

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN ADE**

## **CURSO 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 Grado en ADE, 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 Grado en ADE a través del enlace:

<https://www.ucv.es/grado-ade>

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Grado en ADE, 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 Grado en ADE a través del enlace:

<https://www.ucv.es/grado-ade>



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

### INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES


GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS

PCA-25-F01 Ed-01

CURSO 2012-2013

FECHA: 31/01/2014

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
Desde el último informe de modificaciones remitido a la AVAP correspondiente al curso 2011-12 no se ha realizado ninguna modificación de la titulación.	-	-	-	-	-

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADE
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO2012-13	FECHA: 31/01/2014

**DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:**

No se encuentra definido el perfil de ingreso para esta titulación. Y se recomienda destacar que se imparte a distancia.

**TIPO DE INFORME:**

SEGUIMIENTO AVAP

**FECHA DEL INFORME:**

28 de junio de 2013

**ACCIONES PROPUESTAS:**


Se ha incluido en el apartado Presentación de la página web del Grado en ADE el perfil de ingreso recomendado así como las salidas profesionales; de igual modo se indica claramente y en mayúsculas en la misma presentación así como en el cuadro inferior derecho de la páginas web que el Grado se imparte en dos modalidades: PRESENCIAL y A DISTANCIA.

**RESPONSABLE:**

Decano de la Facultad.

**FECHAS DE APLICACIÓN:**

26 de junio de 2013

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADE
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO2012-13	FECHA: 31/01/2014

**ENLACE WEB:**

<https://www.ucv.es/grado-ade>

**DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:**

Respecto de las guías docentes no se encuentran en todas las asignaturas optativas. También sería recomendable para el desarrollo de todas las asignaturas en inglés si se persigue impartir en ese idioma

**TIPO DE INFORME:**


SEGUIMIENTO AVAP

**FECHA DEL INFORME:**

28 de junio de 2013

**ACCIONES PROPUESTAS:**

En el apartado de la web “Guías Docentes” se informa sobre todas las guías del Plan de Estudios autorizado por la ANECA y AVAP, no obstante, la oferta académica de las asignaturas optativas depende de la demanda de las mismas, en este sentido, sólo es posible publicar las guías de aquellas asignaturas optativas que se han activado porque existe una demanda y se imparten durante el curso. En cuanto a las guías docentes se está haciendo el esfuerzo por conseguir que todos los profesores publiquen su guía docente en inglés.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADE
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO2012-13	FECHA: 31/01/2014

**RESPONSABLE:**

Decano de la Facultad.

**FECHAS DE APLICACIÓN:**

26 de junio de 2013

**ENLACE WEB:**

[https://www.ucv.es/estudios\\_plan\\_guias.asp?t=30&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=30&g=2&a=1&f=1)


**DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:**

Se deben constatar las propuestas de mejora consecuencia de los análisis y de la implantación del Sistema de Garantía de la calidad. Los informes de inserción laboral son interesantes y están bien elaborados pero hacen referencia a la universidad en su totalidad y no al título en particular. Se indica que la encuesta de prácticas es de la Diplomatura en Ciencias Empresariales y no a la titulación de Administración y Dirección de empresas.

No hay propuestas de mejora como consecuencia del análisis de datos y en concreto de la evaluación del profesorado.

**TIPO DE INFORME:**

SEGUIMIENTO AVAP

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADE
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO2012-13	FECHA: 31/01/2014

**FECHA DEL INFORME:**

28 de junio de 2013

**ACCIONES PROPUESTAS:**

Las propuestas de mejora se incluyen en el Plan de Mejoras que se completa con los resultados alcanzados a final de cada curso. Se ha pedido al servicio implicado, y así nos lo ha confirmado, que hagan los informes de inserción laboral por titulación, en el curso 2012-13 ya se disponen de datos por titulación. Las propuestas de mejora de evaluación del profesorado se reflejen en el informe de implantación del modelo DOCENTIA para cada convocatoria.

**RESPONSABLE:**

Decano de la Facultad.

**FECHAS DE APLICACIÓN:**

26 de junio de 2013

**ENLACE WEB:**

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1)

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b></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](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](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&g=2&f=1)



 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-06: GESTIÓN DE PROCESOS</b>				
<b>Formatos</b>		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	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador	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	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS</b>				
<b>Formatos</b>						
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	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16				
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	

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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)

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

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

<b>PROCESO: DOCENTIA</b>					
WEB		<a href="https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp">https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp</a>			
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: <a href="https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp">https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp</a>					
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)					
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>10-11</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>Nº Mejora curso 12-13</b>
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%

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

#### 4. Prácticas externas.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>				
<b>Formatos</b>	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
<b>WEB</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&amp;q=2&amp;f=1</a>					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: <a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=30&amp;q=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=30&amp;q=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las prácticas 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.

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

## 5. Programas de movilidad.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>			
<b>Formatos:</b>	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16				
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&amp;q=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&amp;q=2&amp;m=9&amp;f=1</a>					
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: <a href="https://www.ucv.es/internacional_0.asp">https://www.ucv.es/internacional_0.asp</a>					
Proceso Facultad	Indicador	10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes <b>enviados</b>	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	≥ 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 <b>recibidos</b>	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%.



 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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:

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

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

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

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

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD</b>	<b>PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>
<b>Formatos</b>	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=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUK6MQ#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>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	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>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	GRADO EN ADE
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA:31/01/2014

## 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>			
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS					
WEB		<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&amp;g=2&amp;f=1</a>			
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES <a href="https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx">https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx</a>					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

## 1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Bajo número de matriculados en el Grado en Economía y en los postgrados.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
En general ha aumentado el número de matriculados en los Postgrados de la Facultad, en el Grado en Economía no se ha aumentado el número de matriculados.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se han realizado comunicaciones desde Decanato a través del correo electrónico al público objetivo con información del Grado en Economía y de los diferentes postgrados. Las campañas de publicidad y comunicación están centralizadas en dos servicios de la UCV y se realizan de forma general.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en los grados y postgrados.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se han puesto en marcha todas las encuestas indicadas en el Plan: encuesta de egresados, encuestas de prácticas y encuestas de movilidad (alumnos enviados y recibidos).
<b>OBSERVACIONES</b>
Se han pasado encuestas de satisfacción para el PDI y para el PAS. También se han pasado las encuestas de prácticas para los alumnos del Grado en ADE y las encuestas de evaluación para los alumnos de postgrado.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
No realizar actuaciones de orientación profesional propias de la Facultad.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se han realizado dos jornadas con la participación del Colegio de Economistas en la sede de la Facultad a la que han asistido alumnos de 3º y 4º de Grado los días 23 y 25 de abril de 2012.
<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Escaso conocimiento del alumnado y el profesorado de los canales de recogida de las quejas, sugerencias y felicitaciones.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se ha mejorado la visibilidad del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en la página web de la UCV. Se ha revisado el procedimiento de quejas, sugerencia y felicitaciones en marzo de 2012. Se ha impartido un curso de calidad donde se explicaba el funcionamiento del buzón de quejas así como de la Gestión de No Conformidades al que ha asistido el Equipo Decanal.
<b>OBSERVACIONES</b>
El número de entradas al buzón on-line ha aumentado, y ya no se reciben quejas / sugerencias en papel.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
No existe un informe explícito dónde se realice un seguimiento de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se ha realizado el informe, quedando reflejado el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones en dicho informe
<b>OBSERVACIONES</b>
El informe se analiza en la Junta de Facultad.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
El número de visitas a otras universidades es bajo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se ha aumentado la participación del PDI en los programas de movilidad.
<b>OBSERVACIONES</b>
Se ha intentado por parte de varios profesores participar en el programa, pero de las universidades destino no se ha recibido contestación

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Bajo número de bibliotecas virtuales para la Facultad.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se ha aumentado el número de bibliotecas virtuales: -E-directivos. -Marketing y ventas.
<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
No existe una página web propia de la Facultad.
<b>ESTADO</b>
En proceso.
<b>RESULTADO</b>
Se ha mejorado la información pública de la web de la UCV incluyendo los apartados por Facultades. Se va a crear un correo electrónico para cada Grado.
<b>OBSERVACIONES</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

## CURSO 2011/2012

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Bajo número de matriculados en el Grado en Gestión Económico Financiera, en Economía y en el Master Universitario en Innovación Empresarial.
<b>ESTADO</b>
En proceso.
<b>RESULTADO</b>
El número de matriculados en el curso 2012-13 ha aumentado en el Grado en Economía y en el Grado en Gecofin. En cuanto al Máster debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad no se ha ofertado en el curso 2012-13.
<b>OBSERVACIONES</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Se han implantado un número importante de encuestas: -Encuesta al alumno de prácticas (on-line) -Encuesta al tutor de prácticas (on line) -Encuesta alumno enviado (papel) -Encuesta alumno recibido (papel) -Encuesta satisfacción PDI (on-line)
<b>OBSERVACIONES</b>
Se han enviado todos los enlaces de las encuestas, si bien en algunos casos no se han obtenido respuestas.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Información pública en la web muy estandarizada e institucional.
<b>ESTADO</b>
En proceso.
<b>RESULTADO</b>
La creación del blog de la Facultad sigue en proceso.
<b>OBSERVACIONES</b>



 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
Bajas tasas de PDI a tiempo completo y Doctor Acreditado en el M.U. en Innovación Empresarial.
<b>ESTADO</b>
Finalizada.
<b>RESULTADO</b>
Debido a la reestructuración de los postgrados de la Facultad el Máster no se ha ofertado en el curso 2012-13.
<b>OBSERVACIONES</b>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

### 3. ACCIONES DE MEJORA

<b>Nº de mejora:</b>	<b>1</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar un calendario de reuniones con los delegados de cada curso / titulación.</li> <li>-Convocar a los delegados de cada curso / titulación a las reuniones (Juntas de Facultad) para que puedan plantear los problemas de cada curso.</li> <li>-Reuniones con los delegados de cada curso / titulación.</li> <li>-Revisar el índice de satisfacción de los egresados.</li> </ul>	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinadora de Calidad.	
<b>Temporalización</b>	
Noviembre 2013-Junio 2014	
<b>Recursos necesarios</b>	
<p>Recursos humanos: reuniones con los delegados.</p> <p>Recursos materiales: calendario de reuniones, actas de las reuniones.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos, convocatorias.</p>	
<b>Indicador asociado</b>	
Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados).	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Coordinadora de Calidad.	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mejorar la satisfacción de los egresados del Grado en ADE.	
<b>Resultados esperados</b>	
Aumentar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span>
<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster.</li> <li>-Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14.</li> <li>-Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo.</li> <li>-Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa.</li> <li>-Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno.</li> <li>-Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal.</li> <li>-Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes.</li> <li>-Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
Coordinador de Prácticas del Máster.
<b>Temporalización</b>
Septiembre 2013 - Julio 2014
<b>Recursos necesarios</b>
Recursos materiales: lista de centros de prácticas y ficha selección prácticas. Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros. Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.
<b>Indicador asociado</b>
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas.
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinadora de Calidad.
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos.
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b>	<b>3</b>
<b>Acción de Mejora</b>	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global para el curso 2013-14.	
<b>Tareas a desarrollar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.</li> <li>-Asignar los códigos de las asignaturas.</li> <li>-Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad</li> <li>-Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.</li> <li>-Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente.</li> <li>-Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.</li> </ul>	
<b>Responsable de la Tarea</b>	
Coordinador de Calidad.	
<b>Temporalización</b>	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
<b>Recursos necesarios</b>	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
<b>Indicador asociado</b>	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
<b>Responsable seguimiento</b>	
Coordinadora de Calidad	
<b>Beneficios esperados</b>	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
<b>Resultados esperados</b>	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b> <span style="float: right;">4</span>
<b>Acción de Mejora</b>
<p>Mejorar la satisfacción de los alumnos de Prácticas del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.</p>
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombrar una persona responsable dentro del INEDE para la gestión de las Prácticas del Máster.</li> <li>-Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14.</li> <li>-Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de trabajo.</li> <li>-Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir el perfil de empresa y el área dentro de la empresa.</li> <li>-Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno.</li> <li>-Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal.</li> <li>-Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes.</li> <li>-Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
<p>Coordinador de Prácticas del Máster.</p>
<b>Temporalización</b>
<p>Septiembre 2013 - Julio 2014</p>
<b>Recursos necesarios</b>
<p>Recursos materiales: lista de centros de prácticas.          Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros.          Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.</p>
<b>Indicador asociado</b>
<p>Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas.</p>
<b>Responsable seguimiento</b>
<p>Coordinadora de Calidad.</p>
<b>Beneficios esperados</b>
<p>Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos de las mismas.</p>
<b>Resultados esperados</b>
<p>Mejorar el índice de satisfacción del alumno de prácticas para el curso 2013-14.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b> <span style="float: right;"><b>5</b></span>
<b>Acción de Mejora</b>
<p>Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.</p>
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI.</li> <li>-Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces.</li> <li>-Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI.</li> <li>-Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación.</li> <li>-Enviar de nuevo los correos en el caso de que la participación sea muy baja.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
<p>Coordinador del Máster.</p>
<b>Temporalización</b>
<p>Septiembre 2013 - Julio 2014</p>
<b>Recursos necesarios</b>
<p>Recursos materiales: calendario de sesiones. Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuesta rellenas.</p>
<b>Indicador asociado</b>
<p>Índice de satisfacción del PDI.</p>
<b>Responsable seguimiento</b>
<p>Coordinadora de Calidad.</p>
<b>Beneficios esperados</b>
<p>Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.</p>
<b>Resultados esperados</b>
<p>Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b> <span style="float: right; font-weight: normal;">6</span>
<b>Acción de Mejora</b>
<p>Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital para el curso 2013-14.</p>
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.</li> <li>-Asignar los códigos de las asignaturas.</li> <li>-Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad</li> <li>-Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.</li> <li>-Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente.</li> <li>-Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
<p>Coordinador del Máster.</p>
<b>Temporalización</b>
<p>Diciembre 2013 - Julio 2014</p>
<b>Recursos necesarios</b>
<p>Recursos humanos: asignación de códigos.          Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.</p>
<b>Indicador asociado</b>
<p>Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.</p>
<b>Responsable seguimiento</b>
<p>Coordinadora de Calidad</p>
<b>Beneficios esperados</b>
<p>Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.</p>
<b>Resultados esperados</b>
<p>Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b> <span style="float: right;"><b>7</b></span>
<b>Acción de Mejora</b>
Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombrar un responsable de Prácticas de los Másteres que se encargue de enviar los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores.</li> <li>-Elaborar un listado de alumnos de prácticas con los periodos, centros, y tutores asignados.</li> <li>-Enviar los de correos con los enlaces de las encuestas a los alumnos y tutores a medida que finalizan los periodos.</li> <li>-Revisar la participación de los alumnos y tutores.</li> <li>-Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
Coordinador de Prácticas del Máster.
<b>Temporalización</b>
Septiembre 2013 - Julio 2014
<b>Recursos necesarios</b>
Recursos materiales: listado de centros de prácticas. Recursos informáticos: correos electrónicos a los alumnos y a los centros.
<b>Indicador asociado</b>
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas y de los tutores de prácticas.
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinadora de Calidad.
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la gestión de las prácticas mediante las evaluaciones que realizan los alumnos y los tutores.
<b>Resultados esperados</b>
Obtener resultados de satisfacción de las prácticas tanto del alumno como del tutor para el curso 2013-14.



 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora: 8</b>
<b>Acción de Mejora</b>
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones para el curso 2013-14.
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.</li> <li>-Asignar los códigos de las asignaturas.</li> <li>-Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad</li> <li>-Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.</li> <li>-Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad mensualmente.</li> <li>-Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
Coordinador del Máster.
<b>Temporalización</b>
Diciembre 2013 - Julio 2014
<b>Recursos necesarios</b>
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.
<b>Indicador asociado</b>
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinadora de Calidad.
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>PLAN DE MEJORAS</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012/2013	FECHA: 31/01/2014

<b>Nº de mejora:</b> <span style="float: right;">9</span>
<b>Acción de Mejora</b>
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombrar un responsable de enviar los enlaces de las encuestas del PDI.</li> <li>-Elaborar un calendario de sesiones del Máster y entregarlo al responsable de enviar los enlaces.</li> <li>-Enviar a los profesores a medida que finalizan las sesiones el enlace a la encuesta del PDI.</li> <li>-Comprobar al finalizar el primer cuatrimestre si ha habido participación.</li> <li>-Enviar de nuevos los correos en el caso de que la participación sea muy baja.</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
Coordinador del Máster.
<b>Temporalización</b>
Septiembre 2013 - Julio 2014
<b>Recursos necesarios</b>
Recursos materiales: calendario de sesiones. Recursos informáticos: correos electrónicos al PDI, encuestas rellenas.
<b>Indicador asociado</b>
Índice de satisfacción del PDI.
<b>Responsable seguimiento</b>
Coordinador de Calidad.
<b>Beneficios esperados</b>
Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.
<b>Resultados esperados</b>
Mejorar la gestión del título a través de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PDI.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
PCA-25-F05 Ed-01	CURSO 2012-2013	FECHA: 31/01/2014

### INFORME INDICADORES GRADO EN ADE

INDICADOR	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	58.63%	63.69%	70.98%	73.76%	69.57%
TASA DE ABANDONO	20.83%	13.21%	11.88%	8.86%	
TASA DE EFICIENCIA	-	-	-	93.90%	92.46%
TASA DE GRADUACIÓN	34.04%	-	-	-	
TASA DE OFERTA-DEMANDA	-	-	-	117.78%	124.44%
TASA DE MATRICULACIÓN	80.00%	86.67%	113.00%	74.44%	81.11%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	55.56%	65.00%	60.00%	73.33%	64.52%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	88.89%	70.00%	80.00%	63.33%	64.52%

#### OBSERVACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

La tasa de rendimiento hace referencia al nº de créditos aprobados en relación al nº total de créditos matriculados. Los resultados han sido los adecuados, situándose en torno al 70%. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

La tasa de abandono ha seguido una evolución muy positiva fruto del esfuerzo de la titulación por adecuar los contenidos a la nueva metodología docente, se espera mantener los resultados en los próximos cursos. El resultado de cohorte de entrada del 2011-12 es muy satisfactorio..

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

Este indicador muestra, en media, el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula. En nuestro caso los resultados para las dos cohortes analizadas son satisfactorios.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	<p>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p>GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS</p>
PCA-25-F05 Ed-01	CURSO 2012-2013	FECHA: 31/01/2014

- **TASA DE GRADUACIÓN:**

El resultado obtenido se considera adecuado si bien no ha sido del todo satisfactorio, si bien se espera que se corrija en las próximas cohortes de entrada, es la primera promoción del Grado y se ha notado el cambio de metodología de Licenciatura a Grado.

- **TASA DE OFERTA-DEMANDA:**

Los resultados que se muestran como tasa de oferta y demanda no se corresponden exactamente con el cálculo del indicador tal y como lo define la AVAP en su protocolo, puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, el dato que se ofrece como demanda es la suma de todos aquellos alumnos que en algún momento han mostrado interés por la titulación, esto es, el número de reservas no confirmadas, el número de matriculados, el número de bajas antes de la matrícula, el número de alumnos en lista de espera y el número de alumnos que el periodo de solicitud (preinscripción) dejaron sus datos y que no han hecho la reserva posteriormente, por otra parte, como oferta de la titulación se considera el número de plazas realmente ofertadas, que no siempre tiene que coincidir con las autorizadas o verificadas en la memoria y que en todo caso nunca será superior a las autorizadas. Los resultados obtenidos han sido satisfactorios, el resultado de esta tasa va muy unido a la tasa de matriculación, los datos indican que en general todos aquellos alumnos que muestran interés por la titulación acaban matriculándose en la misma.

- **TASA DE MATRICULACIÓN:**

La Tasa de Matriculación es satisfactoria. El análisis simple de la Tasa de Matriculación puede generar la impresión de que ha habido una reducción significativa del número de matriculados del curso 2010-11 al 2011-12. Sin embargo, esto no es cierto puesto que el número en términos absolutos de matriculados de nuevo ingreso en los cursos 2011-12 y 2012-13 es superior al curso 2010-11 debido a que en el curso 2011-12 se habilitaron 120 plazas frente a las 60 del curso anterior. Se espera que para los próximos cursos el valor de esta tasa se mantenga en torno al 80%. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- **TASA DE PDI DOCTOR:**

La Tasa de PDI Doctor ha obtenido un resultado satisfactorio con un valor promedio en los cinco cursos analizados del 64%.

