



# **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS**

## **CURSO 2010/11 2011/12**

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

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

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

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

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

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

INFORME GLOBAL.

ANEXOS

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas, referida a las necesidades del futuro estudiante y facilitando la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

En el Informe Global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas a través del enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=159&g=2&a=1&f=1&intro=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=159&g=2&a=1&f=1&intro=1)

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

La UCV publica en su página web la información sobre el Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas, referida a las necesidades del futuro estudiante y facilitando la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

En el Informe Global puede encontrarse una valoración de este criterio.

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas a través del enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_introduccion.asp?t=159&g=2&a=1&f=1&intro=1](https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=159&g=2&a=1&f=1&intro=1)



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

## INFORME DE ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y JURÍDICAS

M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA  
DE EMPRESAS

PCA-25-F01 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

FECHA: 08/01/2013

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
EL Máster de Asesoría Jurídica de Empresas fue verificado el 2 de diciembre de 2010, desde esa fecha no se ha hecho ninguna modificación de la titulación	-	-	-	-	-



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y JURÍDICAS  
  
M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA  
DE EMPRESAS

PCA-25-F02 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

FECHA: 08/01/2013

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
<p>CRITERIO 3: OBJETIVOS. Se recomienda establecer cuáles son las competencias recogidas en documentos de redes o entidades nacionales e internacionales analizando su correspondencia con las competencias propuestas</p>	VERIFICA	02/12/2010	<p>El Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas recoge 21 Competencias Generales y 31 Específicas. Algunas de las Competencias Generales son recogidas a nivel internacional de acuerdo con los descriptores de Dublín, referencia dentro del EEES para la definición de los tres ciclos universitarios, y a nivel nacional son recogidas en el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), además se corresponden con las competencias de otras entidades nacionales e internacionales que también las recogen, como la Facultad de Economía Empresa y Turismo de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, la Universidad de León, la Universidad Europea de Madrid, la Universidad de Oviedo, la Universidad de Barcelona, Rektorenkonferenz der Schweizer Universitäten (CRUS), University of Osnabruck, etc..</p> <p>En cuanto a las competencias específicas, como su nombre indica son más propias de título de referencia, por lo que nos hemos centrado a la hora de recoger estas competencias en entidades nacionales tales como el Máster Universitario en Derecho de la Empresa de la Universidad Pontificia Comillas, el Máster de Asesoría Jurídica de Empresas de la Universidad de Málaga o el Máster Universitario en Abogacía por la Universidad de Sevilla. Toda esta información ha quedado recogida en la memoria.</p>	Coordinador de Calidad	CURSO 2011-12	POSITIVA	<a href="#">ENLACE 1</a>  <a href="#">ENLACE 2</a>



**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y JURÍDICAS  
M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA  
DE EMPRESAS  
FECHA: 08/01/2013

PCA-25-F02 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

<p>CRITERIO 8: RESULTADOS PREVISTOS. En las estimaciones de indicadores de resultados previstos se recomienda justificar la procedencia de los datos aportados.</p>	<p>VERIFICA</p>	<p>02/12/2010</p>	<p>La procedencia de los datos indicados en el punto 8 de la memoria se basa en los indicadores facilitados por la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir" y así está indicado en la memoria.</p> <p>En la fase de renovación de la acreditación se revisarán las estimaciones previstas en base a los resultados obtenidos. Al tratarse de un máster de nueva implantación en la UCV, no es posible calcular, sobre resultados ya obtenidos, las diferentes tasas de graduación, abandono y eficiencia, ya que se carece de la información necesaria para su cálculo.</p> <p>Por lo que, únicamente, realizamos una estimación prospectiva. Los datos para realizar dicha estimación se han inferido de los estudios que se realizan en otros másteres que imparte la UCV. Teniendo en cuenta que la UCV tiene como Universidad, tal y como la conocemos actualmente, una antigüedad de siete años, pero, como Institución educativa universitaria comenzó su andadura hace más de 50 años, los datos reflejados en este apartado provienen de la experiencia de todos estos años adquirida en los cursos de especialización, postgrados y másteres que han integrado e integran la oferta formativa de estos 50 años. Además, coincide esta primera edición de este Máster con el 2º curso del Grado en Derecho de la UCV, por lo que podemos decir que aún tampoco tenemos los resultados concernientes al Grado en Derecho para que nos sirvan de orientación en este máster. De ahí que se haya recurrido a los antecedentes a nuestra disposición, y que por analogía hemos aplicado sacando la media de todos los datos de los que disponemos, trabajo que ha sido realizado por la comisión responsable del máster.</p>	<p>Coordinador de Calidad</p>	<p>CURSO 2011-12</p>	<p>POSITIVA</p>	<p><a href="#">ENLACE 3</a></p>
---	-----------------	-------------------	---	-------------------------------	----------------------	-----------------	---------------------------------



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

**INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS  
EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA**

FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y JURÍDICAS

M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA  
DE EMPRESAS

PCA-25-F02 Ed-00

CURSO 2010-11 2011-12

FECHA: 08/01/2013

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

## INTRODUCCIÓN

El Máster Universitario de Asesoría Jurídica de Empresas pertenece a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”; han pasado más de dos años desde la valoración positiva de la ANECA al programa AUDIT para la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (marzo de 2010); desde esa fecha todos los capítulos del Manual de Calidad y de Procedimientos han sido revisados; en el curso 2011-12 la Universidad adoptó un Sistema Integrado de Gestión certificado en junio de 2012 según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, como consecuencia de ello, el Manual AUDIT de la Facultad fue modificado y se adecuó a la normativa ISO. Algunos de estos cambios realizados han consistido en la asimilación de ciertos procesos del Manual por la normativa ISO.

En los procedimientos de los SGIC de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas se hace referencia a documentos que pertenecen al Sistema Integrado de Gestión de la UCV (certificado en junio de 2012 según las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007) y que son de uso interno. Se puede acceder a los documentos del Sistema Integrado referentes a Calidad de dos formas:

- a través de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso 7hqzu9je98qdYL18r3LS

- a través de los procedimientos de 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 7hqzu9je98qdYL18r3LS

El SGIC supone la implementación de una serie de procedimientos, y el seguimiento de una serie de indicadores, que permitan asegurar que los objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas se consiguen y están sometidos a un continuo proceso de mejora.

La Política y Objetivos de Calidad fue revisada el 29 febrero de 2012, se modificó la Política de Calidad en consonancia a la Política General de la Universidad y se establecieron nuevos objetivos, concretamente cuatro:

- Ampliar la oferta formativa de la Facultad.
- Proporcionar una formación práctica a los alumnos de la Facultad.
- Potenciar actividades formativas complementarias (seminarios, jornadas, visitas, etc...) para los alumnos de la Facultad
- Potenciar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad

Se establecieron para estos objetivos los correspondientes plazos y criterios de consecución.

En la Comisión de Calidad de 11 de julio de 2012 (acta número 6) se realizó un seguimiento de los mismos, así como del Plan de Mejoras. En relación a los objetivos del curso 2011-12 la Facultad ha conseguido cumplir con tres de los cuatro objetivos:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

- Se ha ampliado la oferta formativa de la Facultad con la verificación de cuatro nuevos postgrados: Máster Universitario en Abogacía, Máster Universitario en Procura, Máster Universitario en Gestión Administrativa y Máster Universitario en Igualdad y Género.

- Se han establecido más de 10 convenios de prácticas.

- Se han desarrollado más de cuatro actividades formativas complementarias (jornadas, conferencias, seminarios, etc...) para los alumnos del Grado en Derecho en cada semestre

Los objetivos han sido razonables, consideramos que la planificación de los mismos fue adecuada.

Todos los resultados, los análisis y las conclusiones han sido tratadas por el Equipo Decanal y quedan recogidas en los Informes Anuales y en el Plan de Mejoras.

En el curso 2011-12, se han cumplido las expectativas, cubriendo prácticamente la totalidad de las plazas, los 23 alumnos matriculados han superado el Máster satisfactoriamente y han obtenido la titulación de Máster Universitario.

El profesorado está integrado en su mayoría por abogados y profesionales en ejercicio, manteniendo la esencia práctica del postgrado. La dedicación de estos docentes es por tiempo parcial y de ellos 8 son Doctores en Derecho.

En el curso 2012-13 se ha iniciado una revisión de los indicadores de cada procedimiento a efectos de obtener unos indicadores más representativos, se van a incorporar nuevos indicadores que permitan una mejor valoración de la calidad de los programas formativos.

## RESPONSABLES DEL SGIC

La **responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad** recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad, las funciones de ambos están descritas en el capítulo 3 del Manual de Calidad:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1)

La Comisión está formada por las siguientes personas:

- Decano de la Facultad (Presidente)
- Coordinador de Calidad (Secretario)
- Vicedecana/o de cada grado o un representante de cada grado.
- Técnico de la Oficina de Calidad Medio Ambiente y Riesgos Laborales
- 1 Profesor/a
- 1 PAS
- 1 Estudiante

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

En esta Comisión la figura del Profesor de la Comisión representa a todos los títulos de postgrado, por tanto, siempre se ha integrado en la Comisión de Calidad de la Facultad a los postgrados oficiales y por tanto a nuestro máster.

La fecha de aprobación de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas fue el 13 de Octubre de 2009 (Se adjunta Anexo 1). Esta Comisión es el órgano de valoración de las Titulaciones a fin de proponer a la Comisión General de Calidad las recomendaciones que resulten necesarias para la configuración de las enseñanzas y las titulaciones de acuerdo con las exigencias derivadas de la implantación y desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior.

Durante el curso 2011-12 los miembros de la Comisión de Calidad han sido:

Presidente: Decano Dr. D. José Vicente Morote Sarrión

Coordinadora de Calidad y Representante del Grado en Derecho: Dra. Dña. Luisa Vicedo Cañada

Representantes del PDI: Dr. D. Miguel Ángel Latorre Guillem y Dr. D. Joaquín Vidal Vidal

Representante del PAS: D<sup>a</sup>. Ángela Gómez Seguí

Representante de los alumnos: D. Juan Antonio Mompó Gimeno

Representante de la Oficina de Calidad: D. Pablo Navarro Aguirre

En la Comisión de Calidad del 11 de julio de 2012 se cambió al representante de estudiantes de la comisión, se nombró a Dña. M<sup>a</sup> Vicenta Gimeno Domingo en sustitución de D. Juan Antonio Mompó.

