INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN ODONTOLOGÍA

CURSO 2012/13

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

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

CRITERIO 3: Actualizaciones/modificaciones del plan de estudios.

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

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

CRITERIO 6: Evaluación de los indicadores.

INFORME GLOBAL.

ANEXOS

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

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

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=48&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 Grado en Odontología, 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 pude acceder a la página web del Grado en Odontología a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=48&g=2&a=1&f=1&intro=1

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	**INFORME DE ACTUALIZACIONES / MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS (CRITERIO 3)**	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA GRADO EN ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-01 Ed.01	CURSO 2012-13	FECHA: 31/01/2014

ACTUALIZACIÓN/MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO	FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES	ENLACE WEB
Desde el último informe de seguimiento definitivo de la AVAP con fecha 28 de junio de 2013 no ha habido ninguna actualización ni modificación del plan de estudios.	-	-	-	-	-

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 2. Organización y funcionamiento del título:

Se recomienda que las guías docentes incluyan los contenidos prácticos a realizar: prácticas de laboratorio, seminarios, etc.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Se van a incluir los resultados prácticos de aprendizaje en todas las guías docentes del Grado que incluyan contenidos prácticos.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_plan_guias.asp?t=48&g=2&a=1&f=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 3. Cambios introducidos en el plan de estudios:
Queda pendiente una modificación del plan de estudios con informe no favorable de 31 de octubre de 2012.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Se ha vuelto a enviar a la ANECA la memoria modifica del Grado y se está a la espera de recibir el informe favorable.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

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

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

Criterio 5. Grado de implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad:

Respecto a la inserción laboral, en su informe de resultados del curso 2011-12, señalan que ha finalizado la primera promoción de alumnos y que han valorado su opinión. Sin embargo, si se implantó en el 2009, no pueden haber finalizado, como consta también en sus tasas de eficiencia y graduación, que dice que no procede.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

Los datos de inserción laboral que se ofrecen de los alumnos egresados se refieren a aquellos alumnos que accedieron al Grado mediante reconocimiento de créditos, tal y como se definen las tasas de eficiencia y graduación no es posible calcular el resultado dado que no se pueden incluir a aquellos alumnos que se gradúan con algún crédito reconocido, es por ello, que en dichas tasas se indica que no procede.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=48&g=2&a=1&f=1

DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

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

Tasa PDI Doctor: Los datos señalan que la evolución respecto del año 2009 no ha mejorado. Esta era una recomendación de AVAP para hacer especial seguimiento en estos años.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

La tasa de PDI Doctor se mantiene en valores en torno al 60% durante los cuatro cursos analizados, y nunca ha obtenido un resultado inferior al 50%. Se considera que el resultado es satisfactorio para el modelo docente que se oferta en el que es muy necesario para nuestros egresados un alto contenido de prácticas que se realiza a través de profesionales en activo que en la mayoría de los casos no dispone del título de Doctor.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=48&g=2&a=1&f=1

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

Tasa PDI a tiempo completo: Los datos señalan que la evolución respecto del año 2009 no ha mejorado. Esta era una recomendación de AVAP para hacer especial seguimiento en estos años.

TIPO DE INFORME:

Seguimiento AVAP

FECHA DEL INFORME:

28 de Junio de 2013

ACCIONES PROPUESTAS:

La tasa PDI a tiempo completo para el curso 2012-13 ha obtenido un resultado de 27,42% frente al 22,58% del curso 2011-12 En el mismo sentido que con la tasa de PDI Doctor se necesita un porcentaje elevado de profesionales en activo que no están vinculados a tiempo completo en la titulación.

RESPONSABLE:

Decano de la Facultad.

FECHAS E APLICACIÓN:

Septiembre 2013

ENLACE WEB:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=48&g=2&a=1&f=1

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 14) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 31 de enero de 2014, Acta nº 14) 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 27 de febrero de 2012. Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

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

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**		**10-11**	**11-12**	**12-13**	**Nº Mejora curso 12-13**
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	100,00	85,71	

1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2012-13 se aprobaron en la comisión de calidad de fecha 1 de octubre de 2012, estos objetivos se plantean para toda la Facultad, por lo que algunos son específicos de titulaciones concretas y otros hacen referencia a procesos generales de la Facultad, en resumen los objetivos planteados para el curso 2012-13 han sido:

-Ampliar la oferta formativa de la Facultad.
-Motivar e incentivar la formación práctica de los alumnos.
-Reducir la tasa de profesores por créditos en el Grado en Medicina.
-Aumentar el número de Doctores Acreditados en el Grado en Medicina.
-Mejorar la comunicación entre el Equipo Decanal y los alumnos.
-Potenciar la actividad docente práctica del Grado en Medicina a través de las simulaciones y ECOES.
-Potenciar la movilidad internacional en los Grados de Medicina y Odontología.

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

En el curso 2011-12 se cumplieron el 100% de los objetivos propuestos, en el curso 2012-13 se han alcanzado seis de los siete objetivos planteados, esto es, un 85,71% de los mismos. El único objetivo que no se ha alcanzado ha sido "Potenciar la movilidad internacional en los Grados de Medicina y Odontología", problemas administrativos referentes al reconocimiento de créditos en la Universidad de destino de un gran número de alumnos de nuestra Facultad que, inicialmente se habían inscrito en los programas de movilidad para participar, han ocasionado que finalmente no participaran en el programa y no se alcance el resultado previsto.

2. Responsables del SGIC

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 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
Dña. Silvia Martí Álamo	PDI	Profesora	Representante PDI
Dña. María Amparo Soriano Llorens	PAS	Servicio Secretaría	Representante PAS
Dña. Marta Bertolín Colilla	Alumna	Delegada 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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	85,05	84,51	81,43	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	88,78	88,80	84,80	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	2,99	5,97	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 100%	
		Resultado obtenido	-	-	331,67	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	110,00	110,00	103,33	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN					
Formatos	PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07					
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	≥ 30	≥ 30	
		Resultado obtenido	-	32	52	

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS					
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Definición de perfiles y captación de estudiantes	Índice de Satisfacción del PAT*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,90	3,38	3,50	

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

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:	P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN					
Formatos	P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04					
Proceso Facultad	**Indicador**		**10-11**	**11-12**	**12-13**	**Nº Mejora curso 12-13**
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	58,62	53,23	56,45	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	1,72	8,06	11,29	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	22,41	22,58	27,42	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	51,03	76,32	40,00	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,7	3,87	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	71,59	42,41	21,57	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida*	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,53	3,8	

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO. PROGRAMA DOCENTIA

PROCESO: **DOCENTIA**						
WEB	https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp					
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2011/2012 WEB: https://www.ucv.es/documentos/calidad/INFORME_IMPLANTACION_DOCENTIA-UCV_2011-12.pdf						
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	**Indicador**		**10-11**	**11-12**	**12-13**	**Nº Mejora curso 12-13**
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	
		Resultado obtenido	0,00	0,00	0,00	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	≤ 30%	≤ 30%	
		Resultado obtenido	33,33	27,27	16,66	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	33,33	72,73	83,33	
	Porcentaje de profesores	Resultado esperado	-	≥ 0%	≥ 0%	

	evaluados excelente	Resultado obtenido	33,33	0,00	0,00	

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		**10-11**	**11-12**	**12-13**	**Nº Mejora curso 12-13**
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	-	≥ 40	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	63,74	56,70	50,84	

R RESULTADOS PROVISIONALES
Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2012/2013
Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013

3.1. Análisis de resultados

Los resultados de las tasas de rendimiento, éxito, abandono, eficiencia de los graduados y graduación han sido satisfactorios y se sitúan por encima de sus valores esperados. También es destacable el resultado de la tasa de matriculación, que se mantiene en valores muy positivos durante los tres últimos cursos. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido es plenamente satisfactorio.

La asistencia a los talleres de orientación que ofrece el Servicio de Orientación en nuestra sede sigue siendo satisfactoria. También los resultados del Programa de Acción Tutorial son positivos y la tendencia de los tres últimos cursos es satisfactoria.

En cuanto a las tasas referentes al profesorado, la proporción de PDI Doctor se mantiene estable y por encima de los valores esperados, y donde se observa una tendencia positiva es tanto en el PDI Doctor Acreditado como en el PDI a Tiempo Completo, ambas tasas por encima también de sus valores esperados.

Los resultados de la formación del PDI en el curso 2012-13 han sido satisfactorios tanto a nivel de participación como de satisfacción; el descenso en la participación del PDI se debe a que en el curso 2012-13 los resultados obtenidos se corresponden sólo con los departamento de la Facultad de Medicina y Odontología; los resultados de los cursos 2010-11 y 2011-12 se obtuvieron a nivel global de la Universidad, y en esos datos se incluían todos los departamentos transversales de la Universidad. El PAS de la Universidad no está asignado a ninguna titulación en concreto, por lo que el resultado que se ofrece es a nivel global de la UCV, la participación del PAS ha sido satisfactoria y el índice de satisfacción muy positivo, superando el nivel del curso 2011-12.

La tasa de participación de los alumnos en las encuestas de evaluación del profesorado ha sido satisfactoria, se ha alcanzado una tasa del 50,84%, resultado superior al valor mínimo esperado del 40%. Los resultados de Docentia siguen siendo satisfactorios.

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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	2
		Resultado obtenido	-	7,95	6,25	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 7	2
		Resultado obtenido	-	-	5	

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

4.1. Análisis de resultados

La valoración global de las prácticas de los alumnos ha sido inferior al resultado esperado e inferior al resultado del curso 2011-12, concretamente se ha obtenido un resultado de 6,25 sobre 10, las peores valoraciones en la encuesta de satisfacción han sido los ítems “la organización de las prácticas ha sido adecuada”, “el centro/empresa me ofreció una orientación adecuada” y “el centro / empresa es adecuado al programa de prácticas” que han obtenido una valoración de 5 sobre 10, también se ha obtenido una valoración baja en el ítem “pude escoger las prácticas entre diversas propuestas”, en este sentido, a los alumnos del Grado se les comunica desde el inicio del primer curso que las Prácticas Externas se realizan en las Clínicas Universitarias. También, el resultado de la encuesta de satisfacción del tutor de Prácticas ha sido inferior al esperado; para corregir estos dos resultados , se va a abrir un aspecto de mejora en relación con la organización de las prácticas del Grado y se espera que el resultado de las encuestas de satisfacción de los alumnos y tutores mejore en la evaluación del curso 2013-14.

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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes **enviados**	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	≥0,5%	≥1%	
		Resultado obtenido	0,00%	0,74%	1,67%	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados	Resultado esperado	-	≥ 5%	≥ 5%	
		Resultado obtenido	-	5,51	7,66	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	4	
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%	
		Resultado obtenido	0,00%	0,74%	2,67%	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	5	-	

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

5.1. Análisis de resultados

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. El ratio oferta de plazas / número de matriculados nos permite conocer el porcentaje de alumnos que podrían participar en un programa de movilidad, en nuestra titulación el resultado obtenido es satisfactorio. Los resultados en cuanto a número de alumnos enviados y recibidos son muy positivos y van en aumento, también destaca el buen resultado del índice de satisfacción del alumno enviado; la experiencia de la Facultad es escasa y se está haciendo un importante esfuerzo por aumentar el número de participantes en los próximos cursos.

