

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>GRADO EN ADE</p>
<p>PCA-25-F-09 ED.01</p>	<p>CURSO 2012 / 2013.</p>	<p>FECHA:31/01/2014</p>

1. Introducción.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1

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

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).
- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 5 de marzo de 2012 (Acta número 11). Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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

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

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

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

1.1. Análisis de resultados

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

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

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

2. Responsables del SGIC

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda))	
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano	Presidente / Representante Postgrados / Representante Grado ECONOMIA
Dr. D. David Servera Francés	PDI	Vicedecano ADE	Representante Grado ADE
Dña. Inmaculada Llibrer Escrig	PDI	Coordinadora GECOFIN	Representante Grado GECOFIN
D. Luis Estivalis Torrent	PDI	Vicedecano MULTIMEDIA	Representante Grado MAD
Dra. Dña. María Gil Marqués	PDI	Secretaria Facultad	Secretaria / Coordinadora de Calidad
Dra. Dña. Ana Martínez Vilanova	PDI	Tutora PAT	Representante PDI
D. Jorge Díaz Roldán	PAS	Servicio Biblioteca	Representante PAS
Dña. Mónica Peñaranda Domínguez	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	70,98	73,76	69,57	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	82,14	84,25	82,25	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	
		Resultado obtenido	11,88	8,86	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	93,90	92,46	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	117,78	124,44	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	113,00	74,44	81,11	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN				
Formatos		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	≥ 30	≥ 30	
		Resultado obtenido	-	57	51	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL				
Formatos		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,62	3,29	3,14	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.

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

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	60,00	73,33	64,52	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	16,00	26,67	29,03	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	80,00	63,33	64,52	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	51,03	76,32	7,69	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,7	4	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	71,59	42,41	21,57	
Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 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	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	≤ 20%	≤ 20%
		Resultado obtenido	0,00	10,00	20,00
	Porcentaje de profesores	Resultado esperado	-	≤ 30%	≤ 30%

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.

	evaluados suficiente	Resultado obtenido	20,00	0,00	0,00	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	80,00	90,00	80,00	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	≥ 0%	≥ 0%	
Resultado obtenido		0,00	0,00	0,00		

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	≥ 40%	≥ 40%	≥ 40%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	48,56	55,09	55,52	

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

Los resultados de las tasas de rendimiento y éxito son satisfactorios, el nivel de créditos aprobados es creciente, el alumno a medida que pasan los cursos consigue un mejor rendimiento. La tasa de abandono para la cohorte de entrada 10-11 ha obtenido un buen resultado, inferior al resultado esperado e inferior a la estimación indicada en la memoria verifica. Los resultados de las tasas de eficiencia y de graduación también han obtenido un resultado positivo. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido ha sido satisfactorio. La Tasa de Matriculación también ha obtenido un buen resultado, el número de matriculados sigue en aumento desde el curso 2010-11, aunque el resultado no se refleja en la tasa debido al aumento de número de plazas ofertadas, en el curso 2010-11 se ofertaban 60 plazas y en los cursos 2011-12 y 2012-13 se ofertan 90 plazas para alumnos de primero.

Los resultados de los talleres de orientación ha sido satisfactorios, el número de alumnos de nuestra titulación que acude a los talleres impartidos en la sede se sitúa por encima de su valor esperado.

En cuanto al índice de satisfacción del PAT, el resultado sigue siendo satisfactorio puesto que se sitúa por encima de su valor esperado, no obstante la titulación va a hacer un especial seguimiento durante el curso 2013-14 puesto que la tendencia de este índice durante los tres últimos cursos es decreciente.

Los datos de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo también obtienen unos resultados muy positivos, el porcentaje de Doctores y de PDI a tiempo completo se mantiene por encima del 60%.

Los resultados referentes a la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han presentado por departamentos, los resultados de los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad, y en esos datos se incluían todos los departamentos transversales, de ahí que el resultado para el curso 2012-13 se haya reducido. Los Departamento que están adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son el Departamento de

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

Economía, Dirección de Empresas y Marketing, el Departamento de Contabilidad, Finanzas y Control de Gestión y el Departamento de Multimedia y Artes Digitales; el total de profesores adscritos a estos departamentos es de 26 y han realizado cursos de formación del servicio de Formación de la Universidad un total de 2 profesores; como es el primer año académico en el que se obtienen los resultados de formación del PDI por departamento no se dispone de valores esperados de referencia; en cuanto a la satisfacción del PDI con los cursos el resultado ha sido plenamente satisfactorio. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12.