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

Consideramos que el resultado de esta tasa es satisfactorio el resultado se ha estabilizado en torno al 65%. El número de PDI a tiempo completo se ha mantenido, e incluso se ha ampliado ligeramente. Y se ha contratado más PDI a tiempo parcial para cubrir asignaturas específicas, lo que implica un cambio porcentual sobre el total.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
PCA-25-F06 Ed-01	CURSO 2012-2013	FECHA: 31/01/2014

**CRITERIO 1: INFORMACIÓN PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE**

**CRITERIO 2: INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL TÍTULO**

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Con el acceso a las direcciones web reseñadas, el alumno y el futuro alumno acceden a la página web de la UCV, y a través de esta y de un modo fácil, puede obtener información de todos los Grados disponibles en la UCV, así como si lo desea acceder de inmediato a la página del Grado en ADE. En dicha página se obtiene, mediante un sistema de menús desplegados, los Datos de la Titulación y una Presentación General del Grado, así como una información completa y actualizada de: Competencias, Calendario de Implantación, Plan de Estudios, Guías Docentes, Profesorado, Horario, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, normativa y administrativa de acceso y matrícula, Programas de Movilidad, Sistema de Garantía de la Calidad, indicadores, o incluso Memorias de Verificación y Modificación. Esta información es coherente con lo indicado en la memoria y se actualiza periódicamente, además se actualiza y se revisa teniendo en cuenta los informes de seguimiento de la AVAP remitidos a otras titulaciones de la Universidad.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Desde el último informe de modificaciones remitido a la AVAP correspondiente al curso 2010-11 no se ha realizado ninguna modificación de la titulación.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Se ha tenido en cuenta las recomendaciones recibidas por la AVAP en su último informe de seguimiento y así se han reflejado en la página web, se considera que estas recomendaciones son positivas ya que permiten mejorar la información pública que se ofrece al futuro estudiante.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
PCA-25-F06 Ed-01	CURSO 2012-2013	FECHA: 31/01/2014

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Con el inicio del grado en Administración y Dirección de Empresas se implanta el Sistema de Garantía de Calidad desarrollado en la memoria de verificación y que en el curso 2009-10 fue adaptado al programa AUDIT. Los ajustes y adaptaciones que se van realizando a medida que se aplica el sistema de calidad quedan reflejados anualmente en el informe sobre el grado de implantación del SIGC así como en el plan de mejora. El Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos, los informes y plan de mejora anuales son accesibles a través de los enlaces correspondientes de la web de la titulación. Con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad se ha podido hacer un seguimiento de la implantación de nuestro Grado. Se puede acceder a toda la información del SGIC en el siguiente enlace:</p> <p><a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=30&amp;g=2&amp;f=1</a></p>

### CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Los indicadores del Grado son en general satisfactorios, la evolución de la tasa de abandono es muy positiva, si bien es cierto que hemos tenido resultados no tan satisfactorios como la tasa de graduación. Se considera que los resultados de las tasas de PDI doctor y PDI a tiempo completo son adecuadas para nuestra titulación y. Todos los indicadores son públicos y accesibles en el siguiente enlace:</p> <p><a href="https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=30&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=30&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1</a></p>

ANEXOS AL  
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN ADE

CURSO 2012/13

ANEXOS CRITERIO - 5

# **ANEXO 1**

## **Planificación y seguimiento objetivos de calidad**





OBJETIVO:	Configurar un claustro de profesores con amplia experiencia investigadora.				
Nº: 01/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  Alcanzar una tasa de PDI doctor en los grados impartidos en la Facultad superior al 60% para el curso 2011-12. La tasa PDI doctor para los Grados en el curso 2010-11 ha sido del 56,82%	Reuniones informativas del Decano con los profesores	Decano	Actas reuniones	Septiembre 2011	SI
	Adecuación del POD de los profesores para permitir el trabajo de investigación	Decano	POD 2011-12	Octubre 2011	SI
	Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar cuantas tesis se han leído en el primer semestre.	Decano y Técnico de Calidad	Tesis presentadas en el primer semestre	Febrero 2012	SI
	Tesis presentadas durante el curso académico	Profesores	Tesis presentadas	Julio 2012	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2011	El Decano informa en el Claustro de Profesores del 13/09/2011 de la necesidad de potenciar la actividad investigadora de la FEE.		CUMPLIDO
Octubre 2011	Se han tenido en cuenta a la hora de configurar el POD las necesidades de cada profesor para complementar su actividad investigadora.		CUMPLIDO
Febrero 2012	Se han leído durante este primer semestre tres tesis doctorales: Dra. Dña. Elena Floristán, Dr. Dña. Rut Muñiz y Dr. D. José Manuel Pagán.		CUMPLIDO
Julio 2012	Se han leído durante el segundo semestre tres nuevas tesis doctorales: Dr. Jordi Paniagua, Dr. D. Eduardo Jiménez y Dr. D. Miguel Ángel Latorre. El porcentaje de doctores para el curso 2011-12 es del 61,90%.		CUMPLIDO



OBJETIVO:	Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Estudios de la Empresa mediante la implantación de nuevos títulos				
Nº: 02/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:  Implantar en la Facultad tres nuevas titulaciones (grados o másteres) para el curso 2013-14.	Realizar reuniones del Equipo Decanal con los profesores.	Equipo Decanal y Profesores	Actas reuniones, correos electrónicos, etc...	Julio 2012	SI
	Elaborar un listado con las propuestas de los títulos a ofertar	Profesores	Listado de títulos	Septiembre 2012	SI
	Elaboración de la documentación necesaria para la implantación de los títulos	Junta de Facultad	Acta aprobación Junta de Facultad	Octubre 2012	SI
	Elaborar memoria verifica postgrados a ofertar	Decano y Directores de Departamento	Documento memoria	Abril 2013	NO
	Revisión Oficina de Verificación UCV	Oficina de Verificación	Documento memoria	Mayo 2013	NO
	Envío a la ANECA los	Decano	Herramienta	Junio 2013	NO



	postgrados		ANECA		
	Aprobación postgrados ANECA	ANECA	Informe favorable	Julio 2013	NO

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Julio 2012	En el último claustro (5 de julio de 2012) el Decano animó a los profesores a que presenten iniciativas para lanzar nuevos programas máster. Existe demanda y se han aprobado en Patronato los siguientes programas: MU en Finanzas MU en Marketing y Comunicación Empresarial MU en Creación Digital		CUMPLIDO
Septiembre 2012	El listado ha quedado recogido en el acta del último claustro de profesores.		CUMPLIDO
Octubre 2012	La documentación del Máster Universitario en Creación Digital ya ha sido preparada y remitida a la ANECA, se está a la espera de recibir el informe favorable del mismo. No se ha preparado la documentación de los másteres en Finanzas ni en Marketing y Comunicación Empresarial.	El Equipo Decanal, ha decidido modificar los títulos a ofertar en el curso 2013-14, se va a solicitar al INEDE el traspaso de la titulación M.U. en Innovación Empresarial, el Decano ya ha contactado con el Director del Inede para	CUMPLIDO



		ofertar este título desde la Facultad en el curso 2013-14. Por otra parte, se va a presentar a Consejo de Gobierno el título M.U. en Economía de la Globalización.	
Abril 2013	Tras la reorganización de los postgrados la Facultad ha tenido que replantear el catálogo de postgrados para que estos incluyan un sólido nivel académico al tiempo que complemente la oferta de postgrado disponible en el INEDE.	La Comisión de Calidad ha decidido revisar el objetivo en lo referente al plazo de consecución y aplazarlo hasta el curso 2014-15.	EN PROCESO

<b>OBJETIVO:</b>	Potenciar actividades formativas complementarias para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa (jornadas, seminarios, visitas, etc...)				
Nº: 03/12 REV.: 00	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MEDIOS</b>	<b>PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:</b>	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  Desarrollar más de diez actividades formativas complementarias (jornadas, conferencias, seminarios, etc...) para los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa durante el curso 2012-13. Durante el curso 2011-12 hay programadas 10 actividades.	Elaborar una propuesta de actividades de formación	Comisión de Calidad	Borrador propuesta de actividades complementarias	Junio 2012	SI
	Aprobar la propuesta de actividades de formación	Comisión de Calidad	Acta aprobación	Octubre2012	SI
	Difusión actividades de formación primer semestre	Profesores	Comunicaciones en las aulas	Noviembre 2012	SI
	Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 5 actividades en el primer semestre	Coordinadora de Calidad y Técnico de Calidad	Actividades realizadas en el primer semestre	Enero 2013	NO
	Difusión actividades de formación segundo semestre	Profesores	Comunicaciones en las aulas	Febrero 2013	SI



	Valoración final de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 10 actividades en el curso	Junta de Facultad	Actividades realizadas en el curso	Julio 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012





Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Junio 2012	El Decano propone un listado con las actividades a realizar para el curso 2012-13 en el que está previsto realizar 11 actividades.		CUMPLIDO
Octubre 2012	Por problemas de agenda no se ha podido reunir la Comisión de Calidad en septiembre, se entiende que las actividades propuestas son las que se van a realizar y se aplaza la Comisión de Calidad en donde se aprobará la propuesta.	Se aprueba en la Comisión de Calidad del 20 de diciembre la propuesta de actividades a realizar durante el curso 2012-13	CUMPLIDO
Noviembre 2012	El profesores responsable de la actividad realiza la difusión de las actividades a través de la intranet y comunicándolo en las aulas.		CUMPLIDO
Enero 2013	Durante el primer cuatrimestre sólo se ha realizado 2 actividades.	Para el segundo cuatrimestre ya hay previstas siete actividades, y se espera que se realice alguna actividad más para alcanzar las 10 actividades.	CUMPLIDO
Febrero 2013	Al igual que en el primer cuatrimestre, la difusión la realiza el profesor responsable de la actividad a través de la intranet y comunicándolo en las aulas.		CUMPLIDO
Julio 2013	Se ha realizado 12 actividades de orientación profesional entre conferencias y salidas profesionales.		CUMPLIDO



OBJETIVO:	Fomentar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Estudios de la Empresa				
Nº: 04/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:	CONSEGUIDO
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  Alcanzar un porcentaje de participación mayor o igual al 5% de los alumnos enviados sobre el total de alumnos matriculados en los grados de la Facultad para el curso 2012-13 y que cumplan los requisitos para participar. Para el curso 2011-12 el porcentaje de participación ha sido del 3,8%.	Elaborar una guía de funcionamiento del programa	Coordinadora de internacional	Guía programa internacional FEE	Mayo 2012	SI
	Publicitar e informar sobre los programas movilidad	Coordinadora de internacional	Comunicaciones en las aulas, carteles, etc...	Junio 2012	SI
	Valoración final de la consecución del objetivo	Comisión de calidad	Porcentaje de participación de alumnos	Julio 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 05/03/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Mayo 2012	La Coordinadora de Internacional de la Facultad ha preparado una guía de funcionamiento de los programas propia para la Facultad y que pone a disposición de los alumnos que soliciten participar en los programas.		CUMPLIDO
Junio 2012	Se ha publicitado con carteles y se ha comunicado a los alumnos en las aulas; también se ha modificado la información pública de la movilidad de las titulaciones de cada Grado de la Facultad:  <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=30&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=119&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=119&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1</a>  <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=123&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1</a>		CUMPLIDO
Julio 2013	Se ha alcanzado un porcentaje de participación del 11,61%. El total de alumnos enviados de todos los grados de la Facultad ha sido de 23 alumnos sobre un total de 198 alumnos matriculados que cumplen los requisitos para participar.		CUMPLIDO

<b>OBJETIVO:</b>	Fomentar la participación de los alumnos de la Facultad en las actividades de voluntariado organizadas por la UCV				
Nº: 05/13 REV.: 00	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MEDIOS</b>	<b>PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:</b>	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b>  Conseguir que al menos 3 alumnos de la Facultad que se comprometan a realizar actividades de voluntariado durante el curso 2012-13 Partimos de la inexistencia de voluntarios en nuestra facultad.	Nombrar un Coordinador de Acción Social (CAS)	Decano	Acta nombramiento	Julio 2012	SI
	Jornadas de acogida: organizar la participación de la oficina de acción social de la UCV	Coordinadora de Acción Social / Oficina de Acción Social UCV	Comunicaciones en las aulas durante las jornadas de acogida.	Septiembre 2012	SI
	Publicitar e informar sobre las actividades de voluntariado de la UCV a todos los alumnos Informar a los alumnos de la existencia de las Jornadas de Acción Social	Coordinadora de Acción Social	Comunicaciones a los alumnos en las aulas y atención individual de la Coordinadora de Acción Social	Octubre 2012	SI
	Recoger solicitudes de voluntarios e informarles personalmente de la oferta	Coordinadora de Acción Social	Solicitudes de voluntarios	Noviembre 2012	SI



	adaptada a sus necesidades				
	Valoración intermedia de la consecución del objetivo y el nivel de satisfacción de los voluntarios	Coordinadora de Acción Social	Número de voluntarios. Satisfacción de los voluntarios	Enero 2013	SI
	Valoración final de los resultados y plan de mejora para el curso 13-14	Junta de Facultad y Coordinadora de Acción Social	Número de voluntarios.	Julio 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Julio 2012	Desde Decanato se ha nombrado a la Dra. Dña. María Gil Marqués Coordinadora de Acción Social de la Facultad.		CUMPLIDO
Septiembre 2012	La Coordinadora de Acción Social (CAS) junto con un representante de Acción Social (Pablo Brotons) ha recorrido las aulas de la Facultad durante las jornadas de acogida informando sobre los programas y actividades de dicha oficina.		CUMPLIDO
Octubre 2012	La CAS ha informado en las aulas e individualmente a los alumnos de las actividades de voluntariado y de las Jornadas de Acción Social		CUMPLIDO
Noviembre 2012	Se han recogido de momento 2 solicitudes de alumnos del Grado en Gestión Económica Financiera y una del Grado en Multimedia y Artes Digitales.		CUMPLIDO



Enero 2013	Se han inscrito 2 alumnos de Gecofin y 1 de Multimedia.		CUMPLIDO
Julio 2013	Han participado los tres alumnos inscritos desde el inicio: 2 alumnos del Grado en Gecofin y 1 alumno del Grado en Multimedia.		CUMPLIDO



<b>OBJETIVO:</b>	Mejorar el proceso de gestión de la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones				
Nº: 06/13 REV.: 00	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MEDIOS</b>	<b>PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN:</b>	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO:</b> Mejorar el proceso de gestión de la resolución de las entradas al buzón, mediante el análisis por parte del Equipo Decanal de las entradas al mismo. Actualmente el análisis y resolución de las mismas corresponde al Decano.	Elaborar un modelo de informe para el análisis de las entradas al buzón	Coordinador de Calidad	Modelo informe	Septiembre 2012	SI
	Aprobar el modelo de informe	Junta de Facultad	Acta de aprobación	Octubre 2012	SI
	Modelo de informe del primer semestre	Coordinador de Calidad	Informe completo del primer semestre	Marzo 2013	SI
	Modelo de informe del segundo semestre	Coordinador de Calidad	Solicitudes de voluntarios	Septiembre 2013	SI

Aprobado por: Decano

Fecha: 25/07/2012



Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	La Coordinadora de Calidad ha preparado un modelo informe que recoja mes a mes todas las entradas recibidas en el buzón (queja, sugerencia, felicitación o no procede), así como la procedencia (interno o externo) y el tiempo medio de contestación.		CUMPLIDO
Octubre 2012	La Junta de Facultad aprueba el modelo del informe. Además se incluye un apartado de observaciones a petición del Decano.		CUMPLIDO
Marzo 2013	El Decano ha presentado en la Junta de Facultad del 25 de marzo de 2013 el modelo elaborado por la Coordinadora de Calidad y el Técnico de Calidad.		CUMPLIDO
Septiembre 2013	Se ha elaborado el informe del segundo semestre del curso 2012-13. Los resultados generales del buzón han sido muy satisfactorios: 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.		CUMPLIDO

## **ANEXO 2**

### **Acta Comisión de Calidad**



## **ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA**

**Fecha:** 1 de octubre de 2009

**Hora:** 10:00 hrs.

**Lugar:** Facultad de Estudios de la Empresa (San Juan)

**Número de acta:** 1

### **ASISTENTES**

Dr. D. Juan Sapena Bolufer  
Dr. D. David Servera Francés  
Dra. D<sup>a</sup>. Ana Martínez-Vilanova  
D<sup>a</sup> Raquel Morcillo  
Dra. D<sup>a</sup>. María Gil Marqués  
D<sup>a</sup>. Maite Guillot  
D. Jara Campos

### **ORDEN DEL DÍA**


1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Facultad de Estudios de la Empresa de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir.
2. Ruegos y preguntas.


1. Se aprueba por la Junta de Facultad la Comisión de Calidad, compuesta por los siguientes miembros:

Dr.D. Juan Sapena Bolufer.....	Presidente de la Comisión y Decano
Dr. D. David Servera Francés.....	Coordinador de Calidad
Dra. D <sup>a</sup> Ana Martínez-Vilanova.....	Vicedecana de la titulación
D <sup>a</sup> Raquel Morcillo.....	Representante de la Oficina de Calidad
Dra.D <sup>a</sup> . María Gil Marqués.....	Profesora
D <sup>a</sup> .Maite Guillot.....	P.A.S.
D <sup>a</sup> Jara Campos.....	Alumna

2. No hubieron ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar se concluye la sesión.

  
Dr. D. Juan Sapena Bolufer  
Decano, Presidente de la Comisión.