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado		≥ 3	≥ 3	3
		Resultado obtenido		3,28	2,86	

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

6.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los egresados ha obtenido un resultado inferior al del curso 2011-12 e inferior al esperado; analizando los ítems de la encuesta se observa que las peores valoraciones son las siguientes: "pude escoger las prácticas entre diversas propuestas", "comunicarse de forma escrita en un idioma extranjero" y "comunicarse oralmente en un idioma extranjero"; para corregir estas valoraciones se va a abrir un aspecto de mejora, en el caso de las prácticas, tal y como se ha indicado en el punto 4, a los estudiantes se les comunica desde el primer curso que las prácticas se realizan en las Clínicas Universitarias, y para corregir las valoraciones referentes al idioma extranjero la titulación va a presentar una memoria modifica a lo largo del curso 2013-14 a la ANECA en donde se introduzca la posibilidad de cursar asignaturas en inglés, todo ello queda detallado en el Plan de Mejoras.

En cuanto a datos de inserción laboral, desde la propia titulación se realiza un seguimiento de los alumnos que han finalizado sus estudios de Grado, en este sentido podemos ofrecer los siguientes datos referentes a los dos últimos cursos:

Promoción	Nº Alumnos	Trabajo	Máster	Trabajo y Máster	Inactivos
11-12	32	8	10	6	8
12-13	28	11	9	6	2

Se considera que los resultados obtenidos de nuestros egresados en cuanto a su situación actual son satisfactorios dada la situación económica actual.

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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	
		Resultado obtenido	-	-	6,97	

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

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

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

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

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato Papel. Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	4,79	4,75	4,71	

* 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 del PDI ha obtenido un resultado que prácticamente coincide con el valor esperado, por tanto, no se va a abrir ningún aspecto de mejoras, además es el primer año que se implanta esta evaluación y no se dispone de un histórico de referencia. La evaluación del PAS ha obtenido casi el mismo resultado, y tampoco se va a abrir ningún aspecto de mejora, en este caso, la evaluación es global para toda la UCV puesto que el PAS no está adscrito a ninguna titulación en concreto.

Por último, la evaluación de la actividad docente ha obtenido un resultado positivo, esta evaluación se mantiene en valores muy similares durante los tres últimos cursos.

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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	≤ 7	≤ 7	
		Resultado obtenido	-	5,67	2,93	
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	

8.1. Análisis de resultados

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

Durante el primer semestre del curso 2012-13 se han recibido 169 comunicaciones al buzón, con la siguiente distribución:

-32 sugerencias.
-1 quejas.
-2 felicitaciones
-134 no procede

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

Las 134 comunicaciones en el buzón que no procedían hacían referencia a la imposición de clases en el período de exámenes, a todas ellas se ha respondido indicando que esta cuestión se aprobó en Consejo de Gobierno consensuado con los representantes de los delegados de toda la Universidad.

En el segundo semestre se han recibido 22 comunicaciones, como el primer semestre todas han sido internas, la distribución de las mismas ha sido la siguiente:

-12 sugerencias.
-6 quejas.
-3 felicitaciones
-1 no procede

Por último, es destacable la evolución positiva del tiempo de respuesta de las comunicaciones al buzón con respecto al curso anterior, estableciéndose en un promedio de 2,93 días; además todas las comunicaciones recibidas a través del buzón han sido contestadas.

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de Medicina y Odontología.

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

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

2. Análisis de las mejoras propuestas en informes anteriores

CURSO 2010/2011

ACCIÓN DE MEJORA
No realizar actuaciones de orientación profesional propia.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Los cambios institucionales realizados en la Facultad no han permitido desarrollar los foros de orientación profesional en Podología y Fisioterapia. En el Grado en Odontología desde el Servicio de Orientación y en colaboración con algunos profesores de la titulación se han desarrollado jornadas específicas para los alumnos de los últimos cursos del Grado.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Necesidad de mayor implicación docente y con la actividad universitaria de los PAAP.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
El PAAP de la Facultad se ha implicado más en la actividad docente, muchos de ellos han sido incorporados a las ECOES.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Información poco detallada sobre la movilidad de los estudiantes en la Web.
ESTADO

Finalizada
RESULTADO
Se han realizado varias reuniones entre el Coordinador de Internacional, los Vicedecanos y el Técnico de Calidad y se ha elaborado una guía de funcionamiento propia para la Facultad, también se ha ampliado la información pública en el apartado movilidad de las titulaciones de la Facultad.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en el grado.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se han implantado varios encuestas durante el curso 2011-12: -Encuesta egresados. -Encuesta PDI. -Encuesta PAS.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Bajo número de Doctores Acreditados.
ESTADO
En proceso.
RESULTADO
La acción de mejora finaliza en julio de 2014, no obstante ya se ha aumentado considerablemente el porcentaje de Doctores Acreditados en la Facultad. En el Grado en Medicina se ha pasado de un 4,65 en el curso 2011-12 a un 13,86 al finalizar el curso 2012-13; y en el Grado en Odontología se ha pasado de un 1,72 en el curso 2010-11 a un 11,29% al final del curso 2012-13.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Escasa disponibilidad horaria del PDI para los cursos presenciales.
ESTADO
En proceso.

RESULTADO
Se ha potenciado desde el e Decanato la participación del PDI en los cursos de formación, como lo demuestra que se hayan inscrito 26 profesores al Programa Sapiens (semipresencial).
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Escasa especialización del servicio de compras en el ámbito de la odontología.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Se ha mejorado la planificación en los pedidos de compras aumentando el número de pedidos durante el año.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
No existe una página web propia de la Facultad de Medicina.
ESTADO
En proceso.
RESULTADO
Se está pendiente de elaborar la estructura de la web.
OBSERVACIONES

CURSO 2011-12

ACCIÓN DE MEJORA
No existen encuestas de satisfacción para algunos colectivos implicados en la Facultad.
ESTADO
Finalizada.
RESULTADO
Durante el curso 2012-13 se han puesto en marcha todas las encuestas de los colectivos implicados en la Facultad que estaban pendientes:

-Encuestas para los alumnos de prácticas y para los tutores de prácticas. -Encuestas para los alumnos enviados y recibidos. -Encuesta para el PDI de la titulación.
OBSERVACIONES

ACCIÓN DE MEJORA
Escasa movilidad de los estudiantes de la Facultad.
ESTADO
En proceso.
RESULTADO
Durante el curso 2012-13 se ha aumentado el número de participantes, se ha pasado de tres alumnos enviados a seis.
OBSERVACIONES

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

3. ACCIONES DE MEJORA

Nº de mejora:	**1**
Acción de Mejora	
Mejorar el índice de satisfacción del tutor de prácticas (PAAP) del Grado en Medicina para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
-Elaborar un listado con todos los PAAP que incluya: nombre, teléfono, correo electrónico, centro, departamento y asignatura. -Introducir en el programa de prácticas los datos del listado y verificar los datos, añadiendo o eliminando los registros necesarios. -General un listado de los PAAPs y los alumnos asignados por periodo con el teléfono y el correo electrónico de los alumnos, listado que se envía a los PAAPs previo al inicio de las prácticas y se le comunica al alumno a través de la intranet. -Elaborar un documento informativo para el alumno del centro de prácticas asignado que incluya: centro, persona/s de contacto y horario. -Elaborar una ficha de incidencia tanto para el PAAP como el alumno que incluya: fecha, centro, fuente (alumno o PAAP), asignatura e incidencia. -Análisis de los coordinadores de prácticas por semestre. -Revisión índice de satisfacción del PAAP.	
Responsable de la Tarea	
Coordinadores de Prácticas.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: listados de centros de prácticas y alumnos, ficha de incidencias, memoria de prácticas. Recursos humanos: reuniones de los coordinadores de prácticas. Recursos informáticos: programa de prácticas.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción de los tutores de prácticas.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen los tutores de las mismas.	
Resultados esperados	
Mejorar el índice de satisfacción del tutor de prácticas para el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**2**
Acción de Mejora	
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.	
Tareas a desarrollar	
- Nombrar un responsable de prácticas del Grado en Odontología. - Establecer un calendario de prácticas para el curso 2013-14. - Remitir el calendario de prácticas a los alumnos y a los tutores de prácticas de las Clínicas Universitarias. - Elaborar una ficha de incidencias. - Establecer un calendario de reuniones periódicas con los delegados de los alumnos referentes a los problemas y cuestiones de las prácticas. - Revisar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas. - Revisar el índice de satisfacción de los tutores de prácticas.	
Responsable de la Tarea	
Coordinadores de Prácticas .	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos materiales: calendario de prácticas y ficha de incidencias. Recursos humanos: reuniones con los delegados de alumnos.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción de los alumnos de prácticas. Índice de satisfacción de los tutores de prácticas.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión de las prácticas y la evaluación que hacen tanto los alumnos como los tutores de las mismas.	
Resultados esperados	
Mejorar el índice de satisfacción del alumno de prácticas y del tutor de prácticas para el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**3**

Acción de Mejora

Mejorar la valoración de los egresados del Grado en Odontología. El índice de satisfacción de los egresados del Grado en Odontología ha obtenido un resultado inferior al esperado. Las valoraciones en donde se va a centrar la acción de mejora van a ser en lo referente a comunicarse de forma oral y escrita en un idioma extranjero.

Tareas a desarrollar

-Preparar memoria modifica del Grado en Odontología en inglés.

-Enviar a la Oficina de Verificación y Acreditación.

-Revisión Oficina de Verificación y Acreditación e introducción de modificaciones.

-Enviar a la ANECA.

-Aprobación ANECA.

-Implantación Grado en Ingles.

Responsable de la Tarea

Decano Adjunto Odontología.

Temporalización

Septiembre 2013 - Julio 2014

Recursos necesarios

Recursos materiales: memoria modifica.

Recursos humanos: reuniones de preparación de la memoria.

Recursos informáticos: herramienta informática para introducir la memoria modifica.

Indicador asociado

Índice de satisfacción de los egresados.

Responsable seguimiento

Coordinador de Calidad.

Beneficios esperados

Ampliar la oferta formativa de la Facultad mediante la implantación del Grado en inglés.

Resultados esperados

Mejorar el índice de satisfacción de los egresados para el curso 2013-14.

Nº de mejora:	**4**
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Bioética para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad. -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.	
Responsable de la Tarea	
Coordinadora del Máster.	
Temporalización	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
Resultados esperados	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**5**
Acción de Mejora	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Gestión Sanitaria para el curso 2013-14.	
Tareas a desarrollar	
-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad. -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.	
Responsable de la Tarea	
Directores del Máster.	
Temporalización	
Diciembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.	
Resultados esperados	
Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.	

Nº de mejora:	**6**

Acción de Mejora

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 para el curso 2013-14.

Tareas a desarrollar

-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad.

-Asignar los códigos de las asignaturas.

-Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad.

-Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta.

-Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad.

-Volver a enviar los enlaces en el caso de que la participación siga siendo inferior al 20%.