Posteriormente, el 7 de septiembre de 2012 se modificaron los miembros de la Comisión de Calidad:

Presidente: Decano Dr. D. José Vicente Morote Sarrión

Coordinador de Calidad: Secretario Dr. D. Alberto Delfín Arrufat Cárdua

Representante del Grado en Derecho: Vicedecana Dra. D<sup>a</sup>. Luisa Vicedo Cañada

Representante de la doble titulación Derecho + ADE: Dr. D. Miguel Ángel Latorre

Representante del PDI: Dra. D<sup>a</sup>. Diana Marcos Francisco

Representante de los postgrados: Dr. D. Joaquín Vidal Vidal

Representante del PAS: D<sup>a</sup> Ángela Gómez Seguí

Representante de los alumnos: Dña. María Vicenta Gimeno Domingo

Representante de la Oficina de Calidad: D. Pablo Navarro Aguirre

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

### PROCEDIMIENTOS DEL SGIC

Todos los procedimientos están explicados en la web de la titulación, en el apartado DOCUMENTACIÓN SGIC ([https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1)). En este apartado se publican el **Manual de Calidad** y el **Manual de Procesos** de la Facultad, que se compone de 15 procedimientos:

- 1 - Elaboración de la política y objetivos de calidad
- 2 - Garantía de la calidad de los programas formativos
- 3 - Definición de perfiles y captación de estudiantes
- 4 - Gestión y revisión de la orientación profesional
- 5 - Gestión y revisión de las prácticas externas
- 6 - Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias
- 7 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- 8 - Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- 9 - Orientación al estudiante
- 10 - Captación y selección del PDI y PAS
- 11 - Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS
- 12 - Formación del PDI y PAS
- 13 - Gestión de los recursos materiales
- 14 - Análisis y medición de resultados
- 15 - Información pública

La Comisión de Calidad elabora anualmente un Informe o Memoria Anual del SGIC y un Plan de Mejoras donde se especifican evidencias, indicadores e informes sobre los procesos y los componentes relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad, que abarcan las actividades ligadas a la planificación, diseño y ejecución del mismo en el Máster Universitario de Asesoría Jurídicas de Empresas. Estos informes se publican anualmente en la web tal y como se puede comprobar en el siguiente enlace (parte inferior de la página):

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1)

### PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Con objeto de realizar una gestión eficiente de las quejas, sugerencias y felicitaciones que pueda recibir nuestra titulación la Facultad tiene definido un procedimiento:

- **Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

Al que se puede acceder desde el siguiente enlace (capítulo 6 del Manual de Procesos):

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1)

Cuando una queja necesita solución se abre la correspondiente No Conformidad, de igual forma cuando una sugerencia puede ser atendida se abre la correspondiente Acción Preventiva. Todo ello queda recogido en el Procedimiento P-08 Gestión de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas (<https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>), en este procedimiento se describe el método seguido en la UCV para la gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Además, la Universidad en su conjunto dispone de una herramienta on-line para que cualquier usuario pueda realizar una queja, sugerencias o felicitación, a esta herramienta puede acceder cualquier usuario externo en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

Aunque también el personal de la UCV y los alumnos pueden acceder desde su intranet.

A disposición de la Comunicad Universitaria existe un tutorial del funcionamiento del buzón en donde se explica con detalle el funcionamiento del mismo, este tutorial está disponible en la base de datos GEDUC a la que se puede acceder desde la intranet. (Se adjunta como Anexo 2).

La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas dispone de dos indicadores para medir los resultados de este procedimiento:

- Porcentaje de quejas solucionadas.
- Tiempo medio en gestionar una queja o sugerencia.

En ambos casos los resultados han sido muy satisfactorios, se ha conseguido mejorar el resultado esperado para los dos indicadores. El valor esperado para el indicador porcentaje de quejas solucionadas es mayor o igual que el 75%, y hemos conseguido un 100%; y el valor esperado para el indicador tiempo medio de gestión de una queja o sugerencia es menor o igual que 7 días y hemos obtenido un valor promedio de 4 días durante el curso 2011-12.

La herramienta on-line del buzón nos ha permitido mejorar en la resolución de cualquier queja o sugerencias, además de no acumular papel innecesario; las quejas, sugerencias y felicitaciones se reciben a través del buzón on-line, todas las entradas son asignadas al Decano o al Coordinador de Calidad, ambos analizan la sugerencia o queja, responden al usuario, y si procede, se abre la correspondiente no conformidad, acción correctiva o acción preventiva en donde se analizan las causas de las mismas y se especifican los mecanismos para que no vuelva a suceder (en el caso de las quejas).

Tras la creación del buzón on-line, se procedió a difundir entre el alumnado la posibilidad de recurrir al mismo a través de la web para expresar sugerencias, quejas o aspectos mejorables. Si bien inicialmente tuvo un escaso uso por el desconocimiento, podemos constatar (en el curso 2012-13), que las actividades de difusión emprendidas han dado resultados positivos.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

### EVALUACIÓN DEL PROFESORADO: ANÁLISIS DE DATOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

Un proceso importante en la implantación de nuestro Sistema de Garantía Interno de Calidad es el proceso de **Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI y PAS**, al que se accede desde el siguiente enlace (Capítulo 11 del Manual de Procesos):

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1)

Los alumnos rellenan la encuesta de evaluación de la actividad docente. Se adjunta también como Anexo 3 el Procedimiento del Pase de Encuestas.

Los resultados de la encuesta de evaluación en nuestro Máster durante el curso 2011-12 han sido muy satisfactorios (se adjunta como Anexo 4 el modelo de encuesta de evaluación de la actividad docente); el promedio de los ítems 25 “Recomendarías este profesor a otros estudiantes” y el ítem número 26 “Globalmente estoy satisfecho con el profesor de esta asignatura” han obtenido una calificación media de 5,58 y 5,63 respectivamente sobre 6, estos son unos resultados excelentes teniendo en cuenta que los valores promedios de la Universidad para estos ítems han sido 4,77 y 4,81 respectivamente.

### SATISFACCIÓN DE LOS PROFESORES

Además de evaluar la satisfacción de la actividad docente, durante el curso 2011-12 se han puesto en marcha los mecanismos para analizar la **satisfacción de los profesores** a través de una encuesta on-line, que se puede comprobar en el siguiente enlace:

PDI:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExpZ3Q0TzIUWFE6MA#gid=0>

En el curso 2011-12 es el primer año que se implanta este modelo de encuesta para analizar la satisfacción tanto del PDI por lo que no tenemos valores de referencia de cursos pasados; tampoco ofrecer resultados de la encuesta del PDI de nuestra titulación porque se han obtenido los datos por departamentos; para el curso 2012-13 se ha modificado la encuesta y se va a obtener los resultados por titulación.

### SATISFACCIÓN DEL PAS

También en el curso 2011-12 se ha puesto en marcha la encuesta de **satisfacción del personal de administración y servicios** a través de una encuesta on-line, se puede acceder en el siguiente enlace:

PAS:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#id=0>

Sólo podemos ofrecer resultados de la encuesta del PAS de forma general; en nuestra Universidad el PAS no está asignado a las Facultades ni a las titulaciones, está asignado a la Universidad; el promedio de la

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

encuesta de satisfacción del PAS se ha situado en un 7,44 sobre 10, consideramos que el resultado es satisfactorio. Adjuntamos como Anexo 5 el Informe de la Encuesta de Satisfacción del PAS del curso 2011-12.

### SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nuestra titulación dispone de diferentes mecanismos para analizar la satisfacción de los estudiantes.

La Universidad pone a disposición de los estudiantes el buzón on-line, al que se puede acceder desde el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

El buzón es utilizado por los estudiantes para realizar cualquier queja, sugerencias o felicitación, y tal y como se ha indicado en punto referente al Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones están son analizadas por el Decano y por el Coordinador de Calidad. Las entradas del buzón es uno de los indicadores más importantes para analizar la satisfacción de nuestra titulación.

Además del buzón, nuestra titulación, en el curso 2012-13 ha puesto en marcha un conjunto de encuestas para analizar la satisfacción del estudiante, algunas de ellas ya se realizaban en formato papel:

-Encuestas de evaluación del PDI.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dENpRVJkbkILemwwTIIHRXhrV2N4Znc6MQ#gid=0>

-Encuestas de prácticas externas.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?pli=1&formkey=dGVpbUtJd0g0aVVhM1RSOHZrR0hKTUE6MA#gid=0>

-Encuestas movilidad alumnos enviados: Se adjunta Anexo 6 PCA-12-F-16 "Informe del Estudiante"

-Encuesta egresados.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWxFkdWRUUKe6MQ#gid=0>

### PRÁCTICAS EXTERNAS

Otro procedimiento clave en nuestra titulación es el **Procedimiento de Gestión de las Prácticas**.

La gestión de las prácticas se realiza a través de un Servicio General de la Universidad, definido en el Procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, accesible en <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>, en donde se describen los procesos realizados por el Servicio de Prácticas Externas y Observatorio de Empleo para toda la Universidad, y a nivel de la Facultad a través del Procedimiento de Gestión de las Prácticas Externas disponible en el Manual de Procedimiento de la Facultad, se puede acceder en el siguiente enlace al procedimiento de Gestión de las Prácticas del Máster (Capítulo 5 del Manual de Procesos):

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=159&g=2&f=1)

La información del Área de Prácticas y Empleo a nivel de toda la Universidad está disponible en la web en el siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp)

Además, en la página web del Máster de Asesoría Jurídica de Empresas podemos encontrar toda la información referente a las Prácticas en el Máster, así como la Normativa General de Prácticas de la UCV:

[https://www.ucv.es/estudios\\_informacion.asp?t=159&g=2&a=1&f=1&intro=1](https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=159&g=2&a=1&f=1&intro=1)

Toda esta información se actualiza al menos una vez al año y ha sido ampliada siguiendo las recomendaciones realizadas por los informes de seguimiento de la AVAP.

Durante el curso 2012-13, y con objeto de mejorar el proceso de gestión de las prácticas, se va a evaluar la satisfacción de las prácticas mediante dos encuestas, una para los alumnos que realicen prácticas y otra para los tutores de prácticas de los centros; los enlaces a dichas encuestas son:

**Estudiantes en prácticas:**

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?pli=1&formkey=dGVpbUtJd0g0aVVhM1RSOHZrR0hKTUE6MA#gid=0>

**Tutores de prácticas del centro o empresa:**

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG42SGYxZi1TekJZNiBjSU52LVVYM2c6MA#gid=0>

EL Máster de Asesoría Jurídica de Empresas colabora con más de 30 reputadas firmas de despachos, asesorías y empresas de la Comunidad Valenciana que colaboran con el Máster impartiendo sesiones lectivas, recibiendo a los alumnos en las visitas institucionales que se programan y acogiendo alumnos en prácticas o incluyéndolos en sus procesos de selección ante puestos vacantes.