  
Dr. D. David Servera Francés.  
Corrdinador de Calidad

## **ANEXO 3**

### **Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012**



## 1. PARTICIPACIÓN EN DOCENTIA-UCV 2011-12

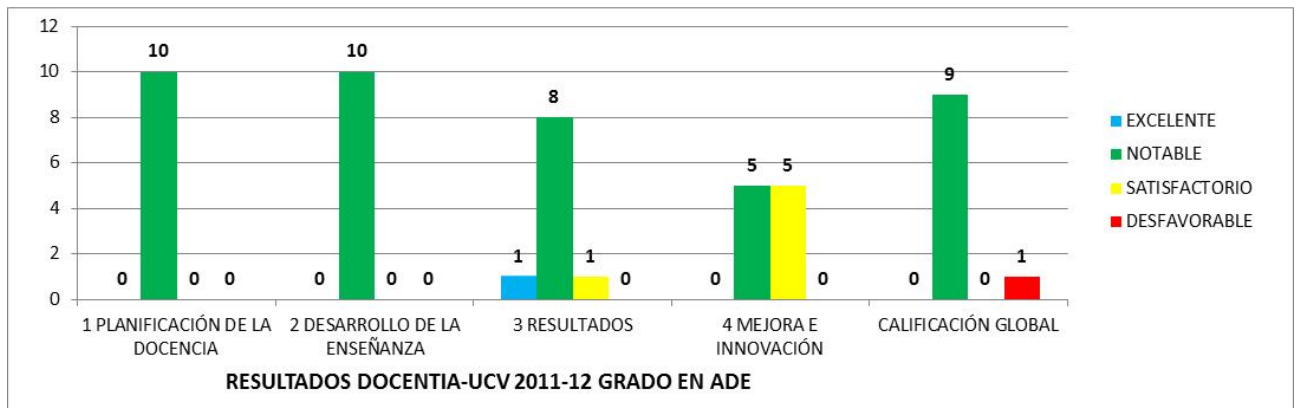
Cursos implantados de la titulación (curso 2011-12)	4
Profesores con apellidos entre M-Z en la titulación	16
Total profesores participantes DOCENTIA-UCV 2011-12 en la titulación	<b>10(62.5%)</b>

## 2. CALIFICACIONES DE LA EVALUACIÓN DOCENTIA-UCV 2011-12\*

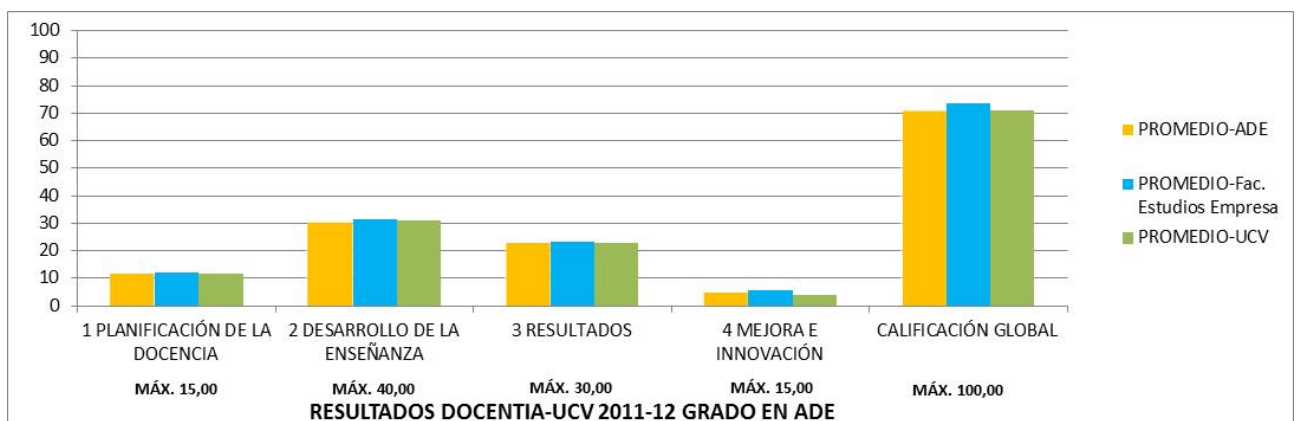
\* promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Grado y han participado en DOCENTIA-UCV 2011-12

### 2.1 DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SATISFACTORIO	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (0,00%)	10 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	10 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	1 (10,00%)	8 (80,00%)	1 (10,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	5 (50,00%)	5 (50,00%)	0 (0,00%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>0 (0,00%)</b>	<b>9 (90,00%)</b>	<b>0 (0,00%)</b>	<b>1 (10,00%)</b>

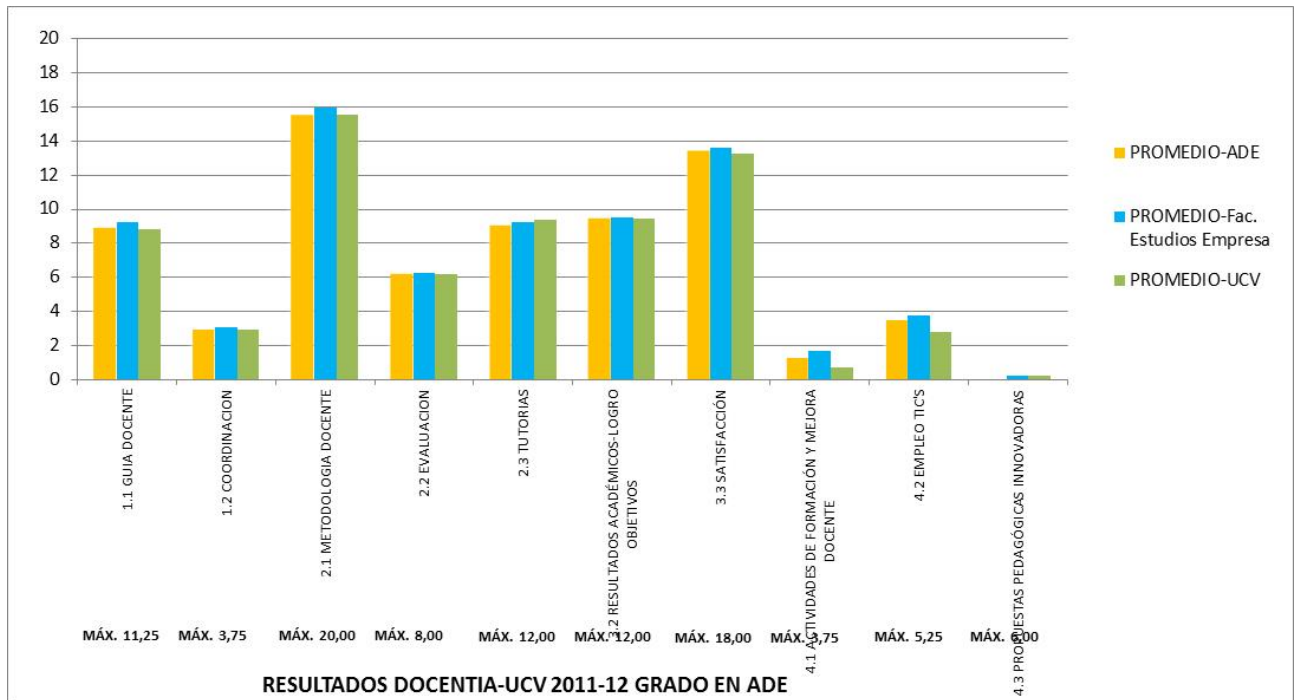


### 2.2 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR DIMENSIONES





### 2.3 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR SUB-DIMENSIONES

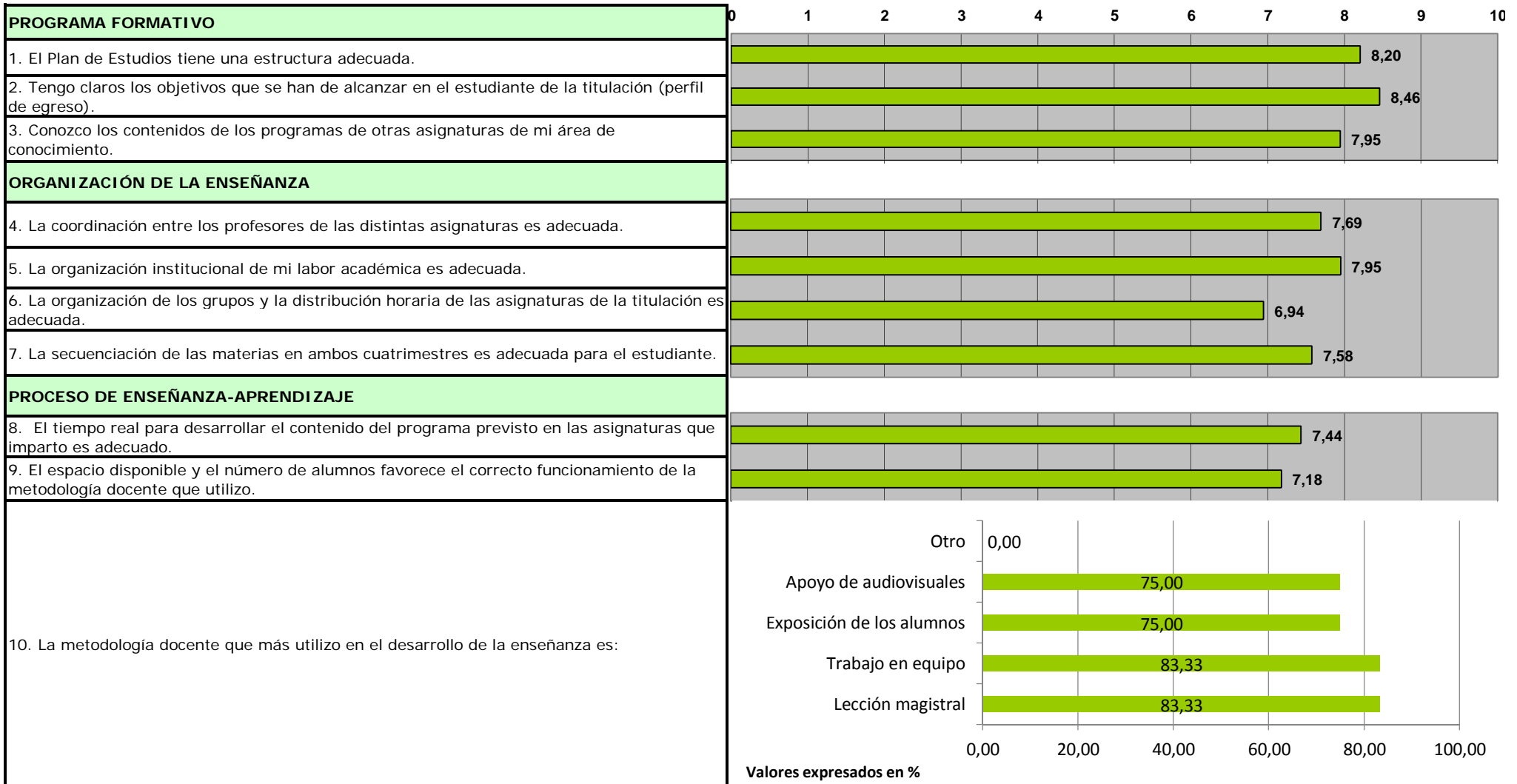


## **ANEXO 6**

### **Informe de Satisfacción del PDI**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013**  
**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

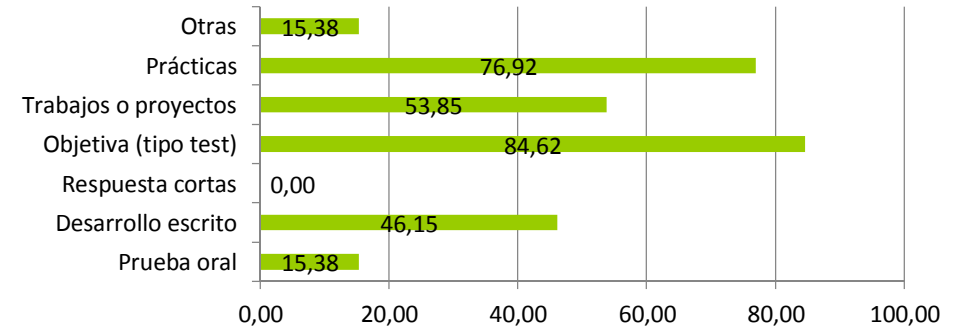




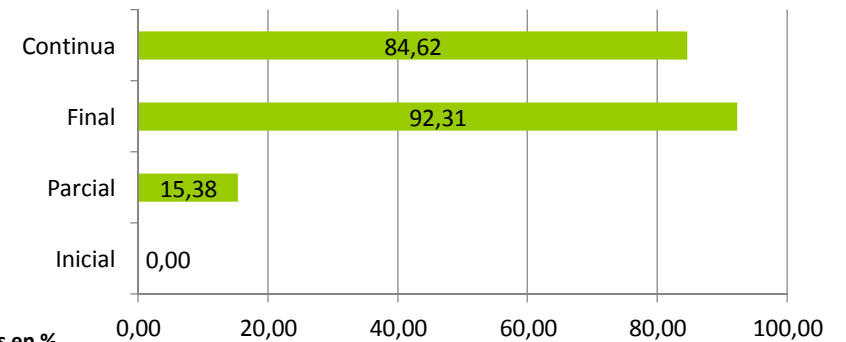
## EVALUACIÓN

11. Los instrumentos que utilizo para la evaluación de los estudiantes son:

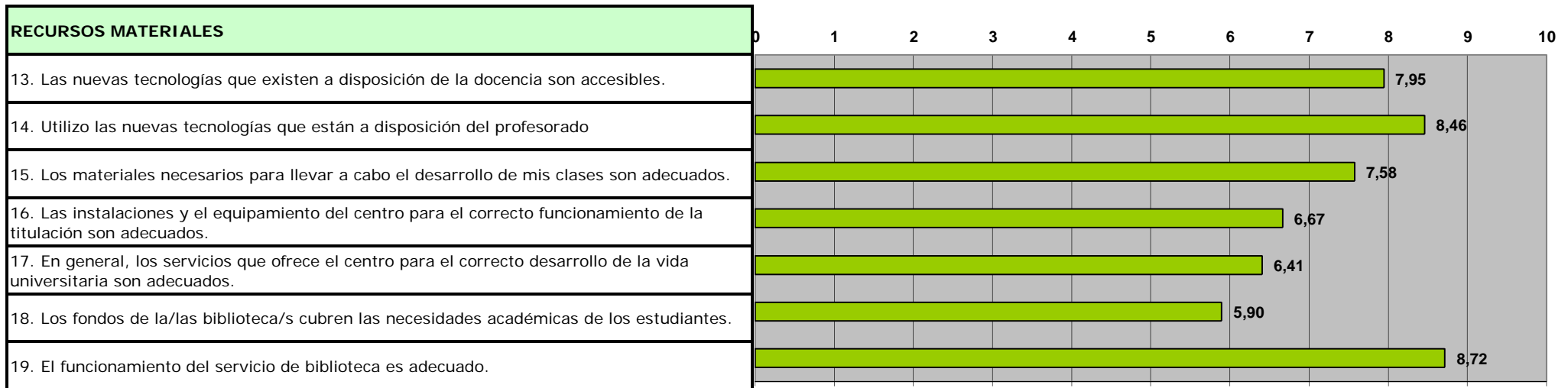
12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:



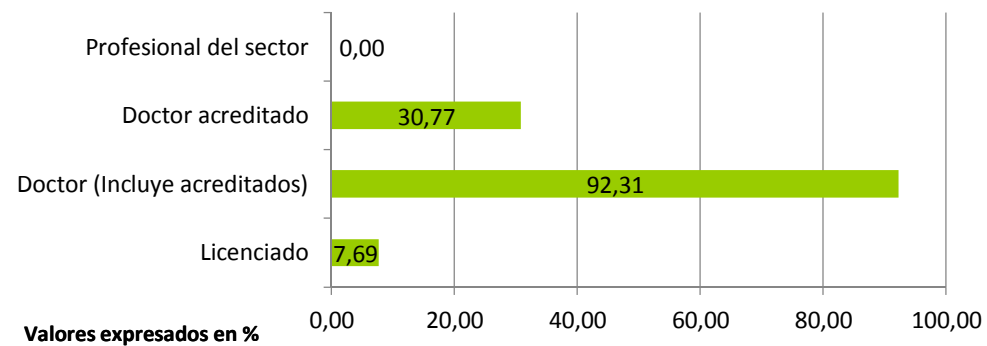
Valores expresados en %



Valores expresados en %



### CATEGORÍA DOCENTE

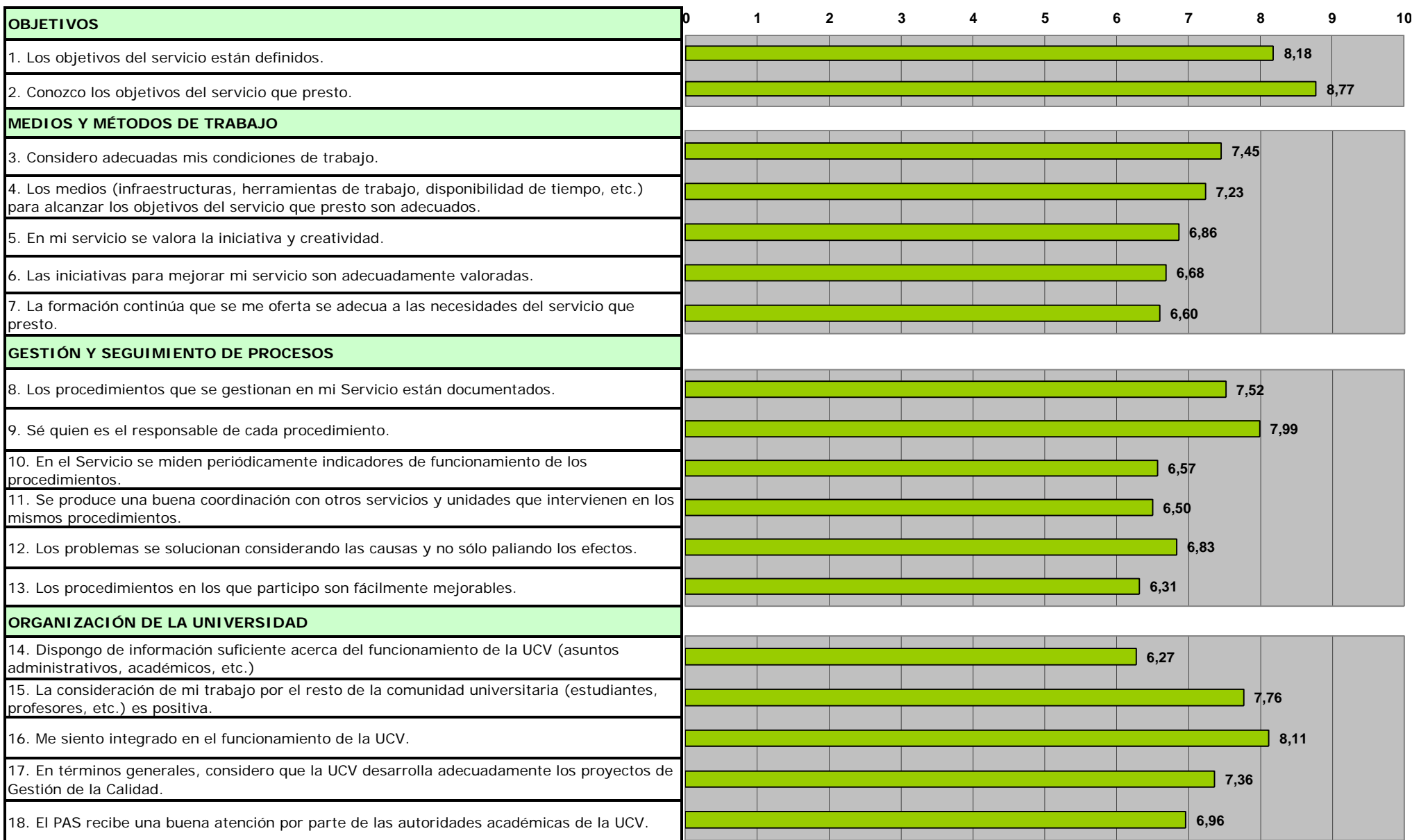


## **ANEXO 7**

### **Informe de Satisfacción del PAS**

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



### Observaciones de interés:

Es una suerte poder formar parte del conjunto de profesionales de esta Universidad.

Pienso que algunas veces falta coordinación e información entre distintos departamentos de nuestra Universidad que podrían subsanarse con algo más de dialogo entre ellos.

Estaría bien que se informara de las funciones de los nuevos servicios que se crean en la UCV.

Estaría bien que se informara de quien depende cada servicio nuevo de la UCV.

El servicio de informática presenta en algunos aspectos claras deficiencias profesionales y educacionales.

Considero que Mejoraria la calidad docente si se seleccionaran expedientes de los alumnos entrantes.

Pienso que se deberían mejorar las condiciones de contratación del personal docente, correspondiendo a su merecida categoría profesional. Mejoraría su grado de satisfacción y su innata vocación docente.