Responsable de la Tarea

Director del Máster.

Temporalización

Diciembre 2013 - Julio 2014

Recursos necesarios

Recursos humanos: asignación de códigos.

Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.

Indicador asociado

Tasa de respuesta de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.

Responsable seguimiento

Coordinador de Calidad.

Beneficios esperados

Mejorar la gestión del Máster a través de la obtención de una evaluación más representativa de la actividad docente del Máster.

Resultados esperados

Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente en el curso 2013-14.

Nº de mejora:	**7**
Acción de Mejora	
Obtener resultados de la evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Endodoncia y Odontología Restauradora.	
Tareas a desarrollar	
-Solicitar en el mes de diciembre los códigos de profesores a la Oficina de Calidad. -Asignar los códigos de las asignaturas. -Enviar los códigos asignados a la Oficina de Calidad. -Enviar los enlaces a los alumnos comunicándoles la importancia de participar en las encuestas y con un plazo máximo de respuesta. -Comprobar los resultados de participación a través de la Oficina de Calidad. -Volver a enviar los enlaces en el caso de que no haya participación.	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del Máster.	
Temporalización	
Septiembre 2013 - Julio 2014	
Recursos necesarios	
Recursos humanos: asignación de códigos. Recursos informáticos: correos electrónicos enviando los enlaces, encuestas on-line, informes de satisfacción, hojas de cálculo.	
Indicador asociado	
Índice de satisfacción del Postgrado e índice de satisfacción con la actividad docente.	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Mejorar la gestión de la docencia del Máster.	
Resultados esperados	
Obtener el resultado del índice de satisfacción del Postgrado y de la actividad docente.	

INFORME INDICADORES GRADO EN ODONTOLOGÍA

INDICADOR	09-10	10-11	11-12	12-13
TASA DE RENDIMIENTO	81.40%	85.05%	84.51%	81.43%
TASA DE ABANDONO	7.64%	2.99%	5.97	-
TAS DE EFICIENCIA	-	-	-	-
TASA DE GRADUACIÓN	-	-	-	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	-	-	-	331.67%
TASA DE MATRICULACIÓN	105.00%	110.00%	110.00%	103.33%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	58.00%	58.62%	53.23%	56.45%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	22.73%	22.41%	22.58%	27.42%

VALORACIONES:

- TASA DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO:

La tasa de rendimiento hace referencia al nº de créditos aprobados en relación al nº total de créditos matriculados. Consideramos que el resultado de esta tasa es adecuado, durante el periodo analizado se ha situado por encima del 80% y de su valor esperado. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

Los resultados de la tasa de abandono para las tres promociones (2009-10, 2010-11 y 2011-12) han sido adecuadas teniendo en cuenta la situación económica; no obstante se continua haciendo un esfuerzo importante por mantener el resultado de esta tasa en los valores de la estimación realizada en la memoria verifica del Grado (2,05%)

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

Aunque ya han salido egresados de la titulación, todos tienen créditos reconocidos, por tanto, no se puede calcular el resultado.

- TASA DE GRADUACIÓN:

Ocurre lo mismo que con la tasa de eficiencia, no se puede calcular esta tasa debido a que los alumnos egresados tienen créditos reconocidos.

- TASA DE OFERTA-DEMANDA:

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

- TASA DE MATRICULACIÓN:

La tasa de matriculación ha obtenido unos resultados satisfactorios, se han cubierto el total de plazas ofertadas durante los cuatro cursos analizados; el ligero exceso de matriculados es debido en previsión de las bajas que habitualmente se producen a lo largo del curso. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE PDI DOCTOR:

La tasa de PDI Doctor se mantiene en valores en torno al 60% durante los cuatro cursos analizados, y nunca ha obtenido un resultado inferior al 50%. Se considera que el resultado es satisfactorio para el modelo docente que se oferta en el que es muy necesario para nuestros egresados un alto contenido de prácticas que se realiza a través de profesionales en activo que en la mayoría de los casos no dispone del título de Doctor.

- TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:

La tasa PDI a tiempo completo para el curso 2012-13 ha obtenido un resultado de 27,42% frente al 22,58% del curso 2011-12 En el mismo sentido que con la tasa de PDI Doctor se considera satisfactorio ya que se necesita un porcentaje elevado de profesionales en activo que no están vinculados a tiempo completo en la titulación.

UNIVERSIDAD: **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA "SAN VICENTE MÁRTIR"**

TITULACIÓN: **GRADO EN ODONTOLOGÍA**

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

La información del Grado en Odontología está publicada y disponible en la página Web de la Universidad, ha sido revisada, y se actualiza periódicamente.

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 disponible en la UCV y esta sede, así como si lo desea acceder de inmediato a la página del Grado en Odontología.

Se ha actualizado la información teniendo en cuenta las recomendaciones de los informes de la AVAP, se ha ampliado la información pública de las Prácticas Externas y del Trabajo Fin de Grado con el desarrollo una normativa propia de la UCV a la que se puede acceder desde la información del Grado, además de actualizar la información de cada apartado. Se ha ampliado la información de cada titulación con especial atención a los horarios en donde se ha incluido una pestaña con los horarios de las aulas para cada grupo y también se ha ampliado la información referente al profesorado incluyendo la categoría profesional del mismo. Por último, se han incluido los informes de seguimiento de la AVAP.

En dicha página el alumno obtiene, mediante un sistema de menús desplegables, los Datos de la Titulación y una Presentación General del Grado y sus salidas profesionales, así como una información completa y actualizada de: Competencias, Calendario de Implantación y Extinción de la Titulación, Plan de Estudios, Guías Docentes, Horarios, Profesorado, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, información normativa y administrativa de acceso y matrícula, Programas de Movilidad, Sistema de Garantía de la Calidad, o incluso Memorias de Verificación y Modificación.

Con la información suministrada, cualquier futuro estudiante puede conocer los aspectos del aprendizaje de Odontología en esta Facultad, siendo utilizada tanto por futuros alumnos españoles como por alumnos extranjeros que acuden a nuestra facultad mediante los programas de intercambio.

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

Desde el último informe de seguimiento definitivo de la AVAP con fecha 28 de junio de 2013 no ha habido ninguna actualización ni modificación del plan de estudios; si bien se ha remitido una nueva memoria modifica del Grado de la que se está pendiente de recibir el informe favorable.

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

Se ha tenido en cuenta las recomendaciones recibidas en el último informe de seguimiento de la AVAP con fecha 28 de junio de 2013 y se ha justificado en el informe de recomendaciones. Los responsables de la titulación valoran positivamente estas recomendaciones.

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

La implantación del SGIC es un proceso de mejora continua que nos permite detectar áreas de mejora para nuestra titulación; los ajustes y adaptaciones que se van realizando a medida que se aplica el sistema de calidad quedan reflejados anualmente en el informe sobre el grado de implantación del SIGC así como en el plan de mejora. El Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos, los informes y plan de mejora anuales son accesibles a través de los enlaces correspondientes de la web de la titulación.
Se puede acceder a toda la información del SGIC en el siguiente enlace:

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

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

Los resultados de las tasas de rendimiento, éxito, abandono, eficiencia de los graduados y graduación han sido satisfactorios y se sitúan por encima de sus valores esperados. También es destacable el resultado de la tasa de matriculación, que se mantiene en valores muy positivos durante los cuatro últimos cursos. Se ofrece por primera vez el resultado de la tasa de oferta y demanda, resultado que se ha calculado incluyendo como demanda el sumatorio de las reservas no confirmadas, las matriculas, las bajas, la lista de espera y las solicitudes no reservadas, y como oferta el número de plazas ofertadas; el resultado obtenido es plenamente satisfactorio.

En cuanto a las tasas referentes al profesorado, la proporción de PDI Doctor se mantiene estable y por encima de los valores esperados, y donde se observa una tendencia positiva es en la tasa de PDI a Tiempo Completo.

Se puede acceder a los resultados de las tasas en el siguiente enlace:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=48&g=2&a=1&f=1

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN ODONTOLOGÍA

CURSO 2012/13

ANEXO CRITERIO - 5

ANEXO 1

Planificación y seguimiento objetivos de calidad

OBJETIVO:	Orientar profesionalmente a los alumnos del último curso de los Grados en Odontología, Fisioterapia y Podología en la Facultad de Medicina.				
Nº: 01/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Implantar al menos una actividad de orientación profesional para los Grados de Odontología, Podología y Fisioterapia para los alumnos del último curso. En el curso 2010-11 no se ha realizado ninguna actividad.	Diseñar los foros de orientación profesional	Vicedecanos	Modelo foros de orientación	Noviembre 2011	SI
	Aprobar el diseño de los foros	Comisión de Calidad	Acta de aprobación	Febrero 2012	SI
	Publicitar e informar a los alumnos de los foros de orientación	Vicedecanos	Carteles, correos electrónicos, etc..	Mayo 2012	SI
	Implantar los foros de orientación	Vicedecanos y profesores	Aulas, profesores	Junio 2012	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 27/02/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Noviembre 2011	Los Vicedecanos de cada grado implicado presentan el diseño de los foros de orientación. Para el Grado en Odontología se realizará en colaboración con el Servicio de Bolsa de Trabajo.		CUMPLIDO
Febrero 2012	Se aprueba en la Comisión de Calidad el diseño de los foros de orientación. Se ha adelantado la realización del foro específico de orientación para Odontología al 27 de febrero, se ha comunicó a los alumnos del Grado en Odontología la fecha de realización de las jornadas específicas en colaboración con el Servicio de Bolsa de Trabajo.		CUMPLIDO
Mayo 2012	La comunicación a los alumnos del Grado en Odontología se ha realizado en las aulas en los semanas previas a la realización de las jornadas, además el servicio de Bolsa de Trabajo también ha realizado la difusión de sus actividades mediante carteles informativos.		CUMPLIDO
Junio 2012	En el Grado en Odontología, desde el Servicio de Bolsa de Trabajo y en colaboración con algunos profesores de la titulación se han desarrollado jornadas específicas de orientación para los alumnos de los últimos cursos del Grado en febrero. En Marzo de 2012 se modificó la		Los cambios institucionales realizados en la Facultad no han permitido desarrollar los foros de orientación profesional en Podología y

	estructura de las Facultades de la UCV, los Grado en Podología y Fisioterapia pasaron a depender de otra Facultad.		Fisioterapia.