**MOVILIDAD DE ESTUDIANTES**

Nuestro Máster pone a disposición de sus alumnos la posibilidad de participar en **Programas de Movilidad**. La gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos está descrita en el procedimiento PCA-12 Procesos de Relaciones Internacionales, disponible en el enlace <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx>, en el procedimiento se describe el funcionamiento de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y de los Coordinadores de Internacional, y se establecen todos los formularios que intervienen en el proceso. La ORI es la responsable de gestionar y organizar el programa de movilidad en todos los aspectos relacionados con la Universidad y el Coordinador de Internacional de la Facultad es el encargado de buscar acuerdos y convenios con otras Facultades, también se encarga de seleccionar a los alumnos participantes en el programa, asignar las universidades de destino y del reconocimiento académico de los créditos y de las calificaciones.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

En la web de la titulación se dispone de toda la información necesaria para participar en los programas de movilidad, accediendo a la pestaña “Programa de Movilidad” – “Movilidad Titulación” encontramos toda la información necesaria para el alumno que desea participar en los programas de movilidad:

[https://www.ucv.es/estudios\\_movilidad.asp?t=159&g=2&m=9&f=1](https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=159&g=2&m=9&f=1)

El resto de pestañas del menú desplegable hacen referencia a cada programa de movilidad, en ella se establecen las condiciones, plazos de solicitud, duración, ayudas económicas y un documento “pdf” con las universidades destino por cada programa.

También se puede acceder a toda esta información a través de la web de la Oficina de Relaciones Internacionales, accediendo a través de la pestaña “Servicios” – “Internacional”:

[https://www.ucv.es/internacional\\_0.asp](https://www.ucv.es/internacional_0.asp)

Para analizar la satisfacción de los alumnos tanto enviados como recibidos la Facultad ha puesto en marcha dos modelos de encuestas: PCA-12-F-16 “Encuesta final de estudiante” y PCA-12-F-13 “Encuesta de opinión del programa de movilidad”. Se adjuntan como Anexos 6 y 7.

En el curso 2011-12 no ha participado ningún alumno, este postgrado va dirigido a profesionales en ejercicio que, en su mayoría, están en activo por lo que es muy difícil cursar alguno de sus módulos en otros países.

## INSERCIÓN LABORAL

Por último, y no menos importante, la titulación considera esencial los mecanismos y procesos para garantizar la **inserción laboral** de nuestros titulados. En este sentido, la Universidad dispone de varios servicios relaciones con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

Bolsa de Trabajo: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_4_0.asp)

Emprendimiento: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_6\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp)

Observatorio de Empleo: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_3\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp)

Empleabilidad: [https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_5\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_5_0.asp)

En el Procedimiento PCA-07 Prácticas Externas y Observatorio de Empleo, se describe como el Observatorio realiza las encuestas de egresados sobre su situación laboral, realizadas periódicamente. El Observatorio de Empleo colabora con el Equipo Decanal, analizando la información existente sobre la inserción laboral de los egresados, así como colabora en la definición de los objetivos en relación con la orientación profesional y análisis de los resultados de los estudios que se hayan desarrollado para conocer la inserción laboral de los egresados, valorando las competencias adquiridas.

El Máster tiene un elevado grado de inserción laboral, a través de su profesorado y entidades colaboradoras que ha seleccionado a los alumnos para prácticas y/o procesos de selección, 6 alumnos de esta edición han iniciado relación laboral con algunas de estas entidades. A nivel de la Universidad el Área de Prácticas y

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME SOBRE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F-07 Ed.00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

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 y que se adjunta como Anexo 8:

[https://www.ucv.es/servicios\\_1\\_3\\_3\\_0.asp](https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F05 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

### INFORME INDICADORES M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS

INDICADOR	10-11	11-12
TASA DE RENDIMIENTO	100.00%	100.00%
TASA DE ABANDONO	0.00%	0.00%
TASA DE EFICIENCIA	100.00%	100.00%
TASA DE GRADUACIÓN	100.00%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	-	-
TASA DE MATRICULACIÓN	40.00%	92.00%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	14.29%	16.36%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	3.57%	3.64%

Todos los indicadores del Máster de Asesoría Jurídica de Empresas están disponibles en el siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_calidad.asp?t=159&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=159&g=2&a=1&f=1)

#### OBSERVACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

La tasa de rendimiento hace referencia al nº de créditos aprobados en relación al nº total de créditos matriculados. Para este curso, 2011-12, el resultado ha sido del 100%, este indicador se ha mantenido, en el curso 2010-11 fue 100%. La tasa en los dos cursos es satisfactoria.

Los requisitos de acceso al Máster son exigentes y las expectativas del alumnado son elevadas, por ello el resultado de la tasa de rendimiento es muy satisfactoria, demuestra la existencia de una buena metodología y de un adecuado nivel de aprendizaje del alumnado.

El hecho de realizar pruebas de acceso al Máster nos permite seleccionar un alumno con una capacidad de esfuerzo adecuada al nivel exigido por este posgrado.

Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Estas tasas se han calculado en X+1 tal como se indica en el documento "Variables e Indicadores del Sistema Integrado de Información Universitaria. FASE I" en el que para el indicador "Tasa de Abandono del Estudio

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F05 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

(CURSA)” se indica que “en el caso de máster en lugar de considerar dos cursos seguidos sin matriculación se considerará sólo un curso”.

La tasa de abandono para las dos cohortes de entrada se ha situado en un 0,00%, consideramos que el resultado de la tasa es satisfactorio y demuestra el éxito de alumnos y profesorado que consiguen mantener la motivación por este posgrado desde el inicio hasta su finalización, obteniendo todos los matriculados la titulación final.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

El Valor de este indicador en las dos ediciones analizadas es del 100%, lo cual demuestra una proporcionalidad entre el plan de estudios y los créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula. Es un valor satisfactorio lo que demuestra la existencia de un plan de estudios accesible para los alumnos matriculados.

- TASA DE GRADUACIÓN:

Este índice aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que consiguen finalizar en el tiempo previsto más un curso. El resultado de la tasa es del 100% lo que demuestra que todos los alumnos han superado cada uno de los módulos de los que consta el programa así como, aquellos que tenían peores calificaciones en algún módulo del calendario anual, han mejorado su calificación media final gracias a una excelente defensa de su proyecto final ante el Tribunal del Máster compuesto por el claustro de profesores del mismo.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

No podemos obtener el resultado de esta tasa puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, en nuestro caso el alumno realiza la reserva de plaza y en el momento que se completa el número de plazas ofertadas se cierra la reserva por lo que no podemos obtener una demanda real de la titulación.

- TASA DE PDI DOCTOR:

Este indicador refleja la proporción de PDI doctor, la Tasa de PDI Doctor en el primer año de implantación del Posgrado (2010-11) alcanzó el 14,29% y para este segundo año de implantación (2011-2012) ha alcanzado el 16.36%; la tasa es creciente y en la última edición ha superado levemente la estimación de la memoria que se realizó en el momento de implantar el Posgrado y que fue de un 16,32%. La esencia de este posgrado responde a su gran practicidad y que sea impartido en su mayoría por profesionales en ejercicio, sin perjuicio de que además puedan ser doctores.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE INDICADORES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  M.U. DE ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS
PCA-25-F05 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

La Tasa de PDI a tiempo completo en el primer año de implantación del Posgrado (2010-11) alcanzó el 3,57% y para este segundo año de implantación (2011-2012) ha alcanzado el 3,64%; consideramos que el resultado es satisfactorio para nuestro modelo docente, en el que valoramos la necesidad de que los profesores de nuestra titulación mantengan el contacto con su actividad profesional. Son muchos los profesores colaboradores especializados en cada una de las distintas disciplinas necesarias para la formación en cada uno de los módulos del máster. No obstante realizaremos un seguimiento de esta tasa y un importante esfuerzo por intentar alcanzar la estimación de la memoria verifica, que fue de un 6,12%.

- TASA DE MATRICULACIÓN:

Este indicador refleja la proporción de estudiantes que se matriculan en una titulación en relación con las plazas ofertadas. La demanda de ingreso ha ido en crecimiento, aunque para el curso 2010-2011 solo se cubrieron 10 de las 25 plazas. A partir del segundo año de oficialización del Posgrado, la tasa de matriculación ha alcanzado un 92% durante la edición 2011-2012 lo cual ha sido debido a una campaña de difusión mucho más eficaz entre colegios profesionales, empresas y entidades colaboradoras.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  M.U. DE ASESORÍA JURÍDICAS DE EMPRESAS
PCA-25-F06 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

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

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>Hemos intentando en la página web proporcionar la mayor información posible para la sociedad, para el alumno actual y para el futuro estudiante; con tal fin hemos ido perfeccionando y ampliando los menús desplegados de la web. Con el acceso a las direcciones web reseñadas, el alumno accede a la página web de la UCV, a través de esta, y de un modo fácil, puede obtener información de todos los Grados y Másteres disponible en la UCV, así como si lo desea acceder de inmediato a la página de nuestro Máster.</p> <p>Con todo ello se aporta una información completa sobre el título oficial objeto de seguimiento. Dicha información está actualizada cubriendo las necesidades de información del futuro estudiante y de la sociedad en general. La información pública recogida en la Web, es actualizada anualmente y siempre que se produzca cualquier cambio sobre la información preexistente, o se considere oportuno añadir nueva información.</p> <p>En dicha página el alumno obtiene, mediante un sistema de menús desplegados, los Datos de la Titulación y una Presentación General del Máster, así como una información completa y actualizada de: Competencias, Plan de Estudios, Guías Docentes, Horarios, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, información normativa y administrativa de acceso y matrícula, Sistema de Garantía de la Calidad, Memorias de Verificación y Modificación, Informes de seguimiento, etc...</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Máster recibió el informe favorable de la ANECA el 2 de diciembre de 2010, desde esa fecha no se ha producido ninguna modificación ni actualización del título.</p>

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>El Máster recibió el informe favorable de la ANECA con dos recomendaciones, las dos recomendaciones se analizan en el correspondiente informe que se adjunta, una de ellas hacer referencia a las competencias del máster y la otra se refiere a la procedencia de las estimaciones de resultados. Ambas recomendaciones se analizan y justifican en el correspondiente informe.</p>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME GLOBAL PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS  M.U. DE ASESORÍA JURÍDICAS DE EMPRESAS
PCA-25-F06 Ed-00	CURSO 2010-11 2011-12	FECHA: 08/01/2013