Por último, los resultados de DOCENTIA de los dos últimos cursos también son satisfactorios así como la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente, que se ha situado por encima de su valor esperado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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=30&q=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=30&q=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	8,1	7,5	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	8,75	

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

4.1. Análisis de resultados

Los resultados de los índices de satisfacción de los alumnos con las prácticas y de los tutores de prácticas han sido muy positivos, todas las valoraciones de los ítems de la encuesta de los alumnos y de los tutores se han situado por encima de 5 sobre 10.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES			
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16				
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&q=2&m=9&f=1					
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp					
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	≥ 5%	≥ 5%
		Resultado obtenido	1,04	8,10	5,92
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 10%
		Resultado obtenido		20,67	18,52
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3
		Resultado obtenido		3,33	4,75
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 10%
		Resultado obtenido	1,04	15,14	18,75
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3
		Resultado obtenido		3,8	4,25

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

5.1. Análisis de resultados

Los resultados de movilidad de nuestra titulación son muy satisfactorios, el porcentaje de alumnos enviados durante los dos últimos cursos está por encima de su valor esperado, valor que ya de por sí está muy por encima de la media de la UCV, ocurre lo mismo con el porcentaje de alumnos recibidos, en el curso 2012-13 han llegado 57 alumnos a nuestra titulación; además de los excelentes datos de participación los índices de satisfacción también son muy positivos. Por último, es destacable el ratio de oferta de plazas, que pese al ligero descenso del curso 2012-13, sigue en valores cercanos al 20%.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
	PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf>.

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13	
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	1
	Resultado obtenido	-	3,29	2,5		

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

6.1. Análisis de resultados

El índice de satisfacción de la encuesta de egresados se ha situado por debajo de su valor esperado, si bien es cierto que el número de alumnos participantes ha sido bajo puesto que sólo han participado 4 alumnos. No obstante la titulación considera que se debe abrir un aspecto de mejora para aumentar la valoración que hacen los egresados del título. En este sentido, se va a mejorar la comunicación de los alumnos con el Equipo Decanal con objeto de aumentar la participación de los alumnos en las tomas de decisiones mediante la invitación de los delegados de cada curso y titulación a las Juntas de Facultad para que expongan los problemas e incidencias que puedan surgir en el desarrollo del curso; todo esto queda reflejado en el Plan de Mejoras.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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 Grado en ADE en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7
		Resultado obtenido	-	-	7,57

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

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

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

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

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4
		Resultado obtenido	4,95	4,79	4,69

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

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

Enlace encuesta estudiante

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas del Grado en ADE 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 Grado en ADE 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 Grado en ADE 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 Grado en ADE en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUE6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Grado en ADE en el Anexo 13 (cuando proceda)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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 Grado en ADE en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

En general, los resultados de satisfacción de los grupos de interés son positivos; la encuesta de satisfacción del PDI es el primer año que se implanta por titulación y el resultado ha sido superior al valor esperado. El índice de satisfacción del PAS se obtiene a nivel global para toda la UCV, el resultado es ligeramente inferior al esperado por lo que no se va a abrir un aspecto de mejora. Por último, la encuesta de evaluación de la actividad docente sigue manteniendo valores muy por encima de su valor esperado pese al ligero descenso que se observa durante los dos últimos cursos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

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=30&g=2&f=1			
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7
		Resultado obtenido	-	11,15	6,33
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00

8.1. Análisis de resultados

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

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

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

La distribución de las comunicaciones recibidas en el buzón durante el curso 2012-13 ha sido:

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

En resumen, se han atendido todas las comunicaciones recibidas a través del buzón aunque no fueran procedentes y se ha cumplido con el plazo de contestación de las mismas, el plazo medio de contestación durante el curso 2012-13 ha sido de 6,33 días, se observa una reducción importante con respecto al curso 2011-12 en el que el plazo medio fue de 11,15 días.