---

Nº de encuestas: 195

## **ANEXO 8**

### **Encuesta formato papel**



**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)

<b>1</b> Totalmente en desacuerdo	<b>2</b> Muy en desacuerdo	<b>3</b> En desacuerdo	<b>4</b> De acuerdo	<b>5</b> Muy de acuerdo	<b>6</b> 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 <sup>SUS</sup> 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 .....
- 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 9**

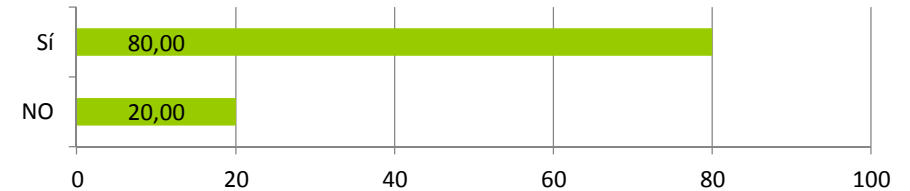
### **Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas**



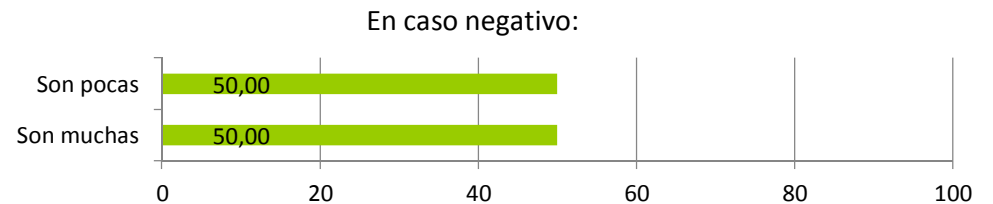
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS DE LA UCV - 2012-2013

### Grado en Administración y Dirección de Empresas

PRÁCTICAS REALIZADAS
<p>El número de horas establecido en el convenio para el desarrollo de las prácticas es ajustado.</p>

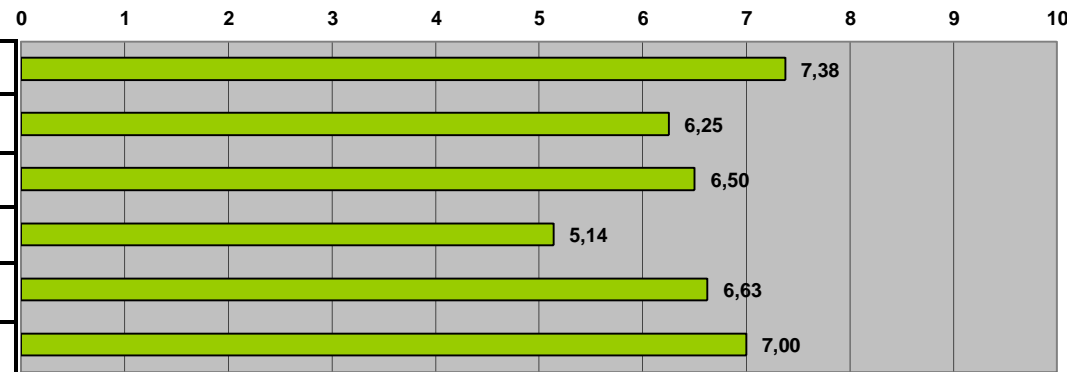


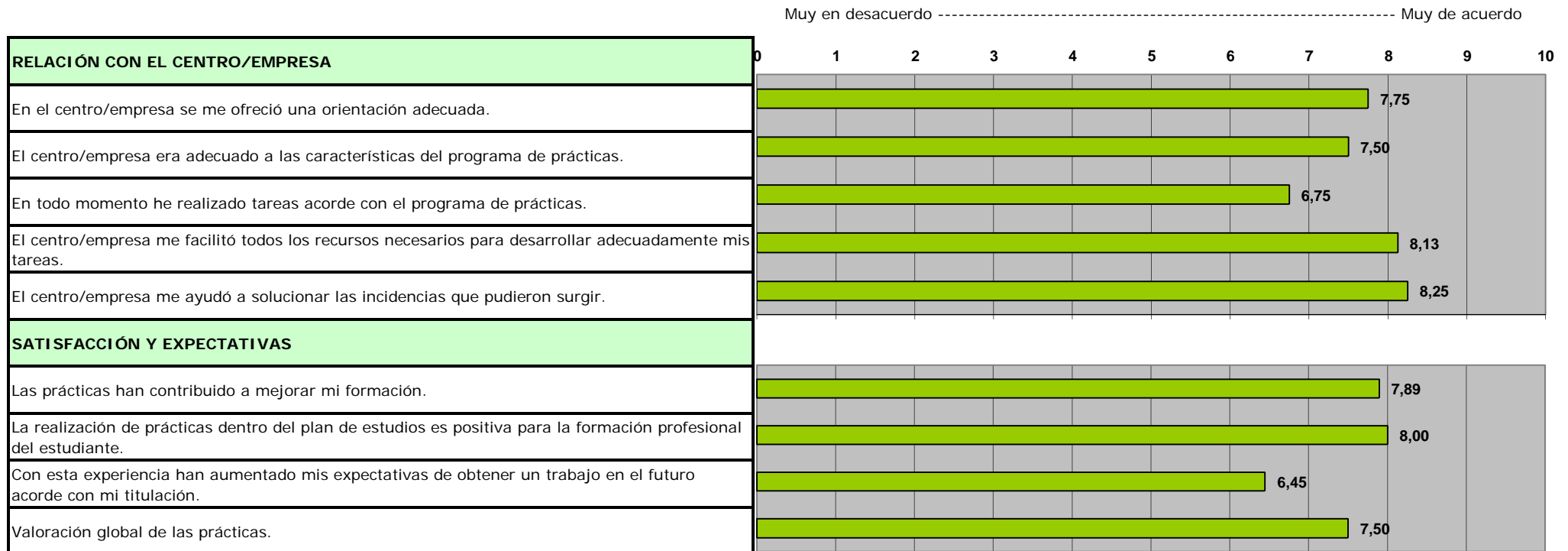
Valores expresados en %



Valores expresados en %

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo





**Observaciones de interés:**

Ë

En las prácticas tan sólo se realizan tareas administrativas básicas: meter cientos de facturas en contaplus, archivar y registrar gastos e ingresos en un excel. He pagado por trabajar 300 horas 1000€ que no han servido para nada en mi formación. SIno van a realizar convenios con los que podamos practicar lo aprendido en el curso, ya podrían suprimir las prácticas obligatorias de la UCV.

-  
-  
-

No tengo ninguna propuesta de mejora pero si he notado que los alumnos disponemos de mayor información, gracias a las instrucciones que tenemos a nuestra disposición colgadas en el campus virtual donde se detallan los pasos a seguir para poder cursar la asignatura sin tener tantas dudas.

Que haya más horario de tutoría para ir a hablar en persona con la tutora de las prácticas de la UCV.

La Universidad debería tener más variedad para poder escoger a la hora de realizar las prácticas. Y la Universidad debería ser más activa ya que hay que estar muy pendiente para que no se te pase puesto que coincide el mismo año con el proyecto y el final de la carrera.

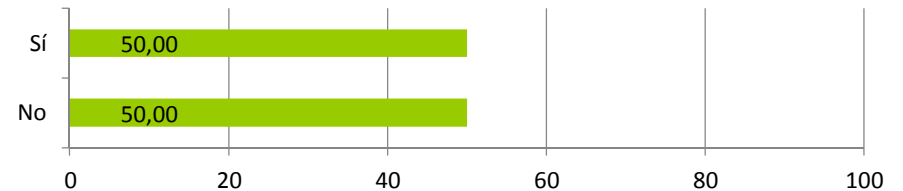
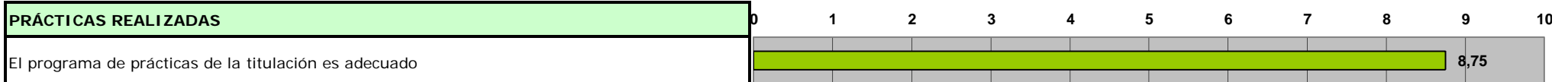
## **ANEXO 10**

### **Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas**

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL TUTOR DE PRÁCTICAS EXTERNO DE LA UCV - 2012-2013

### Grado en Administración y Dirección de Empresas

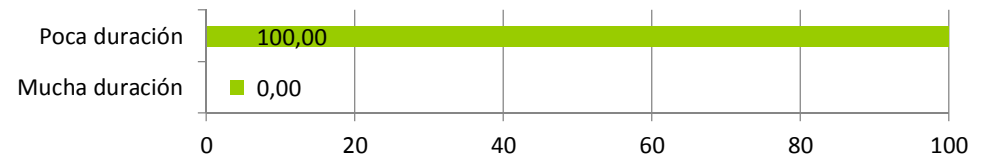
Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Valores expresados en %

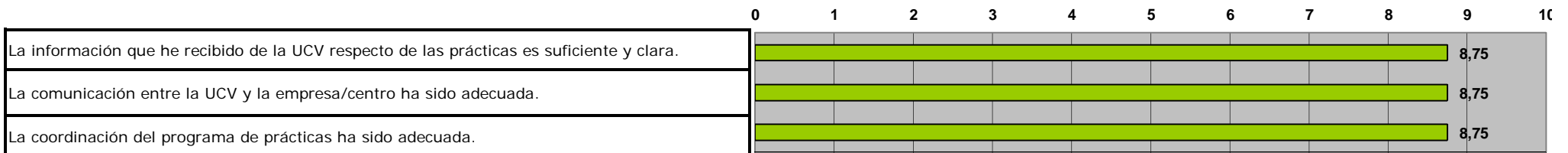
La duración del período de prácticas es adecuado a los objetivos que se pretenden.

En caso negativo:



Valores expresados en %

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



**Observaciones de interés:**

Consultar con el PAAP el nº de alumnos antes de asignarlos al centro.

---

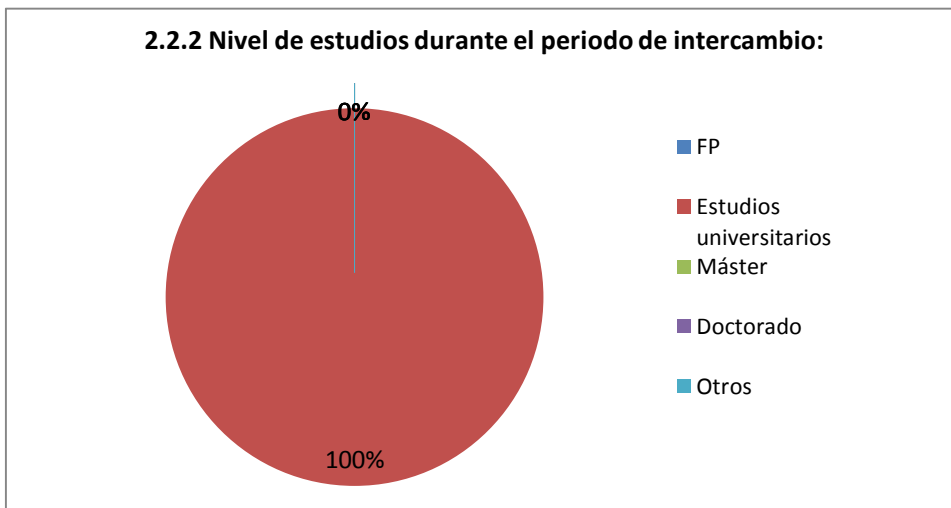
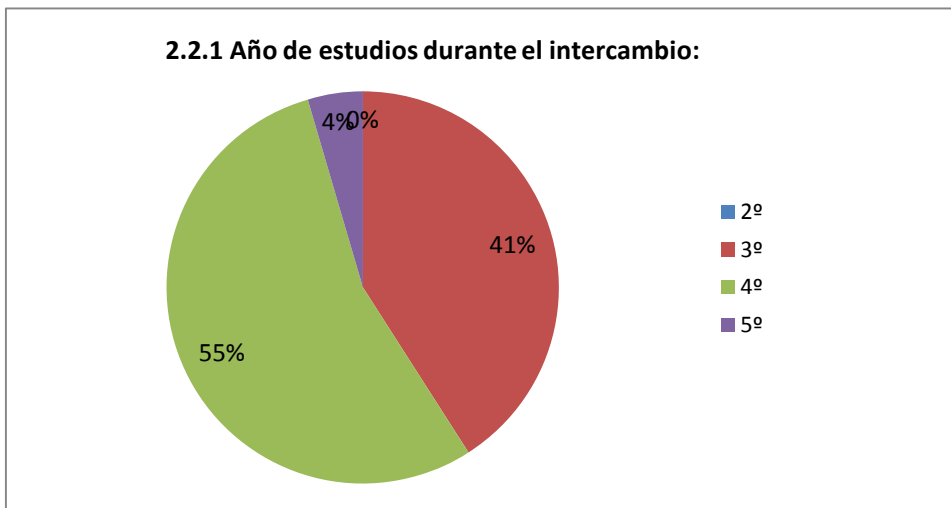
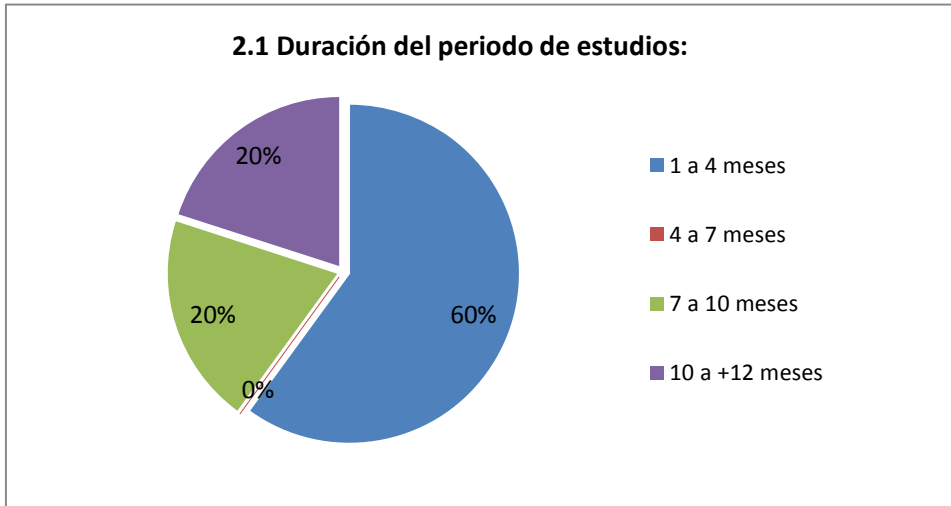
Nº de encuestas: 2

## **ANEXO 11**

### **Informe de Satisfacción de estudiantes enviados**

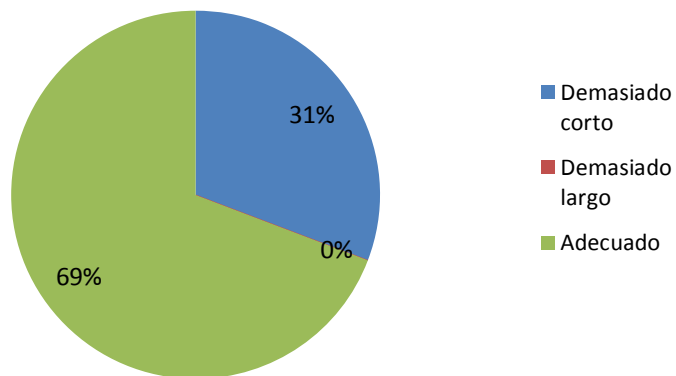
\* ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACION

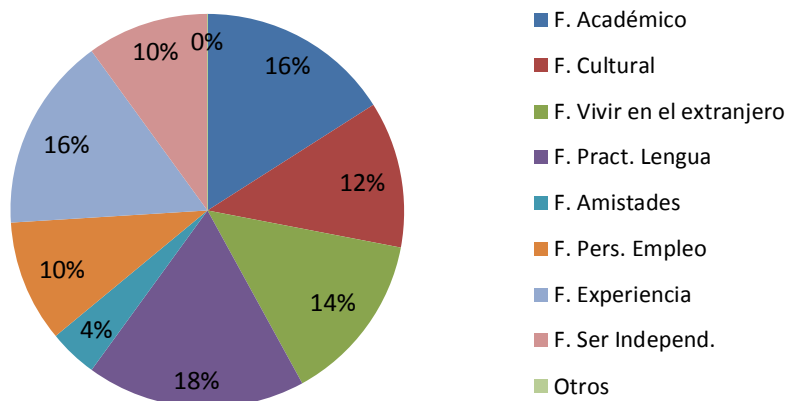




**2.3 Considero que el periodo de estudios en el país de destino ha sido:**



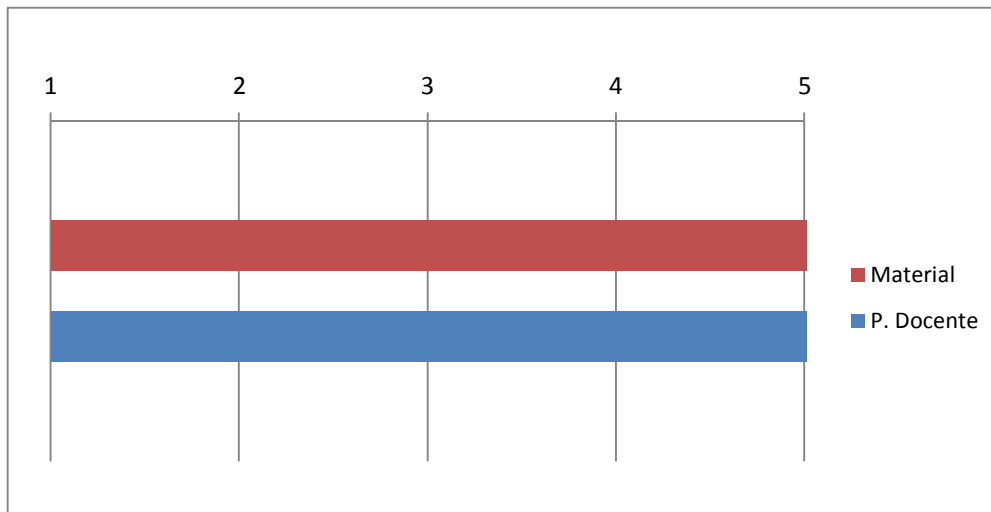
**2.4 Factores que le motivaron para ir al país de destino:**



### 3. CALIDAD ACADÉMICA

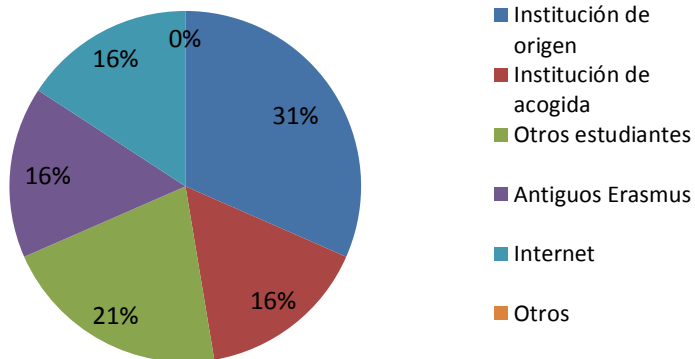
3.1 ¿Cómo evalúa la calidad del personal docente de la institución de acogida?

3.2 ¿Cómo evalúa la calidad de los cursos que siguió y el material de estudio proporcionado por la institución c

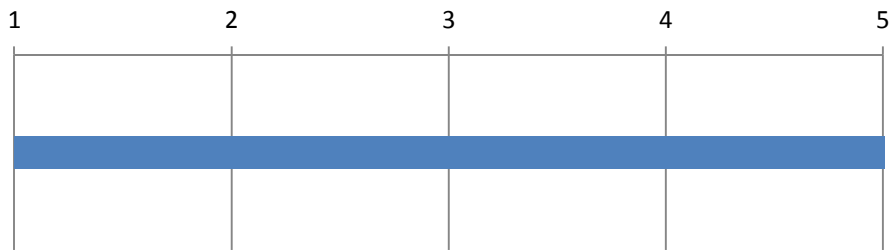


#### 4. INFORMACIÓN Y APOYO

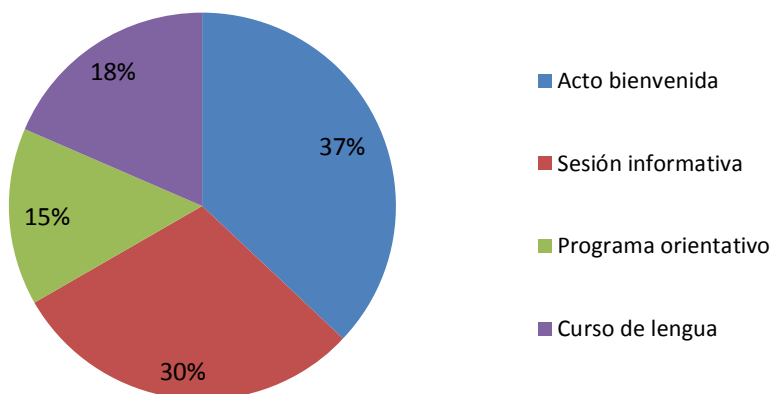
##### 4.1 ¿Cómo obtuvo información del programa de estudios de la institución de acogida?