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

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, a la que pertenece el Máster de Asesoría Jurídica de Empresas, dispone de un Sistema de Garantía de Calidad desde que se inició el Grado en Derecho en el curso 2009-10. La implantación del Sistema de Calidad en nuestra titulación se está realizando de forma progresiva, existen muchos procedimientos que se están adaptando a las particularidades de nuestra titulación; estos ajustes y adaptaciones que se van realizando a medida que se aplica el sistema de calidad y quedan reflejados anualmente en el informe sobre el grado de implantación del SIGC, así como en el plan de mejoras. El Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos, los informes y planes de mejora anuales son accesibles a través de los enlaces correspondientes de la web de la titulación. Con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas se ha podido hacer un seguimiento del desarrollo de nuestra titulación.</p> <p>Durante el curso 2011-12, se ha realizado un importante esfuerzo por adaptar nuestros procedimientos a los la Norma ISO que se ha implantado en toda la Universidad.</p>

## CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

REFLEXIÓN GLOBAL
<p>En general los indicadores de las dos promociones analizadas son bastante satisfactorios; en el cursos 2011-12 hemos mejorado con respecto al curso 2010-11 en casi todos los indicadores.</p> <p>La tasa de rendimiento y la tasa de eficiencia se han mantenido en el 100%, por lo que los resultados son excelentes.</p> <p>La tasa de abandono ha sido del 0% y también consideramos que el resultado es excelente, si bien somos conscientes de la dificultad de mantener ese valor en las próximas promociones del máster.</p> <p>La tasa de matriculación ha aumentado considerablemente con respecto al curso 2010-11 y hemos obtenido un resultado muy próximo al 100%, pero es muy difícil mantener este nivel dada la situación económica actual.</p> <p>Las tasa de PDI Doctor y PDI a tiempo completo en general se ajustan a lo indicado en la memoria, y teniendo en cuenta que se trata de un máster profesionalizante el resultado de las mismas es satisfactorio.</p>

ANEXOS AL  
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO DE  
ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESAS

CURSO 2010/11 - 2011/12

ANEXO CRITERIO - 5

## **ANEXO 1**

### **ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA 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<sup>a</sup>. 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<sup>a</sup>. Luisa Vicedo Cañada
- Representante del PAS: D<sup>a</sup> Maite Guillot Lasso
- Representantes del PDI, grados y posgrados: D. Miguel Angel Latorre, D<sup>a</sup>. Begoña Herrero.
- Representante de los estudiantes: Joaquín Vidal Vidal y Borja Mestre Giner
- Representante de la Unidad Técnica de Calidad: D<sup>a</sup>. Raquel Morcillo

No hubo ruegos y preguntas.

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

D<sup>a</sup>. Luisa Vicedo Cañada  
Secretaria Facultad de Ciencias Sociales y  
Jurídicas

## **ANEXO 2**

### **TUTORIAL BUZÓN QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

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

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

-

**NO CONFORMIDADES  
ACCIONES CORRECTIVAS  
ACCIONES PREVENTIVAS**

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

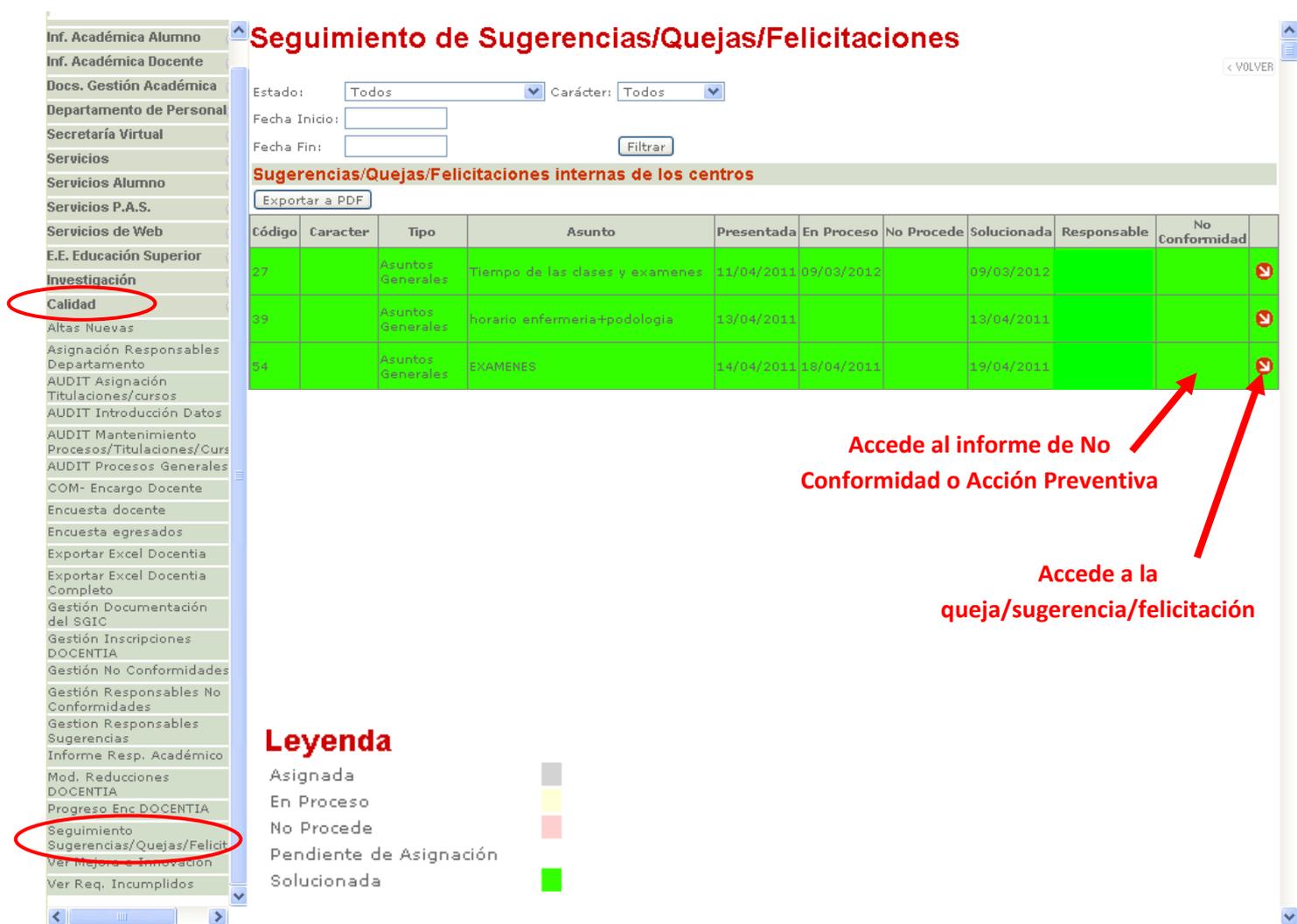
<p>Elaboración: Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Revisión: Comisión General de Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>	<p>Aprobación: Vicerrector de Planificación Estratégica y Calidad</p> <p>Fecha: 25/04/2012</p>
---	---	--

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:



**Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones**

Estado:  Carácter:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:

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

Código	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.**

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

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

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

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

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

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

- Sí
- No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

**← Nombre del responsable del Servicio**

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

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

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

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

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

## GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

-> No procede (La sugerencia no es viable)

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

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

-> Atender

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

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

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

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

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

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

## ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: \_/2012

### Identificación

Fecha  
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No  
conformidad  
de:

Servicio:

### 1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

### 2 .1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

### 3 . Estudio de las causas

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

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

#### 4 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del responsable del Servicio



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

Aprobado por: -- Sin asignar

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

Responsable de la acción: -- Sin asignar

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

Método evaluación:

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

Plazo comprobación eficacia:  meses)

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

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

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

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

- Sí  
 No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por: -- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

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

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Preventiva

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

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

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

## GESTION DE LA FELICITACIÓN

### Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

---

Acciones:  **-> Responder**

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

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

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

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

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

## **ANEXO 3**

### **PROCEDIMIENTO PASE DE ENCUESTAS**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE</p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p>Versión 1.2</p>		<p>FECHA: 30/10/2011</p>

## PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE

### 1. OBJETO

Establecer los criterios y el protocolo para la realización de las encuestas de opinión de los alumnos sobre el profesorado de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir".

### 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en cada una de las asignaturas que imparta cada uno de los profesores de la Universidad siempre que cumpla con alguna de las siguientes condiciones (por orden de preferencia):

- tres o más créditos de impartición de la asignatura
- al menos 40% de impartición de la asignatura
- mayor porcentaje de docencia en la asignatura
- responsable de firma de actas de la asignatura

### 3. PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE ENCUESTAS

1. El vicedecano correspondiente hace llegar los sobres (vacíos) con la información de la encuesta en su carátula frontal a los profesores que deben realizar los pases.

2. El profesor recoge en la conserjería de cada sede un número de hojas de encuesta suficiente para repartir a los estudiantes.

3. Se realiza el pase de la encuesta teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- La encuesta debe realizarse en una sesión de la asignatura del profesor evaluado.
- Para que la evaluación sea significativa es necesaria la participación de un 40% del total de alumnos matriculados en la asignatura (esa información figura en la etiqueta del sobre). En caso de que no haya suficientes alumnos cuando va a hacerse el pase:
  - se debe realizar en otra sesión en la que se espere que haya más alumnos.
  - si se prevé que en otra sesión no va a haber más asistencia **SE DEBEN PASAR LAS ENCUESTAS**. Hay que indicar por escrito sobre el propio sobre los condicionantes para ese pase de encuesta e informar al vicedecano; debe tratarse de condicionantes suficientemente importantes y decisivos para pasar la encuesta con

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE</b></p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p><b>Versión 1.2</b></p>		<p><b>FECHA: 30/10/2011</b></p>

un número bajo de alumnos (por ejemplo, tratarse de la última sesión de la asignatura, tener constancia de que la asistencia a clase no va a ser superior, etc.)

NOTA: ES **OBLIGATORIO** REALIZAR EL PASE DE ENCUESTAS, POR LO TANTO, ES NECESARIO QUE SE TENGAN EN CUENTA TODOS LOS CONDICIONANTES, PARA QUE EL PASE DE ENCUESTAS SE HAGA EN LA SESIÓN CON LA MAYOR ASISTENCIA DE ALUMNOS.

- En la carátula de cada sobre de encuesta figura el código de cuatro dígitos correspondiente a la terna asignatura, profesor y grupo. Las encuestas solamente se pueden procesar si este código está correctamente rellenado en cada hoja de encuesta.

