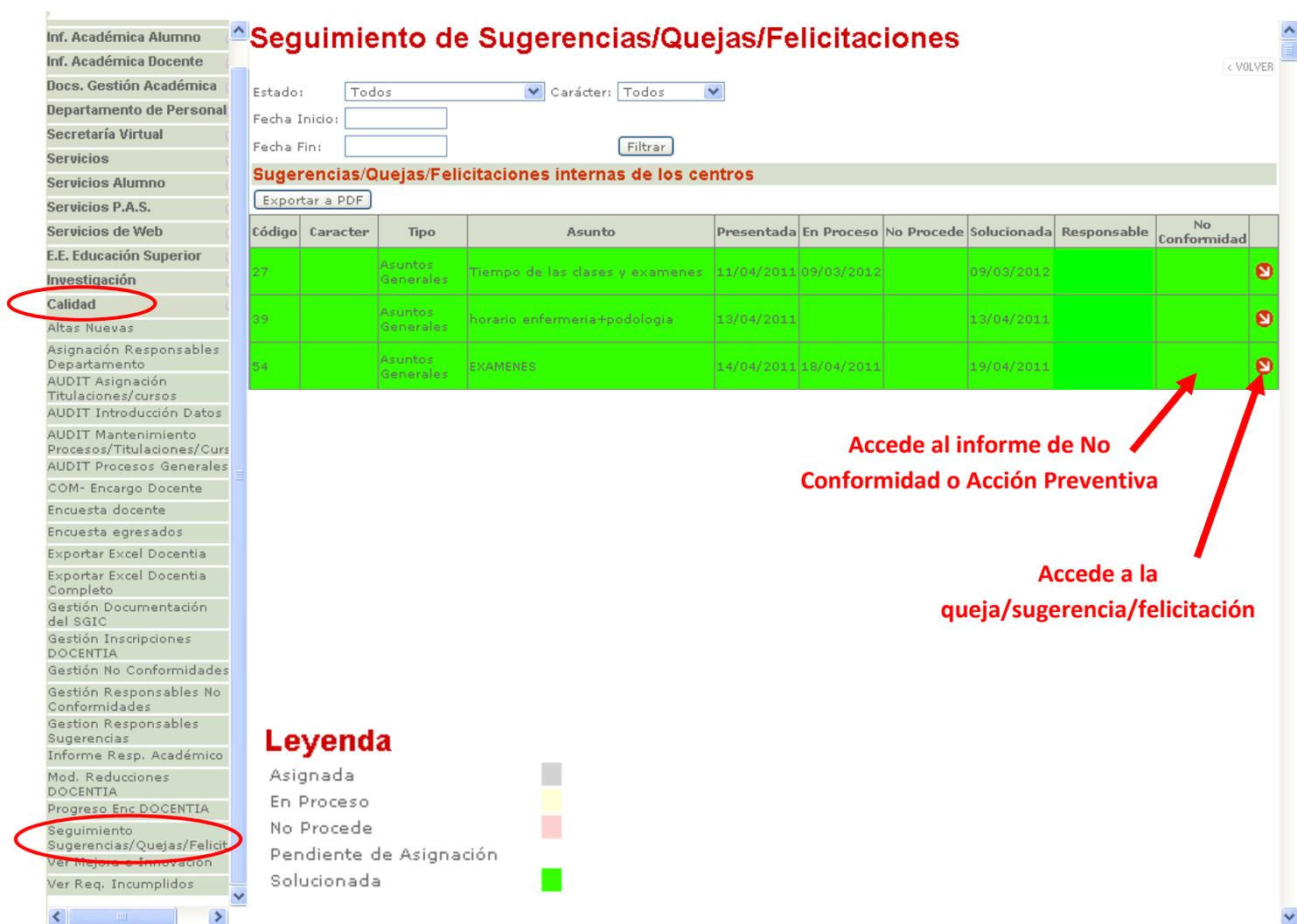
<p>Elaboración: Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Revisión: Comisión General de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Aprobación: Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>
---	---	--

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:



Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

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

Leyenda

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva



Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
 Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
 No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

-> **Atender**

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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

Sí

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones: **-> Responder**

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

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

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

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

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