##### Utilidad de esta información:

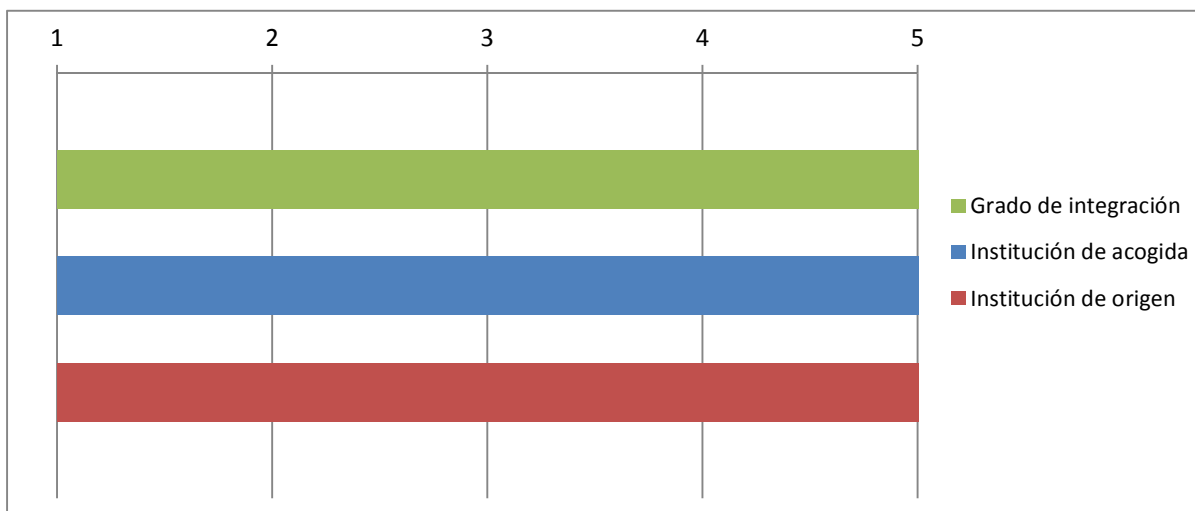


##### 4.2 A su llegada a la institución de acogida, se le ofreció:

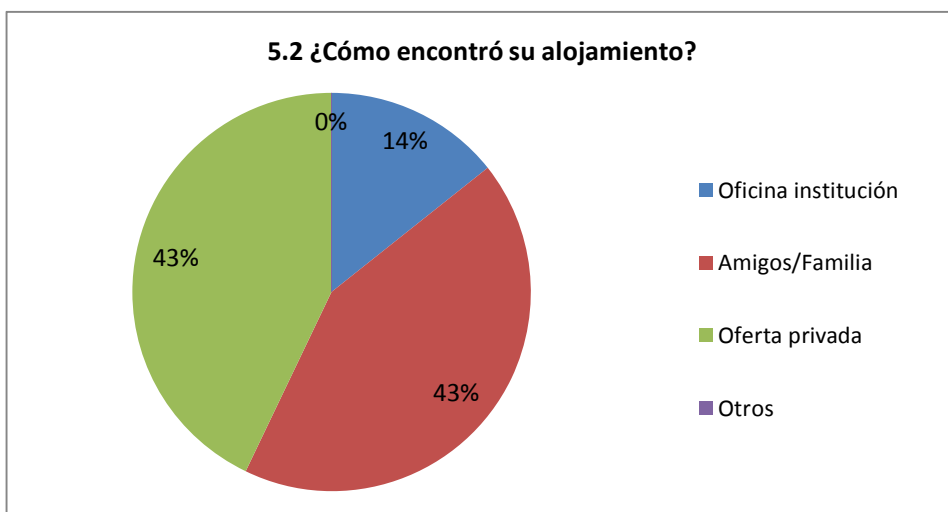
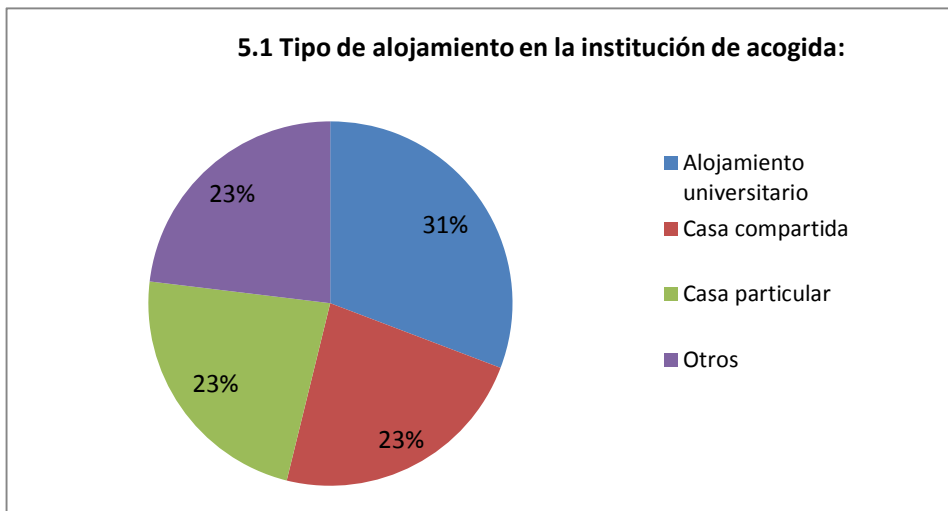


4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el período de adaptación?

4.5 ¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida?

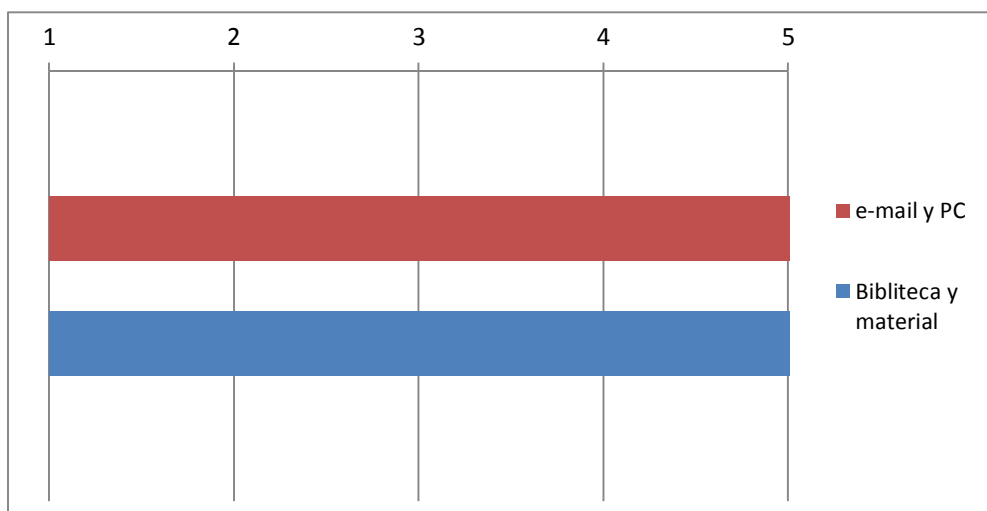


## 5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS



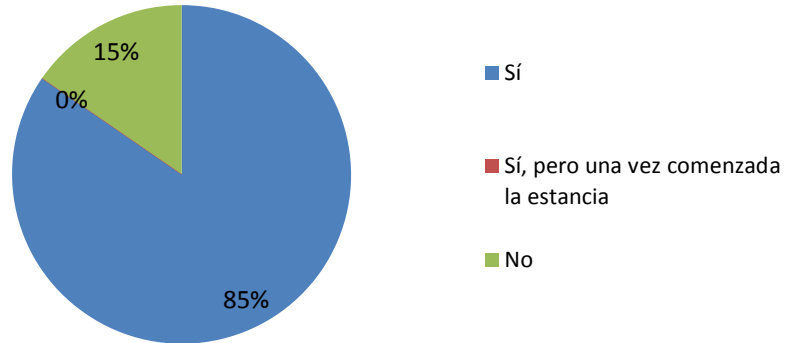
5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida

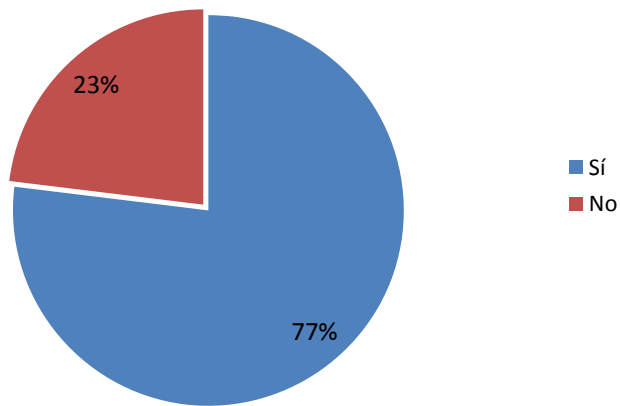


## 6. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

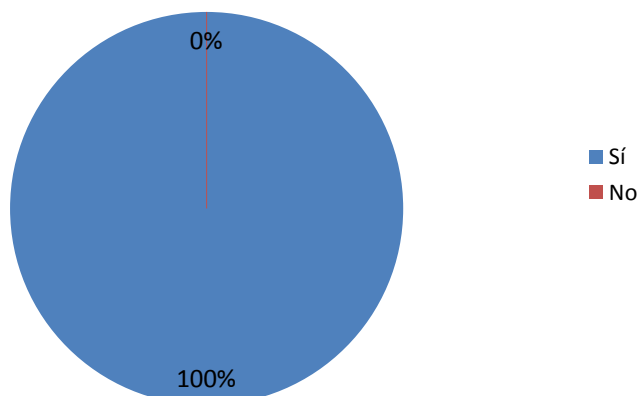
6.1 ¿Se le proporcionó el Acuerdo de Estudios antes del comienzo de su periodo de estudios en el país de destino?



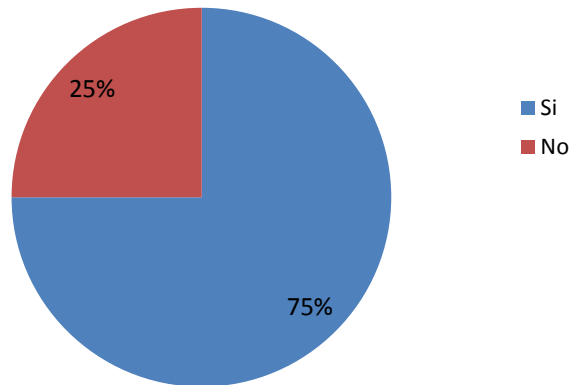
6.2 ¿Hizo algún examen?



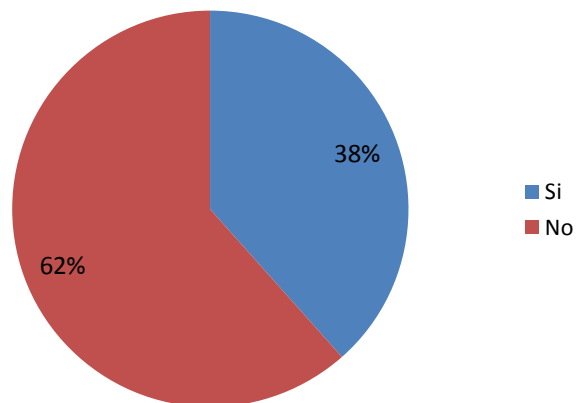
6.3 ¿Se utilizó el sistema ECTS?



**6.4 ¿Obtuvo reconocimiento académico de su periodo de estudios en el país de destino?**

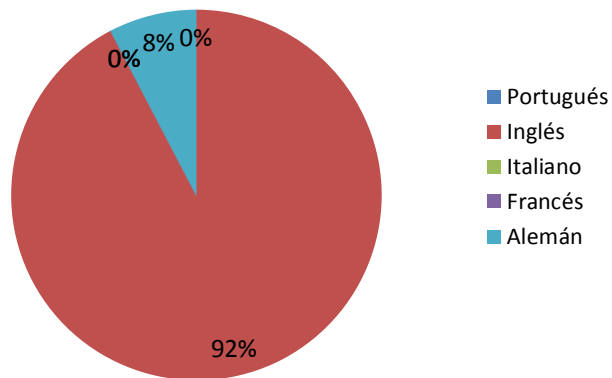


**6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?**

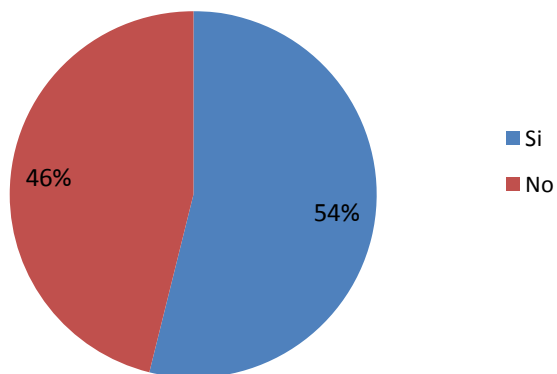


## 7. PREPARACIÓN LINGÜÍSTICA

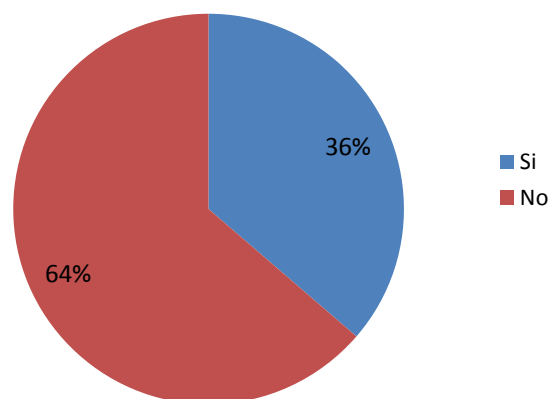
7.1 Idioma o idiomas en los que se impartían las clases en la institución de acogida:



7.2 ¿Recibió algún tipo de preparación lingüística antes y/o durante su estancia en el país de destino?

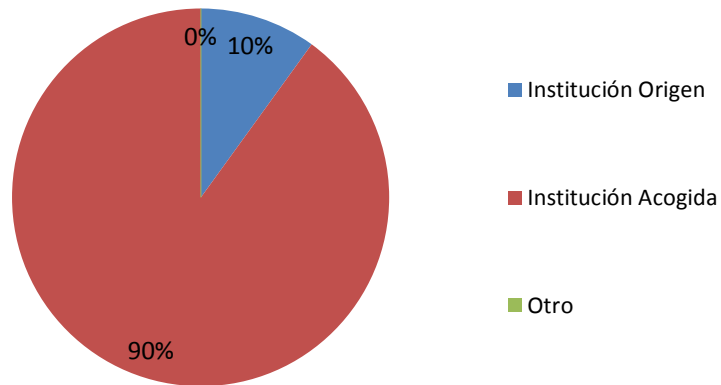


7.3 En caso afirmativo, ¿siguió un EILC?



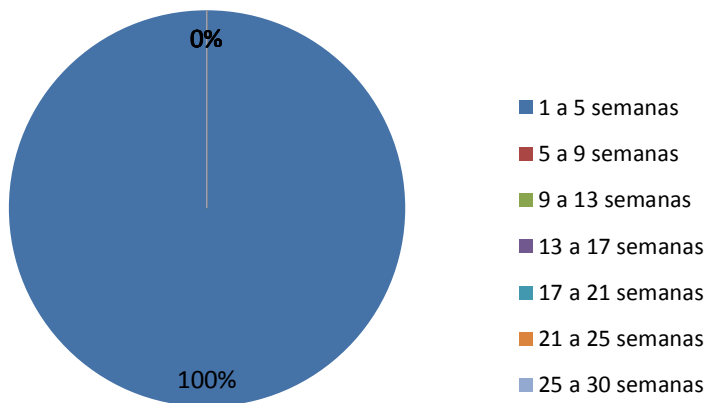


#### 7.4 ¿Quién era el responsable del/de los curso(s)?

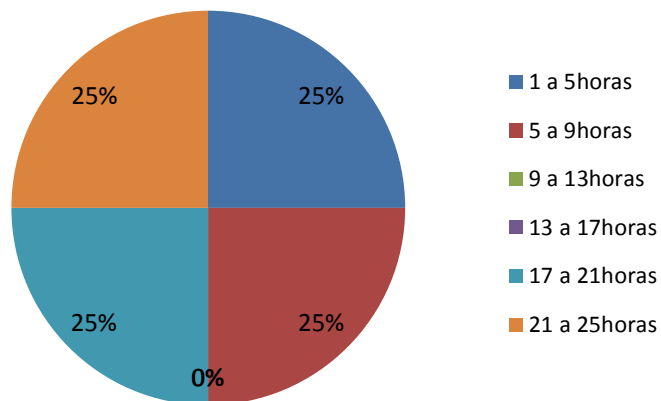


#### 7.5 Duración de la preparación lingüística:

##### 7.5.1 Número total de semanas:



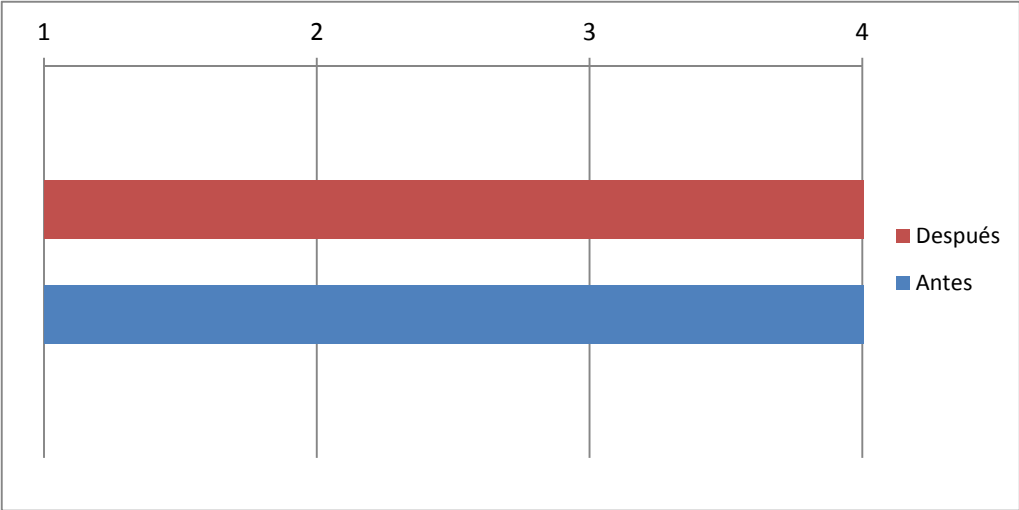
##### 7.5.2 Horas por semana:



7.6 ¿Cómo calificaría su dominio del idioma del país de destino?

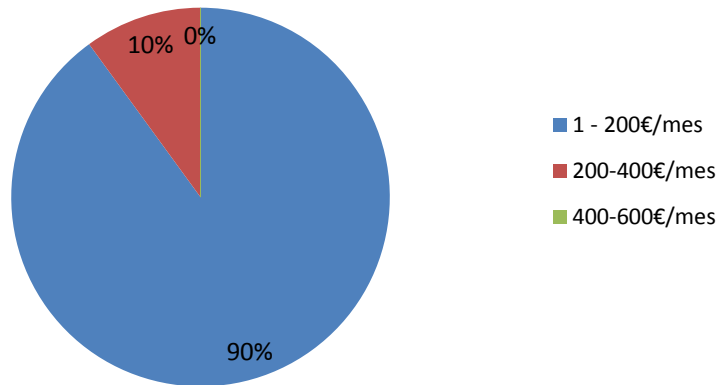
7.6.1 Antes del período de estudios Erasmus

7.6.2 Después del período de estudios Erasmus

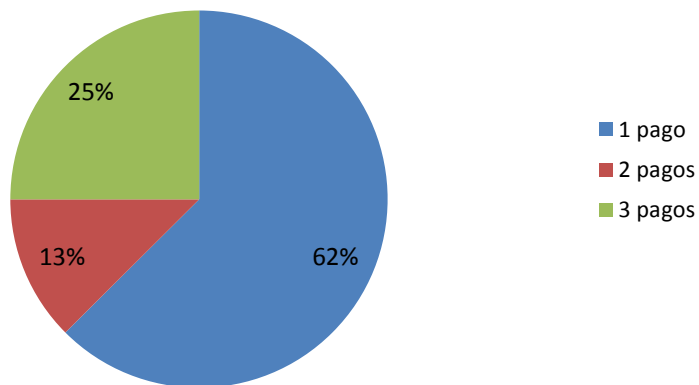


## 8. GASTOS

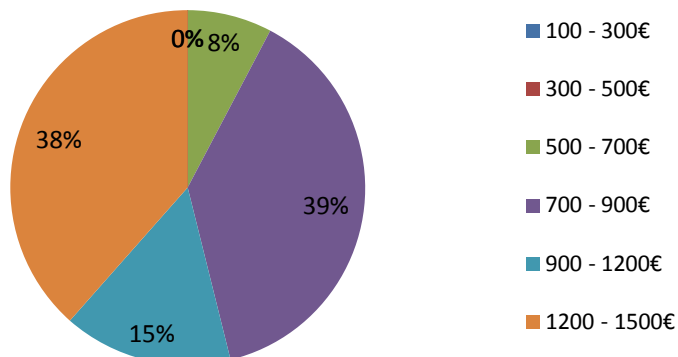
### 8.1 ¿A cuánto ascendió su beca Erasmus por mes?



