

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN DERECHO

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 Derecho, 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 Derecho a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=31&g=2&f=1

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

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

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=31&g=2&f=1



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

**INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS
(CRITERIO 3)**


FACULTAD DE DERECHO
GRADO EN DERECHO

PCA-25-F-01 Ed.01

CURSO 2012-13

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 seguimiento definitivo de la AVAP con fecha 28 de junio de 2013 no ha habido ninguna actualización ni modificación del plan de estudios. | - | - | - | - | - |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4) | FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO |
| PCA-25-F-02 Ed.01 | CURSO 2012-13 | FECHA: 31/01/2014 |

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

No se encuentra definido el perfil de ingreso para esta titulación.

TIPO DE INFORME:

SEGUIMIENTO AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:


Siguiendo la recomendación de la AVAP se ha incluido en el apartado Presentación de la página web del Grado en Derecho no sólo el perfil de ingreso recomendado sino también las salidas profesionales.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS DE APLICACIÓN:

Septiembre 2013

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4) | FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO |
| PCA-25-F-02 Ed.01 | CURSO 2012-13 | FECHA: 31/01/2014 |

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=31&g=2&a=1&f=1&intro=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 6. Análisis de los principales resultados del título según los indicadores:

Tasa de rendimiento: Tasa del 65% que deberá ser mejor analizada e indicar más claramente las razones de la misma y las propuestas de mejora que se sugieren.

TIPO DE INFORME:


Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

27 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

La tasa de rendimiento en el curso 2012-13 se ha situado en un 69,35%, resultado que ha aumentado considerablemente; la tendencia que se observa tras el análisis de los cuatro cursos analizados es positiva, y todo parece indicar que se ha estabilizado en torno al 70%.

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p align="center">INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)</p> | <p align="center">FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO</p> |
| <p>PCA-25-F-02 Ed.01</p> | <p align="center">CURSO 2012-13</p> | <p align="center">FECHA: 31/01/2014</p> |

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=31&g=2&a=1&f=1

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

1. Introducción.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=31&g=2&f=1

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Derecho 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 Derecho ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 29 de febrero de 2012. 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=31&g=2&f=1

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN DERECHO |
| 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 | 100 |

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2012-13 se aprobaron en la comisión de calidad de fecha 29 de febrero de 2012, estos dos objetivos han sido:

- Proporcionar una formación práctica a los alumnos de la Facultad de Derecho mediante el establecimiento de convenios de prácticas.
- Potenciar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Derecho alcanzando un mínimo de plazas para nuestros alumnos.

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...

Tanto en el curso 2011-12 como en el curso 2012-13 se cumplieron el 100% de los objetivos propuestos.

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN DERECHO |
| 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 de 13/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda)) | |
| NOMBRE | TIPO | CATEGORÍA | CARGO COMISIÓN |
| Dr. D. José Vicente Morote Sarrión | PDI | Decano | Presidente |
| Dr. D. Alberto Delfin Arrufat Cárdua | PDI | Vicedecano en funciones / Secretario de la Facultad | Secretario / Coordinador de Calidad |
| Dra. Dña. Pilar Estellés Peralta | PDI | Profesora | Representante Grado en Derecho |
| Dr. D. Miguel Ángel Latorre Guillen | PDI | Profesor | Representante Doble Derecho+ADE |
| Dra. Diana Marcos Francisco | PDI | Profesora | Representante PDI |
| Dra. Dña. Luisa Vicedo Cañada | PDI | Profesora | Representante Postgrados |
| Dña. Ángela Gómez Seguí | PAS | Servicio de Orientación | Representante PAS |
| D. Daniel Calabuig Rodríguez | Alumno | Delegado alumnos | Representante alumnos |
| D. Pablo Navarro Aguirre | PAS | Técnico de Calidad | Representante Oficina de Calidad |

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

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

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-06: GESTIÓN DE PROCESOS | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--------|--------|-----------------------|--|
| Formatos | | P-06-F-01 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Análisis y medición de resultados | Tasa de rendimiento | Resultado esperado | ≥ 60% | ≥ 60% | ≥ 60% | |
| | | Resultado obtenido | 69,01 | 64,88 | 69,35 | |
| | Tasa de éxito | Resultado esperado | ≥ 80% | ≥ 80% | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | 81,87 | 79,52 | 81,65 | |
| | Tasa de abandono | Resultado esperado | ≤ 15% | ≤ 15% | ≤ 15% | |
| | | Resultado obtenido | 11,11 | 16,35 | - | |
| | Tasa de eficiencia de los graduados | Resultado esperado | ≥ 80% | ≥ 80% | ≥ 80% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 93,57 | |
| | Tasa de graduación | Resultado esperado | ≥ 90% | ≥ 90% | ≥ 90% | |
| | | Resultado obtenido | - | - | - | |
| | Tasa de oferta / demanda | Resultado esperado | - | ≥ 90% | ≥ 90% | |
| | | Resultado obtenido | - | 140,00 | 144,17 | |
| | Tasa de matriculación | Resultado esperado | ≥ 75% | ≥ 75% | ≥ 75% | |
| | | Resultado obtenido | 118,33 | 100,83 | 108,33 | |

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN | | | | |
|----------------------------|--------------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Orientación del estudiante | Nº alumnos asistentes a los talleres | Resultado esperado | - | - | ≥ 30 | |
| | | Resultado obtenido | - | 95 | 51 | |

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

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL | | | | |
|---|---------------------------------|--|-------|-------|-----------------------|--|
| Formatos | | PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Definición de perfiles y captación de estudiantes | Índice de Satisfacción del PAT* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | 3,76 | 3,69 | 2,95 | |

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

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC | GRADO EN DERECHO |
| | CURSO 2012 / 2013 | FECHA: 31/01/ 2014 |

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

| | | | | | | |
|---|---|---|--------------|--------------|------------------------------|--|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN | | | | |
| Formatos | | P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04 | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 | |
| Capacitación y selección del PDI y PAS | Tasa PDI Doctor | Resultado esperado | ≥ 50% | ≥ 50% | ≥ 50% | |
| | | Resultado obtenido | 50,00 | 61,29 | 57,50 | |
| | Tasa PDI Doctor Acreditado | Resultado esperado | ≥ 25% | ≥ 25% | ≥ 25% | |
| | | Resultado obtenido | 3,57 | 29,03 | 60,87 | |
| | Tasa PDI a tiempo completo | Resultado esperado | ≥ 35% | ≥ 35% | ≥ 35% | |
| | | Resultado obtenido | 35,71 | 51,61 | 45,00 | |
| Formación del PDI y PAS | Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 51,03 | 76,32 | 33,33 | |
| | Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | |
| | | Resultado obtenido | - | 3,7 | 4 | |
| | Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación | Resultado esperado | ≥ 20% | ≥ 20% | ≥ 20% | |
| | | Resultado obtenido | 71,59 | 42,41 | 21,57 | |
| Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 | | |
| | Resultado obtenido | - | 3,53 | 3,8 | | |

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

| | | | | | |
|--|---|---|--------------|--------------|------------------------------|
| PROCESO: DOCENTIA | | | | | |
| WEB | | https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp | | | |
| INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/INFORME_IMPLANTACION_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf | | | | | |
| INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda). | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS | Porcentaje de profesores evaluados desfavorable | Resultado esperado | - | ≤ 20% | ≤ 20% |
| | | Resultado obtenido | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Porcentaje de profesores evaluados suficiente | Resultado esperado | - | ≤ 30% | ≤ 30% |
| | | Resultado obtenido | 20,00 | 0,00 | 0,00 |
| Porcentaje de profesores | Resultado esperado | - | ≥ 50% | ≥ 50% | |

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

| | | | | | | |
|--|--|--------------------|-------|--------|--------|--|
| | evaluados notable | Resultado obtenido | 80,00 | 100,00 | 100,00 | |
| | 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 | 42,80 | 48,46 | 53,67 | |

| 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

La tasa de matriculación continúa con unos resultados extraordinarios, resultados que la Facultad entiende por encima de las previsiones normales, teniendo en cuenta que la titulación amplió a dos grupos hace dos años. La Facultad es consciente de que estos resultados no son esperables de manera indefinida con la coyuntura económica y demográfica actual.

El resto de tasas se mantiene en valores que se consideran adecuados.

El servicio de orientación de la UCV se encarga de impartir los talleres de orientación profesional, en este sentido, la asistencias de los alumnos de la Facultad de Derecho sigue siendo muy elevada.

En cuanto a la satisfacción del PAT, aunque el resultado ha sido ligeramente inferior al esperado no hemos abierto un aspecto de mejora; el descenso del índice medio de satisfacción que se ha producido es consecuencia de un cambio en el propio Programa de Acción Tutorial derivado de los ajustes en el equipo acaecidos en el curso 2012-13.

Los resultados de la formación del PDI / PAS en el curso 2012-13 se han obtenido por departamentos, en los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad incluidos todos los departamentos transversales, por ello los resultados de participación en el curso 2012-13 son inferiores a los de 2010-11 o 2011-12, no obstante tanto el resultado de participación como el índice de satisfacción del PDI con la formación recibida es 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.

En relación a las tasas docentes, en opinión de la Facultad la titulación mantiene los niveles esperados de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo. Varios motivos avalan esta afirmación, la tasa de PDI doctor sigue muy por encima de su resultados esperado, más aun si consideramos la misma tasa en función del POD asignado (en opinión nuestra una tasa más ajustada a la realidad) puesto que en este caso se sitúa en un 65%; lo mismo ocurre en relación al PDI a tiempo completo que se sitúa en 54%. La Facultad en su proceso de incorporación de PDI mantiene un equilibrio entre su ritmo de crecimiento y su convicción de construir un claustro excelente en cuanto a su formación teórica y práctica. Por último, la evolución de la tasa de PDI Doctor Acreditado es positiva, creemos que es resultado de la importancia que el equipo decanal otorga y transmite a los miembros del claustro en relación

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

a la relevancia de la acreditación como evidencia externa de la calidad del profesorado de nuestra titulación.

Los resultados de Docencia siguen siendo satisfactorios; la tasa de respuesta de los alumnos de las encuestas de evaluación de la actividad docente ha seguido una tendencia positiva durante los últimos tres cursos, esto se debe al esfuerzo realizado por la titulación en el cumplimiento del procedimiento para el pase de encuestas.

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

4. Prácticas externas.

| | | | | | | |
|--|---|--------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO | | | | | |
| Formatos | PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05 | | | | | |
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS | | | | | | |
| WEB | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=31&q=2&f=1 | | | | | |
| INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp | | | | | | |
| INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=31&q=2&a=1&f=1&intro=1 | | | | | | |
| NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf | | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Gestión y revisión de las practicas externas | Índice de satisfacción con las prácticas.* | Resultado esperado | ≥ 7,5 | ≥ 7,5 | ≥ 7,5 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 8,33 | |
| | Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* | Resultado esperado | ≥ 7,5 | ≥ 7,5 | ≥ 7,5 | |
| | | Resultado obtenido | - | - | 7,5 | |

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

4.1. Análisis de resultados

La Facultad sigue haciendo un esfuerzo por ofrecer a sus estudiantes la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares en despachos profesionales e instituciones públicas a partir de tercer curso.

Es el primer año que se evalúa la satisfacción tanto de los alumnos de prácticas como de los tutores por lo que no tenemos valores de referencia. La valoración de las prácticas tanto del alumno como del tutor es satisfactoria y se sitúa por encima de los valores esperados.

Del diálogo mantenido con los responsables de las entidades donde los estudiantes desarrollan las prácticas se ha puesto de manifiesto que, en algunos casos los estudiantes presentan lagunas en su formación, no en el aspecto jurídico, sino de su acceso al mercado laboral. Por ese motivo se adoptó la decisión de exigir como requisito previo a aquellos alumnos que desearan desarrollar prácticas, superar un taller previo de elaboración de CV y de preparación de entrevista personal de trabajo. Respecto de aquellos que no quisieran realizar prácticas (y por tanto, no sujetos a la medida anterior), se ha optado por incluir en la asignatura de Seminarios y Habilidades ambos talleres.

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

5. Programas de movilidad.

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES | | | |
|---|--|---|-------|-------|-----------------------|
| Formatos: | PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16 | | | | |
| INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=31&q=2&m=9&f=1 | | | | | |
| INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 10-11 | 11-12 | 12-13 | Nº Mejora curso 12-13 |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados | Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad | Resultado esperado | - | ≥ 1% | ≥ 1% |
| | | Resultado obtenido | - | 1,18 | 2,52 |
| | Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados | Resultado esperado | - | ≥ 5% | ≥ 5% |
| | | Resultado obtenido | - | 8,03 | 11,46 |
| | Índice de satisfacción de alumnos participantes* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 |
| | | Resultado obtenido | - | 4,25 | 4,75 |
| Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos | Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad | Resultado esperado | - | ≥ 1% | ≥ 1% |
| | | Resultado obtenido | - | 1,18 | 2,24 |
| | Índice de satisfacción del alumno recibido* | Resultado esperado | ≥ 3 | ≥ 3 | ≥ 3 |
| | | Resultado obtenido | - | 5 | 5 |

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

5.1. Análisis de resultados

Consideramos que el número de convenios y plazas ofertadas es el adecuado, en el curso 2012-13 se han ofertado 43 plazas para un total de 375 alumnos, plazas repartidas entre ocho países europeos y un país sudamericano; la experiencia de la Facultad en programas de movilidad es reciente y se sigue haciendo un importante esfuerzo por aumentar el número de participantes, la evolución de la participación tanto de alumnos enviados como recibidos es satisfactoria y se sitúa por encima de sus valores esperados; ocurre lo mismo con los índices de satisfacción de los alumnos participantes, en este sentido es destacable la valoración extraordinaria de los alumnos recibidos durante los dos últimos cursos.

Con el objetivo de despertar el interés por nuestra Facultad en otras Universidades extranjeras a finales del curso 2012-13 se enviaron informes y cartas a otras Universidades, se confía que para el curso 2013-14 el número de estudiantes internacional recibidos aumente considerablemente.

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

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: **PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO**

ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp

EMPLEABILIDAD: https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp

OBSERVATORIO DE EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp

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

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

| Proceso Facultad | Indicador | 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)* | - | - | ≥ 3 | |
| | Resultado obtenido | - | - | 3,5 | |

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

6.1. Análisis de resultados

En el curso 2012-13 ha finalizado la primera promoción del Grado en Derecho, por tanto, es el primer año que se pasa la encuesta de egresados. En general los resultados son satisfactorios, la valoración global está por encima de la media de la UCV; las expectativas y la valoración global del Grado en Derecho son excelentes. La valoración de las prácticas del Grado en Derecho indicado en esta evaluación no se corresponde con lo indicado en el informe de valoración de satisfacción de las prácticas del Grado. La única valoración que está por debajo del 2 (sin tener en cuenta las prácticas) es "Existen espacios para el estudio y desarrollo de trabajos individuales y grupales"; teniendo en cuenta este hecho el Decanato de la Facultad se va plantear como mejora habilitar algún espacio en la Facultad para el estudio y desarrollo de trabajos individuales y grupales en el curso 2013-14. En todo caso, la Facultad durante los periodos previos a los exámenes estableció dos espacios distintos y separados: uno para el estudio individual y otro para trabajo en grupo, dicho espacios han estado accesibles las 24 horas.

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

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD | PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Formatos | PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción del PDI del Grado en Derecho 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 | - | - | ≥ 7,5 | 1 |
| | | Resultado obtenido | - | - | 6,51 | |

* 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=dGQyOkdZdmt3amRFSW1BamZRRzOxLWc6MA#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 | 4,50 | 4,61 | 4,58 | |

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

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

Enlace encuesta estudiante

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

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

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

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

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUK6MO#gid=0>

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

Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)

Enlace Encuesta: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887>

Informe de Satisfacción del PAT del Grado en Derecho en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

Es el primer año que se implanta la encuesta de satisfacción para el PDI de la titulación, y el resultado de la encuesta se ha situado por debajo de su valor esperado, por tanto se va a abrir un aspecto de mejora, no obstante no hay ninguna valoración por debajo del 5 (en una escala sobre 10). Las valoraciones más bajas son "la coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada" y "los fondos de la biblioteca cubren las necesidades académicas de los estudiantes". En el Plan de Mejoras de la Facultad se detallan las acciones encaminadas a mejorar este índice.

El índice de satisfacción del PAS se obtiene a nivel agregado para toda la UCV, aunque el resultado es cuatro décimas inferior al esperado no vamos a abrir un aspecto de mejora, entre otras cosas porque desde nuestra Facultad es difícil actuar sobre un resultado general de la UCV. No obstante el PAS está presente en los órganos de funcionamiento de la Facultad que participa de las decisiones, siendo asimismo el lugar donde expone sus preocupaciones y propuestas de mejora.

En relación a la satisfacción del alumno con la actividad docente la tasa se mantiene similar en los tres últimos cursos, el claustro es exigente en relación a aspectos como el seguimiento de los alumnos y crítico respecto al desarrollo de actividades coordinadas entre distintas áreas, motivo por el cual tras su reestructuración, la Facultad ha decidido otorgar mayor protagonismo a los Departamentos de la facultad.

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

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

| PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD: | | PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS | | | |
|---|--|---|-------|--------|-----------------------|
| PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | | | | | |
| WEB | | https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=31&q=2&f=1 | | | |
| HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx | | | | | |
| TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda) | | | | | |
| Proceso Facultad | Indicador | 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 | - | 4 | 2,76 |
| | 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 han recibido 39 comunicaciones al buzón, con la siguiente distribución:

- 2 sugerencias.
- 1 quejas.
- 15 felicitaciones
- 21 no procede

Un 87,18% de las mismas han sido internas (realizadas a través de la intranet por alumnos o PDI /PAS), y el resto, un 12,82% han sido externas.

El plazo de respuesta en este periodo ha sido de 2,87 días.

En el segundo semestre del curso se han recibido sólo tres comunicaciones al buzón, con la siguiente distribución:

- 0 quejas.
- 1 sugerencia.
- 0 felicitaciones.
- 2 no procede.

La sugerencia hacía referencia a la necesidad de una sala de estudio en la propia sede, sugerencia que ha sido implantada al inicio del curso 2013-14.

Todas las entradas en el segundo semestre también han sido internas y el tiempo medio de respuesta se ha reducido a 1,33 días.

