1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 6 de noviembre de 2014, Acta nº 16) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 6 de noviembre de 2014, Acta nº 16) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=48&g=2&f=1

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

- de la dirección URL https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Medicina y Odontología ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 7 de mayo de 2014. Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Formar profesionales en el área de la salud con alto nivel científico, tecnológico, ético y humanista y con proyección hacia la comunidad nacional e internacional.
- Integrar la propia personalidad, potenciando la autoestima y reconocerse como seres abiertos a la trascendencia.
- Fomentar acciones que potencien las relaciones internacionales de la Facultad y favorezcan la movilidad del profesorado y el alumnado.
- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público

• Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=48&g=2&f=1

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

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

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1.						
Proceso Facultad	**Indicador**		**11-12**	**12-13**	**13-14**	**Nº Mejora curso 13-14**
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	100,00	85,71	87,50	

1.1. Análisis de resultados

Se han alcanzado un 87,50% de los objetivos de calidad para el curso 2013-14; esto es, siete de los ocho objetivos planteados; en resumen los objetivos para el curso 2013-14 han sido:

-Mejorar el índice de satisfacción del tutor de prácticas (PAAP) del Grado en Medicina.
-Mejorar las valoraciones de las encuestas de satisfacción de las prácticas de los alumnos y de los tutores de prácticas en el Grado en Odontología.
-Mejorar la valoración de los egresados del Grado en Odontología.
-Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Bioética.
-Garantizar mecanismos de coordinación entre los tutores de Fin de Máster y los alumnos en el Máster Universitario en Bioética.
-Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Gestión Sanitaria.
-Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Desarrollo y Monitorización de Ensayos Clínicos.
-Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Endodoncia y Odontología Restauradora.

Se ha hecho un seguimiento de los mismos a lo largo del curso a través de la plantilla "P-02-F02"; para el único objetivo no alcanzado se va a abrir un aspecto de mejora que quedará reflejado en el Plan de Mejoras 2013-14.

2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 47 de fecha 7/09/2009 (Anexo 2 (cuando proceda)	
NOMBRE	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**CARGO COMISIÓN**
Dr. D. Germán Cerda Olmedo	PDI	Decano	Presidente
Dr. D. Antonio Pallarés Sabater	PDI	Decano Adjunto Odontología	Representante Grado en Odontología
Dra. Dña. Cristina de la Presentación Blasco	PDI	Vicedecana Medicina	Representante Grado en Medicina
Dr. D. Jesús Ángel Prieto Ruiz	PDI	Secretario de la Facultad	Secretario / Representante de los Postgrados / Coordinador de Calidad
D. José Rafael Blesa Blesa	PDI	Profesor	Representante PDI
Dña. María Amparo Soriano Llorens	PAS	Servicio Secretaría	Representante PAS
D. Juan José Sánchez Martínez	Alumno	Delegado alumnos	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	P-06: GESTIÓN DE PROCESOS					
Formatos	P-06-F-01					
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	84,51	81,43	85,65	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	88,80	84,80	89,63	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	5,97	6,25	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	98,04	96,67	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 100%	≥ 100%	
		Resultado obtenido	-	331,67	158,33	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	110,00	103,33	108,33	

PROCEDIMIENTO AUDIT:	2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)					
Enlace	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=48&g=2&f=1 (Ver proceso 2)					
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2*	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,65	
		% participación	-	-	33,85 %	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN					
Formatos	PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07					
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	≥ 30	≥ 30	≥ 30	
		Resultado obtenido	32	52	42	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS					
Formatos						
Proceso	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora

Facultad						curso 13-14
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-28: PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL					
Formatos	PCA-28-F-01, PCA-28-F-07 y PCA-28-F-16					
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT* *Encuesta de Satisfacción con el PAT, ítem 2*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,38	3,50	3,20	
		% participación	-	-	68,33 %	

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS					
Formatos	PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04					
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN					
Formatos	P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04					
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	53,23	56,45	50,00	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	8,06	11,29	20,00	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	22,58	27,42	23,33	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	76,32	40,00	45,00	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* *Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,7	3,87	3,53	
		% participación	-	-	28,00 %	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	42,41	21,57	22,50	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* *Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,53	3,8	3,60	
		% participación	-	-	93,00 %	