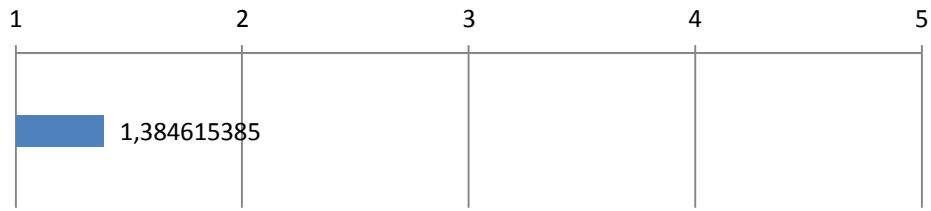
### 8.2 ¿Cuándo recibió su beca Erasmus (en cuántos pagos)?



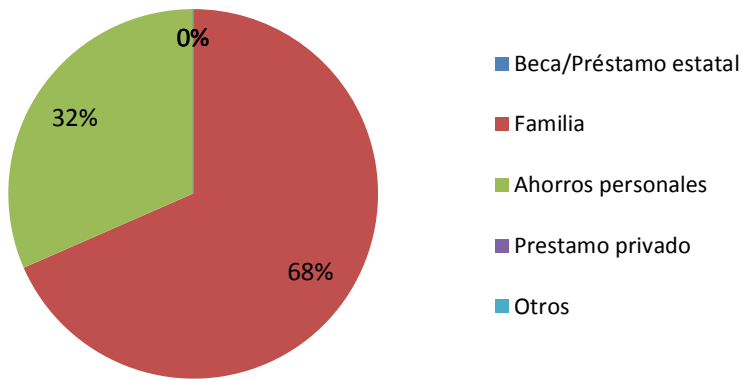
### 8.3 Importe medio por mes de los gastos en los que incurrió durante el periodo de estudios:



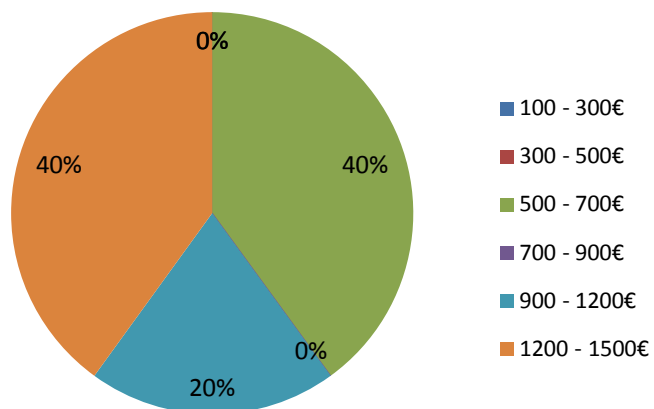
#### 8.4 ¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?



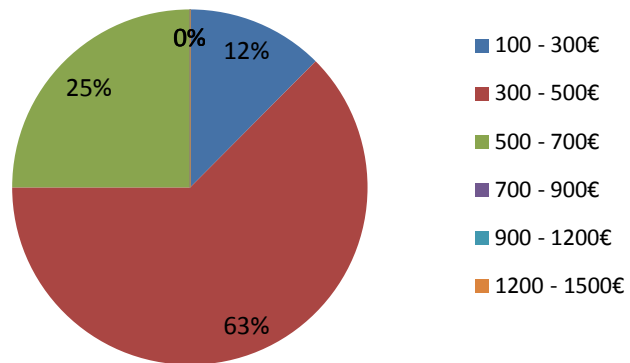
#### 8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?



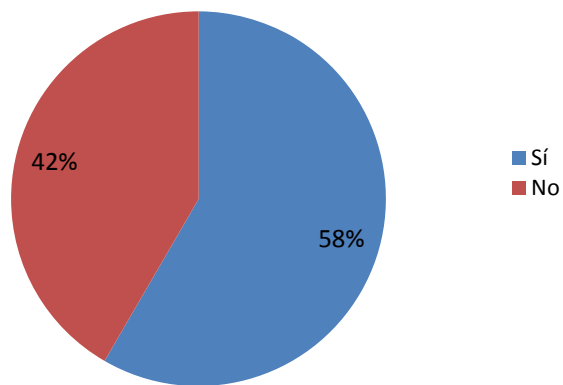
#### 8.5.1 Cuantía por mes financiada:



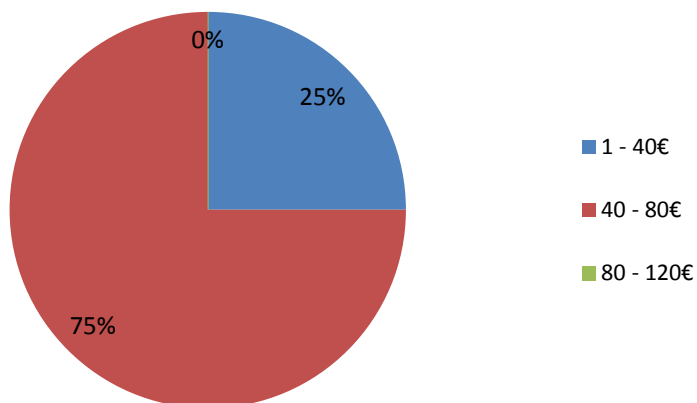
**8.6 ¿Cuánto más gastó en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?**



**8.7.1 ¿Tuvo que pagar algún tipo de tasas en la institución de acogida?**

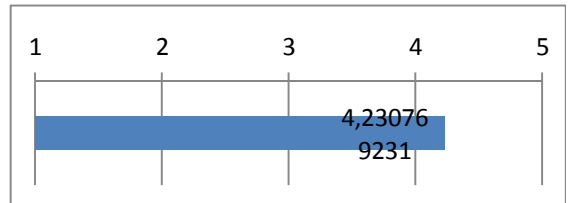


**8.7.2 Cuantía abonada:**



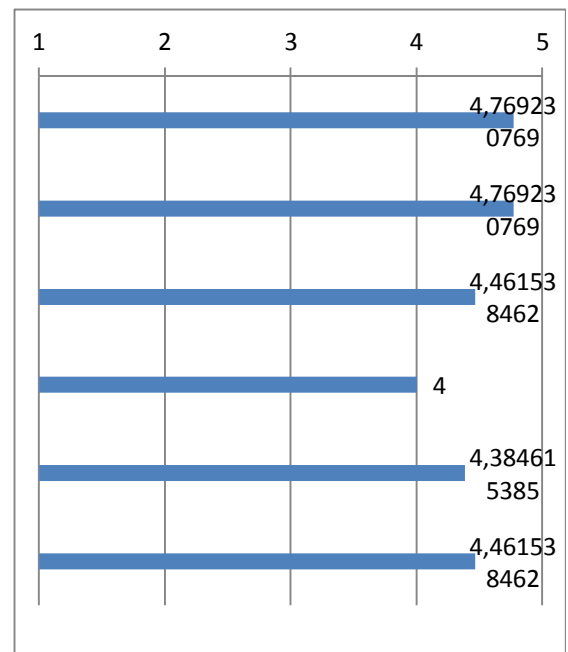
## 9. EXPERIENCIA PERSONAL - EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

9.1 Valoración del aporte académico de su estancia:



9.2 Valoración del resultado personal de su estancia:

Capacidad decisoria



Competencias interculturales

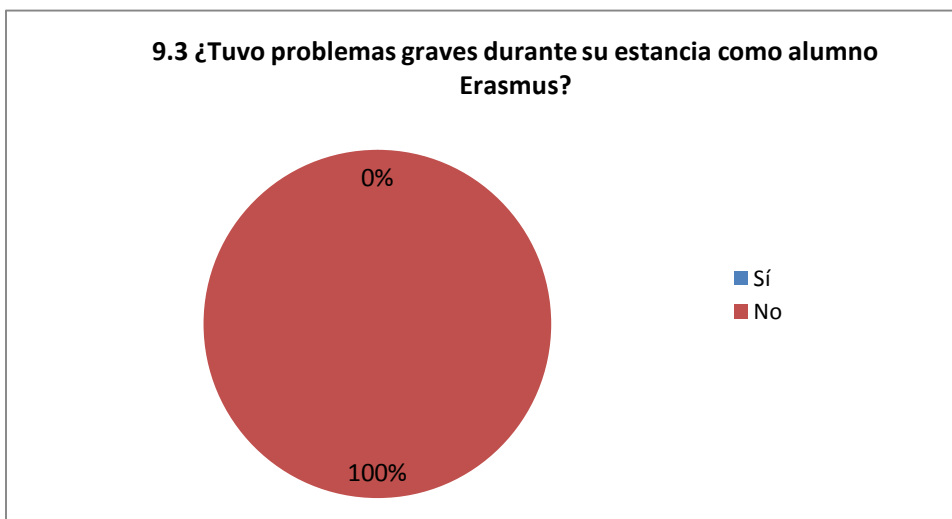
Dominio lingüístico

Autoconfianza

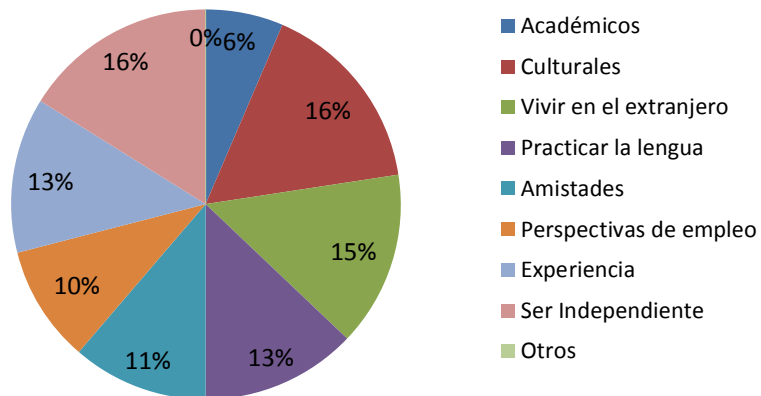
Independencia

Autoconciencia/Madurez

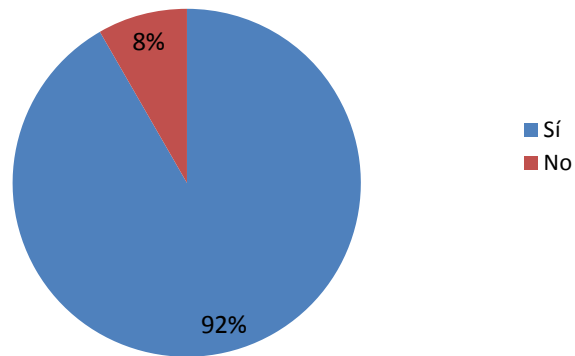
9.3 ¿Tuvo problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?



**9.4 ¿Qué aspectos de su estancia le parecieron más positivos?**

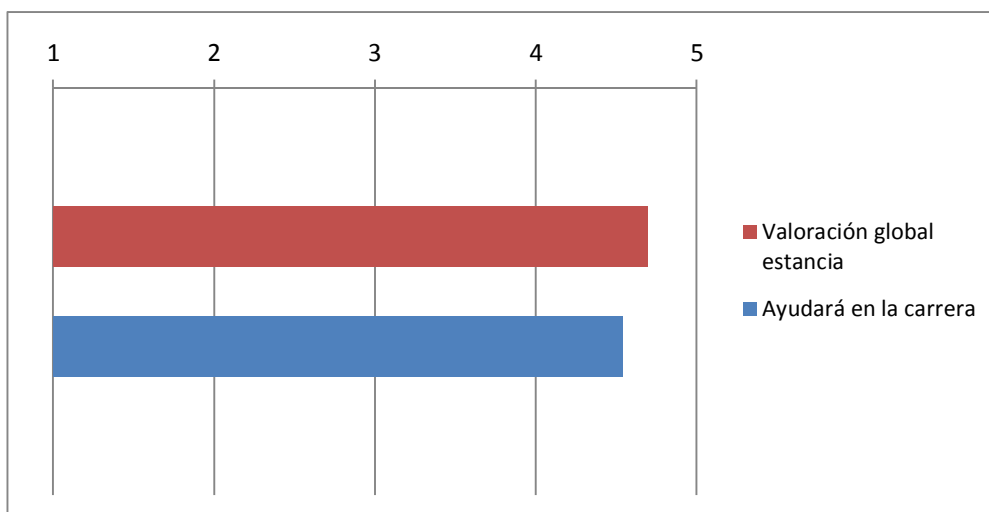


**9.5 ¿Está más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante Erasmus?**



9.6 ¿Cree que su estancia como estudiante Erasmus le ayudará en su carrera?

9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus:



### 9.8. Recomendaciones a otros estudiantes:

Llevar preparado lo mejor posible el dominio de la lengua del país de acogida para aprovechar más la experiencia.  
Mirar el alojamiento antes de marcharse, porque en algunos países de destino como por ejemplo Alemania, es



### 10. Observaciones:

Después de terminar el proceso, conseguir o seguir con programas/cursos online para no perder lo aprendido.  
Ponerse en contacto con la oficina internacional de la universidad de destino antes de irte de erasmus.  
Más información de la universidad de acogida por parte de la universidad de origen.  
Ofrecer más ayuda económica. No separar las clases entre los alumnos erasmus y los alumnos del país de origen.  
Un mayor control sobre las convalidaciones.

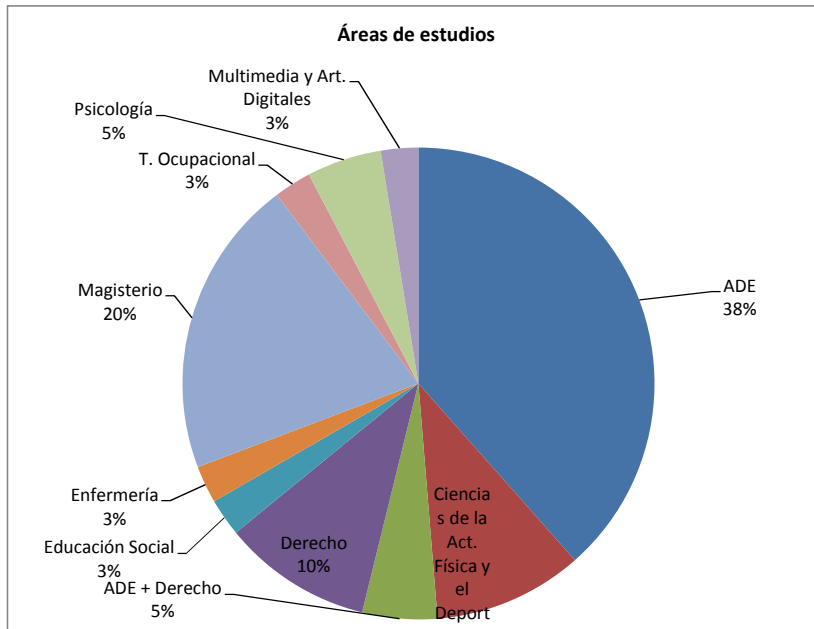


## **ANEXO 12**

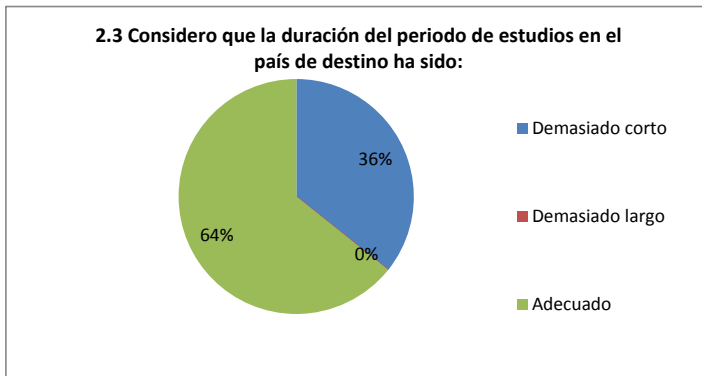
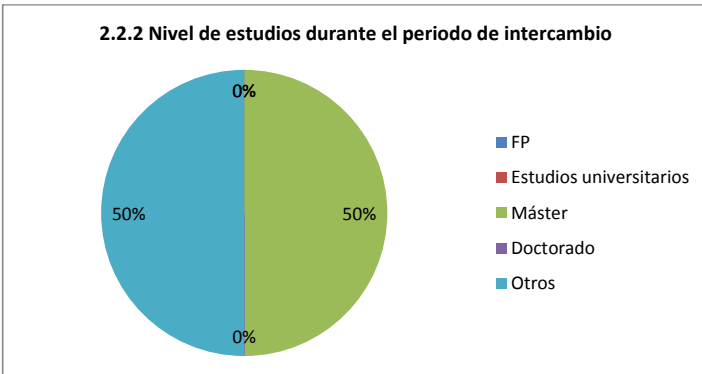
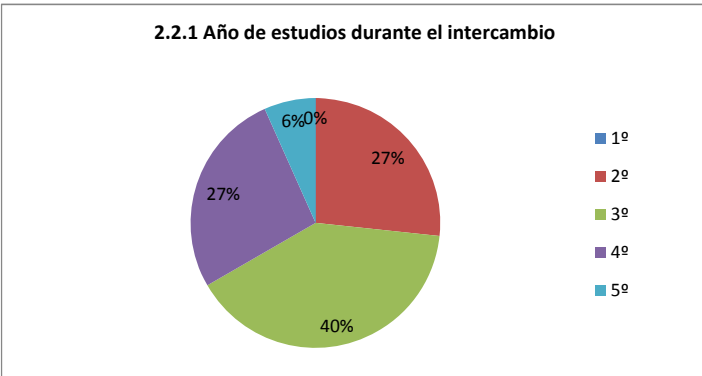
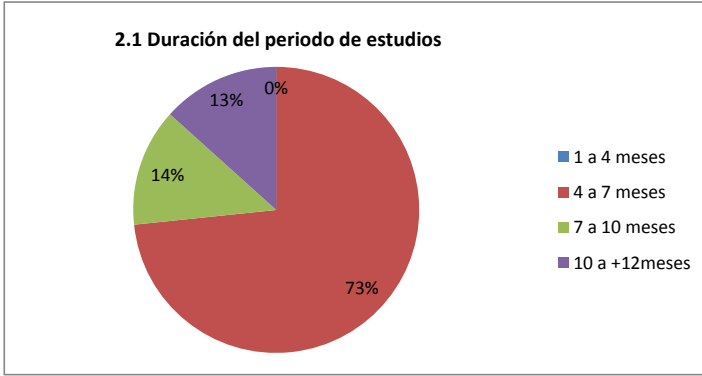
### **Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos**

\* ADE

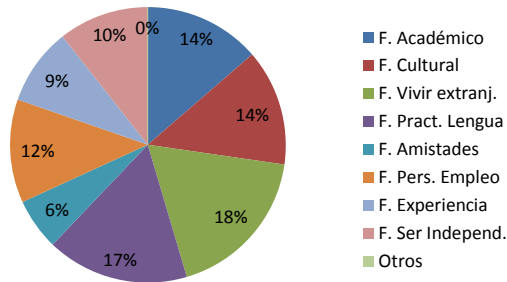
1.5 Área de estudios



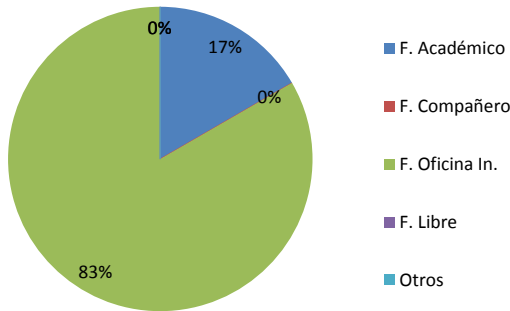
## 2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN