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

En resumen, se han atendido todas las entradas del buzón y el tiempo medio de respuesta ha sido muy satisfactorio, hemos obtenido un promedio de contestación de 2,76 días, y en ningún período (6 meses) se ha superado el límite de contestación de 7 días, que es el establecido como valor objetivo.

| | | |
|--|------------------------|---------------------|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE DERECHO |
| 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 Derecho

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

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

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Escaso conocimiento de la comunidad universitaria de la herramienta para la gestión de quejas, felicitaciones y sugerencias |
| ESTADO |
| Finalizada |
| RESULTADO |
| Se ha revisado el procedimiento y se ha difundido su uso entre la comunidad universitaria. Se ha observado un incremento del uso del buzón por los alumnos. |
| OBSERVACIONES |
| Incremento del uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Información poco detallada sobre la movilidad de los estudiantes en la Web |
| ESTADO |
| Finalizada |
| RESULTADO |
| Se ha realizado una guía interna para la Facultad y se ha ampliado la información pública de la web |
| OBSERVACIONES |
| Se ha mejorado la información de los programas de movilidad |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existe la encuesta de satisfacción para alumnos recibidos de otras universidades |
| ESTADO |
| Finalizada |

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

| |
|--|
| RESULTADO |
| Se ha implantado el modelo de encuesta para los alumnos recibidos |
| OBSERVACIONES |
| Los resultados de la encuesta de alumnos recibidos de los cursos 2011-12 y 2012-13 han sido satisfactorios |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Baja ratio de doctores acreditados |
| ESTADO |
| En proceso |
| RESULTADO |
| La acción de mejora no ha finalizado, el plazo finaliza en julio de 2014 |
| OBSERVACIONES |
| El resultado de las tasa ha aumentado en los curso 2011-12 y 2012-13. |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Poca adecuación de los cursos de formación del PDI en cuanto a número de horas y horarios |
| ESTADO |
| Finalizada |
| RESULTADO |
| La duración y el contenido de los cursos depende del Vicerrectorado de Profesorado y Formación Continua |
| OBSERVACIONES |
| |

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existe una página web propia de la Facultad |
| ESTADO |
| Finalizada |
| RESULTADO |
| En el curso 2011-12 se ha desarrollado un blog de la Facultad y que se implantó a lo largo del curso 2012-13. |
| OBSERVACIONES |
| |

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

CURSO 2011/2012

| |
|---|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad |
| ESTADO |
| Finalizada |
| RESULTADO |
| Se han puesto en marcha y se tienen resultados de todas las encuestas indicadas en el plan: encuesta de satisfacción de egresados, encuesta de satisfacción del PDI, encuestas de satisfacción del alumno con las prácticas, encuestas de satisfacción del tutor de prácticas y encuestas de movilidad. |
| OBSERVACIONES |
| El resultado de estas encuestas se analiza en el informe anual. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Alta tasa de abandono del Grado en Derecho |
| ESTADO |
| En proceso |
| RESULTADO |
| Se han puesto en marcha una encuesta para analizar los motivos por los que los alumnos solicitan abandonar la titulación, con objeto de actuar sobre las causas y reducir la tasa de abandono. |
| OBSERVACIONES |
| A la finalización del curso académico 2013-14 se espera tener un número de encuestas representativo para poder analizar las causas y tomar las decisiones oportunas. |

| |
|--|
| ACCIÓN DE MEJORA |
| Información pública en la web muy estandariza e institucional |
| ESTADO |
| Finalizada |
| RESULTADO |
| Se han puesto en marcha un blog para la Facultad de Derecho a lo largo del curso 2012-13. |
| OBSERVACIONES |
| La información del blog es gestionada a través de los alumnos bajo la supervisión de un profesor, en el blog se comentan aspectos de interés para los alumnos relacionados con el Derecho. Se adjunta enlace: http://blogs.ucv.es/derecho/tag/ucv/ |

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

3. ACCIONES DE MEJORA


| |
|--|
| Nº de mejora: 1 |
| Acción de Mejora |
| Aumentar el índice de satisfacción del PDI del Grado en Derecho. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Establecer un calendario de reuniones de los departamentos. -Realizar reuniones de Departamentos con objeto de mejorar la coordinación entre los profesores. -Incorporar un punto en las reuniones de los departamentos y en el claustro de profesores referente a la coordinación. -Solicitar al Servicio de Biblioteca de la Facultad que haga un estudio de la bibliografía disponible en la sede en relación a la señalada en las guías docentes. -Enviar correos electrónicos a los profesores con objeto de comunicar e incentivar al PDI para solicitar fondos bibliográficos que completen la Biblioteca de la Facultad |
| Responsable de la Tarea |
| Directoras de Departamento y Vicedecano |
| Temporalización |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| <p>Recursos humanos: reuniones de los departamentos de la Facultad.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos comunicando las reuniones, y correos electrónicos comunicando a los profesores la posibilidad de solicitar fondos bibliográficos.</p> <p>Recursos materiales: fondos bibliográficos.</p> |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción del PDI |
| Responsable seguimiento |
| Coordinador de Calidad |
| Beneficios esperados |
| Mejorar la coordinación de los profesores y aumentar el número de fondos bibliográficos |
| Resultados esperados |
| Mejorar el índice de satisfacción del PDI para el curso 2013-14 |

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

| |
|--|
| Nº de mejora: 2 |
| Acción de Mejora |
| Aumentar la participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el Máster Universitario de Asesoría Jurídica de empresas para el curso 2013-14. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 40%. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador de Calidad |
| Temporalización |
| Diciembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| <p>Recursos humanos: asignación de códigos</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.</p> |
| Indicador asociado |
| Porcentaje de participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente. |
| Responsable seguimiento |
| Coordinador de Calidad |
| Beneficios esperados |
| Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster |
| Resultados esperados |
| 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> | PLAN DE MEJORAS | FACULTAD DE DERECHO |
| PCA-25-F-04 ED.01 | CURSO 2012/2013. | FECHA: 31/01/2014 |

| |
|--|
| Nº de mejora: 3 |
| Acción de Mejora |
| Mejorar el índice de satisfacción con las prácticas de los alumnos del Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas, los estudiantes plantean que las prácticas se correspondan más con tareas propias de abogados y no con tareas administrativas. |
| Tareas a desarrollar |
| <ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un listado de los centros de prácticas y su correspondiente área de derecho. -Elaborar una ficha que rellenan los alumnos de prácticas para elegir los centros de prácticas en función de las áreas elegidas por los alumnos. -Preseleccionar los centros de prácticas de los alumnos en función de las preferencias de cada uno. -Enviar a los centros de prácticas el listado de los alumnos y curriculums previamente seleccionados para su entrevista personal. -Verificar mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos a las empresas asignadas que los alumnos están desarrollando las tareas correspondientes. -Revisar el índice de satisfacción de las encuesta de prácticas del alumno. |
| Responsable de la Tarea |
| Coordinador de Prácticas del Máster |
| Temporalización |
| Septiembre 2013 - Julio 2014 |
| Recursos necesarios |
| <p>Recursos materiales: lista de centros de prácticas y ficha selección prácticas</p> <p>Recursos humanos: asignación de prácticas y llamadas a los centros.</p> <p>Recursos informáticos: correos electrónicos a los centros.</p> |
| Indicador asociado |
| Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas |
| Responsable seguimiento |
| Coordinador de Calidad |
| Beneficios esperados |
| Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los alumnos de las mismas. |
| Resultados esperados |
| Mejorar el índice de satisfacción del alumno de prácticas para el curso 2013-14 |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6) | FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO |
| PCA-25-F-05 Ed.01 | CURSO 2012-13 | FECHA: 31/01/2014 |

INFORME INDICADORES GRADO EN DERECHO

| INDICADOR | 09-10 | 10-11 | 11-12 | 12-13 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| TASA DE RENDIMIENTO | 59,60% | 69,01% | 64,88% | 69,35% |
| TASA DE ABANDONO | 11,54% | 11,11% | 16,35% | - |
| TAS DE EFICIENCIA | - | - | - | 93,57% |
| TASA DE GRADUACIÓN | - | - | - | - |
| TASA DE OFERTA-DEMANDA | - | - | 140,00% | 144,17% |
| TASA DE MATRICULACIÓN | 113,33% | 118,33% | 100,83% | 108,33% |
| TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR | 42,86% | 50,00% | 61,29% | 57,50% |
| TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO | 28,57% | 35,71% | 51,61% | 45,00% |

VALORACIONES:

NOTA: Se han actualizado los valores de las tasas de rendimiento y abandono según la última información disponible sobre la metodología de cálculo que va a seguir el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), la cual es diferente a la seguida por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU).

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:


La tasa de rendimiento ha obtenido un resultado muy satisfactorio en el curso 2012-13; la tendencia que se observa tras el análisis de los cuatro cursos analizados es positiva, y todo parece indicar que se ha estabilizado en torno al 70%.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

La tasa de abandono para la cohorte de entrada 2011-12 ha obtenido un resultado ligeramente superior al esperado, para corregir esta situación se planteó un objetivo de calidad que tiene como finalidad reducir esta tasa, se están recogiendo datos para el análisis de la situación y la puesta en marcha los mecanismos necesarios para reducir el resultado de esta tasa en los próximos cursos.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

Es el primer dato que se ofrece el resultado de esta tasa, el Grado en Derecho se implantó en el curso 2009-10 y la primera promoción ha finalizado en el curso 2012-3, por lo que son primeros alumnos egresados de la titulación, se considera que el resultado es muy satisfactorio puesto que es cercano al 100%.

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6) | FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO |
| PCA-25-F-05 Ed.01 | CURSO 2012-13 | FECHA: 31/01/2014 |

- TASA DE GRADUACIÓN:

Tal y como se define el cálculo de la tasa no se puede obtener el resultado hasta la finalización del curso 2013-14.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, esta tasa tal y como la define AVAP no es posible calcularla en nuestra Universidad, se ofrece el 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 es positivo y se sitúa en torno al 140%.

- TASA DE MATRICULACIÓN:


La tasa de matriculación continúa con unos resultados extraordinarios, resultados que la Facultad entiende por encima de las previsiones normales, teniendo en cuenta que la titulación amplió a dos grupos hace dos años. La Facultad es consciente de que estos resultados no son esperables de manera indefinida con la coyuntura económica y demográfica actual

- TASA DE PDI DOCTOR:

La tasa de PDI doctor sigue muy por encima de su resultado esperado, más aun si se considera la misma tasa en función del POD asignado (en opinión nuestra una tasa más ajustada a la realidad) puesto que en este caso se sitúa en un 65%; la evolución de la tasa de PDI Doctor Acreditado también es positiva, esto es resultado de la importancia que el equipo decanal otorga y transmite a los miembros del claustro en relación a la relevancia de la acreditación como evidencia externa de la calidad del profesorado de nuestra titulación.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

La tasa al PDI a tiempo completo aunque a simple vista parece que ha descendido, realidad si se calcula en función del POD asignado se sitúa en 54%. La Facultad en su proceso de incorporación de PDI mantiene un equilibrio entre su ritmo de crecimiento y su convicción de construir un claustro excelente en cuanto a su formación teórica y práctica.

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES</p> | <p>FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO</p> |
| <p>PCA-25-F-06 Ed.01</p> | <p>CURSO 2012-13</p> | <p>FECHA: 31/01/2014</p> |

UNIVERSIDAD: **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA “SAN VICENTE MÁRTIR”**

TITULACIÓN: **GRADO EN DERECHO**

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


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 Derecho. En dicha página se obtiene, mediante un sistema de menús desplegables, 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, Memorias de Verificación y Modificación e incluso los informes de seguimiento de la titulación, 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.

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

Se has seguido las recomendaciones recibidas en los informes de seguimiento de la AVAP, y así se reflejan en la página web del Grado se considera que estas recomendaciones son positivas ya que permiten mejorar la información pública que se ofrece a la sociedad.

| | | |
|--|--|---|
|  <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p> | <p>AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES</p> | <p>FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO</p> |
| <p>PCA-25-F-06 Ed.01</p> | <p>CURSO 2012-13</p> | <p>FECHA: 31/01/2014</p> |

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

Con el inicio del Grado en Derecho se implanta el Sistema de Garantía de Calidad desarrollado en la memoria de verificación. 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.

Se puede acceder a toda la información del SGIC en el siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=31&g=2&f=1

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

En general los resultados son satisfactorios, la tasa de matriculación continúa con unos resultados extraordinarios, resultados que la Facultad entiende por encima de las previsiones normales, teniendo en cuenta que la titulación amplió a dos grupos hace dos años. La Facultad es consciente de que estos resultados no son esperables de manera indefinida con la coyuntura económica y demográfica actual.

En relación a las tasas docentes, en opinión de la Facultad la titulación mantiene los niveles esperados de las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo. Varios motivos avalan esta afirmación, la tasa de PDI doctor sigue muy por encima de su resultados esperado, más aun si consideramos la misma tasa en función del POD asignado (en opinión nuestra una tasa más ajustada a la realidad) puesto que en este caso se sitúa en un 65%; lo mismo ocurre en relación al PDI a tiempo completo que se sitúa en 54%. La Facultad en su proceso de incorporación de PDI mantiene un equilibrio entre su ritmo de crecimiento y su convicción de construir un claustro excelente en cuanto a su formación teórica y práctica. Por último, la evolución de la tasa de PDI Doctor Acreditado es positiva, creemos que es resultado de la importancia que el equipo decanal otorga y transmite a los miembros del claustro en relación a la relevancia de la acreditación como evidencia externa de la calidad del profesorado de nuestra titulación.

ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN DERECHO
CURSO 2012/13

ANEXOS CRITERIO - 5

ANEXO 1

Planificación y seguimiento objetivos de calidad

| OBJETIVO: | Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas | | | | |
|--|---|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|------------|
| Nº: 01/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN: | CONSEGUIDO |
| Aumentar el número de títulos oficiales aprobados por la ANECA. Durante el curso 2011-12 el número de títulos oficiales disponible en la Facultad son dos: Grado en Derecho y Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas. | Aprobación en Junta de Facultad del aumento de la oferta formativa | Junta de Facultad | Acta aprobación Junta de Facultad | Marzo 2012 | SI |
| | Elaborar memoria verifica postgrados a ofertar | Decano | Documento memoria | Abril 2012 | SI |
| | Revisión Oficina de Verificación UCV y envío a la ANECA | Oficina de Verificación | Tiempo revisión documento memoria | Mayo 2012 | SI |
| | Aprobación postgrados ANECA | ANECA | Informe favorable | Septiembre 2012 | SI |

Aprobado por Comisión de
Calidad

Fecha: 29/02/2012



| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Marzo 2012 | Se aprueba en el Acta de la Junta de Facultad de fecha 12 de marzo de 2012 el objetivo de ampliar la oferta de títulos oficiales. | | CUMPLIDO |
| Abril 2012 | Se ha preparado las memorias de 4 másteres oficiales. | | CUMPLIDO |
| Mayo 2012 | Las memorias de los cuatro másteres oficiales han sido remitidas a la Oficina de Verificación de la UCV para su revisión y posterior envío a la ANECA. | | CUMPLIDO |
| Septiembre 2012 | Se han recibido los informes favorables de los cuatro títulos oficiales enviados a la ANECA entre los meses de junio y septiembre de 2012, estos es: -Máster Universitario en Gestión Administrativa. -Máster Universitario en Abogacía. -Máster Universitario en Procura. -Máster Universitario en Igualdad y Género. | | CUMPLIDO |
| Enero 2013 | Se ha incluido en la página web de la UCV la nueva oferta de títulos de la Facultad para el curso 2013-14: https://www.ucv.es/postgrados/derecho | | CUMPLIDO |



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y JURÍDICAS

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|



| OBJETIVO: | Proporcionar una formación práctica a los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas | | | | |
|--|---|---------------------------------|---|---------------------------------------|------------|
| Nº: 02/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Establecer al menos diez convenios de prácticas con empresas, asesorías, despacho de abogados, etc...para los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas para el curso 2012-13. | Elaborar un listado de empresas y contactos para establecer convenios de prácticas. | Vicedecana | Lista empresas | Septiembre 2012 | SI |
| | Contactar con las empresas para establecer el convenio | Vicedecana | Correos electrónicos, reuniones, etc... | Diciembre 2012 | SI |
| | Comprobar que se han firmado al menos 5 convenios de prácticas | Vicedecana y Técnico de Calidad | Convenios de prácticas firmados | Febrero 2013 | SI |
| | Establecimiento de convenios para que los alumnos puedan realizar las prácticas | Decano | Convenios de prácticas firmados | Mayo 2013 | SI |

Aprobado por Comisión de
Calidad

Fecha: 29/02/2012

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Septiembre 2012 | La Coordinadora de Prácticas ha elaborado un listado con los nombres de los despachos y/o centros donde los alumnos de la Facultad pueden realizar prácticas, así como el número de alumnos para cada despacho y/o centro. El listado elaborado incluye posibles convenios pendientes de contestación y firma. | | CUMPLIDO |
| Diciembre 2012 | La Vicedecana ha contactado con los diferentes despachos y centros para establecer los convenios mediante reuniones, llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.... | | CUMPLIDO |
| Febrero 2013 | Se ha preparado un listado con todos los convenios firmados por la Facultad, en la actualidad hay más de cinco convenios de prácticas firmados para hacer prácticas. | | CUMPLIDO |
| Mayo 2013 | Tal y como se indica en la memoria académica de la Facultad se han firmado durante el curso 2012-13 un total de 23 convenios de prácticas para los alumnos de la Facultad, por tanto se ha cumplido el objetivo. | | CUMPLIDO |



| | | | | | |
|--|---|--|---|---------------------------------------|-------------------|
| OBJETIVO: | Potenciar actividades formativas complementarias (seminarios, jornadas, visitas, etc...) para los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas | | | | |
| Nº: 03/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Desarrollar más de cuatro actividades formativas complementarias (jornadas, conferencias, seminarios, etc...) para los alumnos del Grado en Derecho cada semestre durante el curso 2011-12. Durante el curso 2010-11 se realizaron 8 actividades. | Elaborar una propuesta de actividades de formación | Comisión de Calidad | Borrador propuesta de actividades complementarias | Septiembre 2011 | SI |
| | Aprobar la propuesta de actividades de formación | Comisión de Calidad | Acta aprobación | Octubre 2011 | SI |
| | Difusión actividades de formación primer semestre | Vicedecana | Comunicación en las aulas, carteles | Noviembre 2011 | SI |
| | Valoración intermedia de la consecución del objetivo: Comprobar que se han realizado al menos 5 actividades en el primer semestre | Profesores organizadores de la actividad | Informes actividades realizadas | Febrero 2012 | SI |
| | Difusión actividades de formación segundo semestre | Vicedecana | Comunicación en las aulas | Marzo 2012 | SI |



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y JURÍDICAS

| | | | | | |
|--|---|------------|---|------------|----|
| | Actividades realizadas en el 2º semestre | Vicedecana | Resumen actividades realizadas en el curso | Junio 2012 | SI |
|--|---|------------|---|------------|----|

Aprobado por Comisión de
Calidad

Fecha: 29/02/2012

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|---|--|---------------|
| Septiembre 2011 | El Equipo Decanal ha elaborado un borrador con las propuestas para el curso 2011-12. | | CUMPLIDO |
| Octubre 2011 | Por problemas de agenda de los miembros de la Comisión de Calidad no se ha podido convocar la comisión para el mes de octubre y se ha pospuesto para el mes de noviembre. | Se aprueba la propuesta de actividades en el acta de la Comisión de Calidad de fecha 2 de noviembre de 2011 con 10 actividades | CUMPLIDO |
| Noviembre 2011 | Se ha difundido por las aulas las actividades a realizar en el primer semestre a través de carteles y comunicaciones en las aulas. | | CUMPLIDO |
| Febrero 2012 | La Vicedecana del Grado en Derecho ha preparado un informe de las actividades realizadas desde septiembre de 2011 hasta febrero de 2012 en el que se indica que se han realizado 6 actividades. | | CUMPLIDO |
| Marzo 2012 | Se ha difundido por las aulas las actividades a realizar en el segundo semestre a través de carteles informativos en los tabloneros y mediante comunicaciones en las aulas. | | CUMPLIDO |
| Junio 2012 | Se han realizado 14 actividades desde septiembre hasta el 30/06/2012 tal y como se indica en el informe de la Vicedecana. Con objeto de estandarizar los informes que | | CUMPLIDO |



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y JURÍDICAS

se realizan de las actividades, el Coordinador de Calidad ha elaborado una plantilla que recoge los datos y aspectos más importantes de las visitas y que deberán rellenar y enviar al Coordinador cada responsable de la visita o jornada.



| OBJETIVO: | Potenciar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas | | | | |
|--|---|-------------------------------|--|---------------------------------------|------------|
| Nº: 04/12 REV.: 00 | META | RESPONSABLE | MEDIOS | PLAZO PREVISTO DE CONSECUCCIÓN: | CONSEGUIDO |
| CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar un porcentaje de participación mayor o igual al 2% de los alumnos enviados sobre el total de alumnos matriculados en la Facultad para el curso 2012-13. Para el curso 2011-12 el porcentaje de participación esta en un 0,75%. | Elaborar una guía de funcionamiento del programa | Coordinadora de internacional | Guía programa internacional FCCSSyJJ | Marzo 2012 | SI |
| | Publicitar programas movilidad | Coordinadora de internacional | Carteles informativos | Septiembre 2012 | SI |
| | Difusión de los programas por las aulas | Coordinadora de internacional | Actividades informativas de la Coordinadora en las aulas | Noviembre 2012 | SI |
| | Comprobar el número de alumnos enviados en el primer semestre | Coordinadora de internacional | Listado alumnos enviados | Marzo 2013 | SI |
| | Alumnos enviados en el curso | Coordinadora de internacional | Listado alumnos totales | Junio 2013 | SI |

Aprobado por Comisión de
Calidad

| Fecha de seguimiento: | Resultado | Acciones emprendidas | Observaciones |
|-----------------------|--|----------------------|---------------|
| Marzo 2012 | Se ha elaborado una guía del programa específica para los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. | | CUMPLIDO |
| Noviembre 2012 | La Coordinadora de Internacional ha realizado la difusión de los programas de movilidad por diferentes vías: se han realizado reuniones con alumnos, se han hecho presentaciones en las aulas y se han enviado correos electrónicos masivos e individualizados. Todo ello queda recogido en el correspondiente informe elaborado por la Coordinadora de Internacional y que se ajunta al Objetivo. | | CUMPLIDO |
| Marzo 2013 | El número de alumnos inscritos para participar (alumnos enviados en el primer semestre y para todo el curso) es de 11. En principio, y salvo que se produzca alguna baja, la tasa de participación se va a situar en un 2,93%, estos es 11 participantes sobre 375 alumnos matriculados. | | CUMPLIDO |
| Junio 2013 | El número de alumnos enviados en el curso 2012-13 ha sido finalmente de 9, esto supone una tasa del 2,40% por lo que hemos alcanzado el objetivo. | | CUMPLIDO |

ANEXO 2

Acta Comisión de Calidad



ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Fecha: 13 de octubre de 2009

Hora: 10:00 hrs.