OBJETIVO:	Ampliar la oferta formativa de la Facultad de Medicina y Odontología.				
Nº: 2/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Ofertar tres nuevos másteres para el curso 2013-14. En el curso 2011-12 se ofertan los siguientes másteres en la Facultad: -Máster Universitario en Bioética. -Máster Universitario en Gestión Sanitaria. -Máster Universitario en Desarrollo y Monitorización de Ensayos Clínicos. -Máster Universitario en Cuidados Paliativos.	Elaborar un listado de propuestas de postgrados por los Directores de Departamento	Directores de Departamento	Listado propuesta postgrados	Marzo 2012	SI
	Aprobación en Junta de Facultad de los postgrados a ofertar	Junta de Facultad	Acta aprobación Junta de Facultad	Mayo 2012	SI
	Elaborar memoria verifica postgrados a ofertar	Responsables de Máster	Documento memoria	Junio 2012	SI
	Revisión Oficina de Verificación UCV	Oficina de Verificación	Tiempo revisión memoria	Julio2012	SI
	Envío a la ANECA los postgrados	Decano	Herramienta informática ANECA	Julio 2012	SI

	Aprobación postgrados ANECA	ANECA	Informe favorable	Septiembre 2012	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 27/02/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Marzo 2012	No se han implantado totalmente los departamentos, por lo que los Directores de Departamento no han preparado ningún listado de posibles másteres a ofertar en el curso 2012-13.	La Junta de Facultad ha preparado un listado con cuatro postgrados a ofertar para el curso 2013-14: 1-Máster Universitario en Estética Dental, 2-Máster en Odontopediatría, 3-Máster en Medicina y Cirugía Bucal e Implantología. 4-Máster en Ortodoncia Integral.	CUMPLIDO
Mayo 2012	La aprobación de los másteres se ha realizado en la última Junta de Facultad del mes de abril. La Junta de Facultad reunida en fecha 23 de abril de 2012 aprueba los nuevos postgrados a ofertar en el curso 2012-13.		CUMPLIDO
Junio 2012	Los responsables de cada máster han preparado las respectivas memorias de cada postgrado.		CUMPLIDO
Julio 2012	Se ha remitido a la Oficina de Verificación las memorias		CUMPLIDO

	de los postgrados para su revisión y envío a la ANECA.		
Septiembre 2012	Se van a ofertar para el curso 2012-13 los cuatro másteres. Se esta pendiente de obtener el informe favorable de la ANECA para el Máster Universitario en Estética Dental.		CUMPLIDO
Noviembre 2012	Con fecha 23 de noviembre de 2012 se ha recibido el informe favorable de ANECA del Máster Universitario en Estética Dental.		CUMPLIDO
Enero 2013	Se ha publicado en la página web la oferta de títulos para el curso 2013-14: https://www.ucv.es/postgrados/salud		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Motivar e incentivar la formación práctica de los alumnos a través de la participación del alumno en las prácticas extracurriculares en el Grado en Medicina.				
Nº: 03/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar una tasa de participación mayor o igual del 90,00% para los alumnos del Grado en Medicina en las prácticas extracurriculares para el curso 2012-13. La tasa de participación para el curso 2010-11 fue del 88,56%.	Reuniones de la Vicedecana con el Coordinador de Prácticas para mejorar la gestión de las prácticas e incentivar la participación	Vicedecana y Coordinador de Prácticas	Actas de las reuniones	Septiembre 2012	SI
	Difundir entre los profesores la importancia de especificar en las guías docentes la evaluación de la asistencia a las prácticas voluntarias	Coordinador de Prácticas y profesores	Correos electrónicos y actas reuniones	Septiembre 2012	SI
	Publicar los centros de prácticas en donde el alumno puede realizar prácticas voluntarias en el primer cuatrimestre	Coordinador de Prácticas	Software de prácticas página web, correos, carteles informativos, correos electrónicos	Octubre 2012	SI

	Revisión tasa de participación prácticas voluntarias primer cuatrimestre	Coordinador de Prácticas	Dato participación primer cuatrimestre	Marzo 2013	SI
	Publicar los centros de prácticas en donde el alumno puede realizar prácticas voluntarias en el segundo cuatrimestre	Coordinador de Prácticas	Página web, carteles informativos, correos electrónicos	Marzo 2013	SI
	Revisión tasa de participación prácticas voluntarias segundo cuatrimestre y total anual	Coordinador de Prácticas	Dato participación segundo cuatrimestre y dato participación anual	Junio 2013	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 27/02/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	Se ha creado una Comisión de Prácticas para el desarrollo y puesta de las prácticas tanto curriculares como extracurriculares. Se ha ampliado la información pública de las Prácticas en la página web y se ha modificado y adaptado la normativa propia de prácticas, todo ello realizado desde la Comisión de Prácticas. En el último claustro de la Facultad se debatió sobre la importancia de especificar en las guías los instrumentos de evaluación, esto ha quedado reflejado en las nuevas guías docentes para el curso 2012-13 en donde se pondera para la nota final la asistencia y participación a las prácticas no curriculares.		CUMPLIDO
Octubre 2012	El Equipo Decanal (Decano, Vicedecana y Secretaria) ha comunicado a todos los alumnos, clase por clase, durante las jornadas de acogida la importancia de acudir a las prácticas; informando de los centros en donde se pueden realizar. Se ha ampliado la información pública		CUMPLIDO

	de la web, en el apartado prácticas, incluyendo los centros en donde los alumnos pueden realizar prácticas. Los alumnos, a través de su intranet disponen del calendario de prácticas así como los centros en donde realizar las prácticas.		
Marzo 2013	La tasa de participación del primer cuatrimestre se ha calculado a través del programa de prácticas, mediante el cociente entre el número de plazas en las que se han matriculado los alumnos y el número de plazas asignadas, teniendo en cuenta que se asignan las plazas a los alumnos que acuden a las prácticas extracurriculares, según este cálculo el porcentaje de participación ha sido del 99,11% para el primer cuatrimestre.		CUMPLIDO
Marzo 2013	Toda la información de prácticas está disponible en la intranet de cada alumnos: calendario, centros, etc…		CUMPLIDO
Junio 2013	La tasa de participación del segundo cuatrimestre se ha calculado a través del programa de prácticas, mediante el cociente entre el número de plazas en las que se han matriculado los alumnos y el número de plazas asignadas, teniendo en cuenta que se asignan las plazas a los alumnos que acuden a las prácticas extracurriculares, según este cálculo el porcentaje de participación ha sido del 96,49% para el segundo cuatrimestre. Se ha cumplido el objetivo al alcanzar un promedio para los dos cuatrimestres de un 97,46% de participación.		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Agilizar la resolución de quejas y sugerencias de la Facultad de Medicina presentadas en el buzón on-line.				
Nº: 04/12 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Establecer un plazo máximo de 7 días naturales para atender cualquier queja o sugerencia recibida a través del buzón on-line a partir del segundo trimestre del curso 2011-12 y durante el resto de trimestres del curso 2011-12. El plazo medio del primer trimestre del curso 2011-12 fue de 10 días.	Revisión semanal por parte del técnico de calidad del buzón.	Técnico de Calidad	Herramienta buzón on-line	Febrero 2012 (2º trimestre)	SI
	Aviso al Decano en caso de que este pendiente de resolución alguna queja o sugerencia	Técnico de Calidad	Correo electrónico o teléfono	Febrero 2012 (2º trimestre)	SI
	Resolución por parte del Decano de la queja o sugerencia	Decano	Herramienta buzón on-line	Febrero 2012 (2º trimestre)	SI
	Revisión semanal por parte del técnico de calidad del buzón.	Técnico de Calidad	Herramienta buzón on-line	Mayo 2012 (3er trimestre)	SI
	Aviso al Decano en caso de que este pendiente de resolución alguna queja o sugerencia	Técnico de Calidad	Correo electrónico o teléfono	Mayo 2012 (3er trimestre)	SI
	Resolución por parte del Decano de la queja o sugerencia	Decano	Herramienta buzón on-line	Mayo 2012 (3er trimestre	SI
	Revisión semanal por parte				