**2.4 Factores que te motivaron para ir al país de destino:**



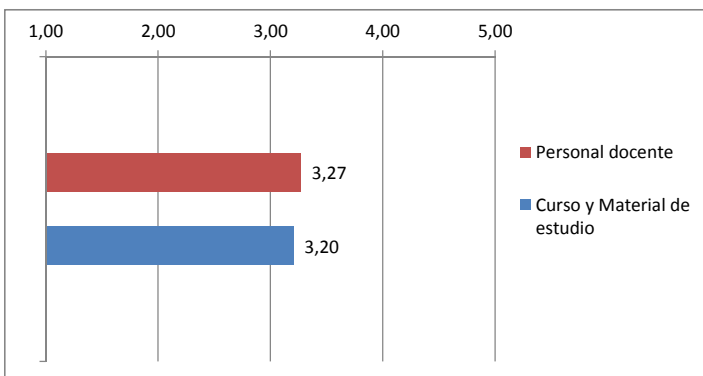
**2.5 Factores que te motivaron para seleccionar la UCV:**



**3. CALIDAD ACADÉMICA**

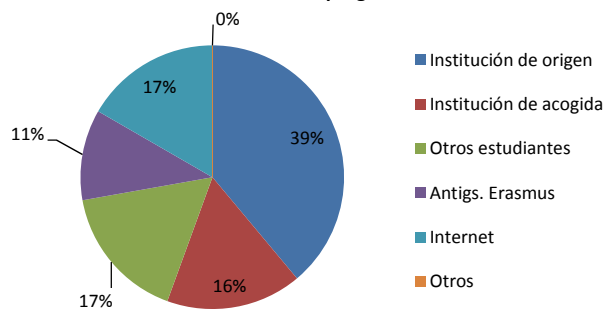
3.1 Cómo evalúas la calidad del personal docente

3.2 Cómo evalúas los cursos que has seguido y el material de estudio

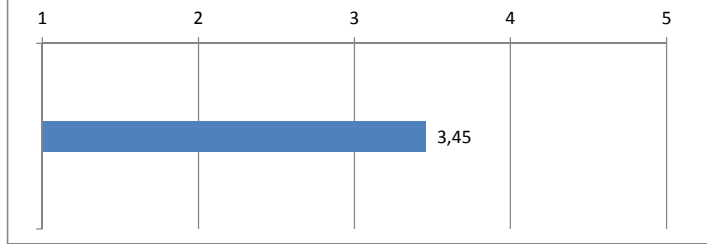


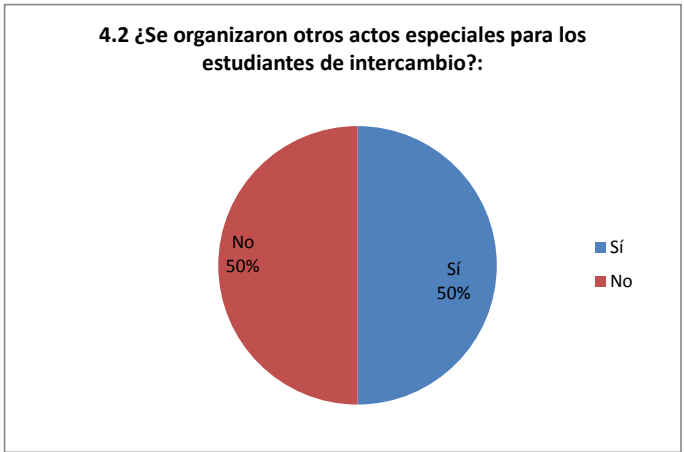
**4. INFORMACIÓN Y APOYO**

**4.1 Cómo obtuviste información del programa de estudios:**



Utilidad de esta información:

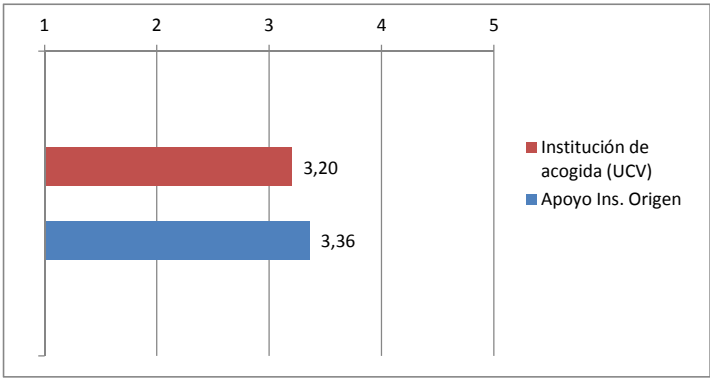




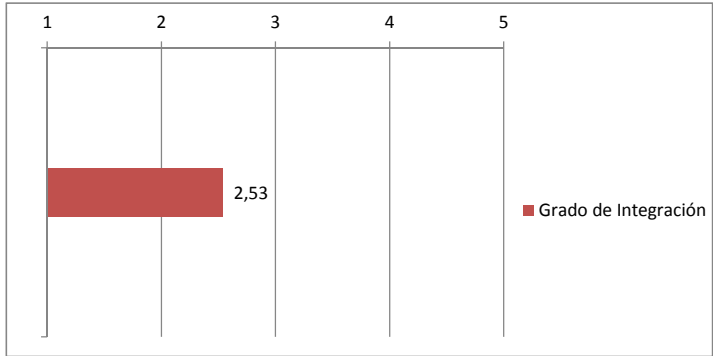
4.3 ¿Has recibido el apoyo adecuado de las instituciones?:

4.3.1 Institución origen

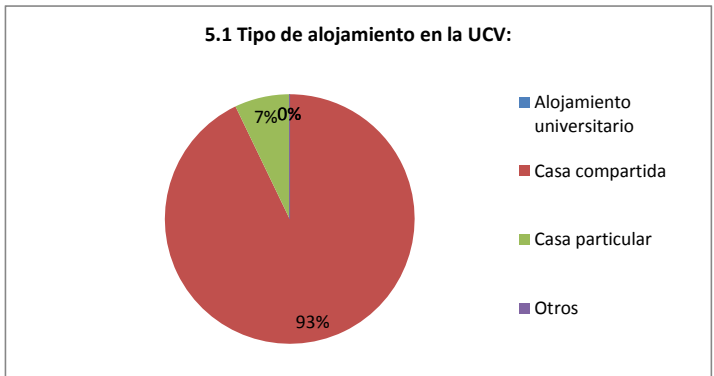
4.3.2 Institución acogida (UCV)



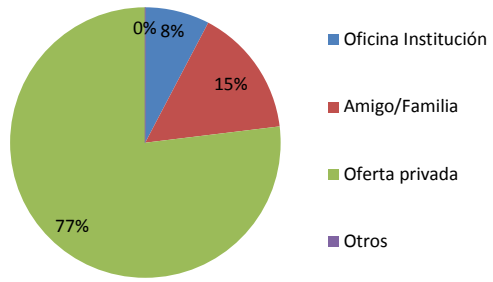
4.4 ¿Cómo consideras tu grado de integración con los estudiantes locales?:



**5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS**

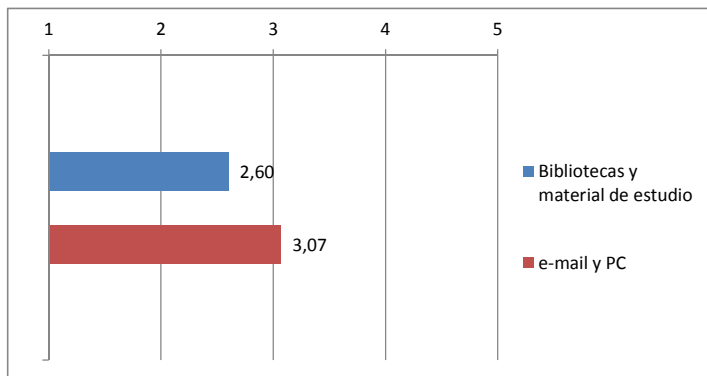


**5.2 Cómo encontraste el alojamiento:**



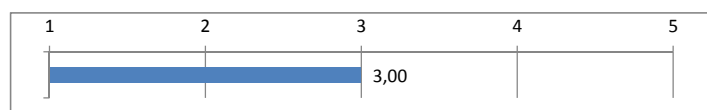
5.3 Acceso a bibliotecas y material de estudio.

5.4 Acceso a PC y a e-mail.



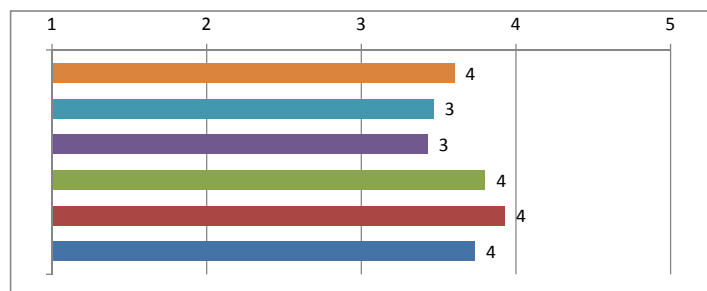
## 6. EXPERIENCIA PERSONAL

6.1 Valoración del aporte académico de tu estancia:

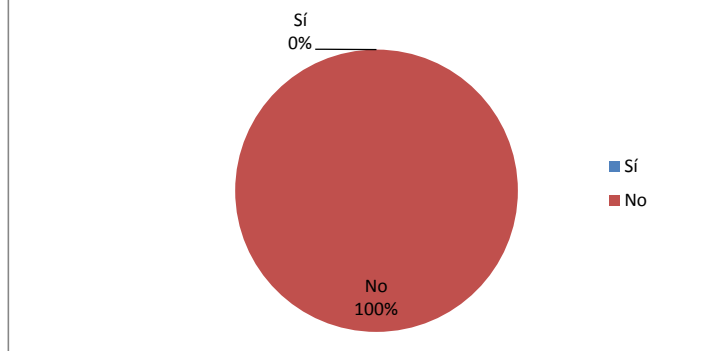


6.2 Valoración del resultado personal de tu estancia:

Capacidad decisoria  
 Competencias interculturales  
 Dominio lingüístico  
 Autoconfianza  
 Independencia  
 Autoconciencia/Madurez



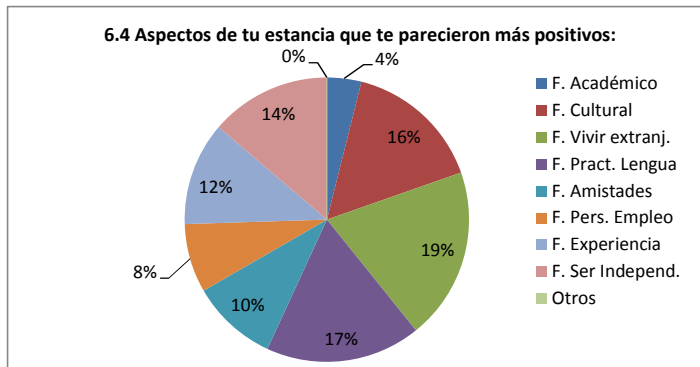
6.3 ¿Tuviste problemas graves durante tu estancia?:



6.3 Explica el problema

En clase de español para extranjeros habían muchos estudiantes con diferente nivel, por tanto es muy difícil aprender la lengua

6.4 Aspectos de tu estancia que te parecieron más positivos:

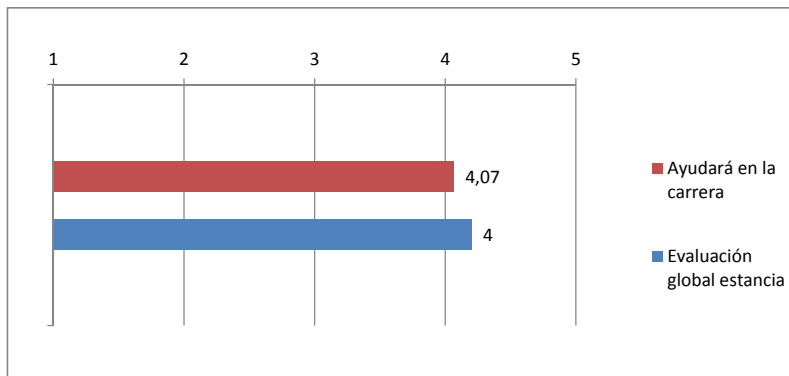






6.6 Crees que tu estancia como Erasmus te ayudará en tu carrera

6.7 Evaluación global de tu estancia Erasmus:



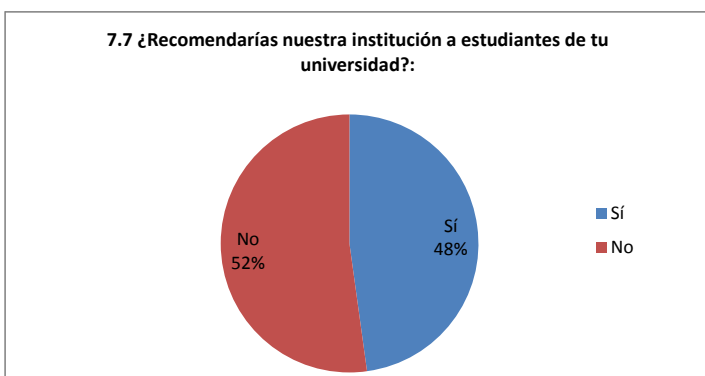
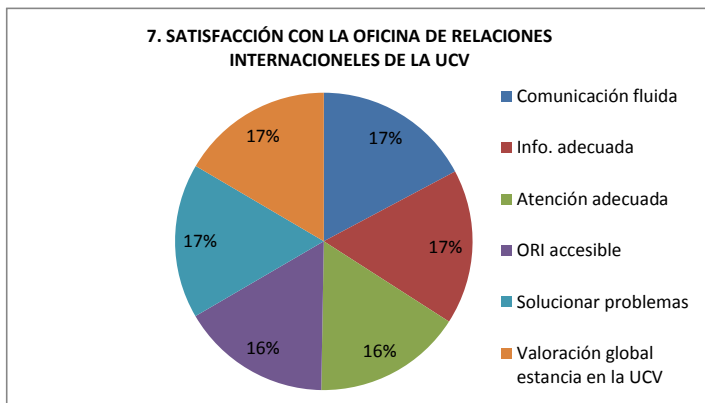
6.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos, etc.

Estaba bien, muchos profesores buenos.

Tenéis que probar la experiencia Erasmus, es un poco difícil lanzarse pero al final va a ser el mejor año de vuestra vida. No olvidar pedir buena información sobre la universidad y el país para estar seguro de poder acostumbrarse a él.

Preguntar cuantas veces sea necesario e intentar compaginar la fiesta y los estudios

La carta de aceptación llego muy tarde, casi un mes antes de comenzar las clases, por lo que fue muy complicado tramitar la visa.



#### 8 Observaciones de interés y sugerencias de mejora

Se necesita más fluidez para la entrega de las notas al formato internacional, porque teníamos que enviarlas para nuestras candidaturas de máster y eso no ha dado problemas.

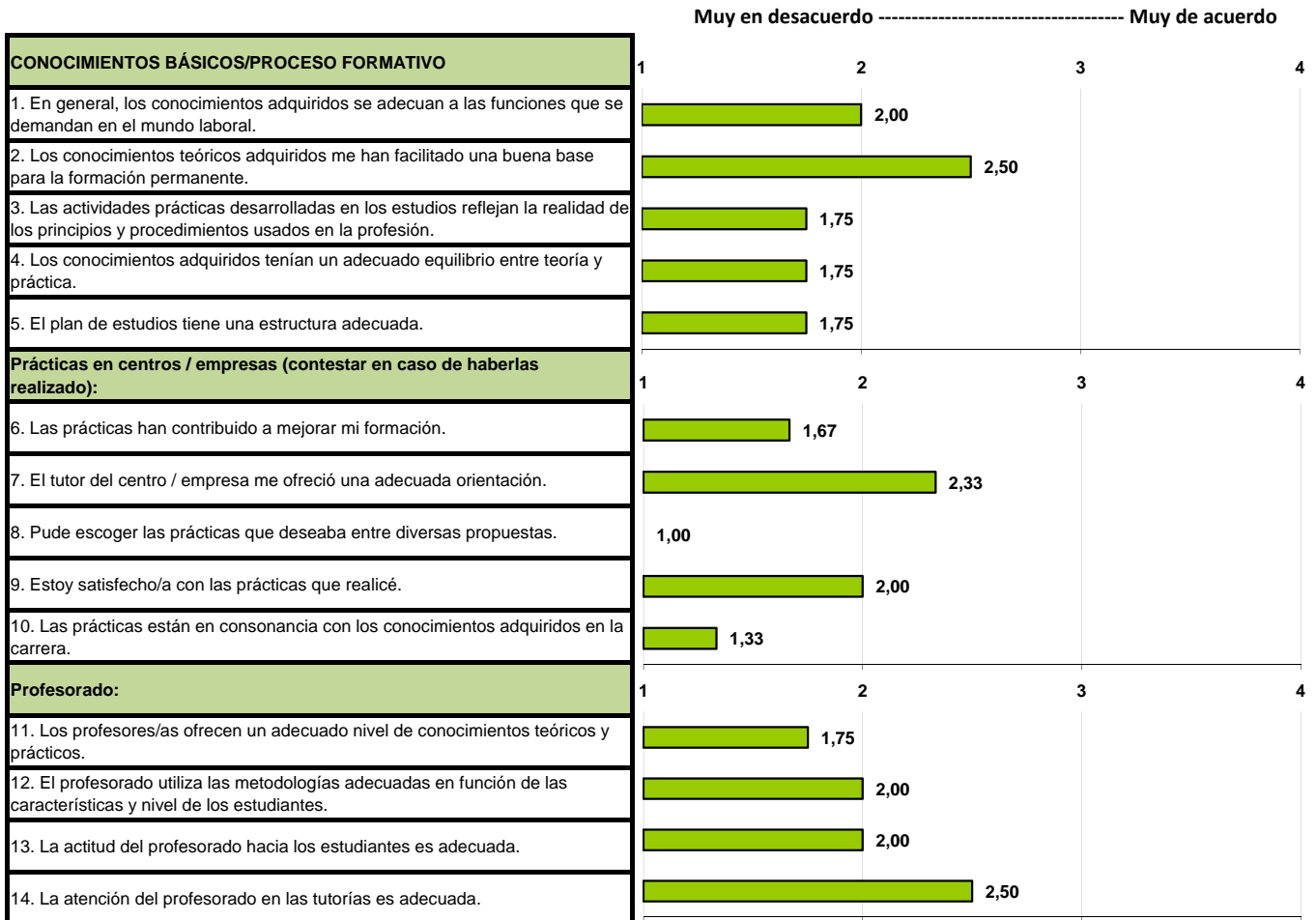
Un poco más de ayuda para los estudiantes extranjeros, cosas como hacer algo juntos en clase.