Lugar: SAN CARLOS

ASISTENTES

D. José Vicente Morote Sarrión

D^a. Luisa Vicedo Cañada

ORDEN DEL DÍA

1. Constitución de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

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

- Presidente: Decano D. José Vicente Morote Sarrión
- Coordinadora de Calidad: Secretaria D^a. Luisa Vicedo Cañada
- Representante del PAS: D^a Maite Guillot Lasso
- Representantes del PDI, grados y posgrados: D. Miguel Angel Latorre, D^a. Begoña Herrero.
- Representante de los estudiantes: Joaquín Vidal Vidal y Borja Mestre Giner
- Representante de la Unidad Técnica de Calidad: D^a. Raquel Morcillo

No hubo ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, concluye la sesión a las 11 horas.

D^a. Luisa Vicedo Cañada
Secretaria Facultad de Ciencias Sociales y
Jurídicas

ANEXO 3

Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012



1. PARTICIPACIÓN EN DOCENTIA-UCV 2011-12

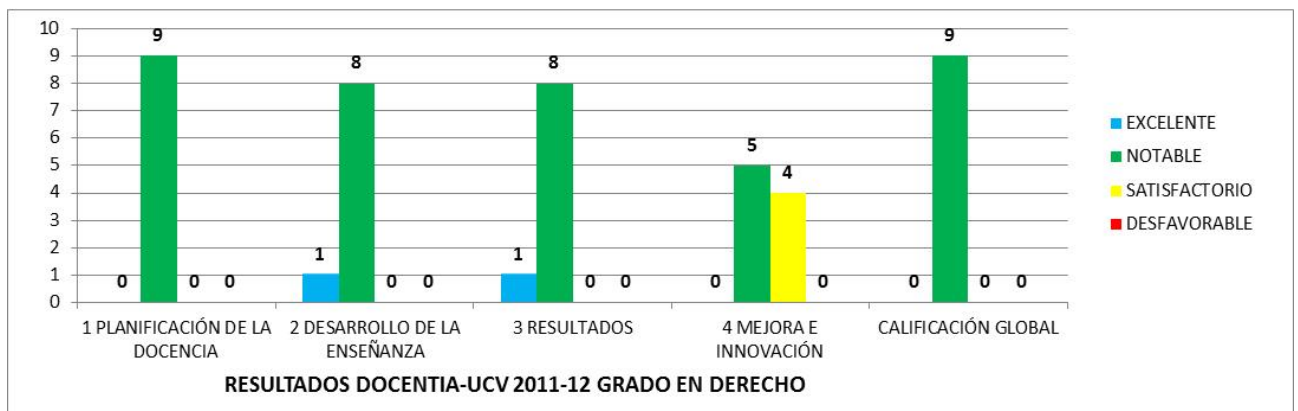
| | |
|--|-----------------|
| Cursos implantados de la titulación (curso 2011-12) | 3 |
| Profesores con apellidos entre M-Z en la titulación | 30 |
| Total profesores participantes DOCENTIA-UCV 2011-12 en la titulación | 9(30.0%) |

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

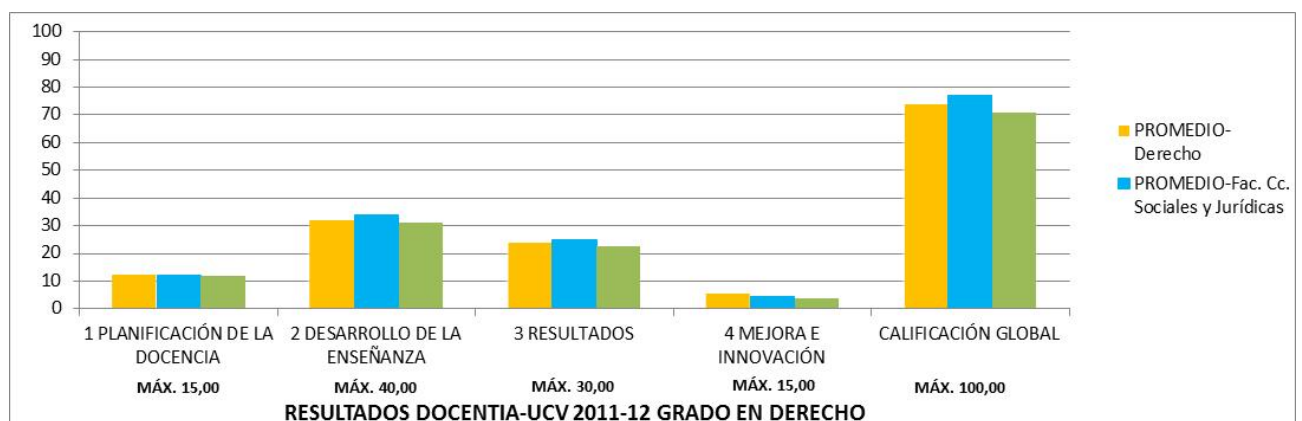
* promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Grado y han participado en DOCENTIA-UCV 2011-12

2.1 DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

| CALIFICACIÓN | EXCELENTE | NOTABLE | SATISFACTORIO | DESFAVORABLE |
|--------------------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA | 0 (0,00%) | 9 (100,00%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |
| 2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA | 1 (11,11%) | 8 (88,89%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |
| 3 RESULTADOS | 1 (11,11%) | 8 (88,89%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |
| 4 MEJORA E INNOVACIÓN | 0 (0,00%) | 5 (55,56%) | 4 (44,44%) | 0 (0,00%) |
| CALIFICACIÓN GLOBAL | 0 (0,00%) | 9 (100,00%) | 0 (0,00%) | 0 (0,00%) |

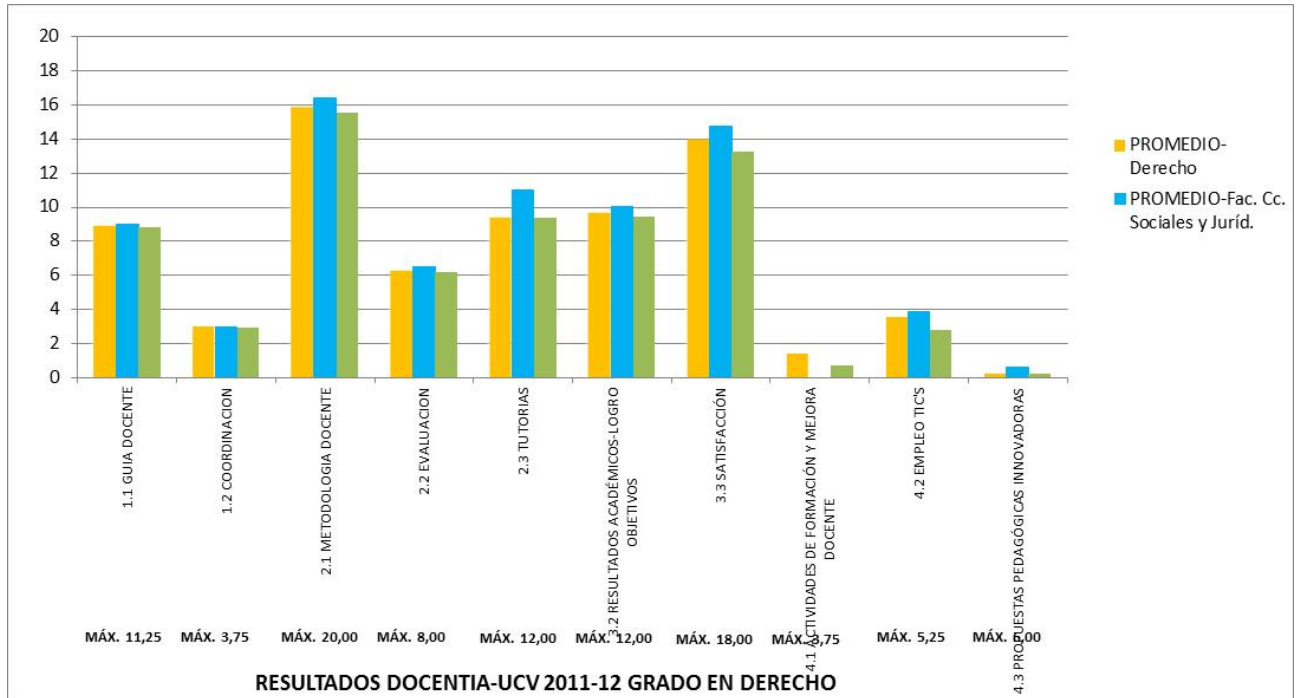


2.2 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR DIMENSIONES





2.3 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR SUB-DIMENSIONES

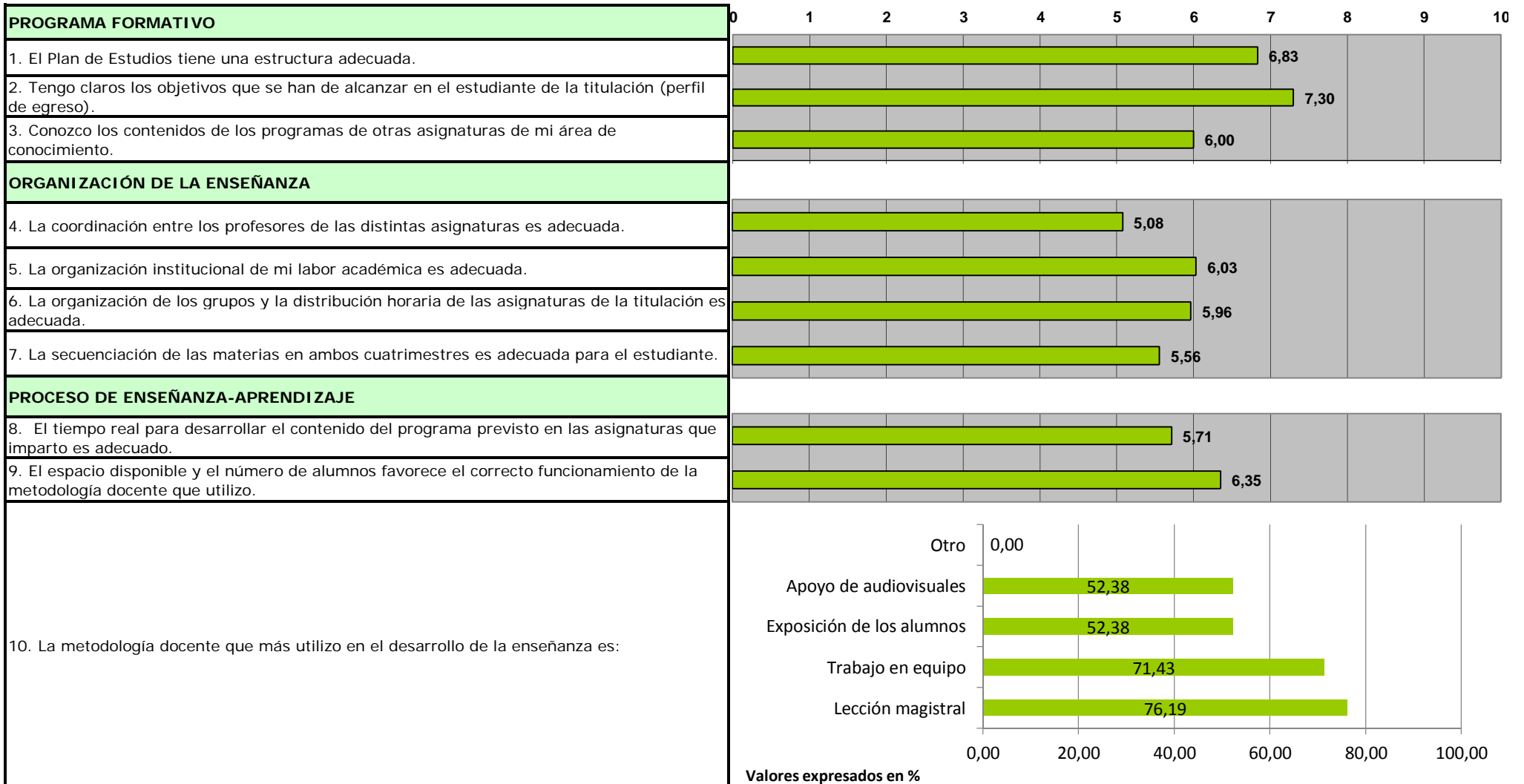


ANEXO 6

Informe de Satisfacción del PDI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013
GRADO EN DERECHO

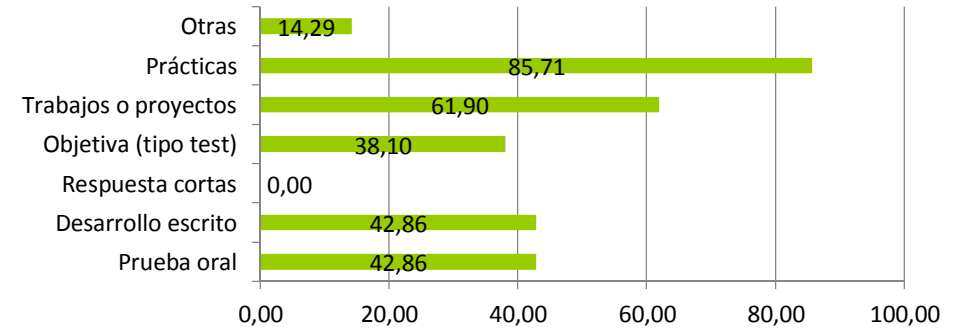
Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



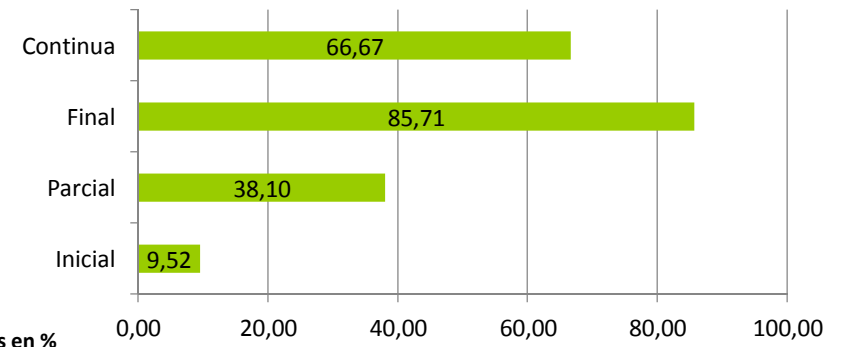
EVALUACIÓN

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

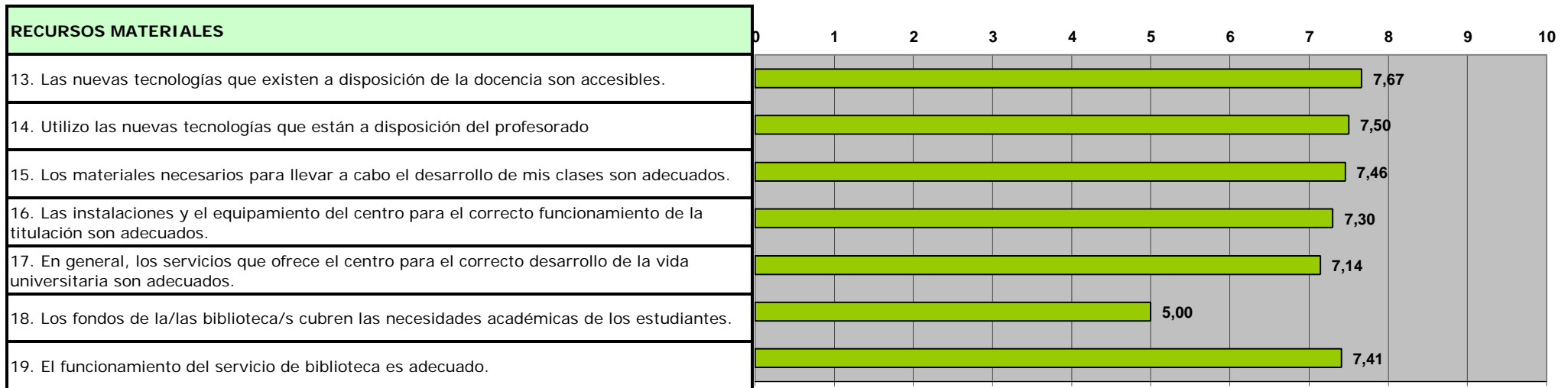
12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:



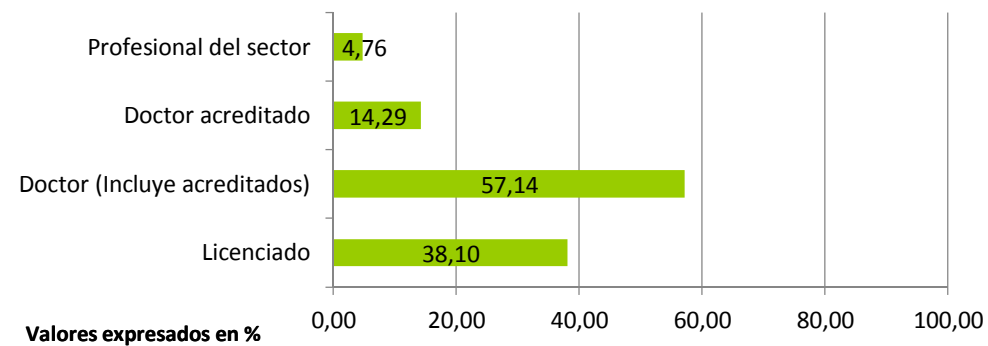
Valores expresados en %



Valores expresados en %



CATEGORÍA DOCENTE



Observaciones de interés:

Sería necesario mejorar y aumentar los espacios de Biblioteca y Sala de Estudio para los estudiantes, así como los Despachos de Profesores para mejorar la atención de los alumnos.

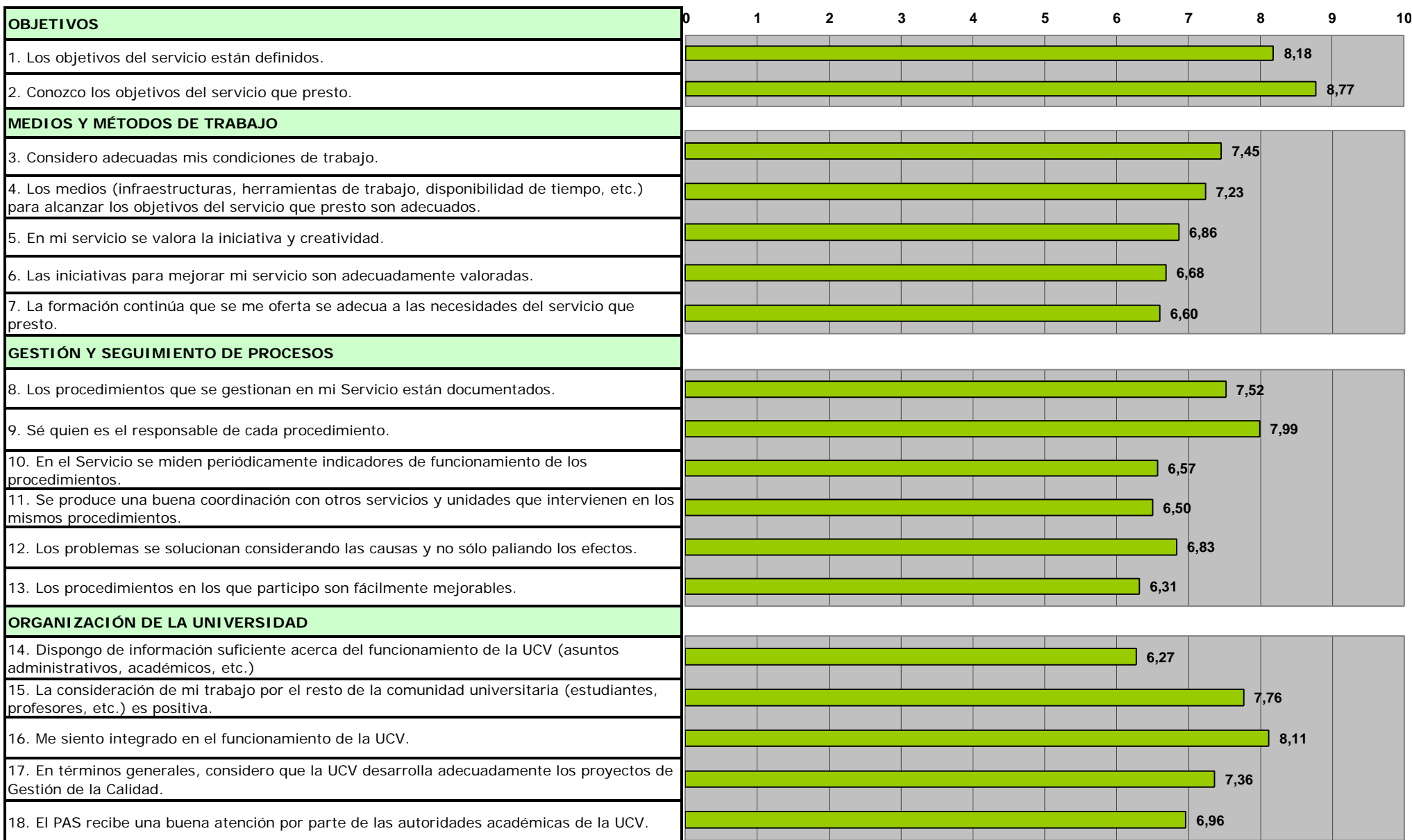
Sería necesario un espacio reservado para que los alumnos puedan desarrollar las actividades en grupo.