Por tanto:

- en cada línea (unidades de mil, centenas, decenas y unidades) debe rellenarse el recuadro que corresponda (el error más frecuente es encontrar dos recuadros rellenos en la misma línea, o que se omite rellenarlo).
- deben rellenarse con lápiz o con bolígrafo azul o negro (nunca con rojo pues resultan ilegibles informáticamente).
- para asegurarse de que no hay errores es aconsejable que se escriba en la pizarra dicho código.
- Es importante indicar a los alumnos que traten de ser objetivos en sus valoraciones. Si de alguna pregunta no tienen información suficiente pueden utilizar la casilla que está a la derecha (NC) y el ítem de ese alumno no entrará en el cómputo de las medias.
- Cualquier incidencia detectada u ocurrida durante el pase de la encuesta debe ser explicada en la carátula anterior del sobre.

4. Una vez rellenas las encuestas se introducen en el sobre:

- Se debe intentar que todas las hojas de encuesta estén colocadas en el mismo sentido (que tengan los códigos hacia arriba para facilitar la posterior lectura).
- Solamente se deben introducir hojas de encuesta rellenas (la hojas sobrantes se entregan en conserjería junto con el sobre).

5. Se cierra el sobre y dos alumnos (normalmente el delegado y subdelegado) firman pisando parte de la pestaña del sobre para garantizar que éste no se abra (también indican su NIF). También firma el profesor responsable del pase en la etiqueta identificativa de la encuesta.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA EL PASE DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE</b></p>	<p>VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD</p>
<p><b>Versión 1.2</b></p>		<p><b>FECHA: 30/10/2011</b></p>

6. Tras la finalización del pase de encuesta, el profesor responsable del mismo acompañado por un alumno (alguno de los firmantes) entrega el sobre cerrado en conserjería (junto con las encuestas sobrantes) y son guardados en los depósitos habilitados a tal efecto. Dicho profesor registra la entrega del sobre mediante firma en un documento disponible en conserjería.

7. Los sobres son remitidos a la Oficina de Calidad que registra todos los sobres y recoge las incidencias detectadas en los pases.

8. En el Centro de Proceso de Datos se realiza la lectura de encuestas, el tratamiento de los resultados y el informe con los resultados que se ponen a disposición de los interesados.

9. Cuando desde el Centro de Proceso de Datos se habilita el acceso a los resultados de las encuestas, la Oficina de Calidad comunica mediante correo electrónico a los vicerrectores correspondientes y a todos los profesores la disponibilidad de esta información.

10. El profesorado dispondrá de **15 días naturales**, desde la fecha del aviso de los resultados, para hacer cualquier reclamación con relación a las encuestas. Las reclamaciones se atenderán a través de la dirección de correo [oficina.calidad@ucv.es](mailto:oficina.calidad@ucv.es).

NOTA: El pase de las encuestas de asignaturas de libre configuración es coordinado por el Servicio de Orientación.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

- Centro de Proceso de Datos
- Oficina de Calidad
- Vicedecanos
- Profesores
- Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad
- Vicerrectorado de Ordenación Académica
- Vicerrector de Profesorado y Formación Continua

## **ANEXO 4**

### **MODELO ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE**

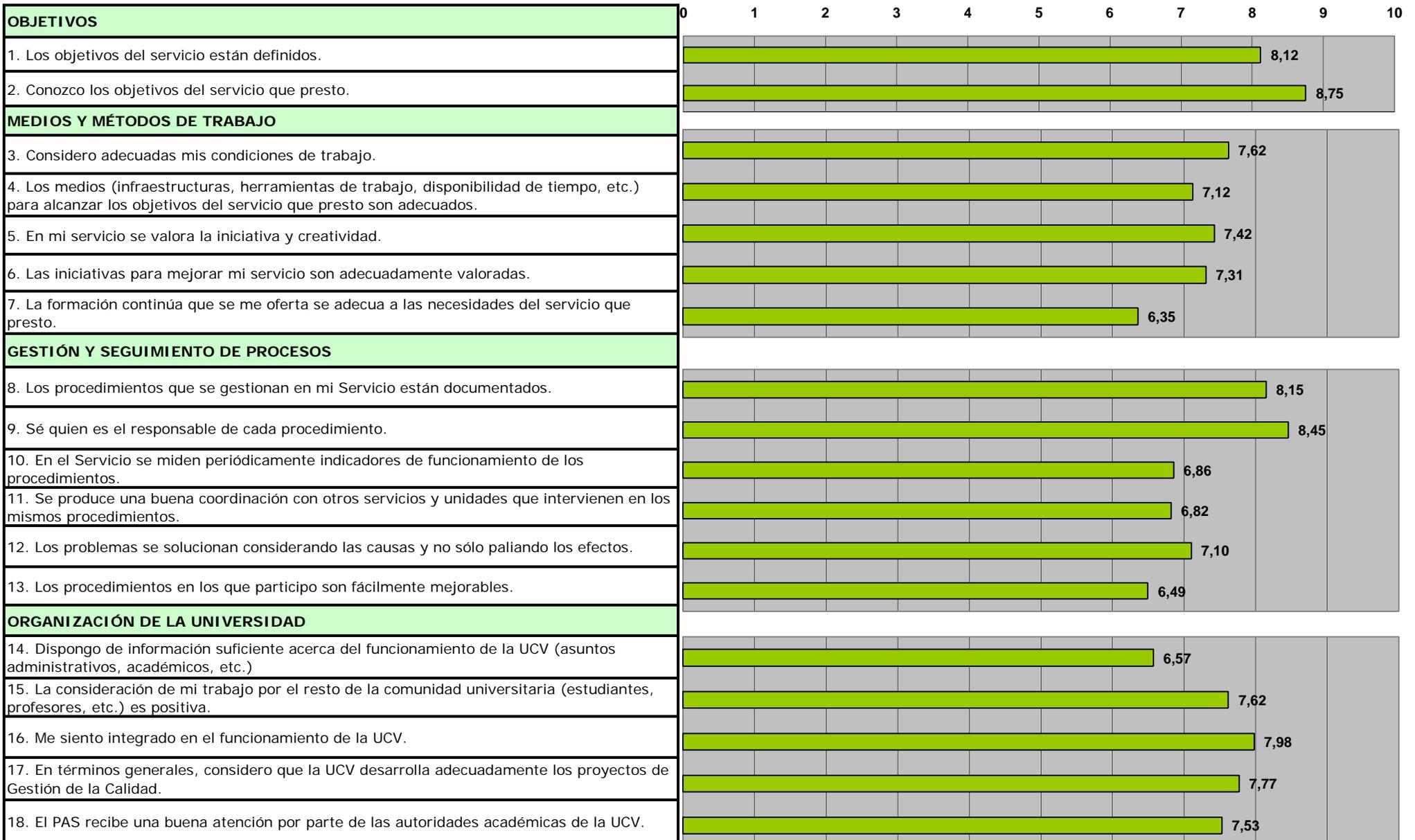


## **ANEXO 5**

### **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PAS DE LA UCV - 2011-2012**

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



## **ANEXO 6**

**PCA-12-F-16 "INFORME DEL ESTUDIANTE"**

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

## INFORME FINAL DEL ESTUDIANTE

### PAP/Erasmus 20.. – 20...

#### Formulario para el informe del estudiante (Encuesta de calidad)

Este informe sobre su experiencia proporcionará al programa PAP/Erasmus una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo. Le agradecemos su cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, se ruega escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelva este formulario a su institución de origen al finalizar su periodo de estudios en el país de destino.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

#### **0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA (A RELLENAR POR ÉSTAS)**

0.1.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de origen: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA “San Vicente Mártir”

0.1.2 Código Erasmus: E VALENCI 11

0.2.1 Nombre de la institución de enseñanza superior de acogida:

.....

0.2.2 Código Erasmus: .....

#### **1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE**

1.1. Nombre: ..... Apellidos:

.....

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación):

.....

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

1.3 Sexo:

V  / M

1.4 Ciudad y país: .....

1.5 Área de estudios:

.....

1.6 Correo electrónico:

.....

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí  / No

## 2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) ..... Hasta (dd/mm/aaaa)

.....

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios se encontraba durante su período Erasmus?

1º  2º  3º  4º  5º

Estudios de Formación Profesional de grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considera que el período de estudios en el país de destino ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que le motivaron para ir al país de destino?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifique): .....

## 3. CALIDAD ACADÉMICA

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

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b>	PCA-12-F-16 ED. 00
--	--	-----------------------

3.2 ¿Cómo evalúa la calidad de los cursos que siguió y el material de estudio proporcionado por la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

#### 4. INFORMACIÓN Y APOYO

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

A través de:

- Institución de origen
- Institución de acogida
- Otros estudiantes
- Antiguos estudiantes Erasmus
- Internet
- Otros  (por favor, especifique):

.....

Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

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

- Un acto de bienvenida
- Una sesión informativa
- Un programa orientativo
- Un curso de lengua

4.3 Durante su estancia en la institución de acogida, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes Erasmus?

Sí  / No

4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el periodo de estudios Erasmus? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Institución de acogida: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.5 ¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

#### 5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la institución de acogida:

- Alojamiento universitario
- Apartamento o casa compartida con otros estudiantes
- Casa particular
- Otros  (por favor, especifique):

.....

5.2 ¿Cómo encontró su alojamiento?

- Oficina de alojamiento de la institución
- Amigos/ familia
- Oferta privada

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Otros  (por favor, especifique):

.....

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 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?

Sí  / Sí, pero una vez comenzada la estancia  / No

6.2 ¿Hizo algún examen?

Sí  / No

6.3 ¿Se utilizó el sistema ECTS?

Sí  / No

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

Sí  / No

6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?

Sí  / No

## 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?

Sí  / No

7.3 En caso afirmativo, ¿siguió un EILC?

Sí  / No

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

Institución de origen

Institución de acogida

Otro  (por favor, especifique):

.....

7.5 Duración de la preparación lingüística:

Número total de semanas: ..... Horas por semana:

.....

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

Antes del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Después del período de estudios Erasmus:

Ningún conocimiento

Pobre

Bueno

Muy bueno

## 8. GASTOS

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

EUR

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:

.....

EUR

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

(Escala 1-5: 1=nada, 5=totalmente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?

Beca/préstamo estatal

Familia

Ahorros propios

Préstamo privado

Otros  (por favor especifique):

.....

Cuánta por mes: .....

(moneda)

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

Cantidad extra mensual: .....

EUR

8.7 ¿Tuvo que pagar algún tipo de tasas en la institución de acogida? Sí  / No

En caso afirmativo, por favor, especifique el tipo y la cuantía abonada:

.....