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: **DOCENTIA**

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

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2012/2013
WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/INFORME_IMPLANTACION_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	
		Resultado obtenido	0,00	0,00	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	≤ 30%	≤ 30%	≤ 30%	
		Resultado obtenido	27,27	16,66	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	72,73	83,33	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	≥ 0%	≥ 0%	
		Resultado obtenido	0,00	0,00	0,00	

RESULTADOS PROVISIONALES
Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2013/2014
Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19*	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	4,75	4,71	4,76	
		% participación	-	-	33,85 %	

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

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	≥ 40	≥ 40	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	56,70	50,84	33,85	

3.1. Análisis de resultados

En el curso 2013-14 los resultados de las principales tasas del título siguen siendo muy positivos, es destacable que se siga manteniendo el buen resultado de la tasa de matriculación.

La asistencia a los talleres que ofrece el Servicio de Orientación ha sido satisfactoria; el índice de satisfacción con el Programa de Acción Tutorial también ha obtenido un resultado por encima del valor esperado.

En cuanto a las tasas de PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo, los resultados para el curso 2013-14 se han estabilizado en torno a unos las valores promedios de los últimos cursos.

También los datos de formación del PDI / PAS en el curso 2013-14 han superado los resultados esperados, y por tanto, son positivos.

Por último, comentar que los resultados de participación alcanzados en las encuestas de evaluación de la actividad docente han sufrido un retroceso como consecuencia del cambio producido en el sistema de pases de encuestas, en el curso 2013-14 se ha pasado a un sistema de pase de encuestas on-line, y esto ha supuesto que los alumnos rellenen menos encuestas y por tanto disminuya la participación, desde la Facultad se ha insistido y se va a continuar insistiendo a los alumnos en la importación de participar en las encuestas como mecanismo para recoger información sobre la docencia, si bien, y dado que las encuestas son voluntarias va ser difícil aumentar sensiblemente la participación.

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=48&g=2&f=1
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp	
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=48&g=2&a=1&f=1&intro=1	
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf	

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* *Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18*	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	7,95	6,25	3,02	
		% participación	-	-	21,66 %	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* *Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15*	Resultado esperado	≥ 7	≥ 7	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	5	2,90	
		% participación	-	-	70,00 %	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo) Cursos 2011-12 y 2012-13
* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo) Curso 2013-14

4.1. Análisis de resultados

Los resultados de satisfacción de los alumnos y tutores con la gestión de las prácticas del Grado en Odontología ha mejora sus resultados con respecto al curso 2012-13.

Los resultados alcanzados se consideran satisfactorios, y se ha situado por encima de sus valores esperados, no obstante el dato de participación en la encuesta de prácticas del alumno no ha sido elevado y por tanto se va a insistir en aumentar la participación en esta encuesta durante el curso 2014-15.

5. Programas de movilidad.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES
Formatos:	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=48&g=2&m=9&f=1	
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp	

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **enviados**	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	≥0,5%	≥1%	≥1%	
		Resultado obtenido	0,74%	1,67%	3,94	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	≥ 5%	≥ 5%	≥ 5%	
		Resultado obtenido	5,51	7,66	10,84	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes* *Encuesta final del estudiante OUT estudios, ítem 9.7 Encuesta final del estudiante OUT prácticas, ítem 8.8*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	4	4,25	
		% participación	-	-	50,00 %	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **recibidos**	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	≥0,5%	≥1%	≥1%	
		Resultado obtenido	0,74%	2,67%	3,94	
	Índice de satisfacción del alumno recibido* *Encuesta de opinión del programa de movilidad estudiantes IN, ítem 7.6*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	5	-	3,67	
		% participación	-	-	37,50 %	

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

5.1. Análisis de resultados

Se mantiene la tendencia positiva tanto en la participación de alumnos enviados como recibidos, además se ha hecho un importante esfuerzo por aumentar la ratio oferta de plazas y alumnos matriculados. Los programas de movilidad de nuestra titulación se gestionan a nivel de la Universidad a través de la Oficina de Relaciones Internacionales y a nivel de Facultad con el Coordinador de Internacional. Además estos buenos resultados de participación vienen acompañados de unos muy buenos resultados de satisfacción tanto de los alumnos enviados como de los recibidos, por lo que se espera mantener en los próximos cursos estos buenos niveles de participación y de satisfacción.