	del técnico de calidad del buzón.	Técnico de Calidad	Herramienta buzón on-line	Julio 2012 (4º trimestre)	SI
	Aviso al Decano en caso de que este pendiente de resolución alguna queja o sugerencia	Técnico de Calidad	Correo electrónico o teléfono	Julio 2012 (4º trimestre)	SI
	Resolución por parte del Decano de la queja o sugerencia	Decano	Herramienta buzón on-line	Julio 2012 (4º trimestre	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 27/02/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Febrero 2012	Periódicamente y al menos una vez a la semana, el Técnico de Calidad revisa el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; en caso de detectar una comunicación al buzón que no ha sido respondida al usuario avisa por correo electrónico o por teléfono a la Coordinadora de Calidad o al Decano para que alguno de los dos responda al usuario. El plazo medio de resolución de las quejas y sugerencias recibidas en el buzón on-line del segundo trimestre fue de 1,15 días naturales. Se ha reducido el plazo medio de 10 días naturales en el primer trimestre del curso 2010-11 a 1,15 días en el segundo trimestre.		CUMPLIDO
Mayo 2012	El plazo medio de resolución de las quejas y sugerencias recibidas en el buzón on-line del tercer trimestre fue de 0 días naturales. Todas las entradas en el buzón se contestaron el mismo día de recepción.		CUMPLIDO
Julio 2012	El plazo medio del segundo, tercer y cuarto trimestre se ha situado en 4,5 días. Por tanto se ha alcanzado el objetivo de reducir el plazo de 7 días naturales. Con objeto de conocer y evaluar las entradas al buzón la Coordinadora de Calidad va a realiza junto con el Técnico de Calidad para el curso 2012-13 un informe semestral del buzón para conocer los tipos de comunicaciones, usuarios, tiempo medio en contestar, etc...		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Reducir la tasa de profesores por créditos en el Grado en Medicina.				
Nº: 05/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Disminuir el número de profesores por asignatura para el curso 2012-13 y conseguir una mejor planificación y puesta en marcha de los contenidos de las asignaturas. Durante el curso 2011-12 el número de profesores por asignatura era de 1,92 profesores por asignatura. (57 asignaturas y 110 profesores).	Realizar reuniones del Equipo Decanal para confeccionar el claustro de profesores del curso 2012-13	Decano, Vicedecana y Secretaria	Reuniones diarias y/o sema del Equipo Decanal	Diciembre 2012	SI
	Confeccionar el listado definitivo de profesores del Grado incluidos los de 6º curso de 2012-13	Decano	Listado definitivo	Febrero 2013	SI
	Calcular tasa número de profesores por asignatura	Coordinador de Calidad	Calculo tasa asignaturas / profesores	Marzo 2013	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 01/10/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Diciembre 2012	Se han realizado reuniones del Equipo Decanal (Decano, Vicedecana y Secretaria), con el objetivo de configurar el claustro de profesores del Grado y reducir a un profesor las asignaturas de 6 créditos.		CUMPLIDO
Febrero 2013	Se ha elaborado el listado definitivo de los profesores del curso 2012-13 con todas las asignaturas incluidas las del segundo semestre y se ha enviado a Vicerrectorado de Ordenación Académica.		CUMPLIDO
Marzo 2013	La tasa de profesores por asignatura para el curso 2012-13 se ha reducido a 1,82. Durante el curso 2012-13 hay 67 asignaturas y 122 profesores.		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Aumentar el número de doctores acreditados en el Grado en Medicina.				
Nº: 06/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Aumentar un 50% el número de doctores acreditados en el Grado en Medicina para el curso 2012-13. Durante el curso 2011-12 el número de doctores acreditados era de 10 profesores.	Informar al claustro de profesores y fomentar la importancia de acreditarse y los medios.	Junta de Facultad	Actas reuniones	Junio 2012	SI
	Comunicar los plazos para la acreditación a los profesores	Equipo Decanal	Correo electrónico, reuniones	Septiembre 2012	NO
	Valoración intermedia: revisión doctores acreditados	Coordinadora de calidad	Listado	Marzo 2013	SI
	Listado definitivo doctores acreditados	Coordinadora de Calidad	Listado	Junio 2013	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 01/10/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Junio 2012	En el claustro de la Facultad de fecha 25 de mayo de 2012 se incluyó un punto del orden del día en donde se explicaba la importancia de acreditarse, los plazos y los medios para conseguirlo.		CUMPLIDO
Septiembre 2012	La ANECA no establece plazos de acreditación y por tanto el periodo está siempre abierto. No se han comunicado los plazos de acreditación de la AVAP porque no estaba abierto el plazo.	Se comunicarán los plazos de acreditación una vez se publiquen en la AVAP	CUMPLIDO
Marzo 2013	Se ha comunicado por correo electrónico el plazo de acreditación por la AVAP: Se ha revisado el listado de profesores doctores y actualizado el listado indicando los nuevos profesores acreditados. Se han acreditado 4 profesores más con respecto al curso 2011-12.		CUMPLIDO
Junio 2013	El número definitivo de doctores acreditados al finalizar el curso 2012-13 es de 17, se ha superado el objetivo de aumentar en más de 5 profesores el número de doctores acreditados del claustro.		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Mejorar la comunicación entre el Equipo Decanal y los alumnos.				
Nº: 07/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Establecer nuevos mecanismos de comunicación entre el Equipo Decanal y los delegados de los alumnos para el curso 2012-13.	Establecer una agenda y un calendario de reuniones.	Comisión Permanente	Calendario de reuniones	Septiembre 2012	SI
	Comunicar a los alumnos el calendario de reuniones	Comisión Permanente	Correos electrónicos	Octubre 2012	SI
	Convocar a los alumnos para cada reunión	Comisión Permanente	Convocatorias, correos electrónicos	Marzo 2013	SI
	Valoración final: número de reuniones entre el Equipo Decanal y los alumnos.	Equipo Decanal/alumnos	Actas reuniones	Junio 2013	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 01/10/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	El Decano aprueba e informa de los nuevos mecanismos de comunicación con los alumnos que se van a poner en marcha este curso: -Juntas de Facultad a las que asistirán los alumnos. -Comisiones permanentes. Se ha creado un calendario de reuniones y se ha comunicado a los delegados de los alumnos a través del correo electrónico.		CUMPLIDO
Octubre 2012	Se ha comunicado a los delegados de cada curso el calendario de reuniones.		CUMPLIDO
Marzo 2013	El Decano Adjunto de Odontología y la Vicedecana de Medicina han remitido las correspondientes convocatorias a los alumnos a través del correo electrónico, levantándose acta de cada reunión.		CUMPLIDO
Junio 2013	Se han realizado 10 reuniones con los diferentes delegados de titulación tanto del Grado en Medicina como del Grado en Odontología de cada curso entre el 29 de octubre de 2012 y el 6 de mayo de 2013.		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Potenciar la actividad docente práctica del Grado en Medicina a través de las simulaciones y ECOES.				
Nº: 08/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Aumentar el número de simulaciones y ECOES para el curso 2012-13. Durante el curso 2011-12 sólo se ha realizado una ECOE.	Constituir un grupo de trabajo encargado de organizar y potenciar las simulaciones y ECOES	Junta de Facultad	Acta de constitución del grupo de trabajo	Septiembre 2012	SI
	Establecer un calendario de ECOES	Grupo de trabajo	Calendario	Octubre 2012	SI
	1ª Y 2ª ECOE	Grupo de trabajo	Examen ECOES	Marzo 2013	SI
	Adquisición de material de la Unidad de Simulación	Grupo de trabajo	Material de simulación	Marzo 2013	SI
	Puesta en marcha Unidad de Simulación	Grupo de trabajo	Sala de simulación, convenio con centro hospitalario	Abril 2013	NO
	3ª Y 4ª ECOE	Grupo de trabajo	Examen ECOES	Junio 2013	SI

	Resultados ECOES y Unidad de Simulación	Grupo de trabajo y Equipo Decanal	Informe final resultados ECOES y Unidad de Simulación	Julio 2013	SI

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 01/10/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	La Comisión de ECOES del Grado en Medicina se constituyó el 9 de enero de 2012 (Acta número 70 de la Junta de Facultad). Posteriormente en el acta número 16 de la Comisión Permanente en fecha 3 de septiembre de 2012 se aprobó la creación de la Comisión de Prácticas donde se integran las ECOES con el nombramiento de un Coordinador de ECOES y un Coordinador de Simulación.		CUMPLIDO
Octubre 2012	Se ha establecido un calendario con 4 ECOES, dos para los meses de febrero-marzo de febrero de 2013 y dos más para los meses de mayo-junio de 2013.		CUMPLIDO
Febrero 2013	Se ha realizado la primera ECOE de las Clínicas Practicas del 1cuatrimeste con los alumnos del 6ª curso de Medicina en el Hospital de la Ribera. En base a esta primera ECOE del curso 2012-13 se han observado unos aspectos de mejora que se tendrán en cuenta para la siguiente ECOE programada para el mes de julio, quedando así recogido en el acta de la comisión de fecha 12 de febrero de 2013.		CUMPLIDO

Marzo 2013	Se ha adquirido el material de simulación para los estudiantes. Se dispone del archivo excel con el inventario.		CUMPLIDO
Abril 2013	No se ha puesto en marcha en abril. Está prevista la puesta en marcha y el uso de las instalaciones a partir de mayo.	Está prevista la puesta en marcha y el uso de las instalaciones a partir de mayo.	CUMPLIDO en Mayo. Se ha puesto en marcha la unidad de simulación en el Centro de Rehabilitación de Levante.
Junio 2013	El 22 de junio se ha realizado la 3ª y 4ª ECOE en el hospital del Alzira.		CUMPLIDO
Julio 2013	El Dr. Manual Tejeda ha realiza el informe final-memoria de las ECOES, indicando aspectos de mejora que se tendrán en cuenta para el curso siguiente.		CUMPLIDO

OBJETIVO:	Potenciar la movilidad internacional de los alumnos de la Facultad de Medicina y Odontología en los Grados de Medicina y Odontología.				
Nº: 09/13 REV.: 00	META	RESPONSABLE	MEDIOS	PLAZO PREVISTO DE CONSECUCIÓN:	CONSEGUIDO
CRITERIO CONSECUCIÓN Y PLAZO PREVISTO: Alcanzar un porcentaje de participación mayor o igual al 1% de los alumnos enviados sobre el total de alumnos matriculados en los Grados de Medicina y Odontología para el curso 2012-13. En el curso 2011-12 el porcentaje de alumnos enviado sobre el total de matriculados en los Grados de Medicina y Odontología fue del 0,4%.	Realizar jornadas de información	Coordinador de Internacional	Reuniones informativas en las aulas, correos electrónicos	Septiembre de 2012	SI
	Difusión publicitaria de los programas de internacional	Oficina de Relaciones Internacionales	Folletos, carteles, página web, correos	Octubre 2012	SI
	Valoración intermedia	Coordinadores de Internacional de los Grados	Datos de alumnos inscritos	Febrero 2013	SI
	Valoración final del objetivo: % de participación de los alumnos enviados sobre el total de matriculados	Coordinadores de Internacional	Datos de alumnos participantes	Junio 2013	NO

Aprobado por: Comisión de Calidad

Fecha: 01/10/2012

Fecha de seguimiento:	Resultado	Acciones emprendidas	Observaciones
Septiembre 2012	Los coordinadores de internacional han organizado presentaciones en las aulas de los programas de movilidad con la participación del Vicerrector de Internacional de la Universidad así como de antiguos alumnos participantes en los programas de movilidad en cursos anteriores. Estas actuaciones han tenido por objeto aumentar la participación de los alumnos de nuestros Grados en los programas de movilidad puesto que el plazo de inscripción para participar en los programas finaliza en febrero de 2013. Los coordinadores de internacional de la Facultad ha realizado dos comunicaciones a través del correo electrónico a todos los alumnos de la Facultad informando sobre los programas de movilidad.		CUMPLIDO
Octubre 2012	Además de las presentaciones de los programas en las aulas se ha ampliado la información de las titulaciones en la página web aportando una información más específica, así como los datos de		

	contacto de los responsables de cada grado: https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=34&g=2&m=9&f=1 https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=48&g=2&m=9&f=1 También se han realizado carteles informativos que se han publicado en los tablones de anuncios de la Facultad.		CUMPLIDO
Febrero 2013	El número de alumnos inscritos para participar en los programas de movilidad por cada titulación es el siguiente (algunos ya han empezado su estancia y otros comienzan en el segundo cuatrimestre): -4 alumnos enviados en el Grado en Odontología y 6 alumnos en el Grado en Medicina para el curso 2012-13. Con respecto al curso 2011-12 se ha aumentado de 2 alumnos en Odontología a 4 alumnos, y de 1 alumno en Medicina en 2011-12 a 6 alumnos en el curso 2012-13. El número de matriculados en el curso 2011-12 era de 750 en los dos Grados y el número de matriculados en el curso 2012-13 es de 943; en principio, si no se produce ningún baja de los alumnos participantes en los programas de movilidad todo parece indicar que se va a conseguir el objetivo: el porcentaje de alumnos participantes es 1,06% sobre el total de matriculados.		CUMPLIDO
Junio 2013	Finalmente no se ha alcanzado el objetivo, el número de alumnos participantes en el Grado en Medicina ha sido de 1 alumno y en Odontología de 5 alumnos, en el Grado en Medicina inicialmente y tras las actividades informativas realizadas en la Facultad se inscribieron 6 alumnos y finalmente sólo ha participado 1 alumno, esto ha hecho que el resultado alcanzado sea de 0,63%, se ha		NO CUMPLIDO

	mejorado con respecto al curso anterior pero no se ha alcanzado el objetivo final de superar el 1% de participación.		

ANEXO 2

Acta Comisión de Calidad

Universidad Católica de Valencia
San Vicente Mártir

Asistentes

Prof. Dr. Germán Cerdá Olmedo (Decano Facultad Medicina)

Prof. Dra. Marta Camps Raga (Vicedecana Odontología)

Prof. Dr. D. Manuel Monterde Hernández (Vicedecano adjunto Odontología) excusa su asistencia

Prof. Dª Miryam García Escudero (Vicedecana Fisioterapia)

Prof. D. Javier Torralba Estellés (Vicedecano Podología).

Prof. Dr. Ignacio Gómez Pérez (Vicedecano Medicina)

Prof. Dra. Ruth Usó Talamantes (Próxima Vicedecana adjunta de Medicina)

Prof. Dr. Luis G. Gómez-C. López (Secretario Facultad Medicina)

ACTA Nº 47

En Valencia, siendo las nueve horas del día siete de septiembre del año dos mil nueve, se reúnen los Miembros de la Comisión Decanal de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", en la sede de esta Facultad, todos convocados en forma reglamentaria y con la asistencia reseñada al margen, se procedió a celebrar Junta General de la Facultad de Medicina, para deliberar el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. **Lectura y aprobación acta anterior**
2. **Seguimiento de acuerdos**
3. **Informe de los vicedecanos**
4. **Acuerdos de la Junta de Gobierno**
5. **Informe del Decano**
6. **Actividades de la Facultad para Comunicar**
7. **Clínica Universitaria**
8. **Ruegos y preguntas.**

---

1. **Lectura y aprobación acta anterior**

Se dio por conforme.