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

9.1 Valoración del aporte académico de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.2 Valoración del resultado personal de su estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>INFORME DEL ESTUDIANTE (Encuesta)</b></p>	<p>PCA-12-F-16 ED. 00</p>
--	---	-------------------------------

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

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

Sí  / No

En caso afirmativo, por favor especifique:

.....  
.....  
.....

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

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifique): .....

9.5 ¿Está más motivado para trabajar en cualquier otro país miembro, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante Erasmus? Sí  / No

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

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

9.8 Recomendaciones a otros estudiantes, sobre información, procedimientos de solicitud, etc.:

.....  
.....  
.....  
.....

9.9 ¿Estaría interesado en ayudar a otros estudiantes Erasmus con su experiencia?

Sí  / No

**10. ¿CÓMO PIENSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA ERASMUS?**

.....  
.....  
.....

Firma del estudiante y fecha:

.....

## **ANEXO 7**

**PCA-12-F-13 “ENCUESTA DE OPINIÓN DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD”**



**INTERNATIONAL STUDENT Quality SURVEY**

**Incoming Students Report 20.../20... (Informe del Estudiante Internacional)**

Este informe sobre tu experiencia proporcionará a la Oficina Internacional, y a la UCV, una valiosa información que beneficiará a los futuros estudiantes y contribuirá al continuo perfeccionamiento del mismo.

Te agradecemos tu cooperación al rellenar el presente cuestionario.

Al rellenar el cuestionario, te rogamos escribir con claridad y/o señalar con una x la respuesta adecuada.

Por favor, devuelve este formulario a la Oficina de Relaciones Internacionales-UCV al finalizar tu periodo de estudios en Valencia.

Todos los datos personales contenidos en el formulario deberán tratarse de conformidad con el Reglamento (CE) nº 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2000 relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales por parte de las instituciones y organismos comunitarios y la libre circulación de dichos datos. El beneficiario podrá, previa solicitud por escrito, modificar cualquier información errónea o incompleta, así como tener la posibilidad de presentar una denuncia por el tratamiento dado a sus datos ante el Supervisor Europeo (Diario Oficial L 8, 12.1.2001).

**0. IDENTIFICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE ORIGEN Y DE ACOGIDA.**

0.1. Nombre de la institución de enseñanza superior de destino:  
Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir” – en adelante UCV.

0.2. Nombre de la institución de enseñanza superior de origen:  
.....

**1. IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE**

1.1. Nombre: ..... Apellidos: .....

1.2. D.N.I. (o cualquier otro dato apropiado de identificación): .....

1.3 Sexo: V  / M

1.4 Ciudad y país: .....

1.5 Área de estudios: .....

1.6 Correo electrónico: .....

1.7 Autorizo que se utilice mi correo electrónico para futuros contactos:

Sí  / No

**2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACIÓN**

2.1 Duración del periodo de estudios:

Desde (dd/mm/aaaa) ..... Hasta (dd/mm/aaaa) .....

2.2 ¿En qué año y/o nivel de sus estudios te encontrabas durante su período de intercambio?

1°  2°  3°  4°  5°

Estudios de Formación Profesional de Grado superior y de Enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño de grado superior (Técnico superior)

Estudios de Enseñanzas artísticas superiores y universitarias de Grado (incluyendo estudios de Diplomado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico, Licenciado, Arquitecto o Ingeniero)

Estudios de Máster

Estudios de Doctorado

Otros

2.3 Considero que el período de estudios en el país de destino (España) ha sido:

Demasiado corto

Demasiado largo

Adecuado

2.4 ¿Cuáles fueron los factores que te motivaron para ir al país de destino (España)?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifica): .....

2.5 ¿Cuáles fueron los factores que te motivaron para seleccionar la UCV?

Académicos

Referencia de un compañero  (por favor, especifica):

.....

Sugerencia de la Oficina Internacional de tu universidad

Porque estaba libre

Otros  (por favor, especifica): .....

### 3. CALIDAD ACADÉMICA

3.1 ¿Cómo evalúas la calidad del personal docente de la UCV?

(Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

3.2 ¿Cómo evalúas la calidad de los cursos que has seguido y el material de estudio proporcionado por la UCV? (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

### 4. INFORMACIÓN Y APOYO

4.1 ¿Cómo obtuviste información del programa de estudios de la UCV?

A través de:

Institución de origen

Institución de acogida

- Otros estudiantes
- Antiguos estudiantes Erasmus
- Internet
- Otros  (por favor, concreta): .....
- Utilidad de esta información (Escala 1-5: 1=pobre/negativa; 5=excelente)  
1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.2 Durante tu estancia en la UCV, ¿se organizaron otros actos especiales para los estudiantes de intercambio?

Sí  / No

4.3 ¿Has recibido el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de la UCV, antes de y durante el periodo de estudios? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Institución de origen: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

UCV: 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4.4 ¿Cómo consideras tu grado de integración con los estudiantes locales en la UCV? (Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

5.1 Tipo de alojamiento en la UCV:

Alojamiento universitario

Apartamento o casa compartida con otros estudiantes

Casa particular

Otros  (por favor, especifique): .....

5.2 ¿Cómo encontraste el alojamiento?

Oficina de alojamiento de la institución

Amigos/ familia

Oferta privada

Otros  (por favor, especifique): .....

5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio (Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

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

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

## 6. EXPERIENCIA PERSONAL – EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

6.1 Valoración del aporte académico de tu estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.2 Valoración del resultado personal de tu estancia

(Escala 1-5: 1=pobre/negativo; 5=excelente)

Capacidad decisoria 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Competencias interculturales 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dominio lingüístico 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconfianza 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Independencia 1 – 2 – 3 – 4 – 5

Autoconciencia/madurez 1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.3 ¿Tuviste problemas graves durante su estancia como alumno Erasmus?

Sí  / No

En caso afirmativo, por favor explícalo:

.....  
.....  
.....  
.....

6.4 ¿Qué aspectos de tu estancia te parecieron más positivos?

Académicos

Culturales

Vivir en un país extranjero

Practicar una lengua extranjera

Amistades que viven allí

Planificación de la carrera/mejorar las perspectivas de empleo

Experiencia europea

Ser independiente

Otros  (por favor, especifica): .....

6.5 ¿Estás más motivado para trabajar en cualquier otro país extranjero, cuando finalice sus estudios, como consecuencia de su experiencia como estudiante de intercambio?

Sí  / No

6.6 ¿Crees que tu estancia como estudiante Erasmus te ayudará en tu carrera?

(Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

1 – 2 – 3 – 4 – 5

6.7 Evaluación global de tu estancia Erasmus (Escala 1-5: 1=pobre/negativa, 5=excelente):

1 – 2 – 3 – 4 – 5

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

.....  
.....  
.....

## 7. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UCV. (Escala 1-5: 1=nada; 5= mucho)

7.1 - La comunicación con la Oficina internacional ha sido fluida. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.2 - He recibido la información adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.3 - La atención ha sido la adecuada. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.4 - La ORI ha estado accesible antes y durante la estancia. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.5 - Desde Internacional han intentado solucionar tus problemas. 1 – 2 – 3 – 4 – 5  
en el plano académico, atención recibida por parte de la oficina y el coordinador internacional, acceso a la información, clses, servicios, etc...

7.6 - Valoración Global de su estancia en la UCV. 1 – 2 – 3 – 4 – 5

7.7 - ¿Recomendarías nuestra institución a estudiantes de tu universidad? Sí  / No

**8. OBSERVACIONES DE INTERÉS Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

(En el plano académico, atención recibida por parte de la Oficina Internacional y el coordinador internacional, acceso a la información, clases, servicios, etc...)

.....  
.....  
.....

Firma del estudiante: ..... Fecha: .....

## **ANEXO 8**

### **BOLETÍN OBSERVATORIO DE EMPLEO 2011-12**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA

BOLETÍN OBSERVATORIO DE EMPLEO

2011-2012



Universidad  
Católica  
de Valencia  
San Vicente Mártir

## Sumario

INTRODUCCIÓN	3
VALORACIÓN DE LOS ESTUDIOS	4
RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL PRIMER EMPLEO	6
RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE EL EMPLEO ACTUAL	7
FICHA TÉCNICA	9

## INTRODUCCIÓN

En el dinámico mercado de trabajo actual intervienen distintos agentes con diversa intensidad y diferentes funciones según los objetivos propios y las metas que se proponen; entre ellos, si nos ceñimos al mercado de trabajo universitario, podemos destacar dos actores principales: **las empresas o empleadores y los titulados universitarios o empleados**. Las empresas analizan sus necesidades de recursos humanos y utilizan los medios a su alcance en la búsqueda de candidatos que satisfagan las condiciones de partida que consideran oportunas, y que, en la mayoría de las ocasiones, no sólo se refieren a la titulación académica, sino que van acompañadas de características condicionantes específicas. En el otro lado de la balanza, los titulados abordan este mercado con la fuerza de la juventud y de su reciente adquisición de conocimientos intentando encontrar el principio de la senda del éxito en el trabajo.

Desde el Área de Prácticas y Observatorio de Empleo de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir” se ha realizado el primer estudio de inserción laboral de nuestros egresados con el objetivo de identificar datos que puedan ser interesantes y que proporcionen pautas de actuación

para el titulado en su primer contacto con la empresa, o para la Universidad como forma de monitorizar el grado de inserción laboral de sus alumnos y la satisfacción de los agentes involucrados en el proceso.

Este boletín es el resultado del desarrollo de este primer estudio de inserción laboral realizado a los egresados de la Universidad de los cursos 2008-2009 y 2009-2010. La base del estudio está constituida por una encuesta realizada en el mes de septiembre de 2011, dirigida a más de 3000 titulados de dichos cursos académicos donde abordamos **cuestiones relacionadas con el ámbito laboral** (su actividad profesional en la actualidad, el tiempo transcurrido en encontrar su primer empleo, el tipo de contrato, sector en el que desarrolla su actividad, ubicación geográfica, salario medio, dificultades y medios utilizados para encontrar su primer trabajo entre otras), con **la satisfacción de nuestros alumnos con la formación recibida** (valoración de la formación recibida y su adecuación al puesto de trabajo, la empleabilidad y el grado de relación con los estudios cursados), y las que miden los **conocimientos y aspectos más valorados por las empresas** en relación a su formación.

*Elena Floristan Imizcoz*

*Directora del Observatorio de Empleo UCV*

## VALORACIÓN DE LOS ESTUDIOS

Se han seleccionado tres preguntas que hacen referencia al grado de satisfacción del titulado tanto con la universidad donde ha cursado sus estudios como con la carrera que ha terminado, así como el convencimiento por parte del egresado por haber cursado estudios universitarios.