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)

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

PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

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

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

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

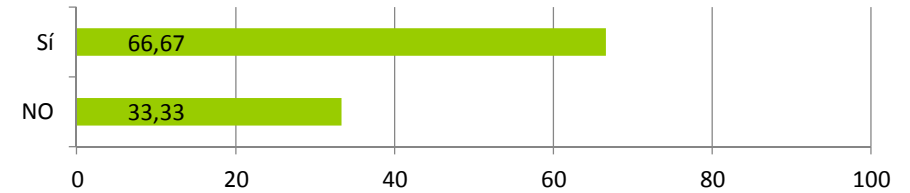
ANEXO 9

Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas

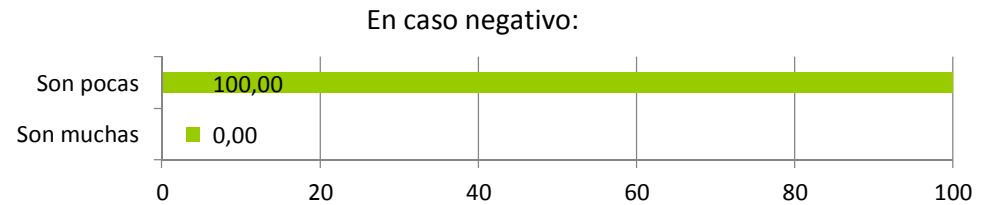
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS DE LA UCV - 2012-2013

Grado en Derecho

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

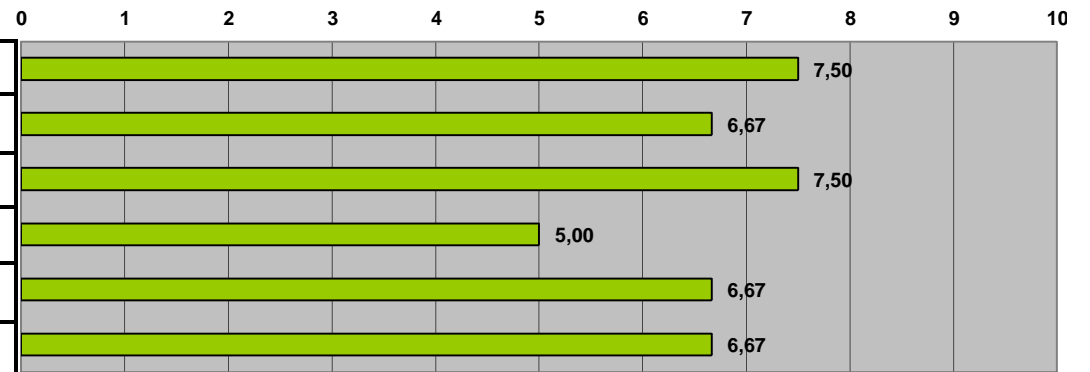


Valores expresados en %



Valores expresados en %

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Mejor atención por parte de la coordinadora general de prácticas, que en mi caso personal, surgió un problema del cual no se hizo cargo ni en el momento porque se iba de vacaciones, ni posteriormente. Finalmente se solucionó gracias a la vicedecana, Dña. Luisa Vicedo, coordinador de prácticas de Derecho, D. Joaquin Vidal y el Decano de Derecho, D. José Vicente Morote.

Mayor comunicación entre el Tutor de la UCV y el Alumno

Nº de encuestas: 3

ANEXO 10

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas

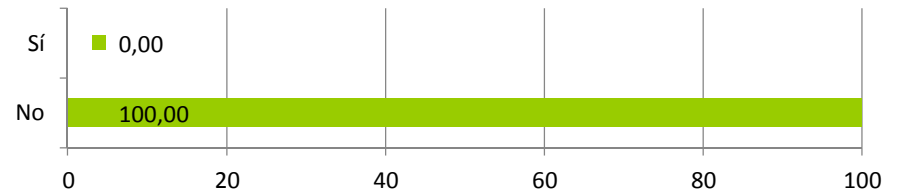
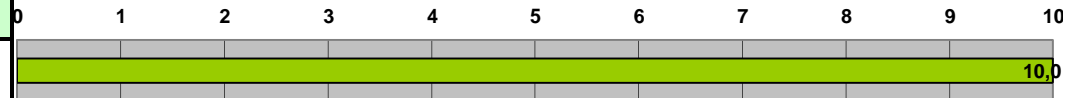
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL TUTOR DE PRÁCTICAS EXTERNO DE LA UCV - 2012-2013

Grado en Derecho

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

PRÁCTICAS REALIZADAS

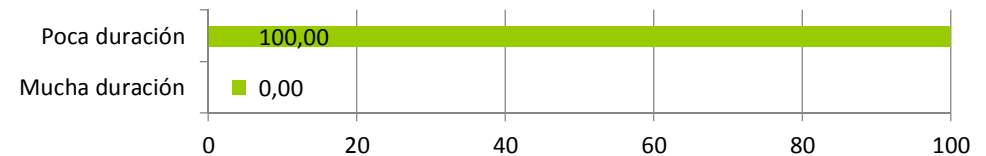
El programa de prácticas de la titulación es adecuado



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

Valores expresados en %

En caso negativo:

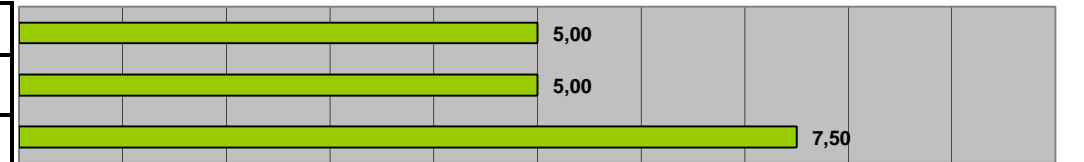


Valores expresados en %

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

La información que he recibido de la UCV respecto de las prácticas es suficiente y clara.

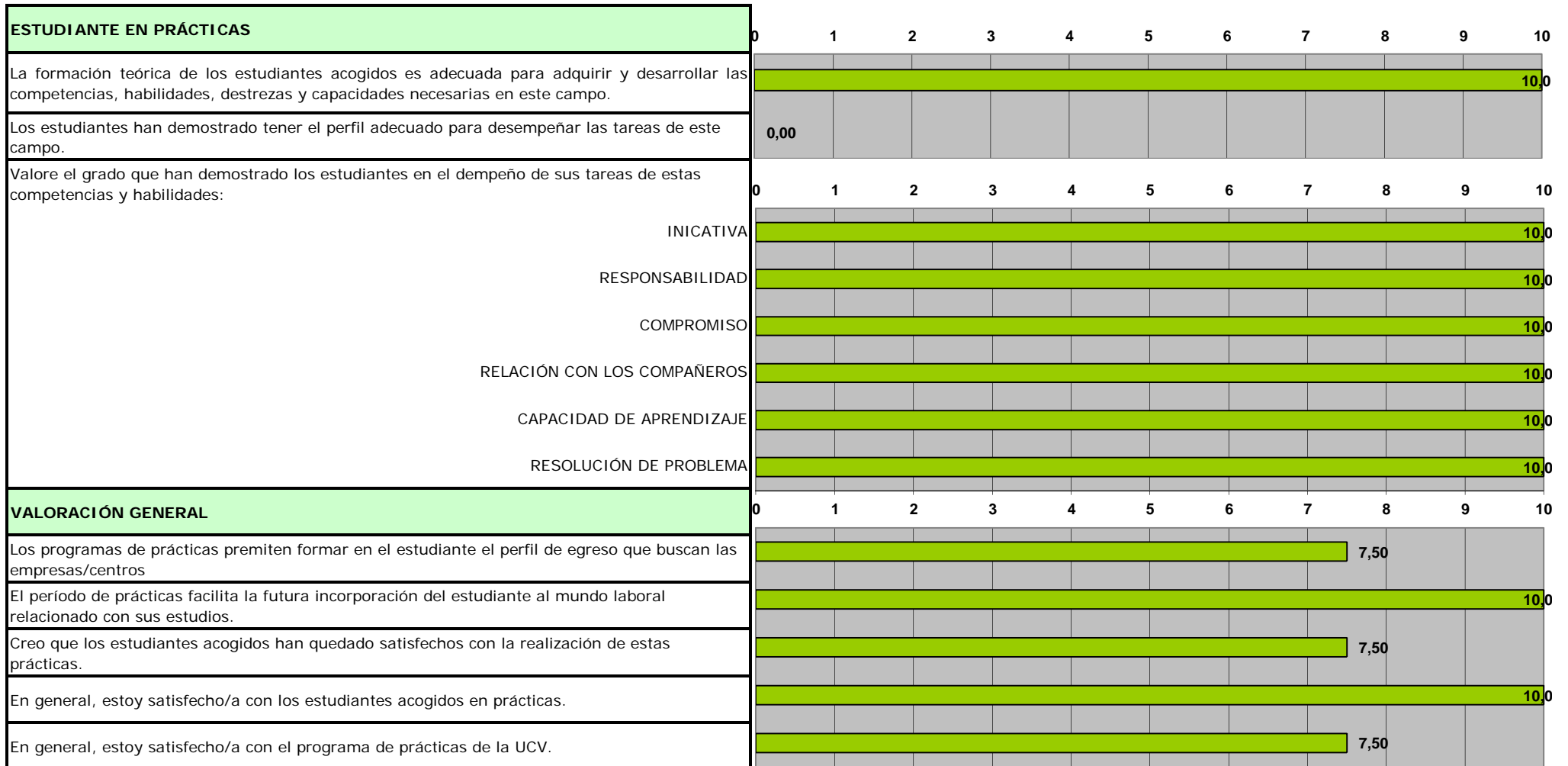
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



La comunicación entre la UCV y la empresa/centro ha sido adecuada.

La coordinación del programa de prácticas ha sido adecuada.

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo





Observaciones de interés:

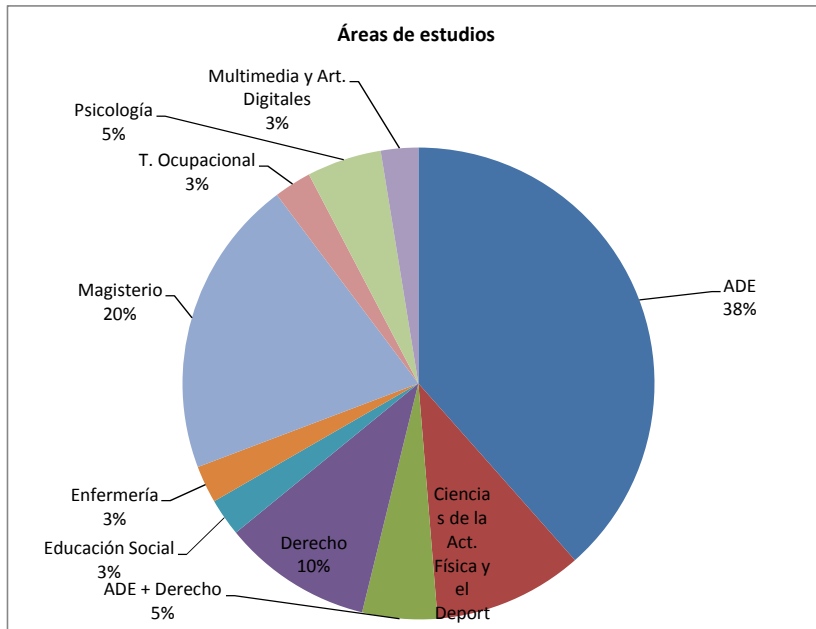
Nº de encuestas: 1

ANEXO 11

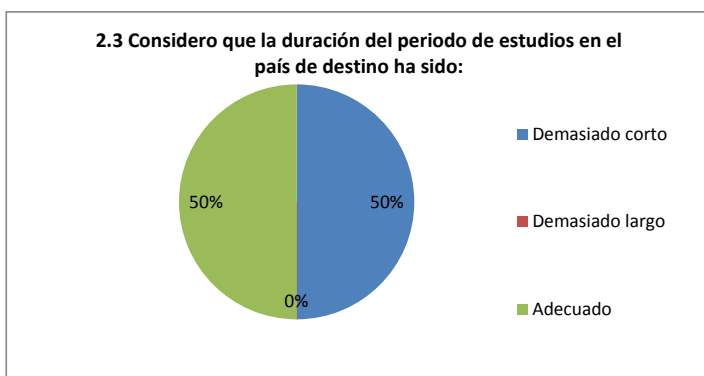
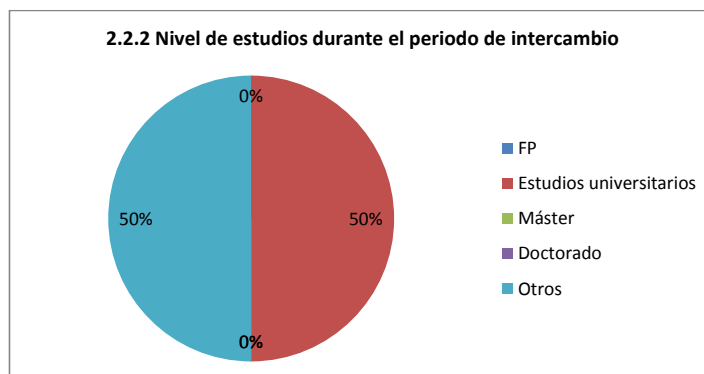
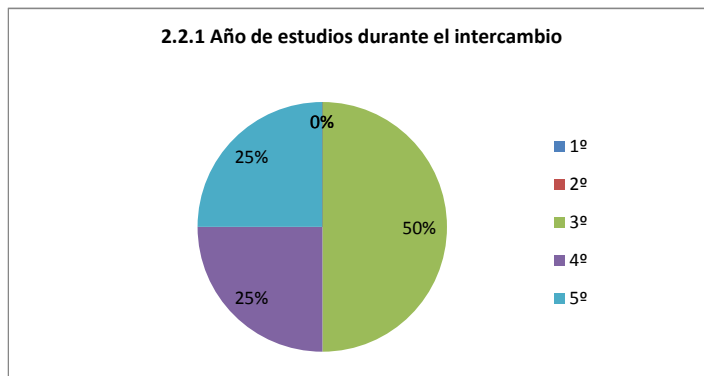
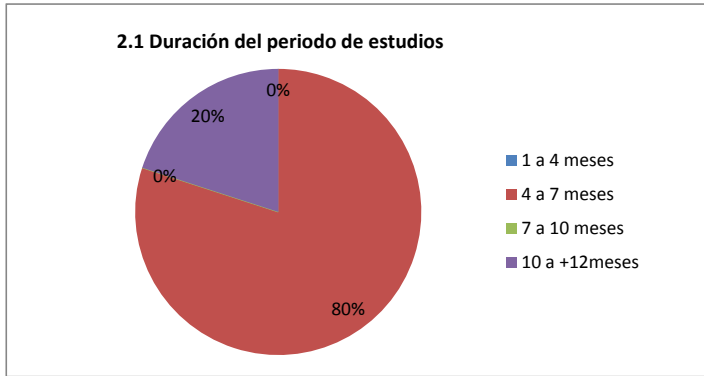
Informe de Satisfacción de estudiantes enviados

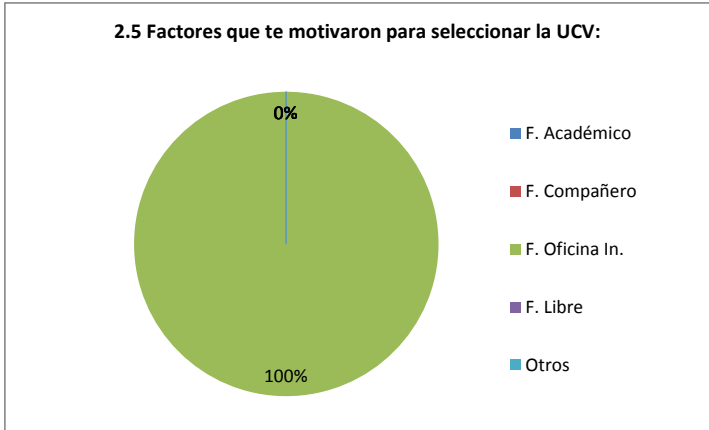
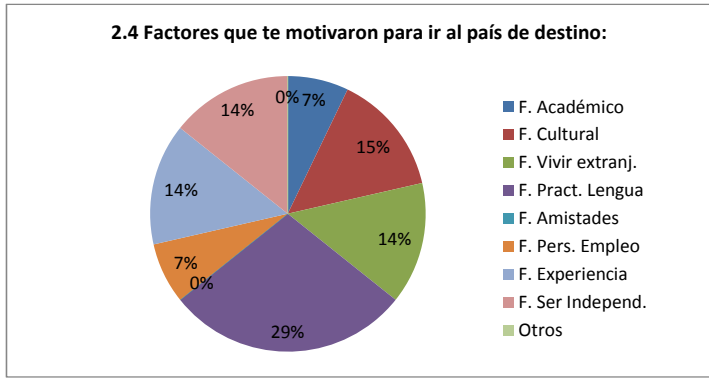
* DERECHO

1.5 Área de estudios



2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

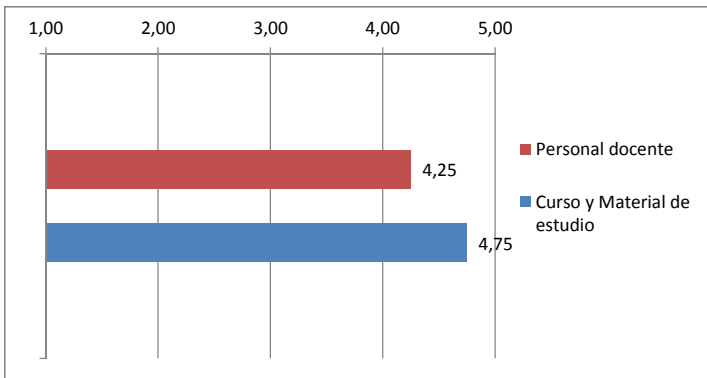




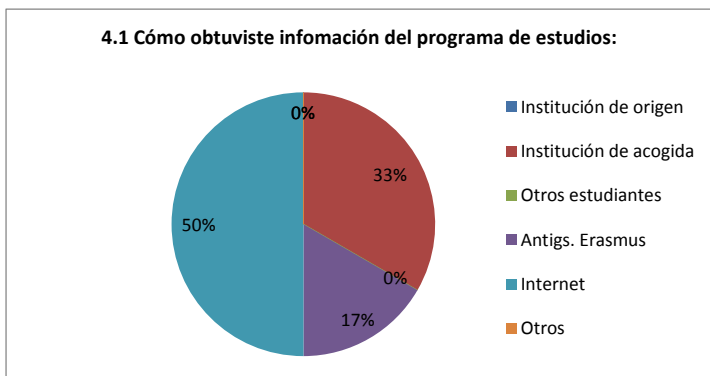
3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 Cómo evalúas la calidad del personal docente

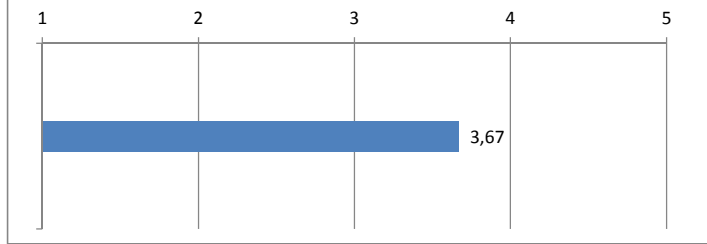
3.2 Cómo evalúas los cursos que has seguido y el material de estudio