Aunque he estudiado muchísimo mis notas ahora están fatal, y de eso tiene mucha influencia las clases en las que no se han preparado el examen bien

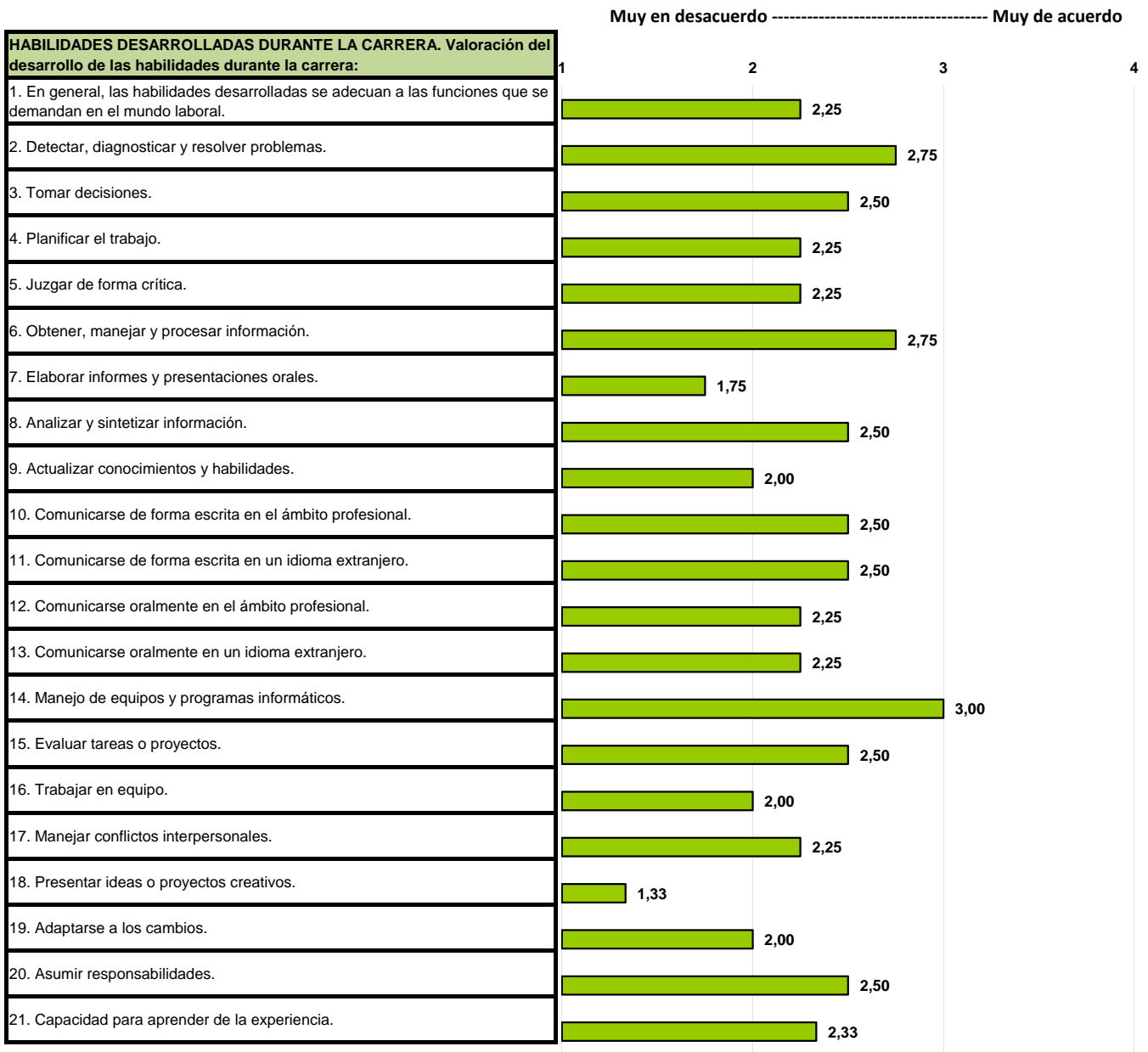
Los profesores de acogida son excelentes. La calidad de la enseñanza, los locales están muy bien. Faltan posiblemente unos acontecimientos (fiestas) organizados por los estudiantes de la universidad y el acceso al deporte para los estudiantes de Jorge Juan.

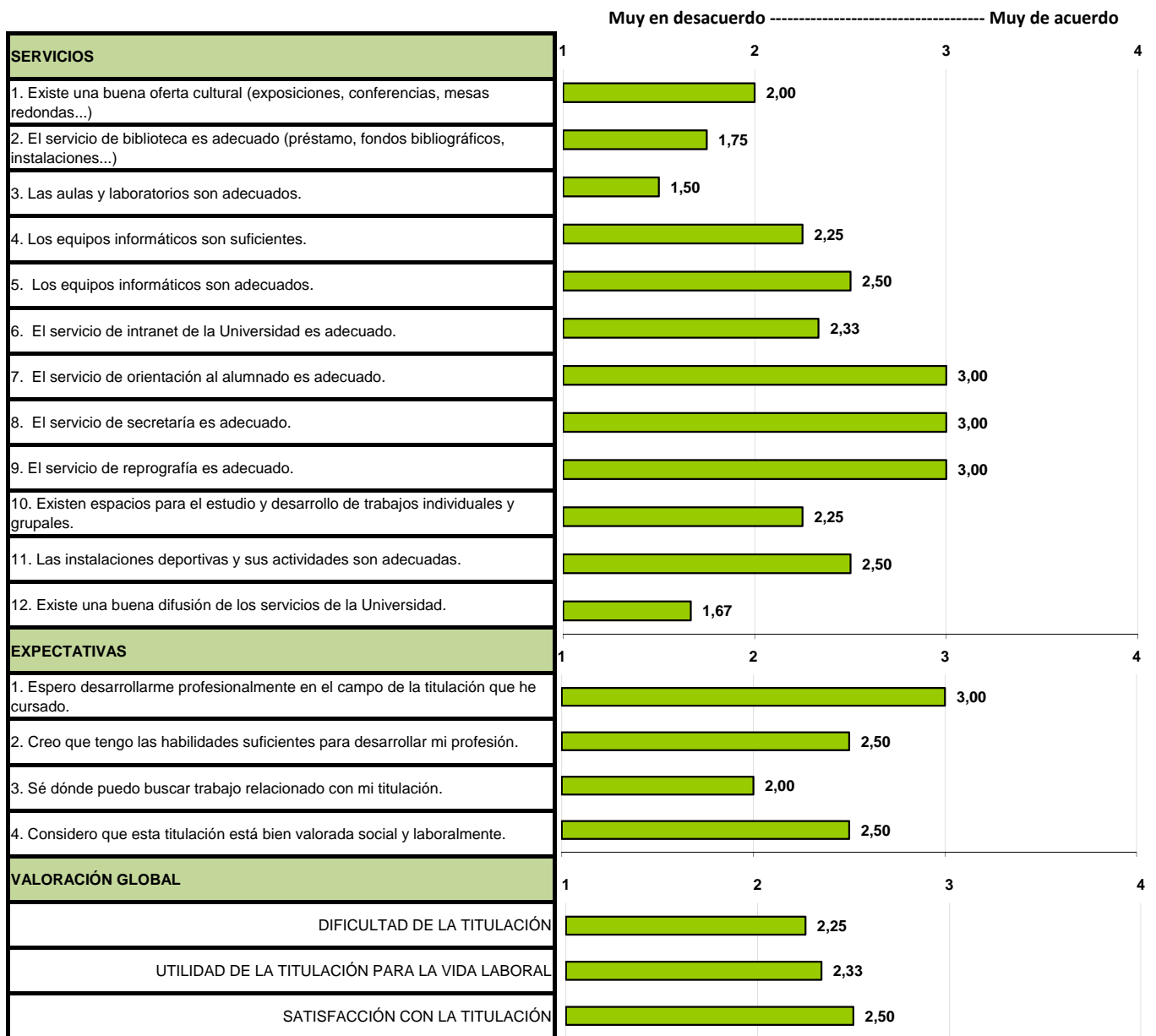
## **ANEXO 13**

### **Informe de Satisfacción Egresados**

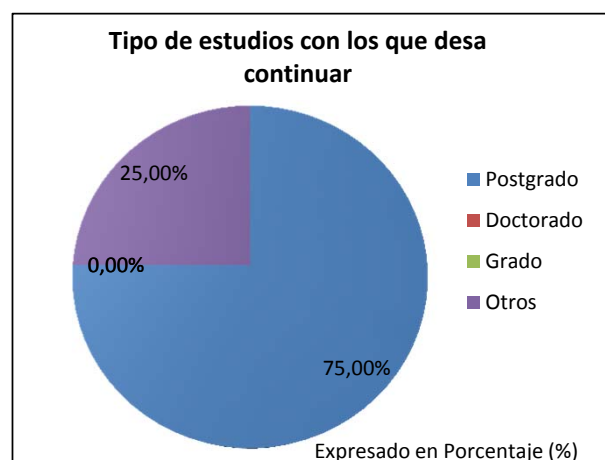
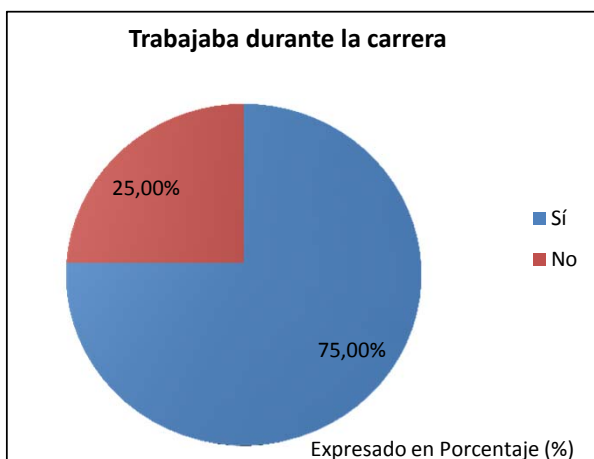
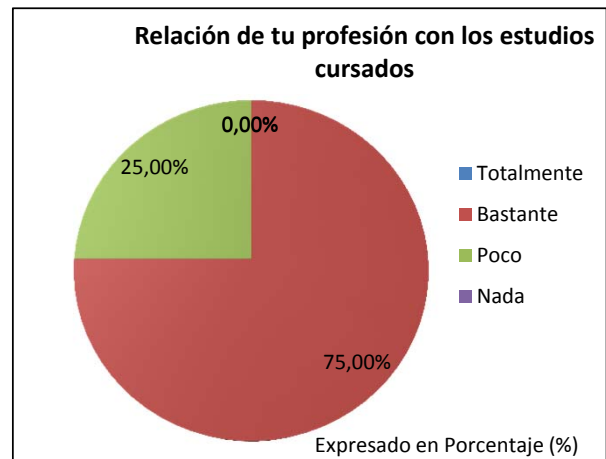
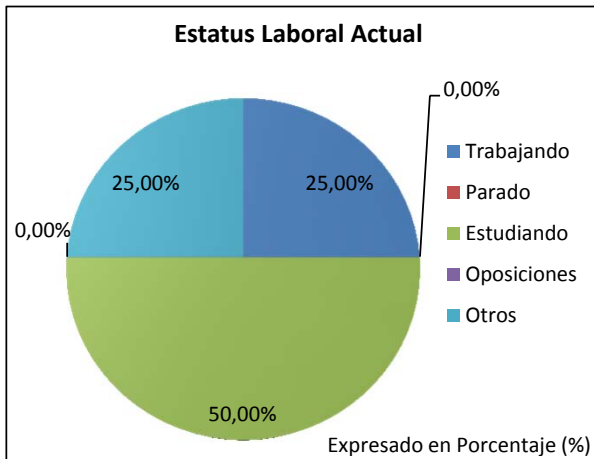


Número de encuestas: 4

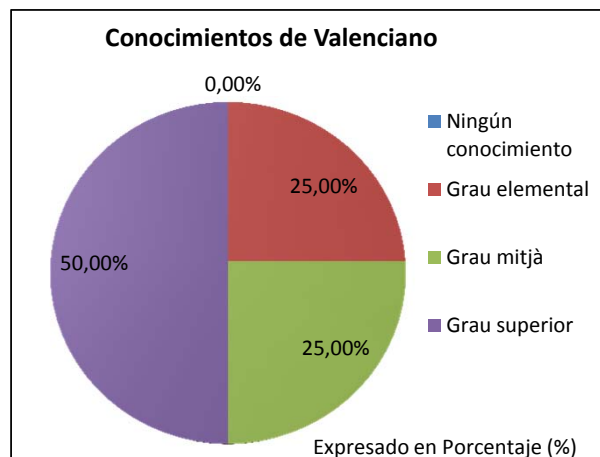
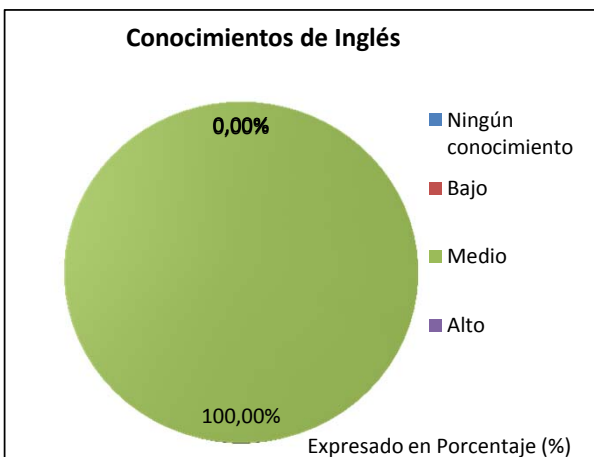
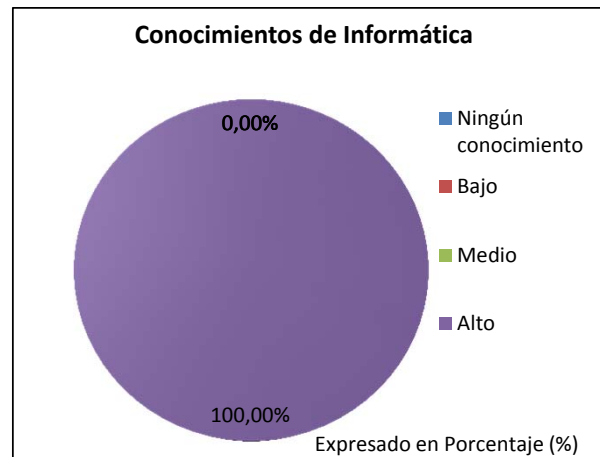
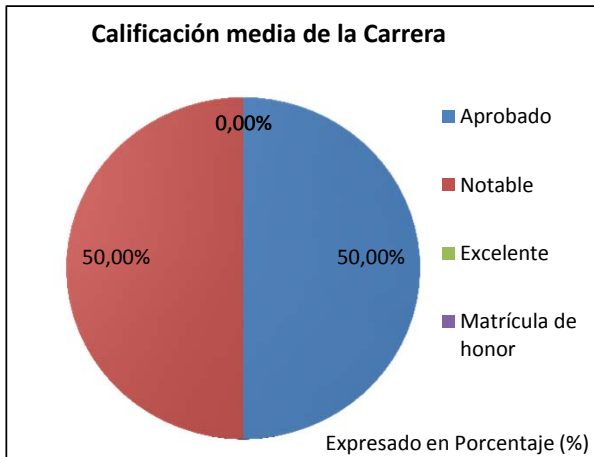




**IDENTIFICACIÓN**



IDENTIFICACIÓN



Observaciones:

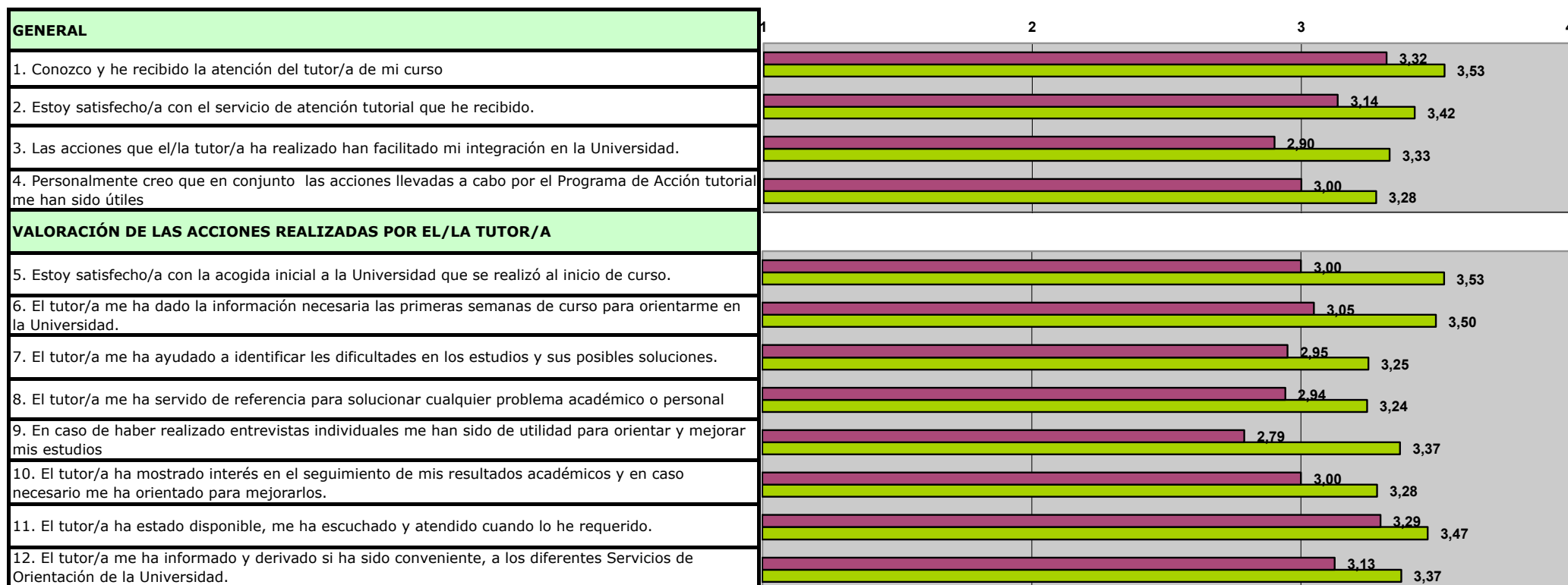
En el edificio de Jorge Juan, faltan mas instalaciones para los alumnos, así como que ya que hay que subir andando los 6 pisos, poner maquinas expendedoras allí arriba. Los horarios de exámenes, debería de establecerse al inicio de curso para podernos programar. Así como los préstamos de la biblioteca, en mi opinión deberían de durar mas días. Por lo que respecta al campus virtual, siendo que yo estoy cursando a distancia, lo veo muy deficiente, ya que estoy haciendo otro curso externo y la plataforma así como el material esta mucho mejor.

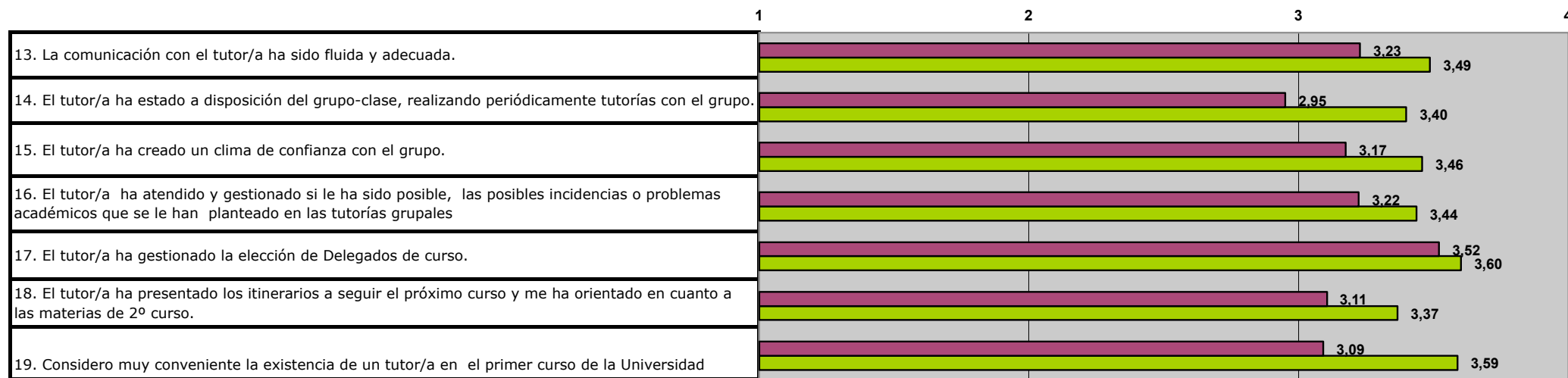


## **ANEXO 14**

### **Informe de Satisfacción del PAT**

**CRISTINA MUÑOZ**  
**1º DE GADE**  
**SAN JUAN Y SAN VICENTE**






20. Propuestas y sugerencias:

Desde mi punto de vista todo esta bien y no tengo nada que objetar respecto a la tutora.  
Mas horarios de tutorias

## **ANEXO 15**

### **Tutorial funcionamiento del buzón**

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


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

-

**NO CONFORMIDADES  
ACCIONES CORRECTIVAS  
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

**Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones**

Estado:  Carácter:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:

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

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

**Leyenda**


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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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






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

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


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

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

## Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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


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

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

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

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



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

## GESTION DE LA QUEJA

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

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:


Motivo:

Responsable:

Acciones:

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


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

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

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

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

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

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

## NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

### Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter:  ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

### 1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:


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


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

### 2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

## 2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

## 3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

## 4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No  
 Sí

Abre una Acción Correctiva




Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES</p> <p>-</p> <p>NO CONFORMIDADES 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.**

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

## 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</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
	<p>Edición 01</p>	<p>FECHA: 25/04/2012</p>

#### 4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia:  meses)

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

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

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

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

Si

No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

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

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




Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

← Guarda provisionalmente los cambios introducidos. pero 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.**