En una primera aproximación nos referiremos a la **satisfacción del titulado con los estudios que ha realizado**. Los titulados muestran un alto grado de satisfacción con sus estudios; más de un 96% volverían a cursar estudios universitarios, y un 81% escogerían la

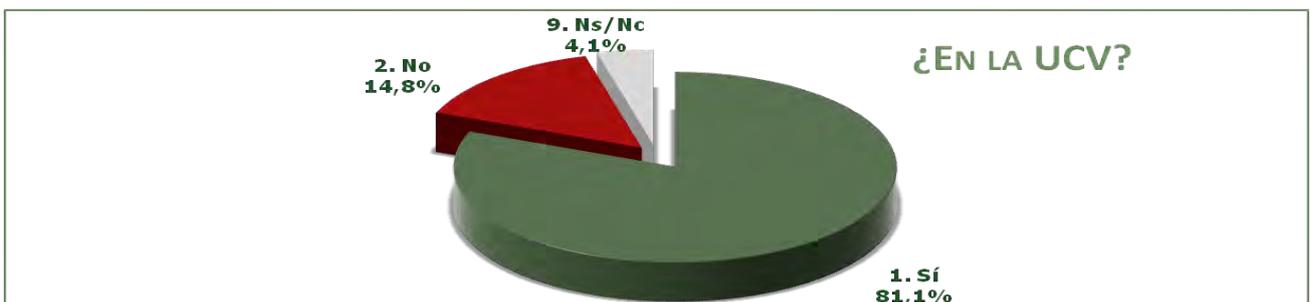
misma carrera si tuvieran que empezar de nuevo.

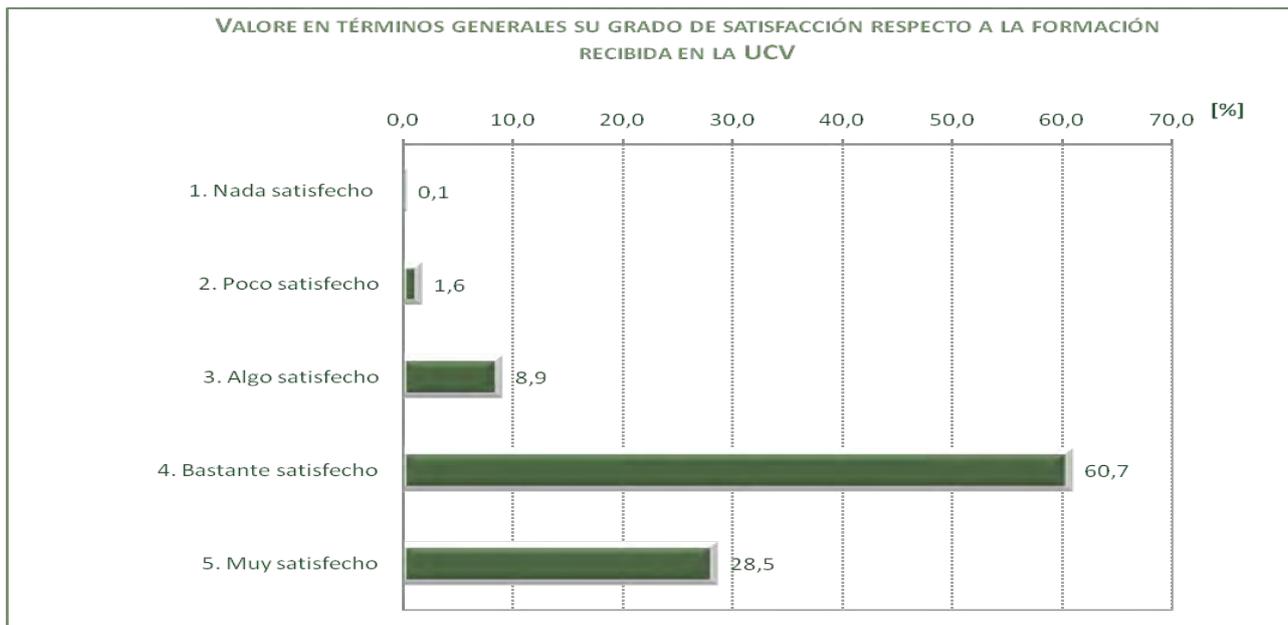
En cuanto a **la elección de la misma Universidad** si tuvieran que comenzar de nuevo sus estudios universitarios, un 81% de los encuestados contesta que escogerían de nuevo la Universidad Católica de Valencia.

Otro dato que muestra la alta satisfacción por parte de los alumnos es la



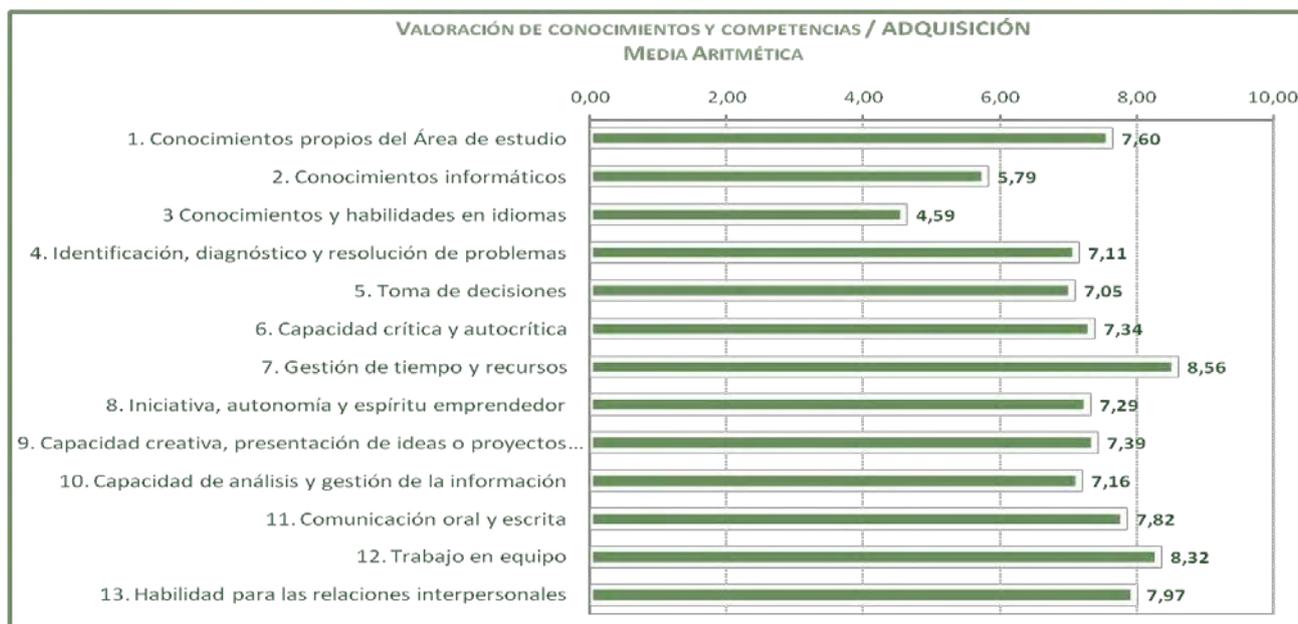
contestación a la pregunta directa en la que se les pedía que valoraran en términos generales **el grado de satisfacción respecto a la formación recibida en la UCV**

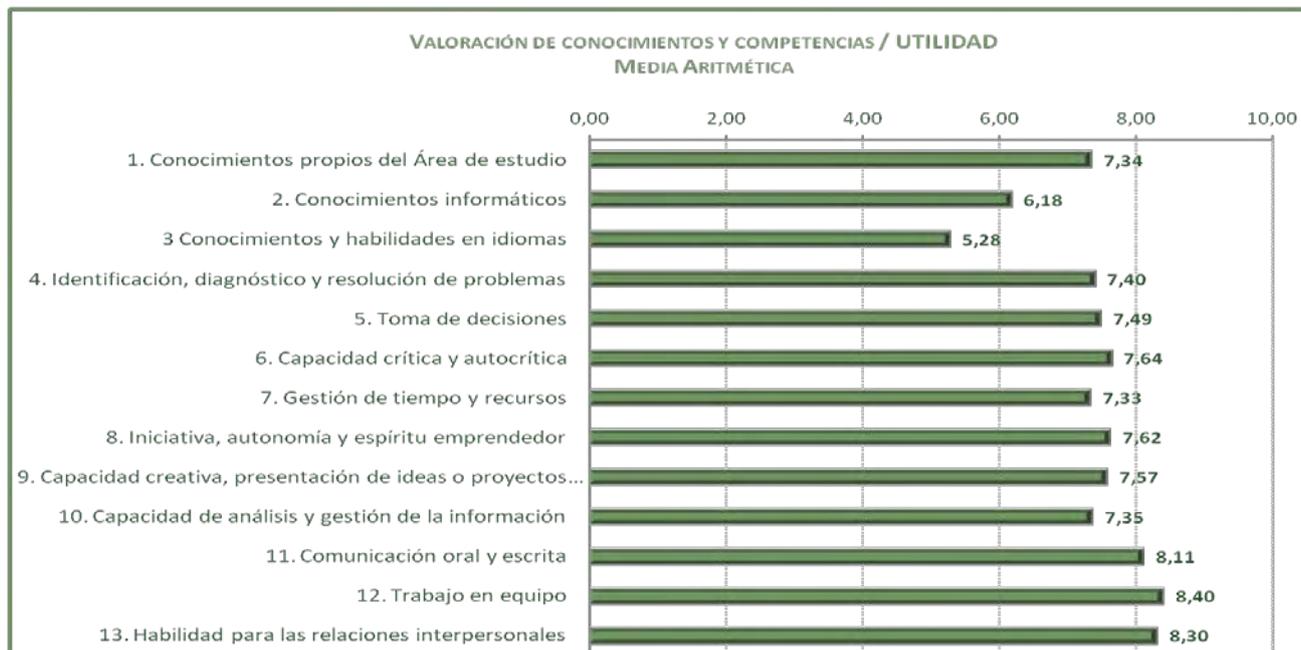




El 89,2% de titulados dice estar bastante o muy satisfecho con la formación que ha recibido. Muestra de la **continuidad de nuestros alumnos**, y por consiguiente, de la satisfacción de éstos con la propia universidad, es que del 60% de los encuestados que continuó estudiando después de sus estudios universitarios, el 48% además, lo hizo en la UCV.