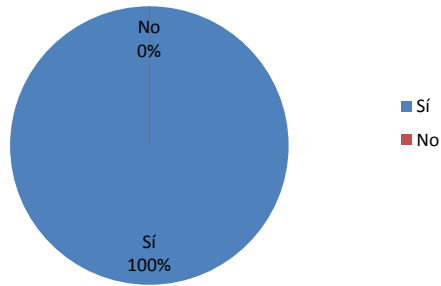
4. INFORMACIÓN Y APOYO



Utilidad de esta información:



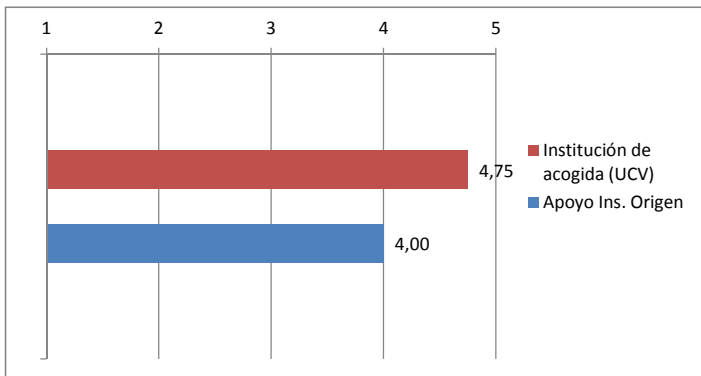
4.2 ¿Se organizaron otros actos especiales para los estudiantes de intercambio?:



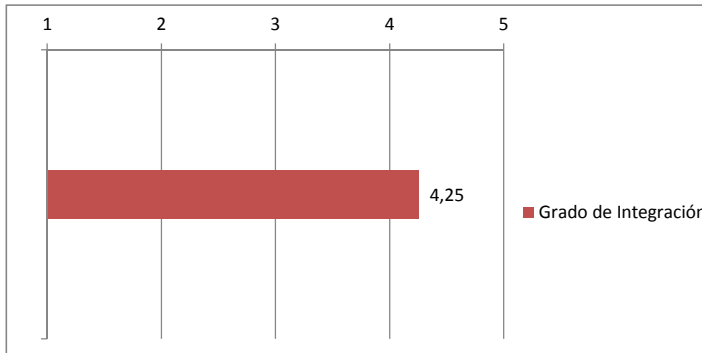
4.3 ¿Has recibido el apoyo adecuado de las instituciones?:

4.3.1 Institución origen

4.3.2 Institución acogida (UCV)

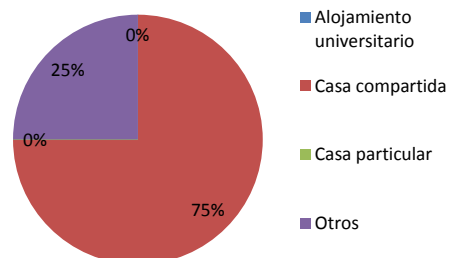


4.4 ¿Cómo consideras tu grado de integración con los estudiantes locales?:

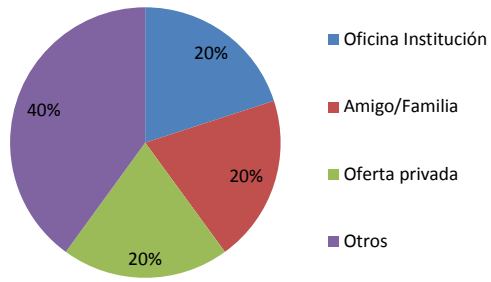


5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS

5.1 Tipo de alojamiento en la UCV:

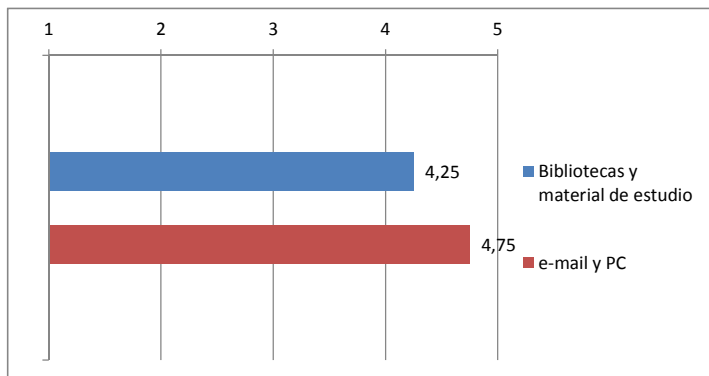


5.2 Cómo encontraste el alojamiento:



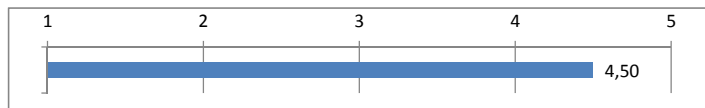
5.3 Acceso a bibliotecas y material de estudio.

5.4 Acceso a PC y a e-mail.



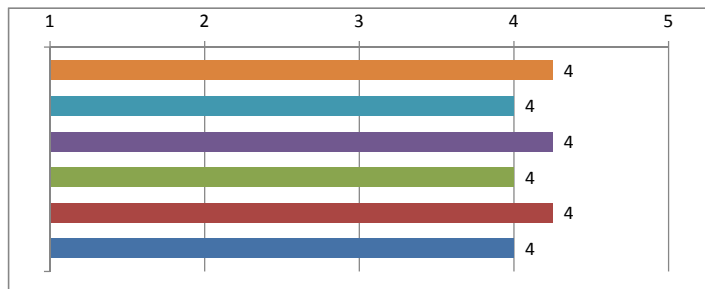
6. EXPERIENCIA PERSONAL

6.1 Valoración del aporte académico de tu estancia:

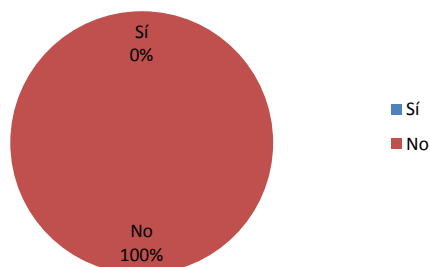


6.2 Valoración del resultado personal de tu estancia:

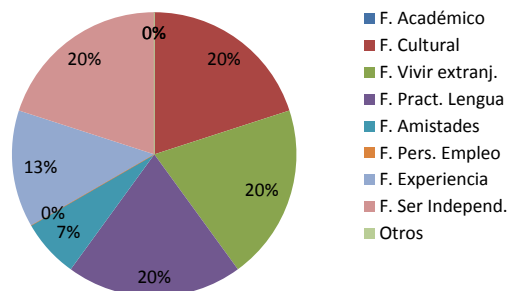
Capacidad decisoria
 Competencias interculturales
 Dominio lingüístico
 Autoconfianza
 Independencia
 Autoconciencia/Madurez

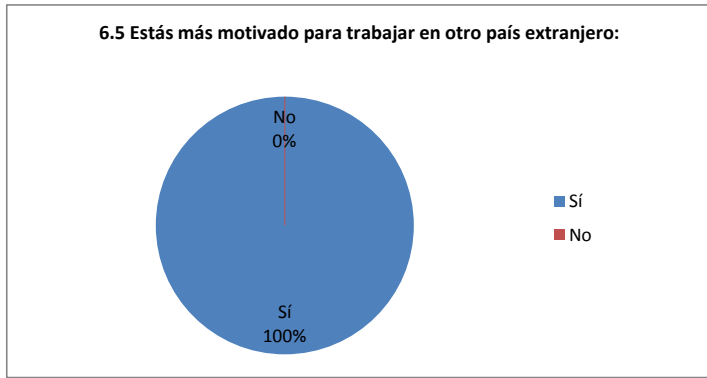


6.3 ¿Tuviste problemas graves durante tu estancia?:



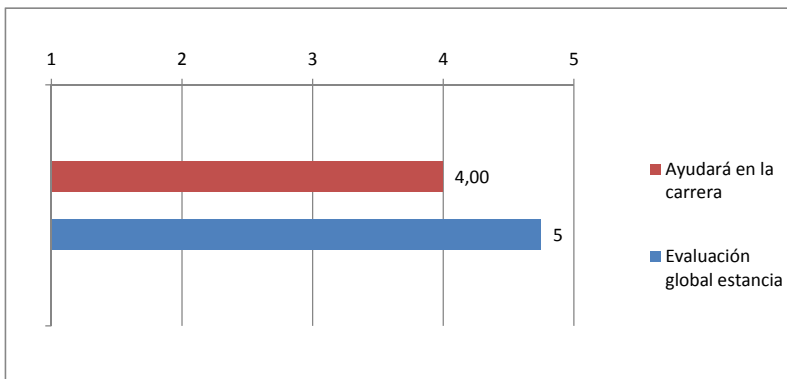
6.4 Aspectos de tu estancia que te parecieron más positivos:





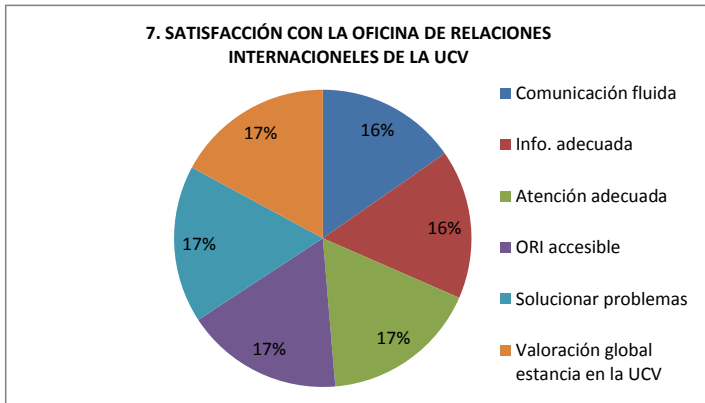
6.6 Crees que tu estancia como Erasmus te ayudará en tu carrera

6.7 Evaluación global de tu estancia Erasmus:



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

Recomiendo a todos los estudiantes que lo hagan. Debería ser obligatorio.



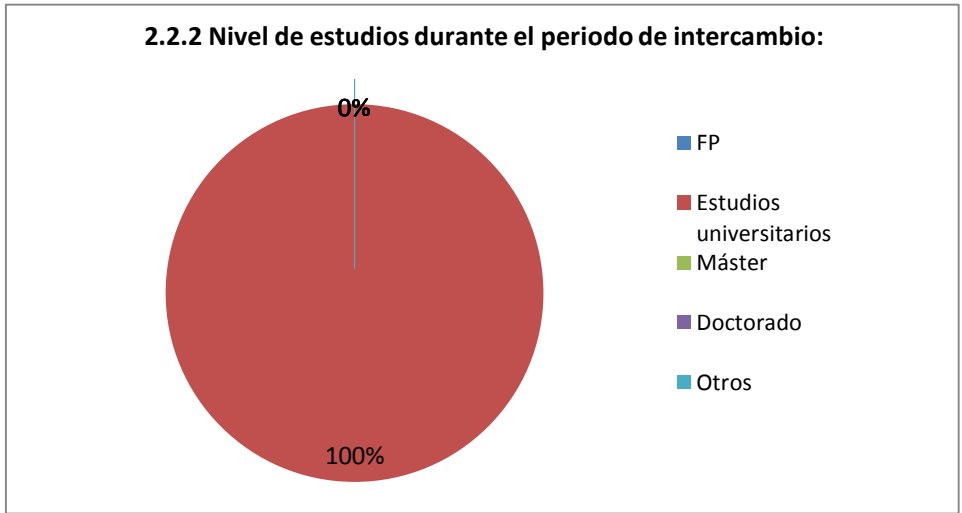
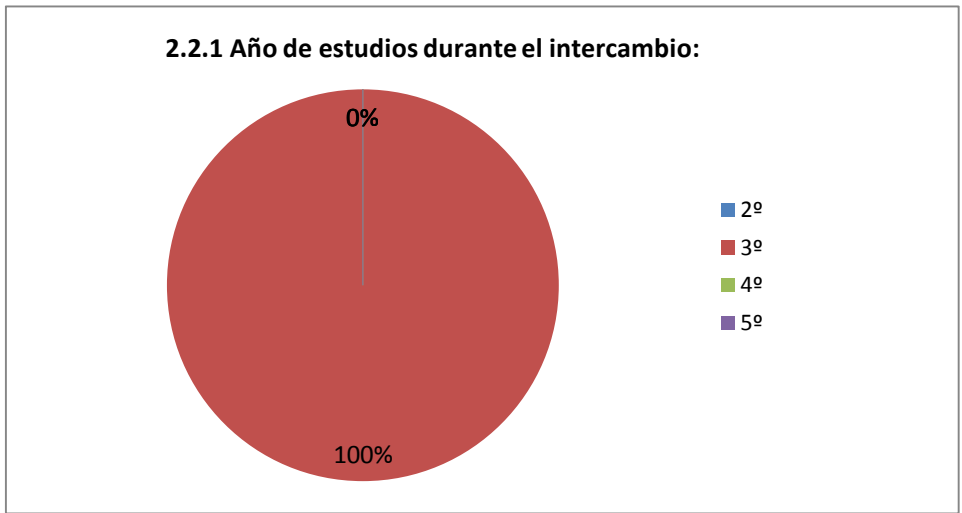
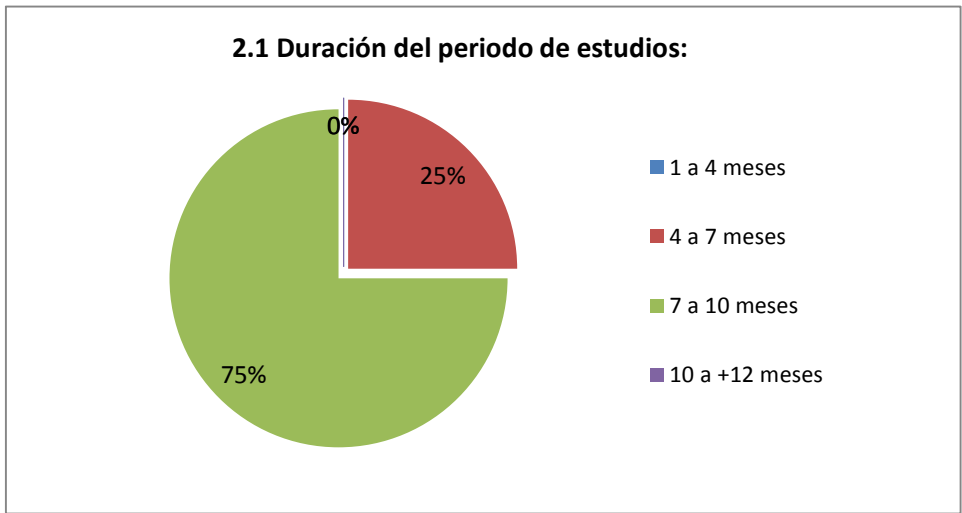
8 Observaciones de interés y sugerencias de mejora

ANEXO 12

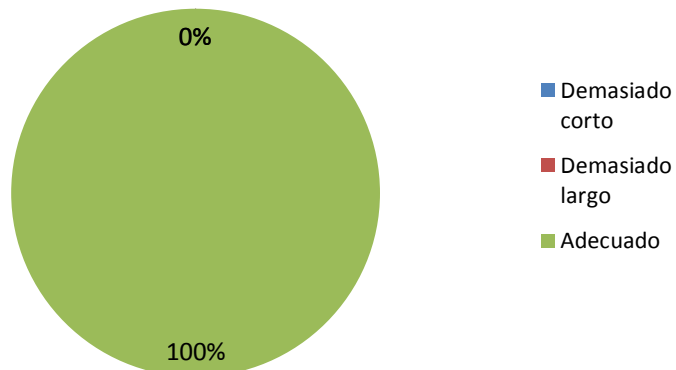
Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos

*** DERECHO**

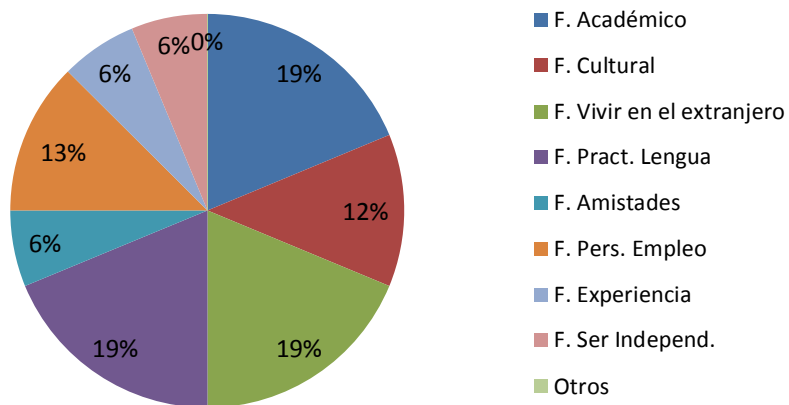
2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACION



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



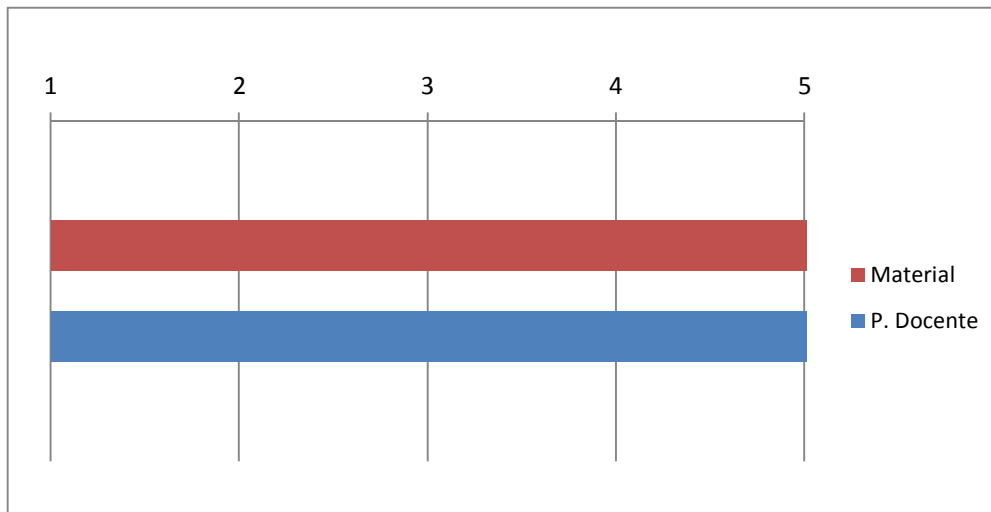
2.4 Factores que le motivaron para ir al país de destino:



3. CALIDAD ACADÉMICA

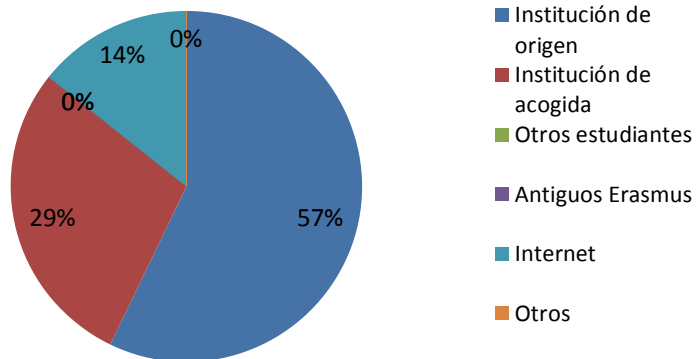
3.1 ¿Cómo evalúa la calidad del personal docente de la institución de acogida?

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

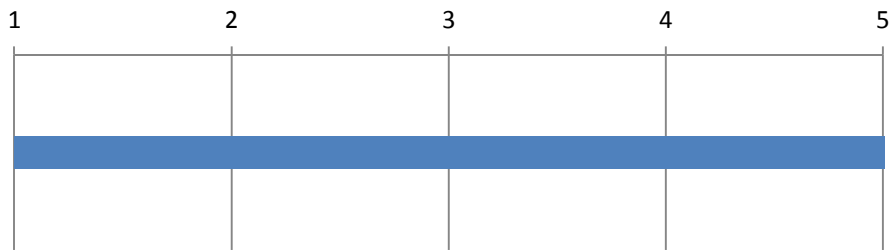


4. INFORMACIÓN Y APOYO

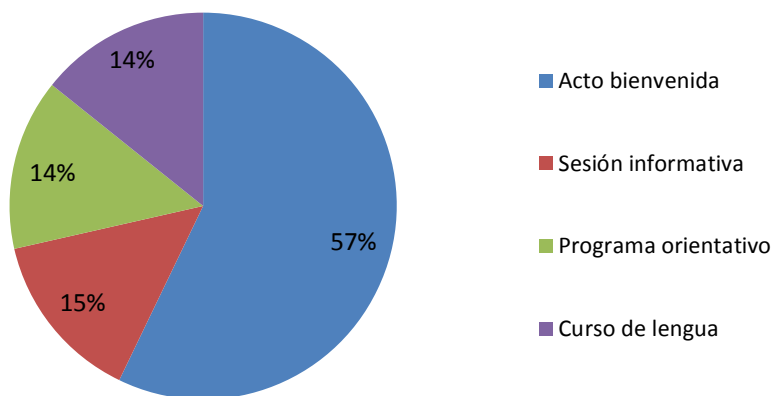
4.1 ¿Cómo obtuvo información del programa de estudios de la institución de acogida?