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

El Área de Prácticas y Empleo ha realizado un estudio sobre la inserción laboral de los egresados de los cursos 2008-09 y 2009-10 disponible en la página web de la Universidad a través del siguiente enlace: https://www.ucv.es/documentos/BOLETIN%20observatorio%20de%20empleo%202011-2012.pdf.

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* *Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,28	2,86	3,09	
		% participación	-	-	46,80 %	

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Porcentaje de titulados trabajando	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

6.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los egresados ha obtenido un resultado satisfactorio en el curso 2013-14, el resultado ha vuelto a aumentar situándose en un valor que se considera muy positivo, además el resultado de participación en la encuesta también ha sido muy positivo.

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD | **PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dG9CalZTR3FsdWZTVExPZ3Q0TzlUWFE6MA#gid=0

Informe de Satisfacción del PDI del Grado en Odontología en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado *Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	6,97	2,99	
		% participación	-	-	25,00 %	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo) Curso 2012-13
* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo) Curso 2013-14

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGQyQkdZdmt3amRFSW1BamZRRzQxLWc6MA#gid=0

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

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. *Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	6,96	3,13	
		% participación	-	-	58,00 %	

* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10- Muy de acuerdo) Curso 2012-13
* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo) Curso 2013-14

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. *Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19*	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	4,75	4,71	4,76	
		% participación	-	-	33,85 %	

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

Encuesta Satisfacción General de Estudiantes con la Titulación

Enlace Encuesta: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=126&c=243027873

Informe de Satisfacción General de los Estudiantes del Grado en Odontología en el Anexo 15 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción general del estudiante. *Encuesta de Satisfacción General del Estudiante con la Titulación, ítem 23*	Resultado esperado	-	-	≥ 2	
		Resultado obtenido	-	-	2	
		% participación	-	-	8,33%	

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

Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)
Enlace encuesta estudiante https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0 Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Grado de Odontología en el Anexo 9 (cuando proceda)
Enlace encuesta Tutor externo de prácticas https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXlZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0 Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Grado de Odontología en el Anexo 10 (cuando proceda)
Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)
Enlace estudiantes enviados: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=37&c=1765488656 Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Grado de Odontología en el Anexo 11 (cuando proceda)
Enlace estudiantes recibidos: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=67&c=350118863 Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Grado de Odontología en el Anexo 12 (cuando proceda)
Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)
Enlace Encuesta: https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUkE6MQ#gid=0 Informe de Satisfacción Egresados del Grado de Odontología en el Anexo 13 (cuando proceda)

Encuesta Satisfacción del Programa de Acción Tutorial (PAT) (Ver indicadores en Apartado 1)
Enlace Encuesta: https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=103&c=1524899887 Informe de Satisfacción del PAT del Grado de Odontología en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los principales grupos de interés que intervienen en el título directamente, PDI, alumnos y PAS, se obtiene a través de una encuesta que se remite a dichos grupos; los resultados obtenidos en el curso 2013-14 han sido satisfactorios, y no se ha obtenido en ninguna caso valoraciones negativas; en todos caso hay que seguir insistiendo en alcanzar una participación adecuada en algunas encuestas como por ejemplo la encuesta general del estudiante.

8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=48&g=2&f=1
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx	
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)	

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 7	≤ 7	≤ 7	
		Resultado obtenido	5,67	2,93	2,62	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	

8.1. Análisis de resultados

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

Durante el primer semestre del curso 2013-14 se han recibido 24 comunicaciones al buzón, con la siguiente distribución:

-7 sugerencias.
-0 quejas.
-3 felicitaciones
-14 no procede

Todas las comunicaciones han sido internas, esto es por alumnos o PDI / PAS a través de la intranet, y todas han sido respondidas.

En el segundo semestre se han recibido 13 comunicaciones, como el primer semestre todas han sido internas, y la distribución de las mismas ha sido la siguiente:

-3 sugerencias.
-0 quejas.
-8 felicitaciones
-2 no procede

El tiempo de respuesta promedio de las comunicaciones al buzón ha sido de 2,62 días, esto es, inferior a los resultados obtenidos en los cursos 2011-12 y 2012-13.