2. **Seguimiento de acuerdos**

El Secretario comenta que habló con la Directora de la Clínica y le comentó que el color de los pijamas que iban a utilizar los profesionales en la clínica estaban ya prefijados y estaban conformes D. Juan Morote, D. David Prada y D. Pablo Pérez. Así mismo le indicó que los alumnos que vayan a prácticas irán de color blanco pero con el anagrama de la Universidad. El Decano comentó que buscó la alternativa de que sea la tarjeta de identificación del alumno, la que cambien de color.

Se vio unas normas para que el alumnado compre los uniformes sanitarios, encontrándola conforme, a lo que la Vicedecana de Fisioterapia indicó la conveniencia de adoptar unas normas de comportamiento de los alumnos en las practicas externas y que incluya la prohibición de "pircing" o de "rastas", a lo que todos estuvieron de acuerdo.

Se aprobó la composición de la Comisión de Calidad del Centro, y los nombramientos correspondientes que se reseñan:

- Decano de la Facultad (Presidente de la Comisión), Dr. D. Germán Cerdá Olmedo
- Coordinador de Calidad- Secretario de la Facultad (Secretario de la Comisión), Dr. D. Luis Gregorio Gómez-Cambronero López
- Vicedecano de cada Grado de la Facultad: Medicina Dr Ignacio Gómez, Odontologia Dra. Dña. Marta Camps, Podologia D. Javier Torralba, Fisioterapia Dña. Miryam Escudero
- Técnico de la Oficina de Calidad, Dña Raquel Morcillo
- Prof: D. Jesús Ángel Prieto
- PAS: Administrativa Dª Amparo Soriano
- Estudiante: El Delegado de alumnos de la Facultad.

Así mismo y en aplicación del procedimiento de definición de perfiles y captación de estudiantes del manual de procedimientos de Calidad, se presenta y aprueba el Plan de Promoción y Orientación de los estudios del Centro, propuesto desde la oficina de calidad y quedando anexado a esta acta.

Se comentó la posibilidad de incluir en la Plataforma de la Universidad, que solo tuviesen acceso los profesores de la Facultad de Medicina, donde se colocase un área de profesores donde se les pueda colgar información especifica para ellos y que solo puedan bajar información y no modificar nada. Todo lo que haya que colgar se centralice en el Secretario de la Facultad y que sea solo el, quien suba los documentos.

3. Informe de los vicedecanos

Vicedecano de Podología: Comenta que todas las Memorias de las 4 Titulaciones las grabará en un CD, además de pasárselas al Secretario para que las cuelgue en el disco “Peter”.
Se comentó que se podía hacer igual con las Guías Docentes, estando todos de acuerdo.
Por ultimo comentó que estaba contento ya que habían has el momento, ya 20 alumnos nuevos matriculados mas los 6 alumnos del curso pasado.

Vicedecana de Odontología: Propone de tutor a Manuel Monterde y comenta una problemática con 4 alumnos de Anatomía.

Vicedecano de Medicina: Indica que hubo un problema en el examen de inmunología de septiembre y en el que el profesor no asistió al examen. Se solucionó hablando con el delegado y convocándoles otro día que no les interfiriese con los demás exámenes.

ANEXO 3

Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2011/2012

1. PARTICIPACIÓN EN DOCENTIA-UCV 2011-12

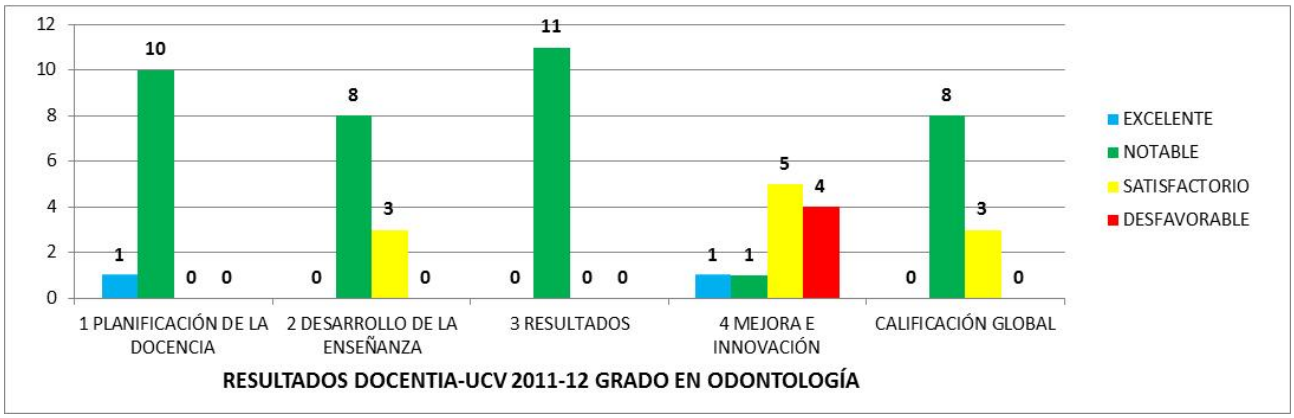
Cursos implantados de la titulación (curso 2011-12)	5
Profesores con apellidos entre M-Z en la titulación	34
Total profesores participantes DOCENTIA-UCV 2011-12 en la titulación	**11(32.4%)**

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

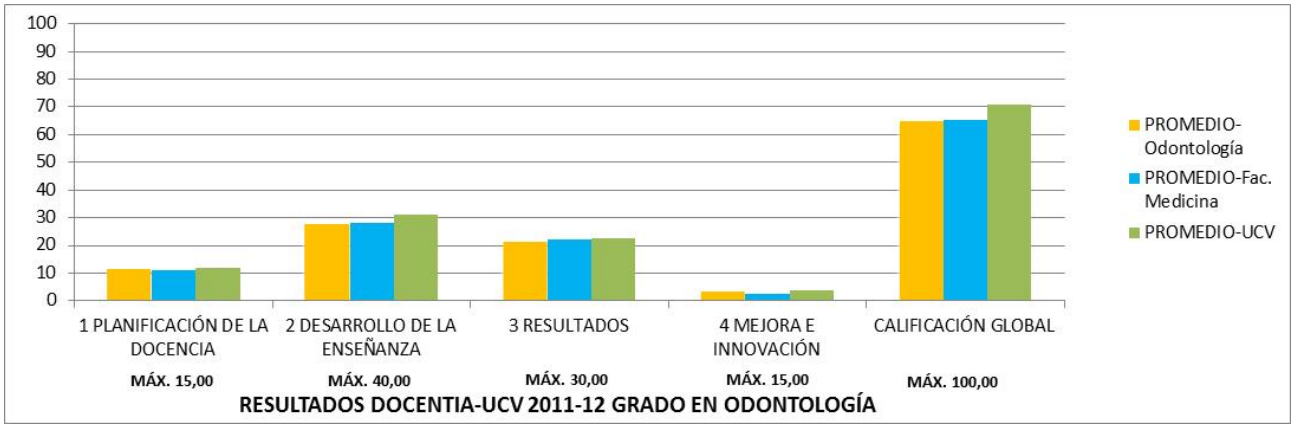
* promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Grado y han participado en DOCENTIA-UCV 2011-12

2.1 DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

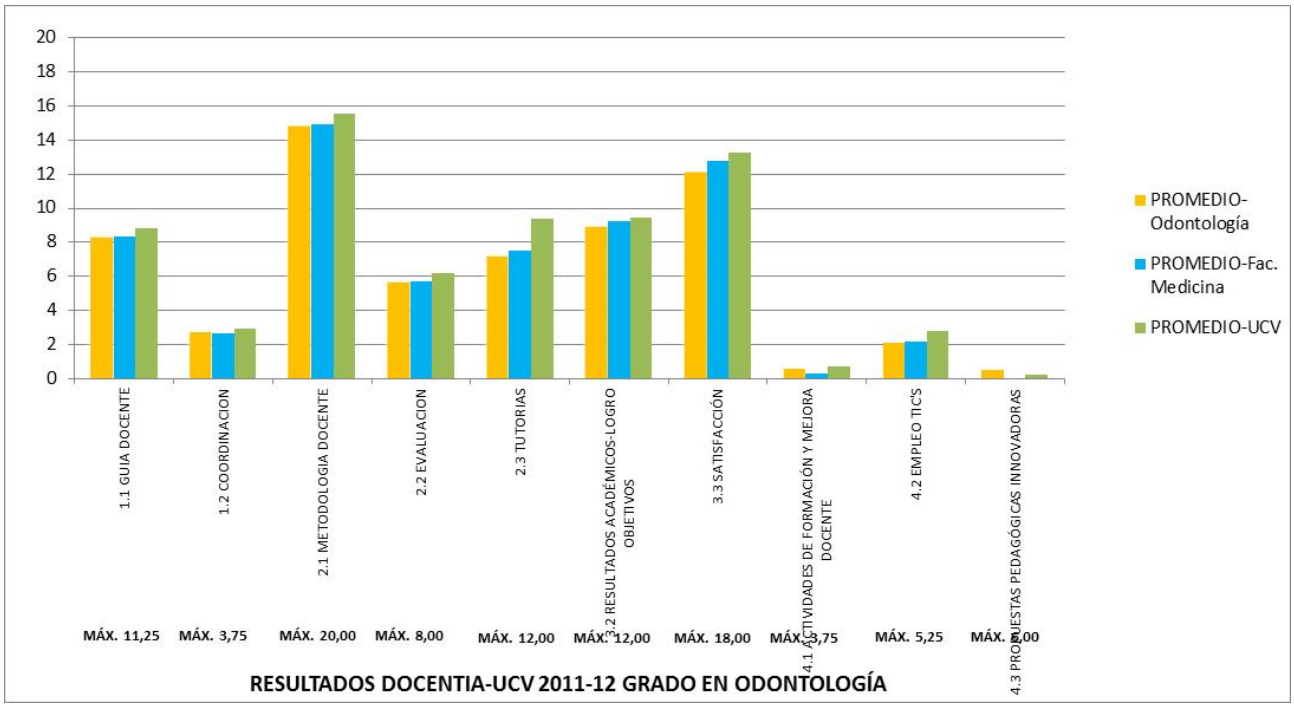
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SATISFACTORIO	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	1 (9,09%)	10 (90,91%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	8 (72,73%)	3 (27,27%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	11 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	1 (9,09%)	1 (9,09%)	5 (45,45%)	4 (36,36%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	**0 (0,00%)**	**8 (72,73%)**	**3 (27,27%)**	**0 (0,00%)**