Utilidad de esta información:

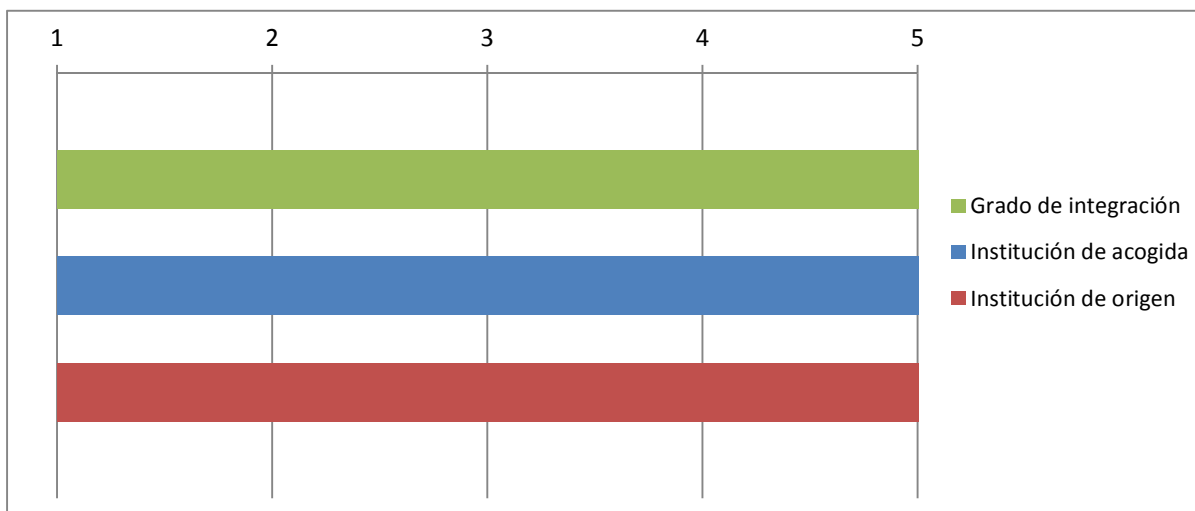


4.2 A su llegada a la institución de acogida, se le ofreció:

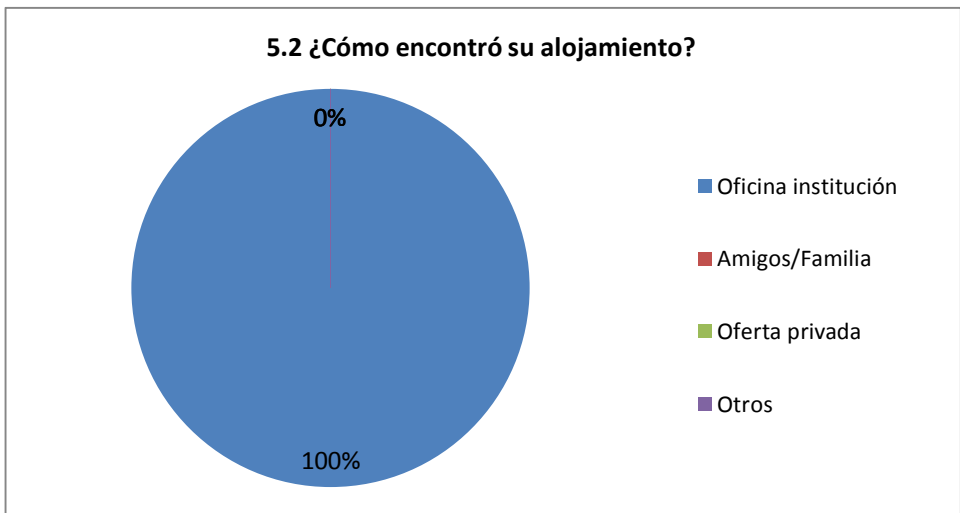
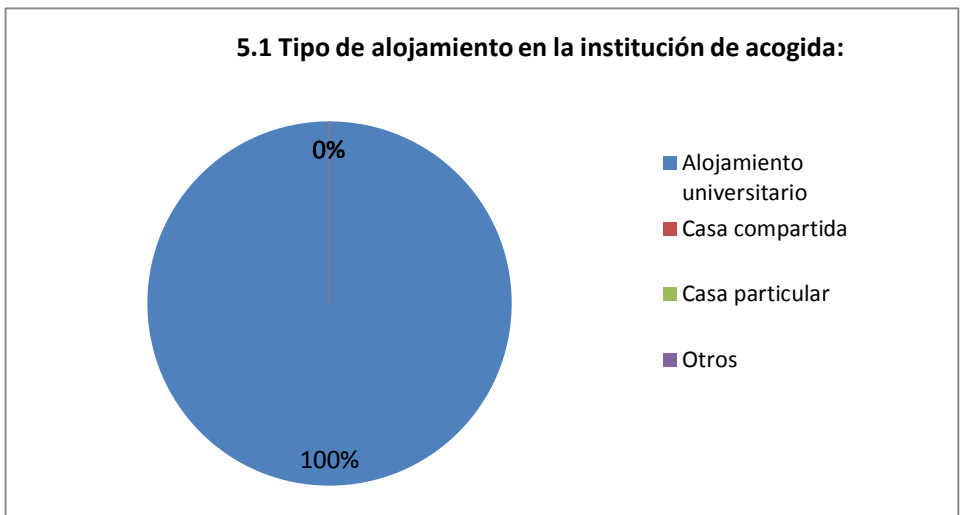


4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el período de adaptación?

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

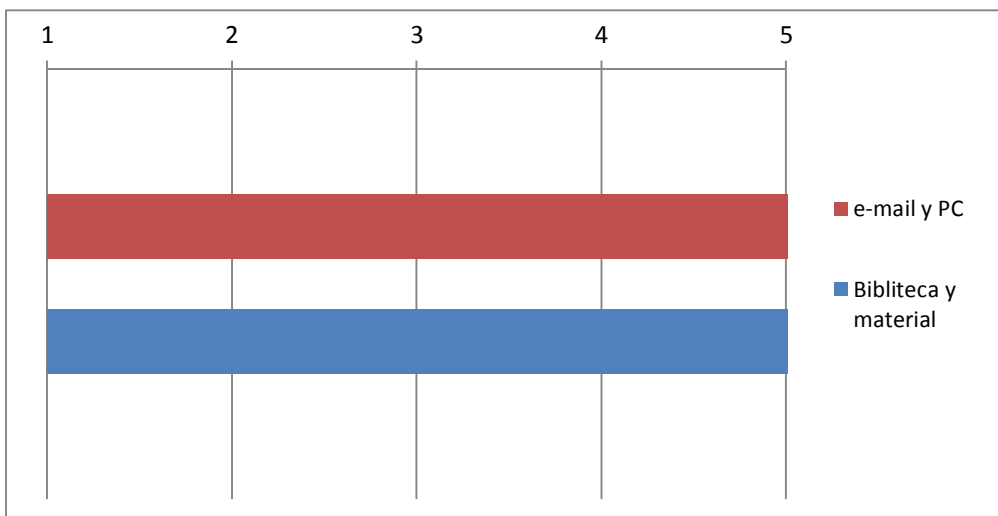


5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS



5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio

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

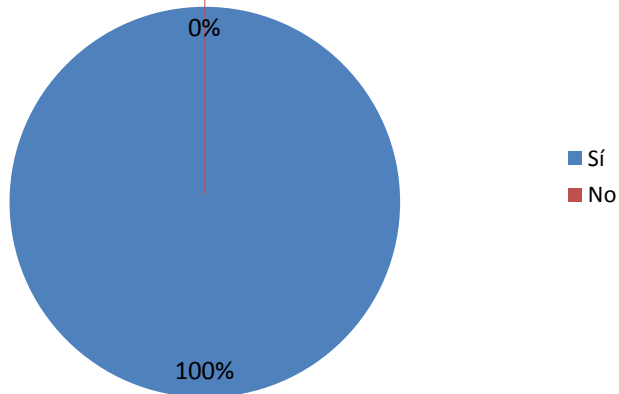


6. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

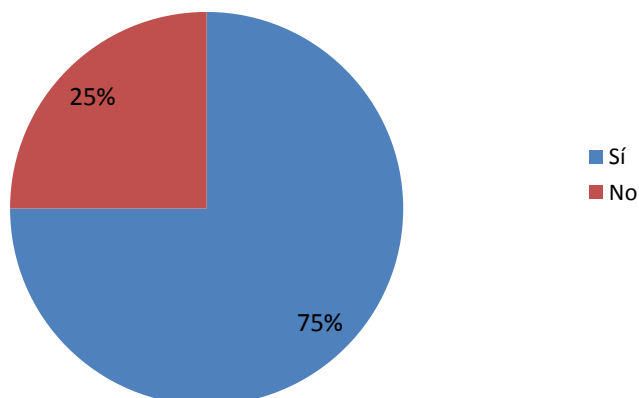
6.1 ¿Se le proporcionó el Acuerdo de Estudios antes del comienzo de su periodo de estudios en el país de destino?



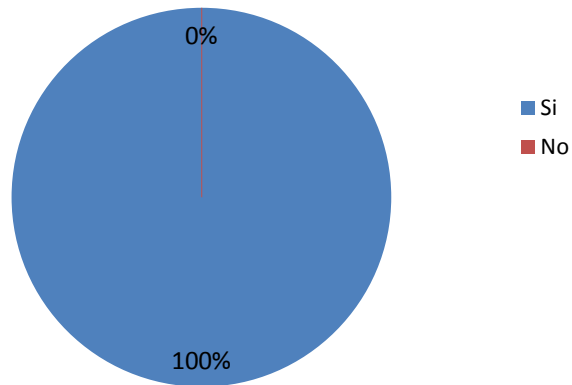
6.2 ¿Hizo algún examen?



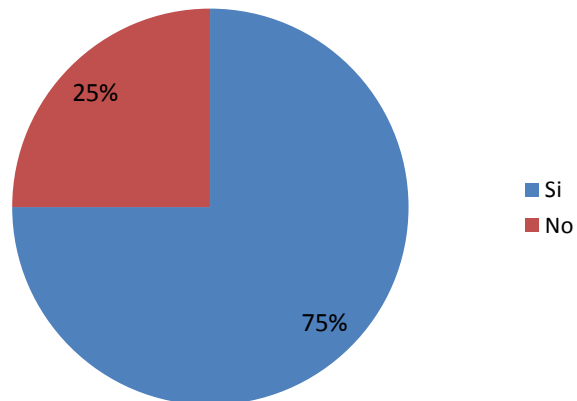
6.3 ¿Se utilizó el sistema ECTS?



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

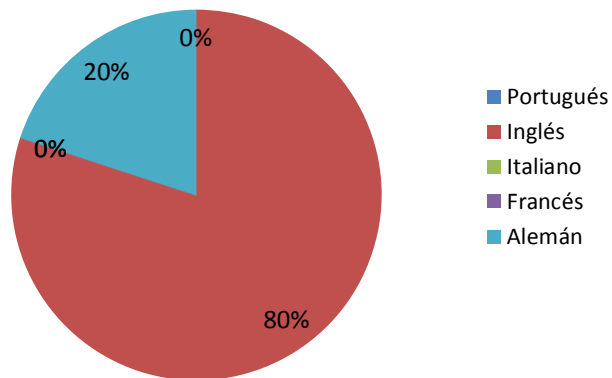


6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?

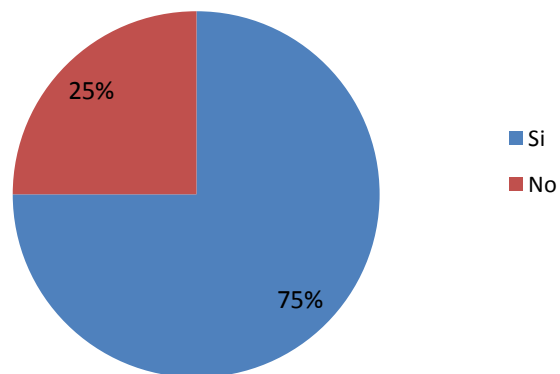


7. PREPARACIÓN LINGÜÍSTICA

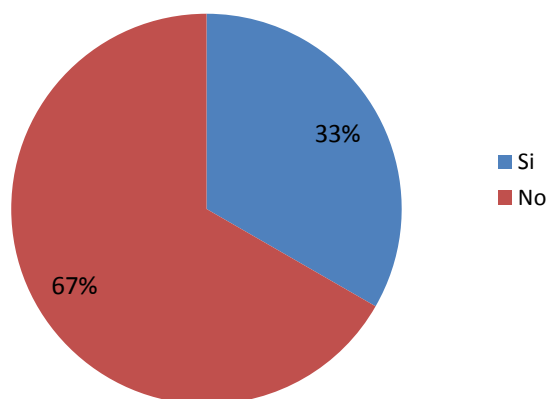
7.1 Idioma o idiomas en los que se impartían las clases en la institución de acogida:



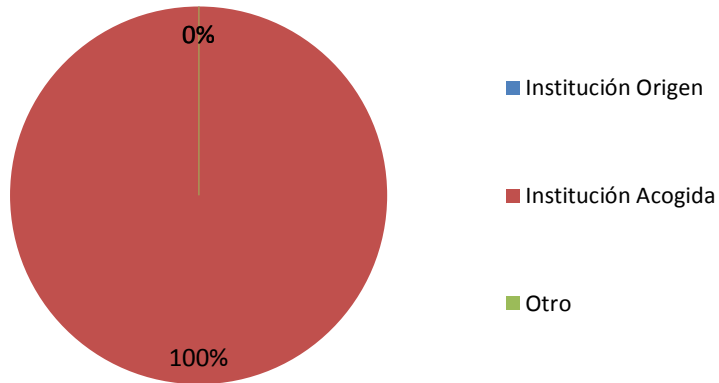
7.2 ¿Recibió algún tipo de preparación lingüística antes y/o durante su estancia en el país de destino?



7.3 En caso afirmativo, ¿siguió un EILC?

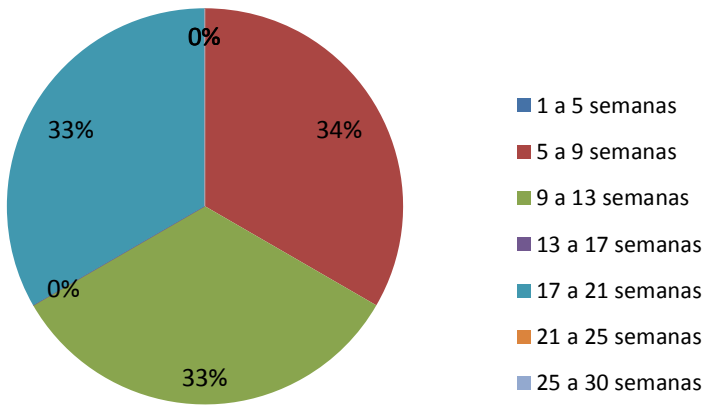


7.4 ¿Quién era el responsable del/de los curso(s)?

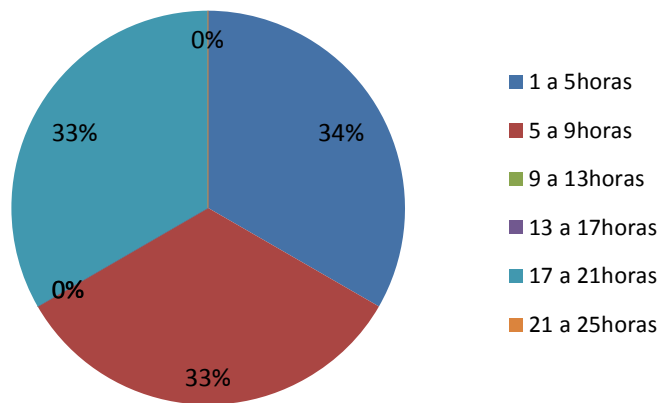


7.5 Duración de la preparación lingüística:

7.5.1 Número total de semanas:



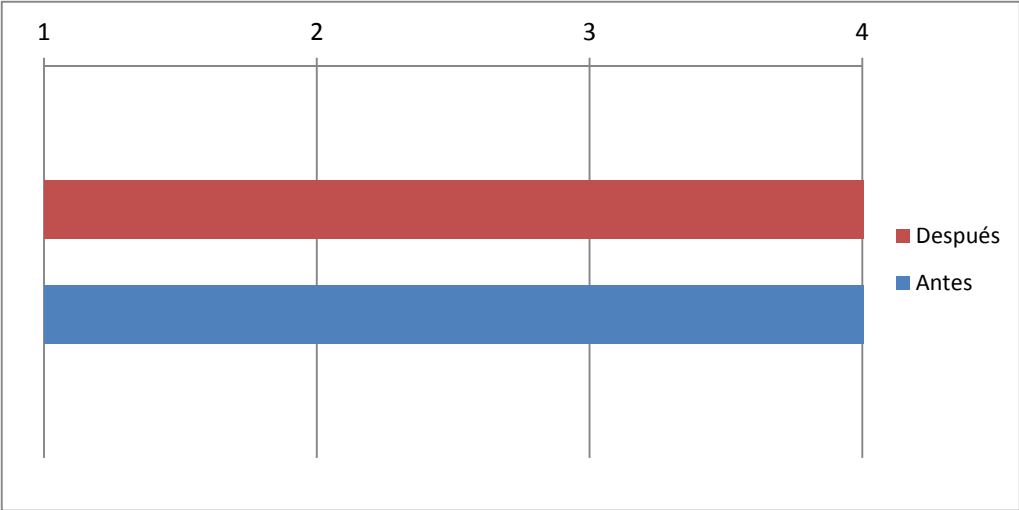
7.5.2 Horas por semana:



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

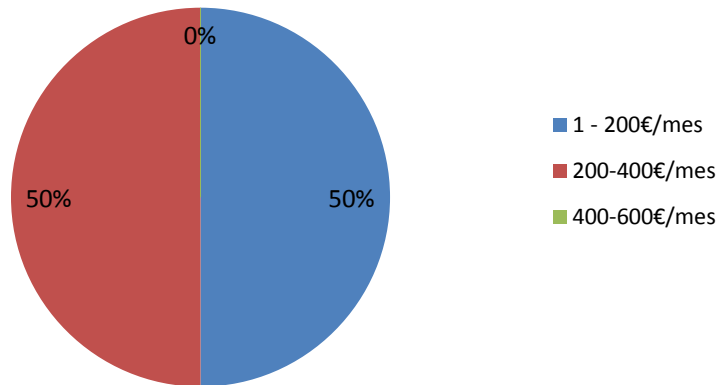
7.6.1 Antes del período de estudios Erasmus

7.6.2 Después del período de estudios Erasmus

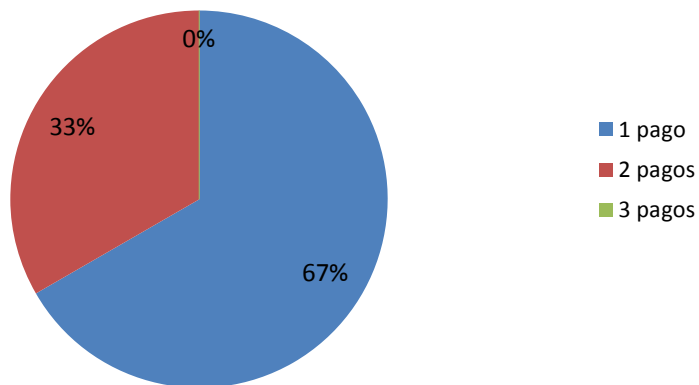


8. GASTOS

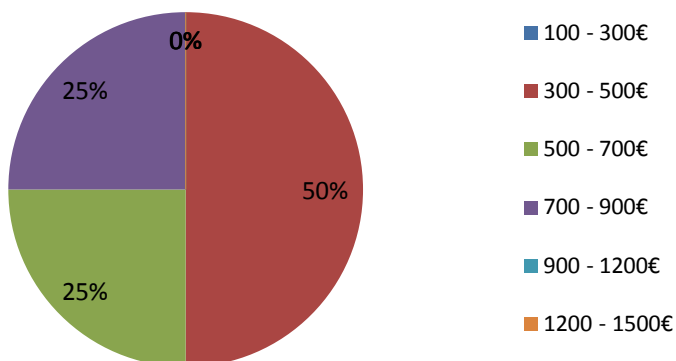
8.1 ¿A cuánto ascendió su beca Erasmus por mes?