Atendiendo a las competencias y conocimientos adquiridos, cabe resaltar que, durante sus estudios en la UCV, los aspectos que los alumnos consideran adquiridos y más valorados para su formación profesional son la **gestión del tiempo y el trabajo en equipo**.





Así mismo, las competencias y conocimientos más valorados en términos de utilidad en su ámbito profesional, son las **habilidades interpersonales**, el **trabajo en equipo** y la **comunicación**.

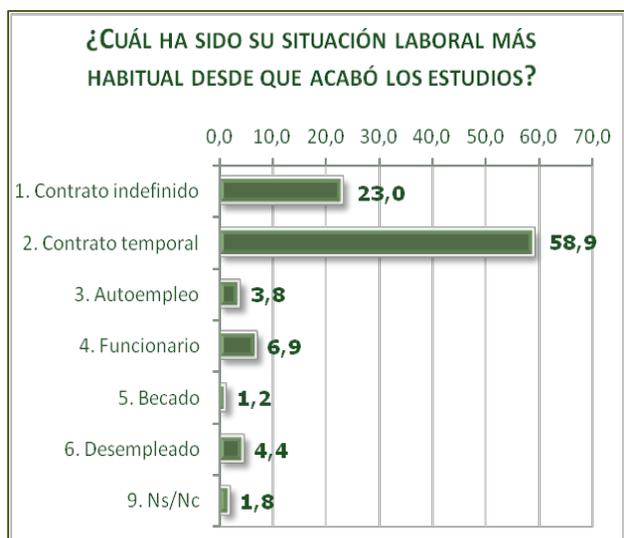
Por último, es importante destacar que al finalizar sus estudios, un 75,7% acaba con un nivel medio-alto de inglés, un 93,5% con un nivel medio-alto de informática y otro 93,5% con nivel medio-alto de valenciano.

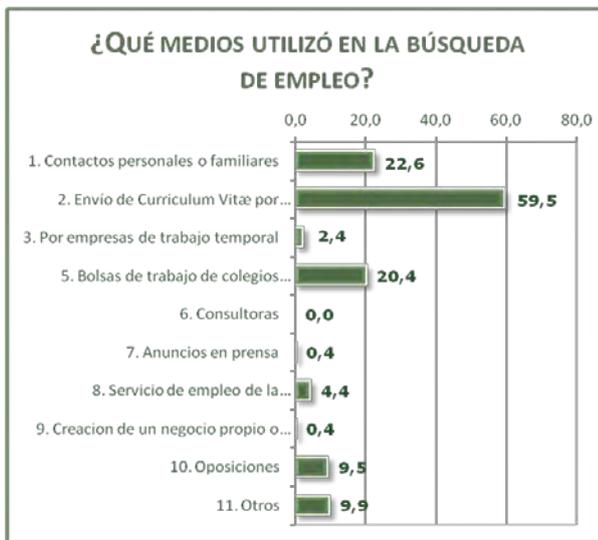
## PRIMER EMPLEO

Por lo que se refiere al **primer empleo**, el 52,9 % lo encontró en un periodo inferior a un año, siendo el contrato temporal (59%) la situación laboral más habitual, seguida del contrato

indefinido (23%). El 62,9 % desarrolló su primer empleo en la empresa privada.

En cuanto a la utilización de los medios para encontrar trabajo, en primer lugar un 59,5% de los encuestados prefieren presentar su propia candidatura, entendida como iniciativa personal sin responder a oferta concreta, en segundo lugar aparecen los contactos personales de



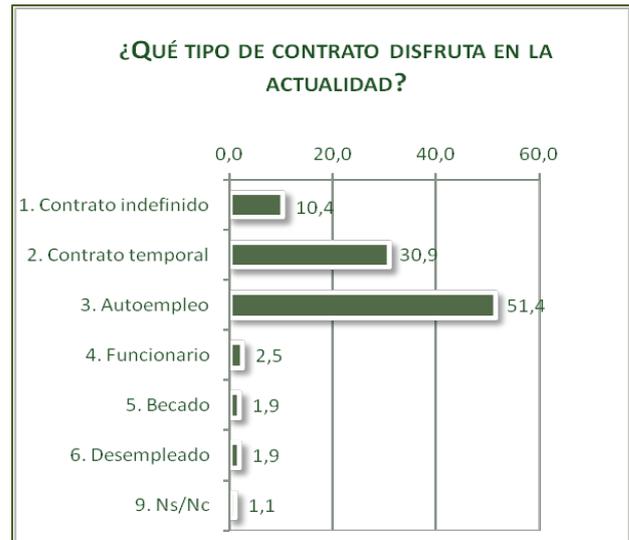


familiares, amigos, conocidos, etc. con un 22,6%, y en tercer lugar destaca el papel jugado por las bolsas de trabajo de colegios profesionales, que alcanza algo más del 16%.

Por último, en relación al primer empleo, el 70% de nuestros egresados declaran estar en un puesto que requiere el mismo nivel de estudios para el que han sido formados.

## EMPLEO ACTUAL

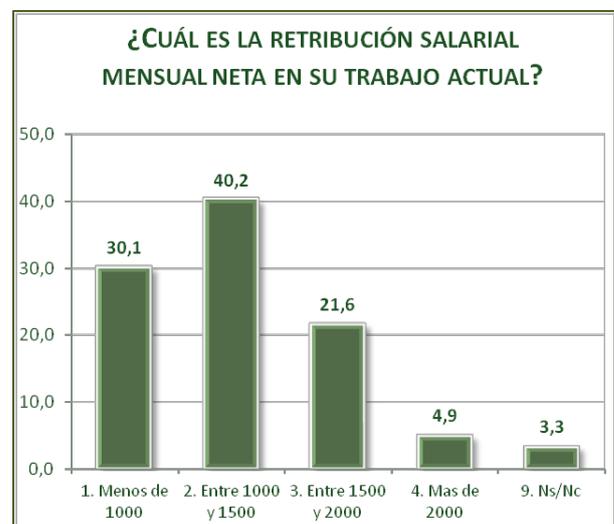
Si seguimos con la exposición de las respuestas que han dado los egresados y centrándonos en este momento en la parcela relativa al empleo actual, nos encontramos con que **el 72% está trabajando en la actualidad**, de los cuales el 57% de los encuestados está muy



satisfecho con el empleo que llevan a cabo, y el 65% considera que dicho trabajo está muy relacionado con los estudios que han cursado.

El 51% de los encuestados trabaja como autónomo en la actualidad, siendo el contrato temporal el tipo de contrato con más porcentaje (31%) de los contratos por cuenta ajena.

## La retribución salarial mensual neta

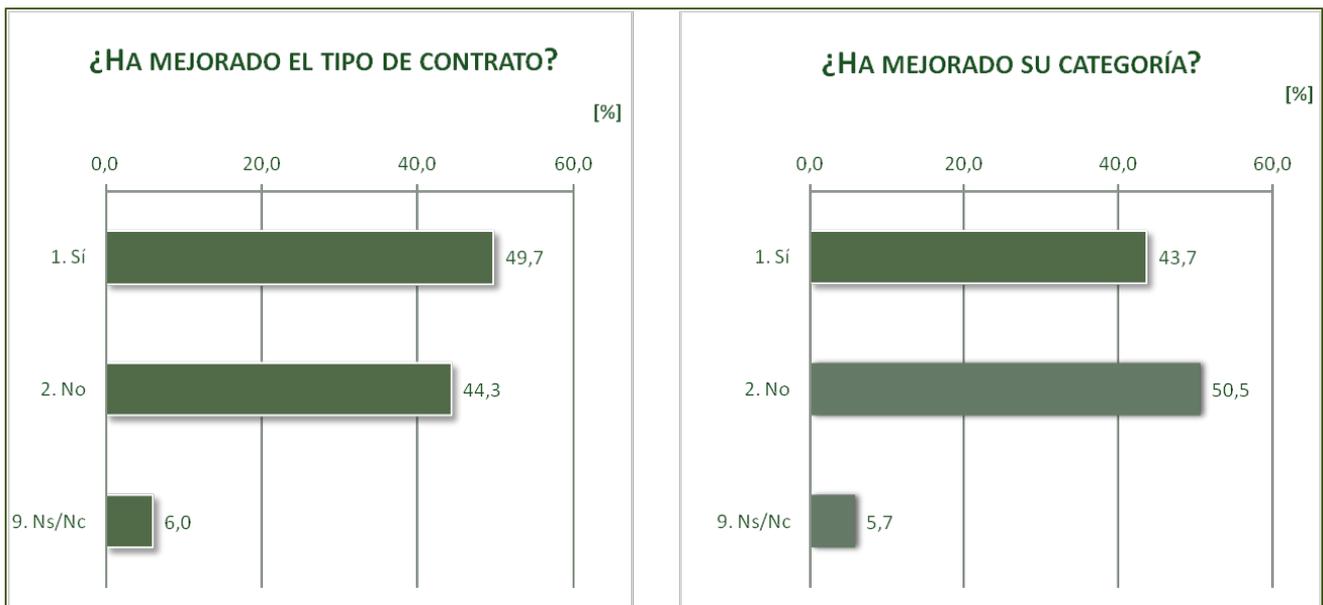


oscila entre los 1000€ y 1500€ en un 40% de los encuestados. El 30% percibe una retribución de menos de 1000€, y el 5% de más de 2000€.

Centrándonos en **el tipo de sector actividad** en el que se enmarca su empleo, se puede extraer que el 57% de los encuestados tienen un empleo en la actualidad centrado en el sector de la

enseñanza y la formación, el 28% trabaja en la rama de la salud y el 5% en el

sector empresarial. Datos que convendría destacar en comparación con su primer empleo, son que el 50% de los egresados de la UCV sostienen que ha mejorado su tipo de contrato con respecto al primer empleo que tuvo; el 43% considera que ha mejorado su categoría y el 55% considera que su actividad actual está más relacionada con sus estudios que en el primer empleo que tuvieron.



## FICHA TÉCNICA

El tipo de encuesta elegido ha sido el de encuesta telefónica. Entre las pautas de comportamiento está la de facilitar al titulado el horario de la encuesta. Éste se comprendió entre las 10:00h y las 14:00h las mañanas, y de 16:00h a 21:00h las tardes.

La muestra teórica fue de 700 entrevistas.

El número de llamadas telefónicas realizadas fue de 3124 para un total de 705 entrevistas válidas. El número total de llamadas telefónicas por entrevista completa realizada fue de 4'43.

Cuando termina el trabajo de campo se han conseguido 705 respuestas al cuestionario.

Estos datos tienen como resultado una tasa de respuesta del 22'5%.

La encuesta citada se ha realizado entre el 19 y el 26 de septiembre de 2011.