2.2 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR DIMENSIONES



2.3 PROMEDIO DE PUNTUACIÓN POR SUB-DIMENSIONES



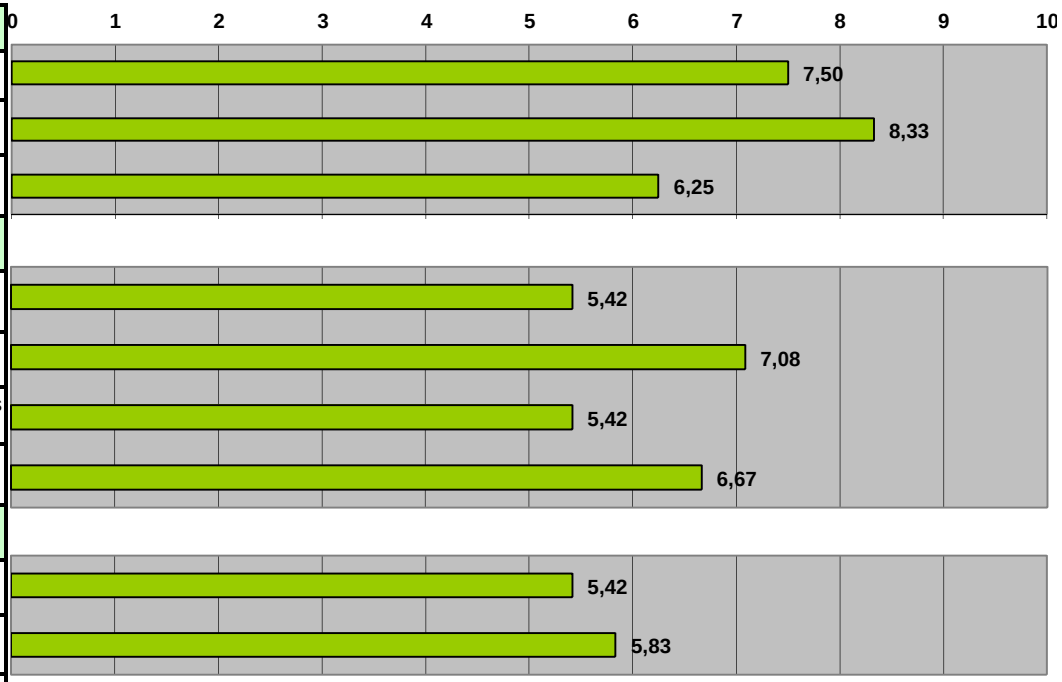
ANEXO 6

Informe de Satisfacción del PDI

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

Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

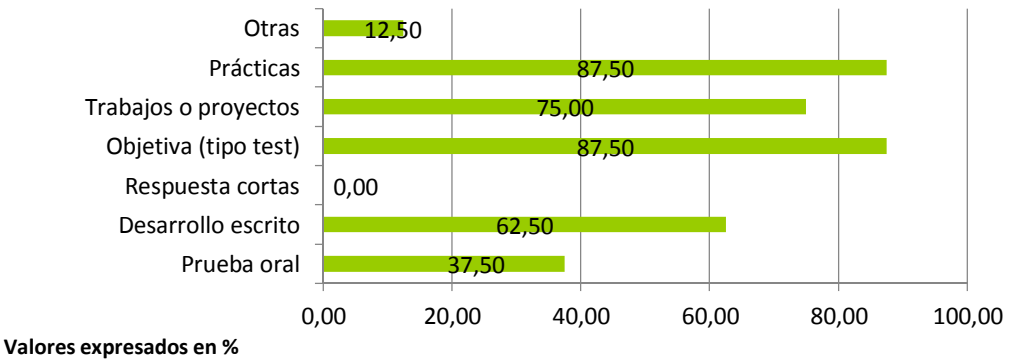
PROGRAMA FORMATIVO	
1. El Plan de Estudios tiene una estructura adecuada.	7,50
2. Tengo claros los objetivos que se han de alcanzar en el estudiante de la titulación (perfil de egreso).	8,33
3. Conozco los contenidos de los programas de otras asignaturas de mi área de conocimiento.	6,25
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA	
4. La coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas es adecuada.	5,42
5. La organización institucional de mi labor académica es adecuada.	7,08
6. La organización de los grupos y la distribución horaria de las asignaturas de la titulación es adecuada.	5,42
7. La secuenciación de las materias en ambos cuatrimestres es adecuada para el estudiante.	6,67
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
8. El tiempo real para desarrollar el contenido del programa previsto en las asignaturas que imparto es adecuado.	5,42
9. El espacio disponible y el número de alumnos favorece el correcto funcionamiento de la metodología docente que utilizo.	5,83

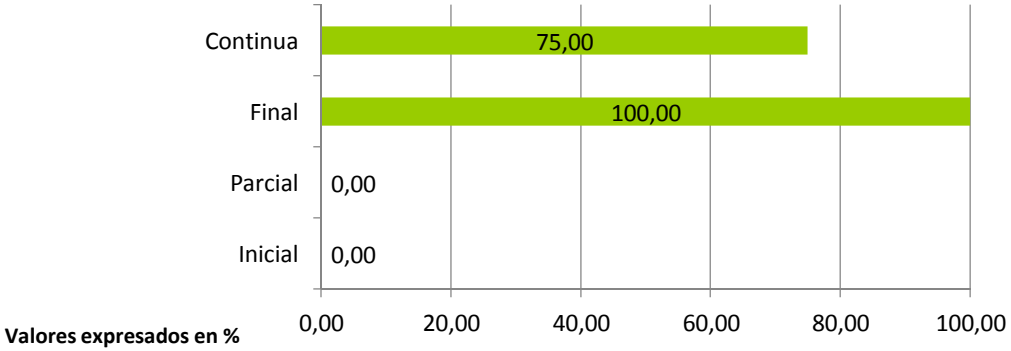


10. La metodología docente que más utilizo en el desarrollo de la enseñanza es:

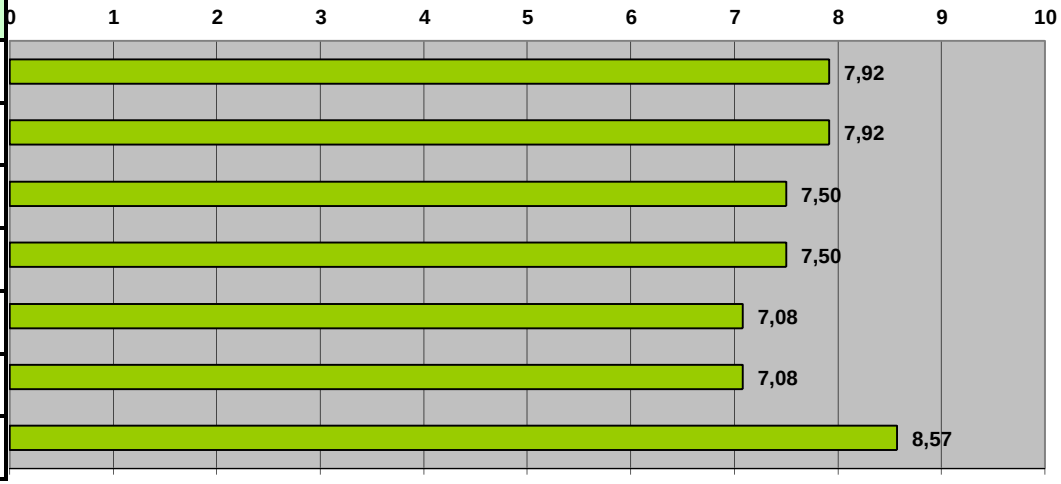
Valores expresados en %

EVALUACIÓN
11. Los instrumentos que utilizo para la evaluación de los estudiantes son:
12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:

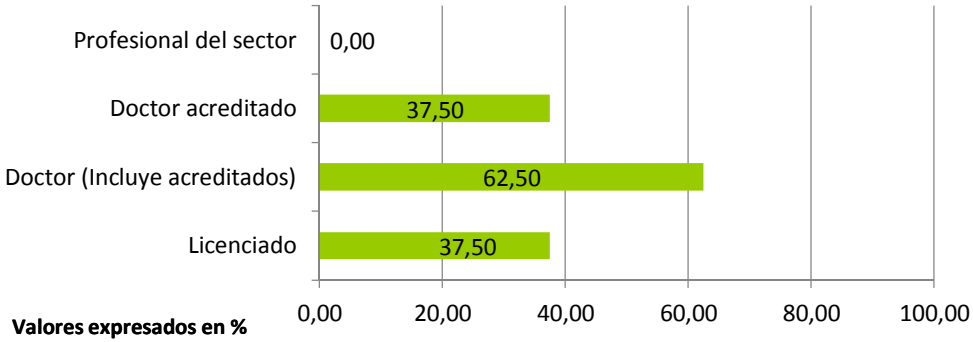




RECURSOS MATERIALES	
13. Las nuevas tecnologías que existen a disposición de la docencia son accesibles.	7,92
14. Utilizo las nuevas tecnologías que están a disposición del profesorado	7,92
15. Los materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de mis clases son adecuados.	7,50
16. Las instalaciones y el equipamiento del centro para el correcto funcionamiento de la titulación son adecuados.	7,50
17. En general, los servicios que ofrece el centro para el correcto desarrollo de la vida universitaria son adecuados.	7,08
18. Los fondos de la/las biblioteca/s cubren las necesidades académicas de los estudiantes.	7,08
19. El funcionamiento del servicio de biblioteca es adecuado.	8,57