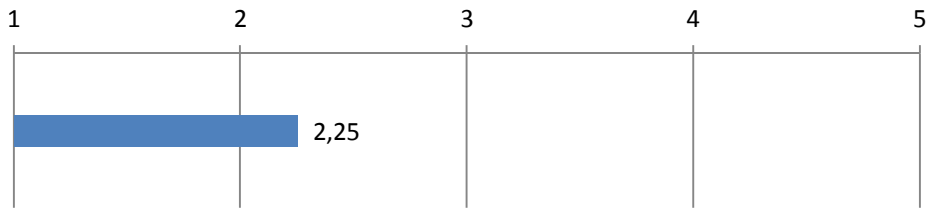
8.2 ¿Cuándo recibió su beca Erasmus (en cuántos pagos)?



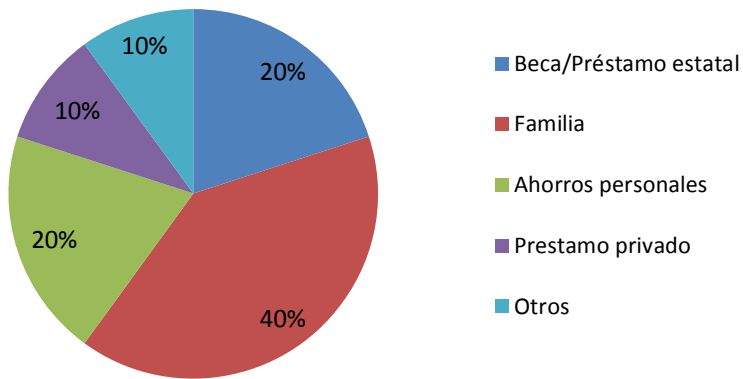
8.3 Importe medio por mes de los gastos en los que incurrió durante el periodo de estudios:



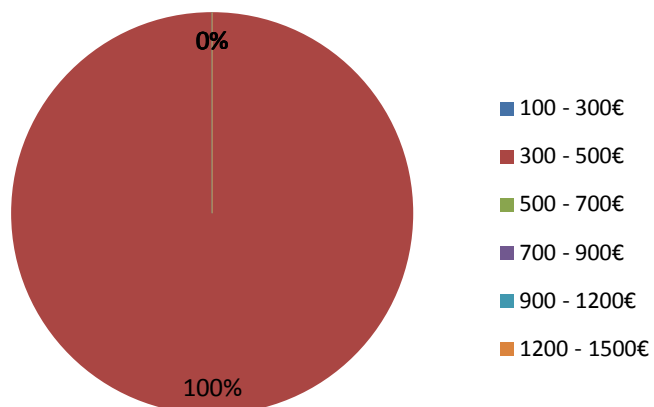
8.4 ¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?



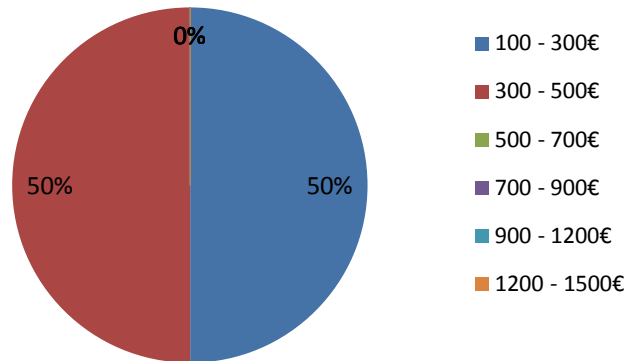
8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?



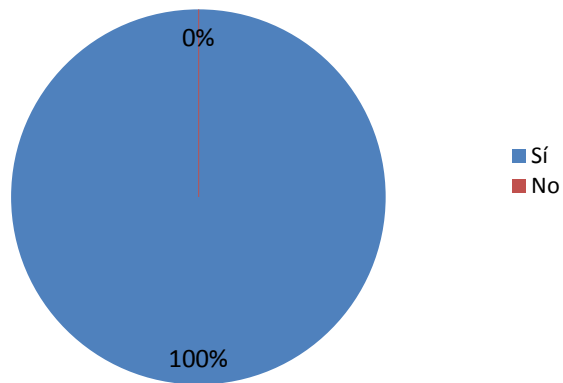
8.5.1 Cuantía por mes financiada:



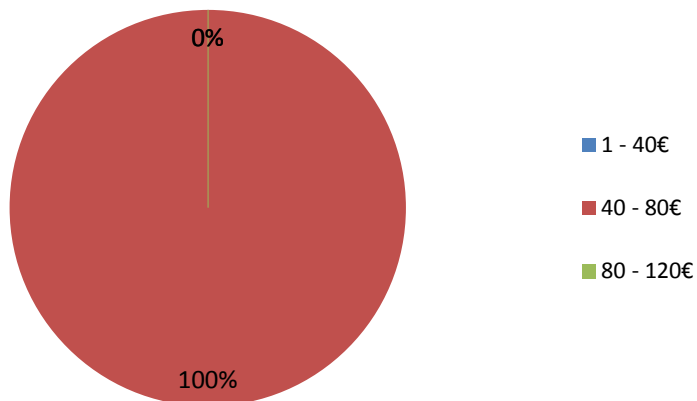
8.6 ¿Cuánto más gastó en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?



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

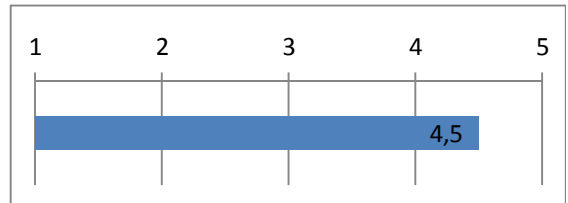


8.7.2 Cuantía abonada:



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

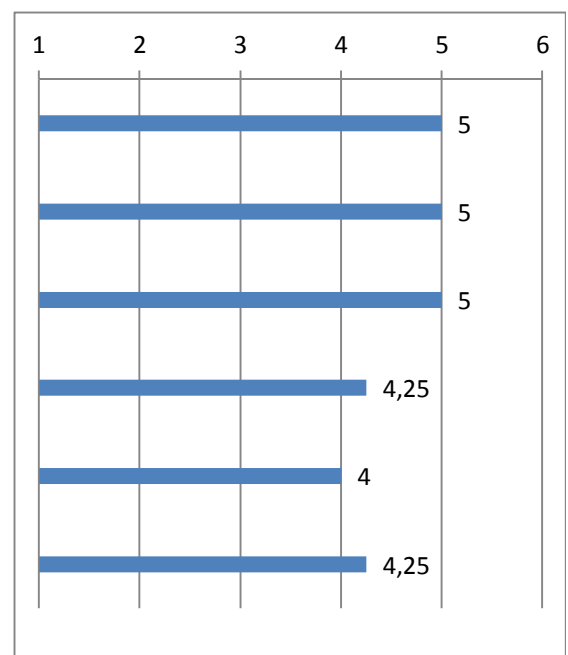
Competencias interculturales

Dominio lingüístico

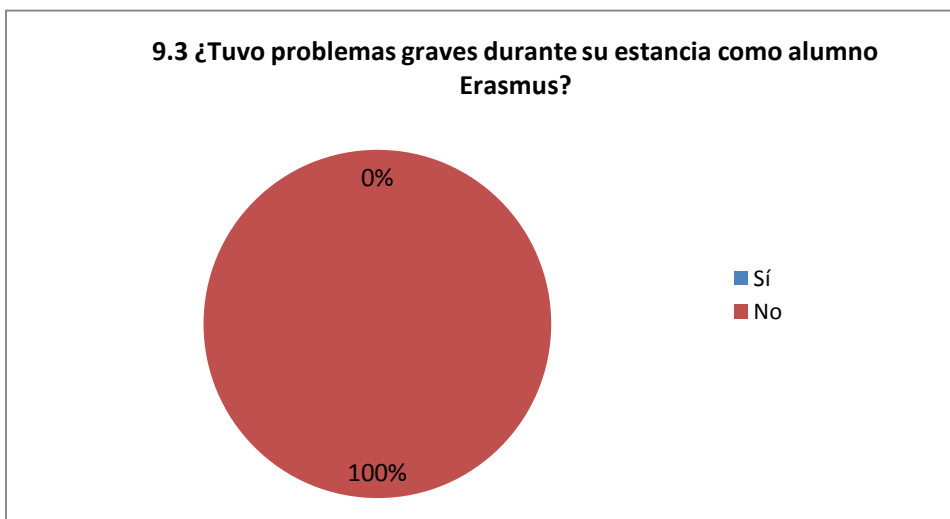
Autoconfianza

Independencia

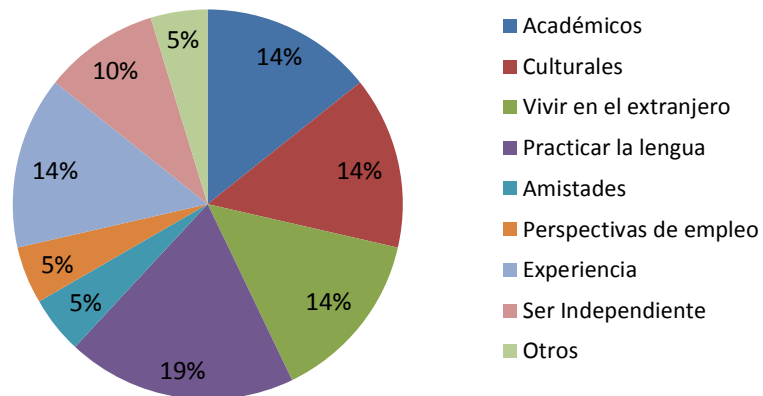
Autoconciencia/Madurez



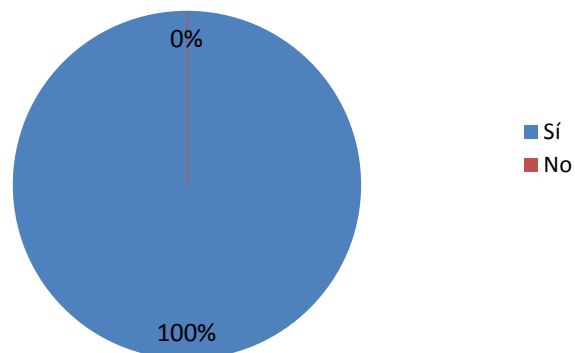
9.3 ¿Tuvo problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?



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

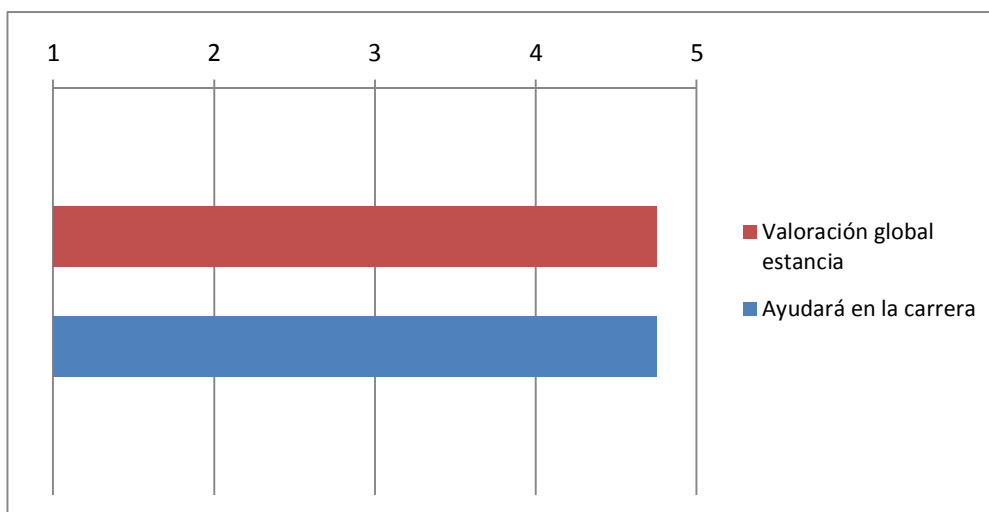


9.5 ¿Está más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante Erasmus?



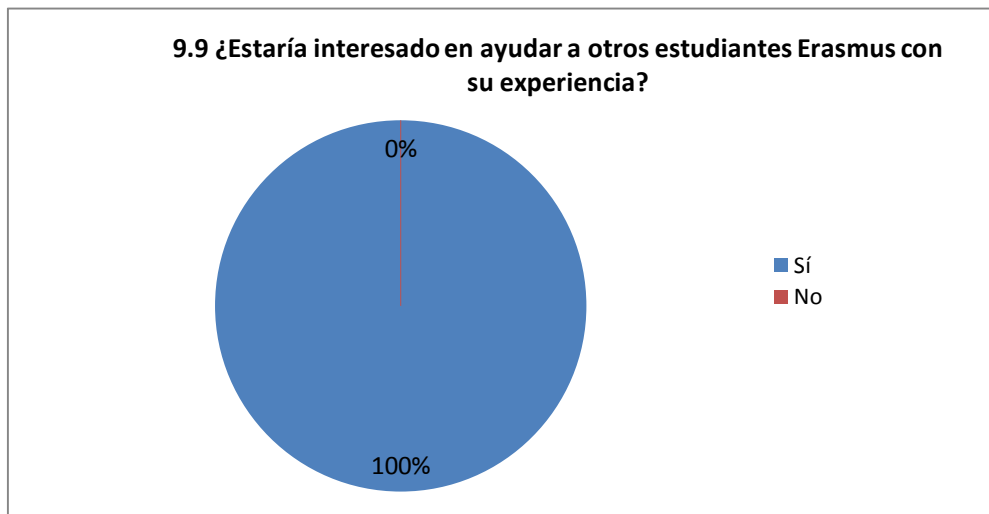
9.6 ¿Cree que su estancia como estudiante Erasmus le ayudará en su carrera?

9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus:



9.8. Recomendaciones a otros estudiantes:

Contactar directamente con el director del centro de acogida, puesto que las páginas web no sirven para mucho. Ir a países con habla diferente al inglés, ya que practicas el idioma del país de origen y el inglés,



10. Observaciones:

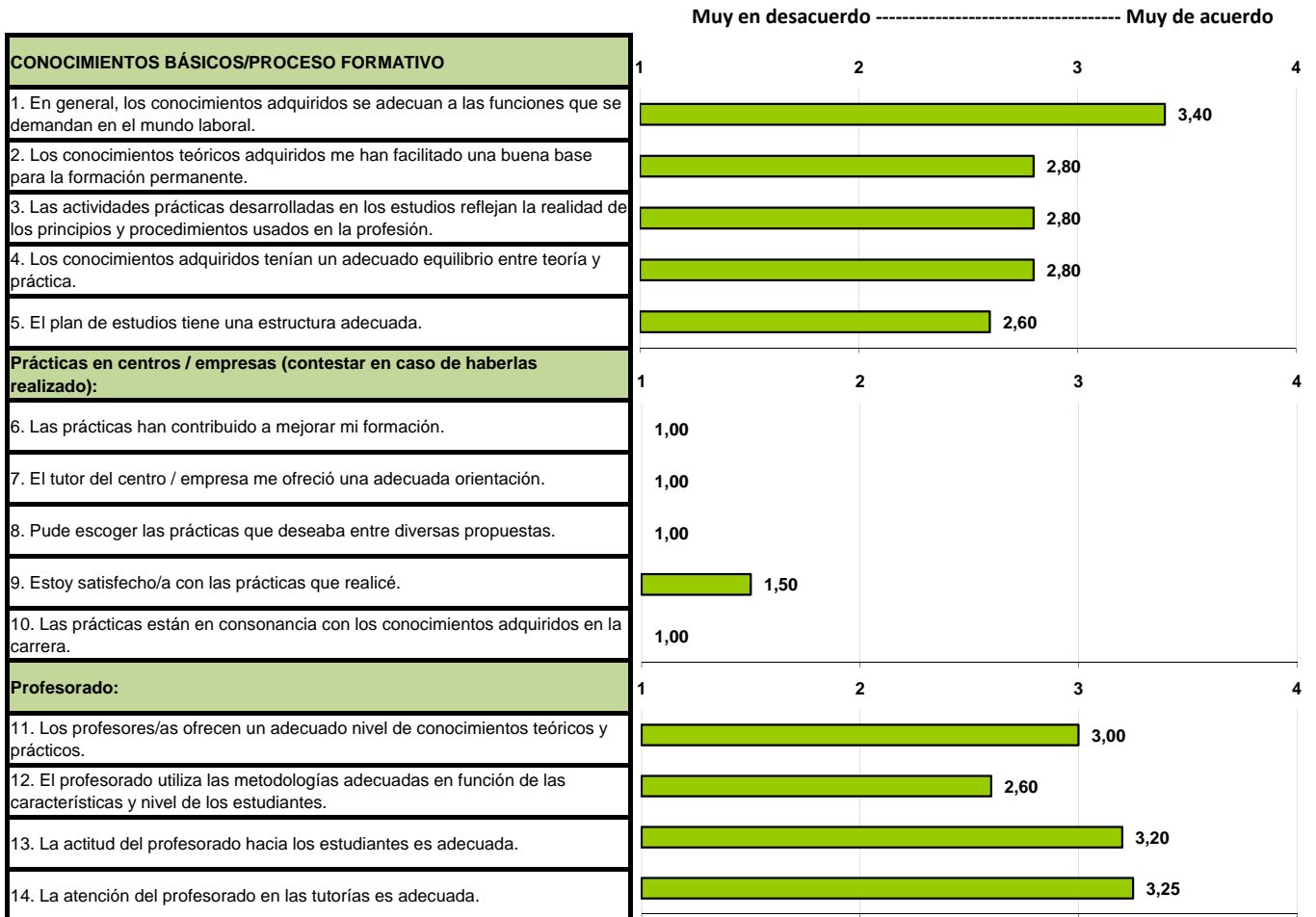
Mejorar las páginas web para los estudiantes erasmus en las instituciones de acogida.
Aumentar la cuantía de la beca y exigir un nivel más alto del idioma en el país de destino.
Mayor ayuda económica.

ANEXO 13

Informe de Satisfacción Egresados

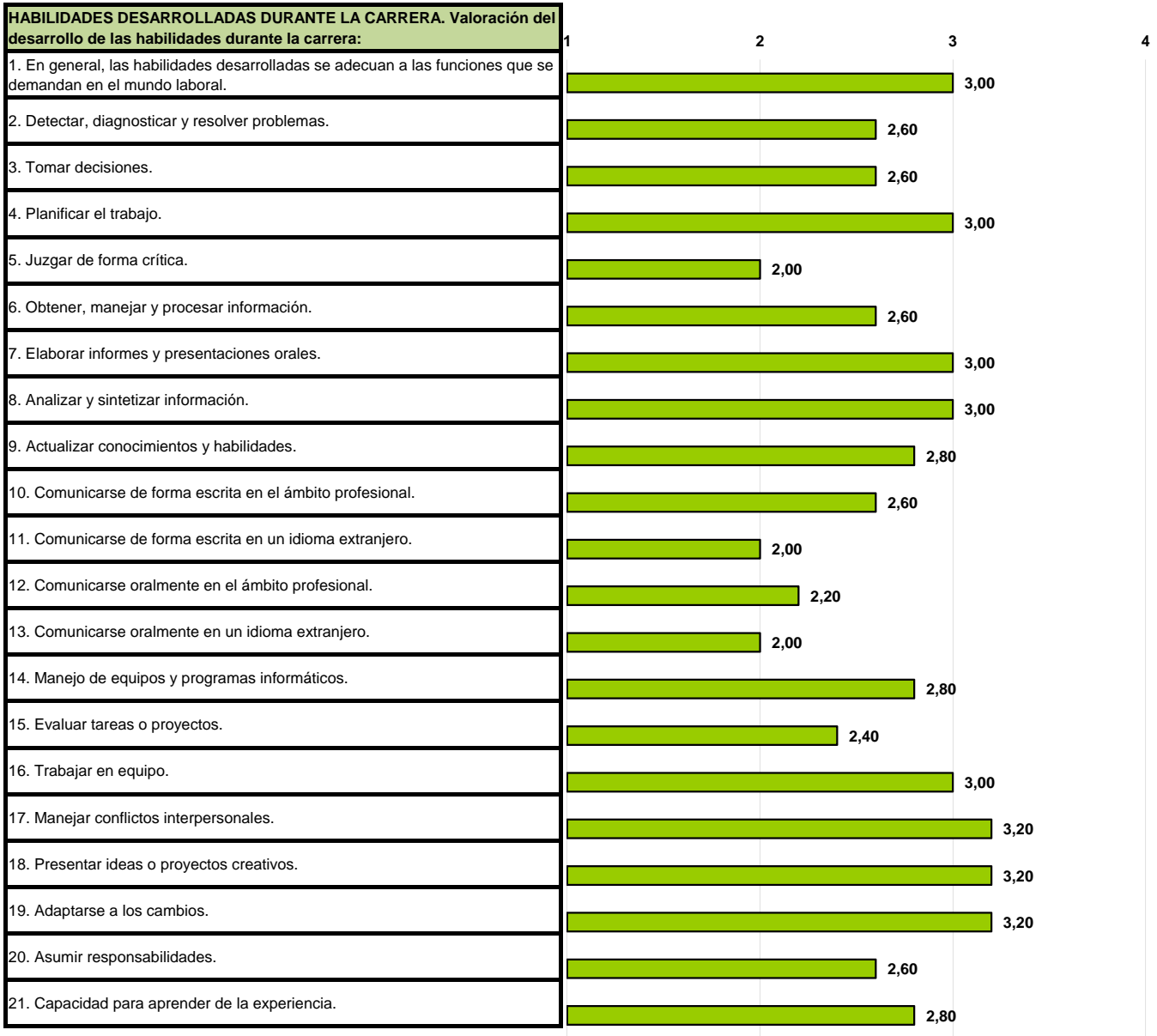
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
2012-2013

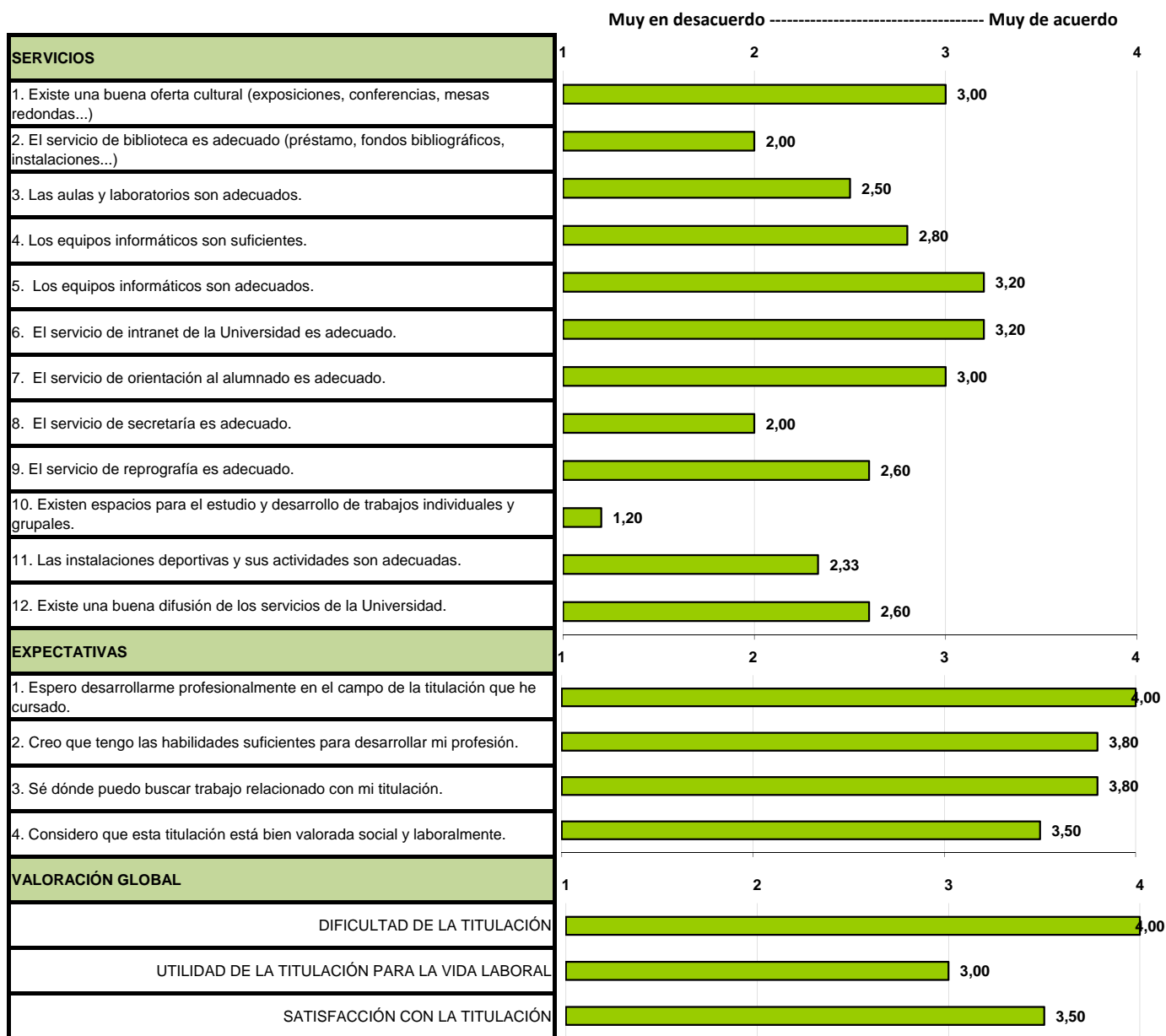
ENCUESTA A EGRESADOS DEL GRADO EN DERECHO



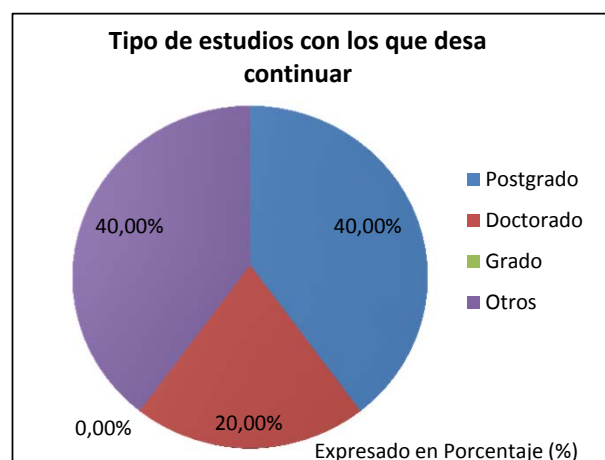
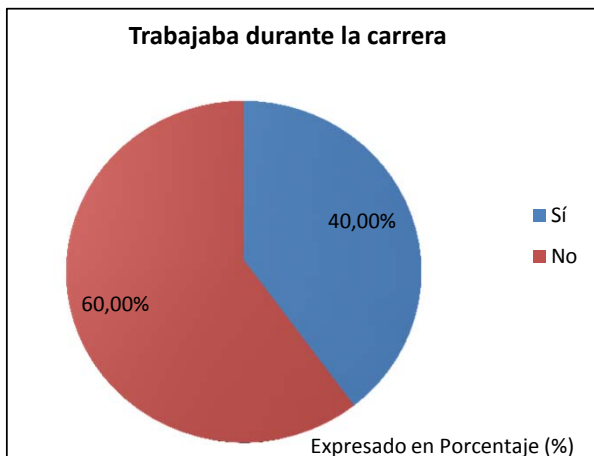
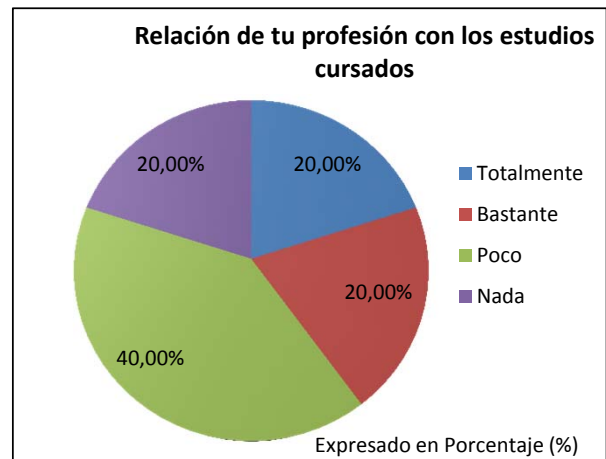
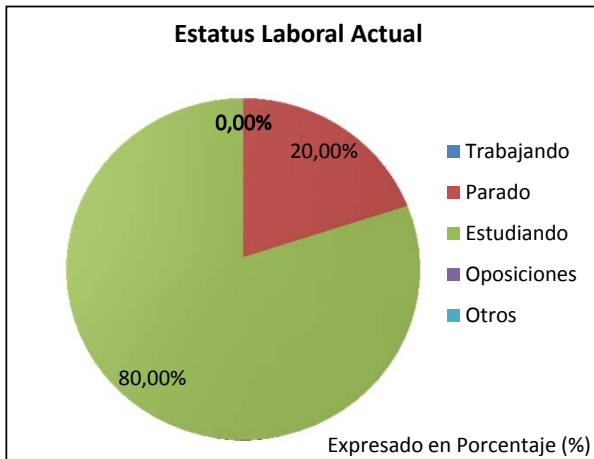
Número de encuestas: 5

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

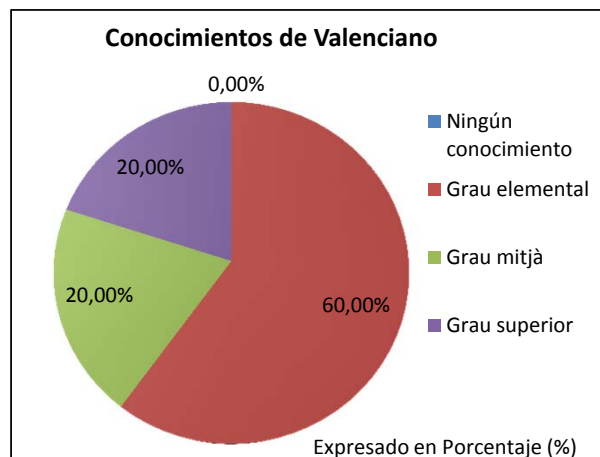
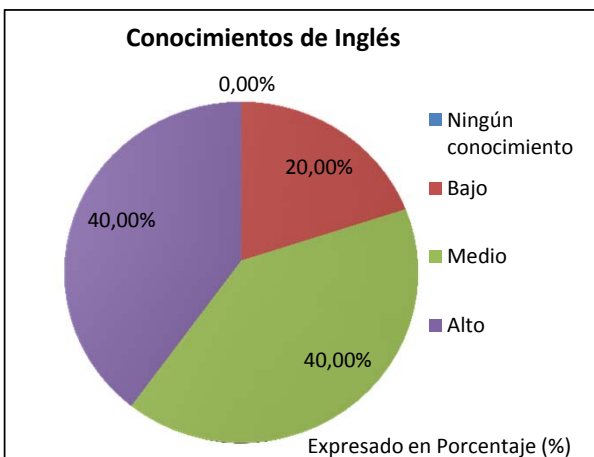
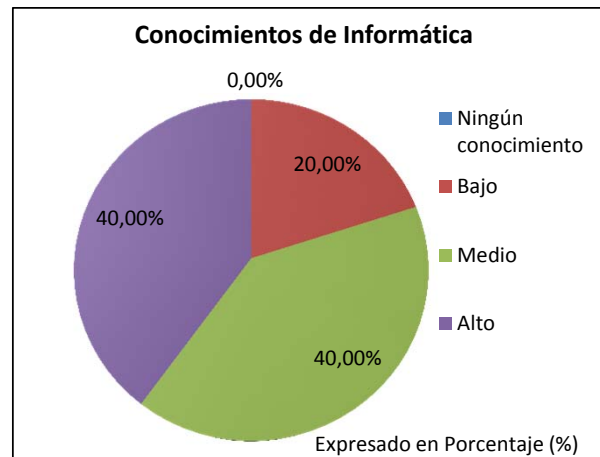
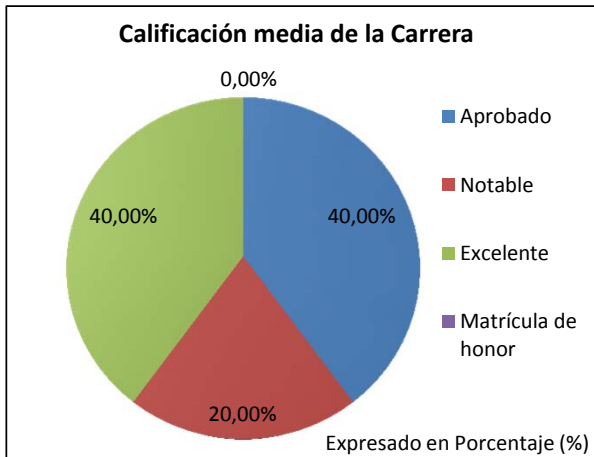




IDENTIFICACIÓN



IDENTIFICACIÓN



Observaciones:

La universidad debe premiar de forma adecuada a aquellos que con capaces de alcanzar niveles elevados por encima del resto, la asimilación de los incapaces (que en su mayoría acaban la carrera dado que no existen revalidas internas a los que se esfuerzan por lograr sus objetivos acaba mermando el espíritu crítico del alumnado. Es necesario que se establezcan controles de la totalidad del curso cada 2 años, al menos de forma orientativa para no tener problemas con ANECA,.




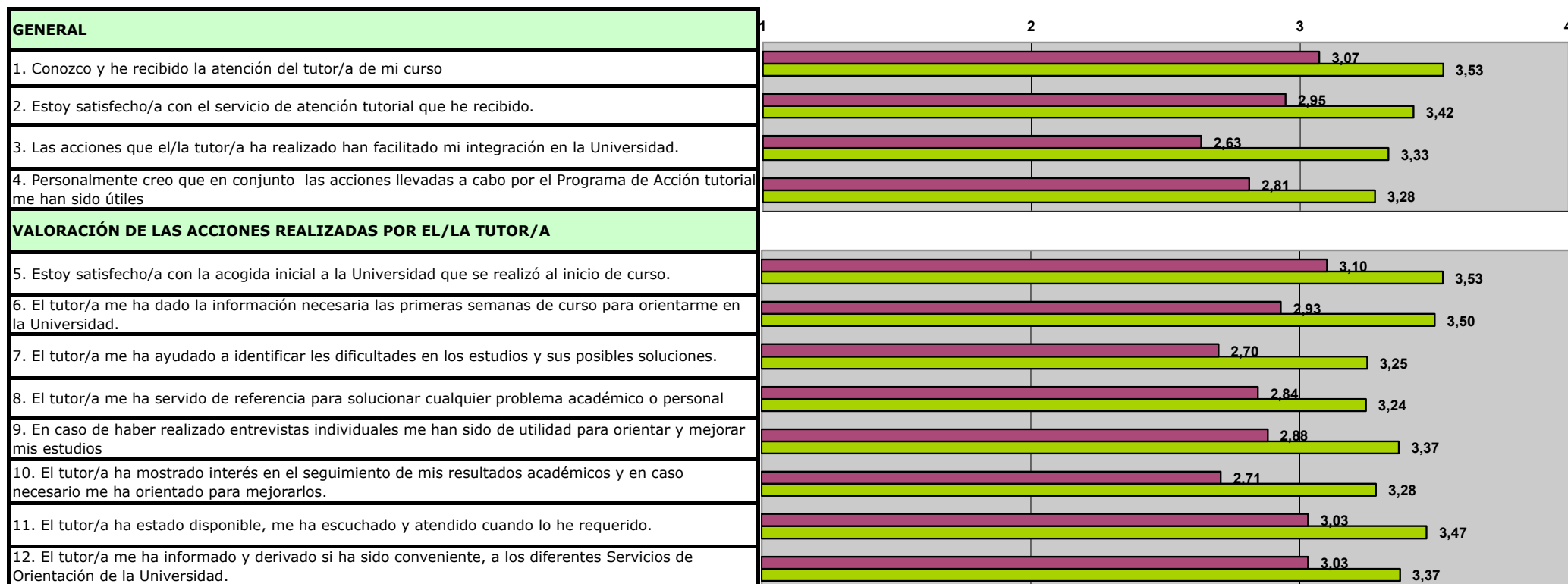
Si la Universidad desea promover la excelencia y el prestigio, serían recomendables implementar becas internas basadas en las notas (no las becas públicas basadas en renta) así como también premios en final de carrera. Asimismo también sería recomendable establecer un test (como en medicina) y/o una entrevista personal (como hacen muchos centros privados) para entrar en el Grado en Derecho y que la universidad ofreciera becas para los alumnos de 2do de Bachillerato (con el fin de promocionar el futuro talento y excelencia dentro de la universidad), ya que la UCV como universidad privada debe ofrecer algo distinto que el resto de universidades en la C. Valenciana, por ejemplo, basarse en modelos de prestigio como la Universidad de Navarra, el Instituto de Empresa o Pontificia Comillas entre otros. Ciertamente es que tenemos una asignatura en inglés, pero no creo que sea suficiente para adquirir los conocimientos del idioma, donde muchos hemos tenido que acudir a otros centros para obtener por ejemplo, el ILEC, un examen (Cambridge Esol) en inglés pensado para los abogados que muchos despachos empiezan a exigir y que la UCV podría fomentar. Pero en general estoy muy satisfecho con el nivel alcanzado en el Grado en Derecho y animo a la comunidad educativa a que siga exigiendo el mismo nivel o más, pues es en la excelencia donde la UCV debe destacar si quiere ofrecer algo diferente.

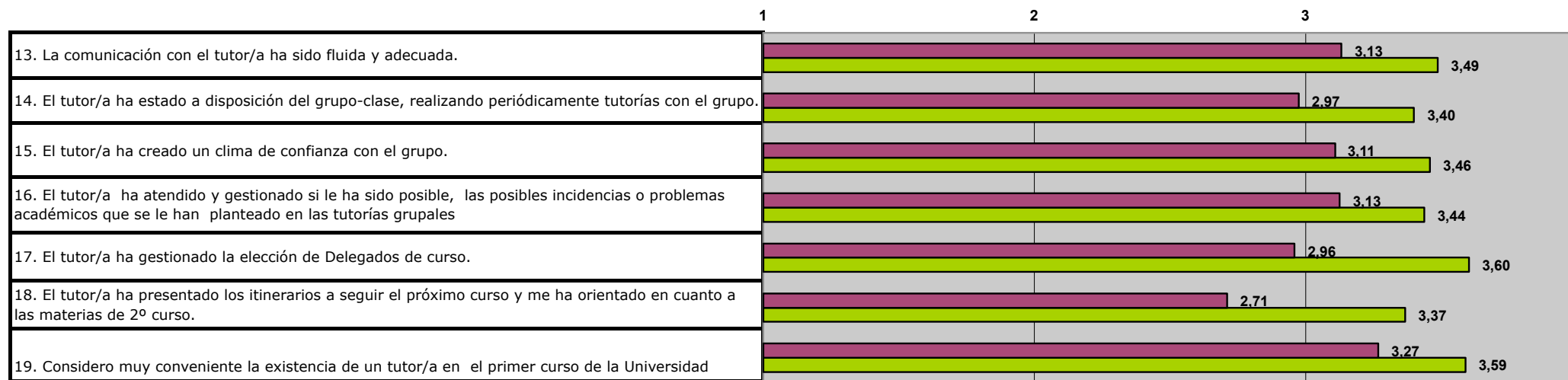
ANEXO 14

Informe de Satisfacción del PAT

**1ºB DERECHO
SAN JUAN Y SAN VICENTE**

 TUTOR/A  UNIVERSIDAD






20. Propuestas y sugerencias:

ANEXO 15

Tutorial funcionamiento del buzón

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


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

-

**NO CONFORMIDADES
ACCIONES CORRECTIVAS
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

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

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:

Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

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

Leyenda


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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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






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

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


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

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

Leyenda

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

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


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

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

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

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

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

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:


Motivo:

Responsable:

Acciones:

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


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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por: |

Carácter: ← **Carácter leve o grave**

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

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

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

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción incidencia:


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


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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

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

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

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

2.1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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



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

3. Evaluación de la corrección

Fecha solucionado:

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

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

4. Estudio de las causas

Se explican a grandes rasgos las causas que originaron el problema

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

- No
 Sí

Abre una Acción Correctiva




Guardar cambios

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

- No
 Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

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

Nombre del responsable del Servicio

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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

6 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

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

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

7 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

- Sí
 No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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




Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:


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

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

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

-> **Atender**


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

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

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

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

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

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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




[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

5 . Método evaluación de la eficacia de las acciones emprendidas

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia: meses)

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

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.