CATEGORÍA DOCENTE



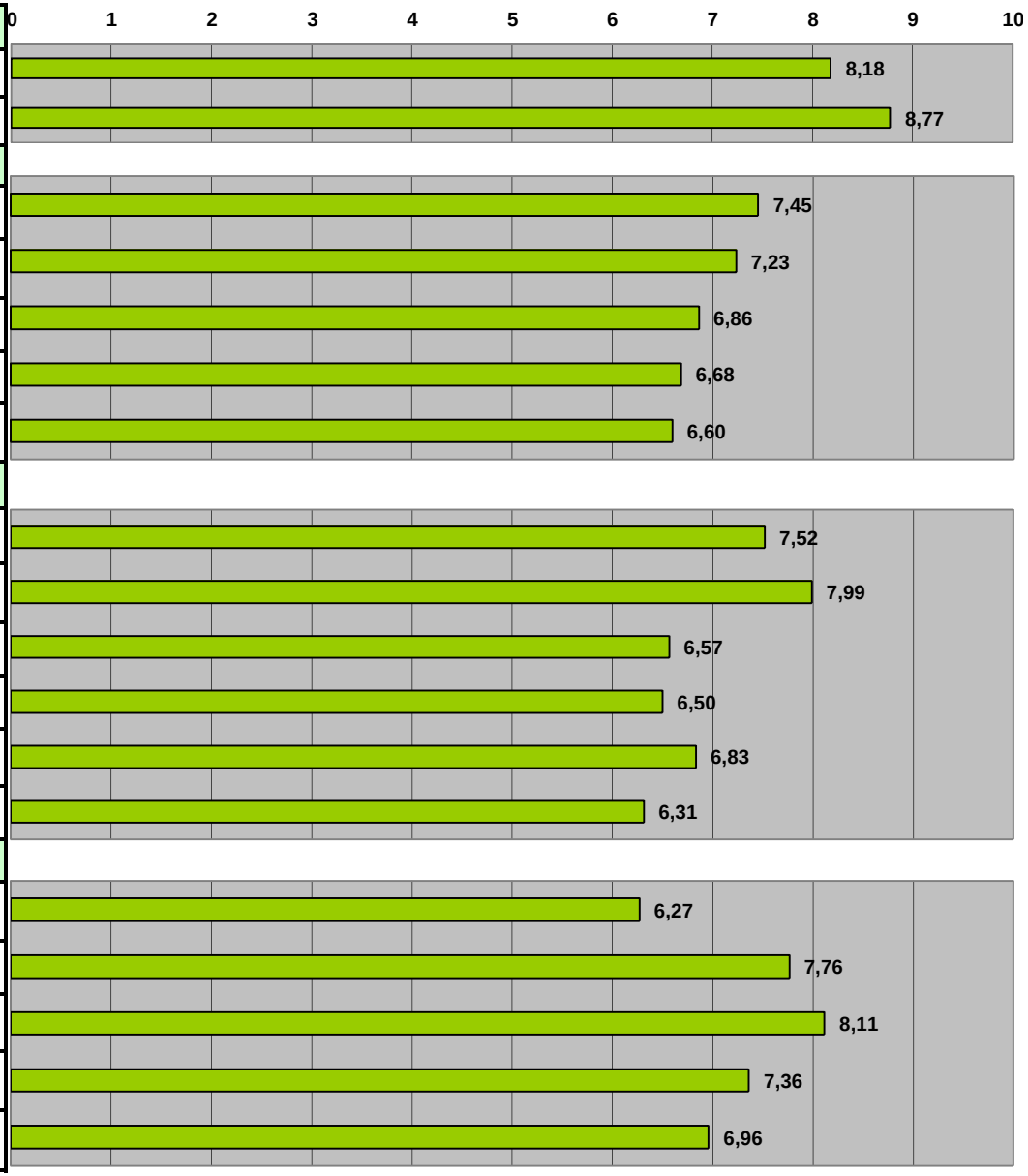
ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS

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

Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

OBJETIVOS	
1. Los objetivos del servicio están definidos.	8,18
2. Conozco los objetivos del servicio que presto.	8,77
MEDIOS Y MÉTODOS DE TRABAJO	
3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo.	7,45
4. Los medios (infraestructuras, herramientas de trabajo, disponibilidad de tiempo, etc.) para alcanzar los objetivos del servicio que presto son adecuados.	7,23
5. En mi servicio se valora la iniciativa y creatividad.	6,86
6. Las iniciativas para mejorar mi servicio son adecuadamente valoradas.	6,68
7. La formación continúa que se me oferta se adecua a las necesidades del servicio que presto.	6,60
GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS	
8. Los procedimientos que se gestionan en mi Servicio están documentados.	7,52
9. Sé quien es el responsable de cada procedimiento.	7,99
10. En el Servicio se miden periódicamente indicadores de funcionamiento de los procedimientos.	6,57
11. Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procedimientos.	6,50
12. Los problemas se solucionan considerando las causas y no sólo paliando los efectos.	6,83
13. Los procedimientos en los que participo son fácilmente mejorables.	6,31
ORGANIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	
14. Dispongo de información suficiente acerca del funcionamiento de la UCV (asuntos administrativos, académicos, etc.)	6,27
15. La consideración de mi trabajo por el resto de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, etc.) es positiva.	7,76
16. Me siento integrado en el funcionamiento de la UCV.	8,11
17. En términos generales, considero que la UCV desarrolla adecuadamente los proyectos de Gestión de la Calidad.	7,36
18. El PAS recibe una buena atención por parte de las autoridades académicas de la UCV.	6,96



ANEXO 8

Encuesta formato papel

Universidad Católica de Valencia
San Vicente Mártir

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

marca así

así no marques

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la actividad docente en la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir". Os pedimos vuestra colaboración contestando con objetividad a las preguntas formuladas. Muchas gracias.

SEXO DEL/DE LA ALUMNO/A

- Mujer
- Hombre

CONVOCATORIA

- 1ª
- 2ª
- 3ª
- Más

ASISTENCIA A CLASE DEL/DE LA ALUMNO/A

- -40%
- +40%

CÓDIGO DEL/DE LA PROFESOR/A

Millares	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Centenas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Decenas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Unidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Valora según tu criterio las cuestiones que se te plantean a continuación.
Si no tienes una opinión definida sobre alguna de ellas, marca la casilla **NC (No contesta)**

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

PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

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

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

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

RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	NC
22. Las actividades desarrolladas (sesiones teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo) han contribuido a alcanzar los objetivos de la asignatura.							
23. He mejorado mi nivel de partida con relación a las competencias / *objetivos* previstos en la guía docente / *programa*.							
24. Después de cursar la asignatura ha aumentado mi interés por la materia.							
25. Recomendaría este/a profesor/a a otros estudiantes.							
26. Globalmente estoy satisfecho/a con el/la profesor/a de esta asignatura.							

© dara - http://www.dara.es/omr

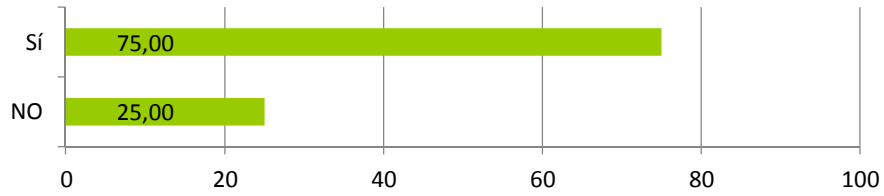
ANEXO 9

Informe de Satisfacción del Estudiante con las prácticas externas

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

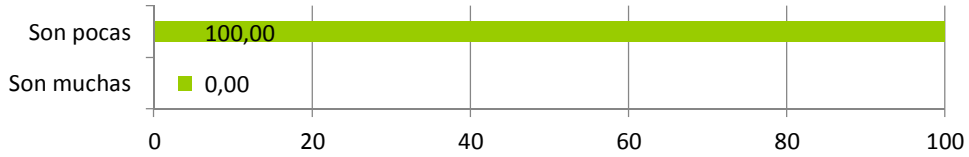
PRÁCTICAS REALIZADAS

El número de horas establecido en el convenio para el desarrollo de las prácticas es ajustado.



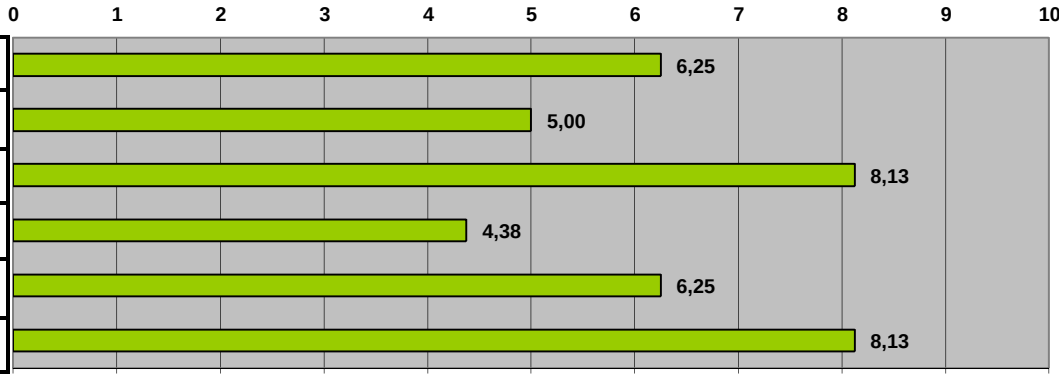
Valores expresados en %

En caso negativo:



Valores expresados en %

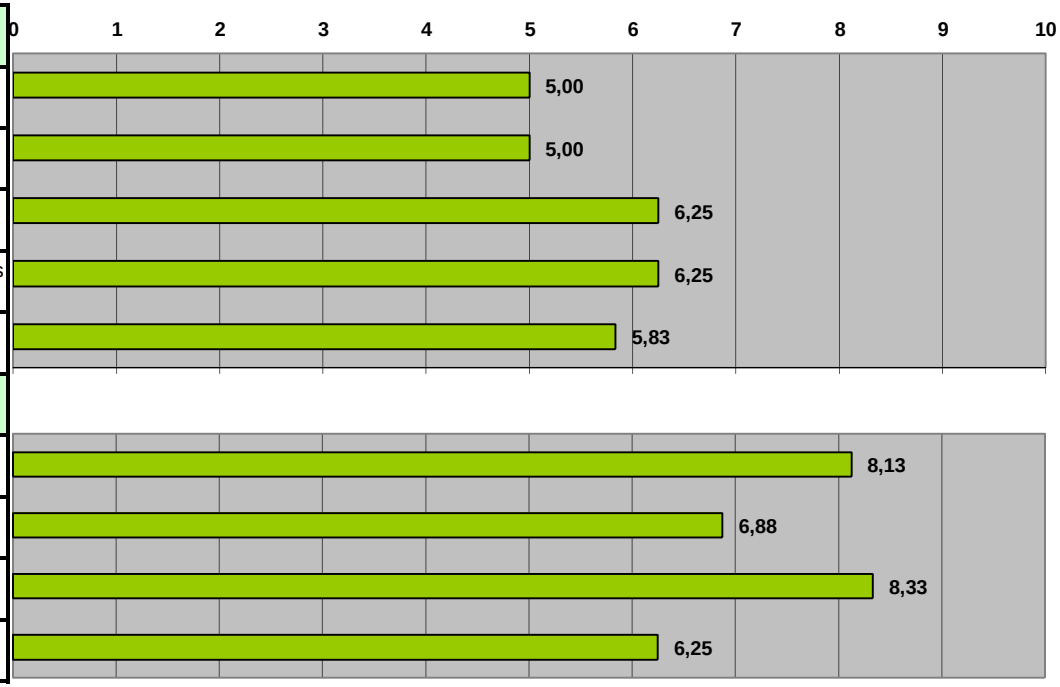
Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo



Se ha cumplido el programa establecido al inicio de las prácticas.	6,25
La organización de las prácticas ha sido adecuada.	5,00
Las prácticas tienen relación con los conocimientos adquiridos en la carrera.	8,13
Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.	4,38
La relación con mi tutor de la UCV y la forma en que ha llevado a cabo la tutoría ha sido adecuada.	6,25
Estoy satisfecho/a con las actividades realizadas.	8,13

Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

RELACIÓN CON EL CENTRO/EMPRESA	
En el centro/empresa se me ofreció una orientación adecuada.	5,00
El centro/empresa era adecuado a las características del programa de prácticas.	5,00
En todo momento he realizado tareas acorde con el programa de prácticas.	6,25
El centro/empresa me facilitó todos los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente mis tareas.	6,25
El centro/empresa me ayudó a solucionar las incidencias que pudieron surgir.	5,83
SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS	
Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.	8,13
La realización de prácticas dentro del plan de estudios es positiva para la formación profesional del estudiante.	6,88
Con esta experiencia han aumentado mis expectativas de obtener un trabajo en el futuro acorde con mi titulación.	8,33
Valoración global de las prácticas.	6,25



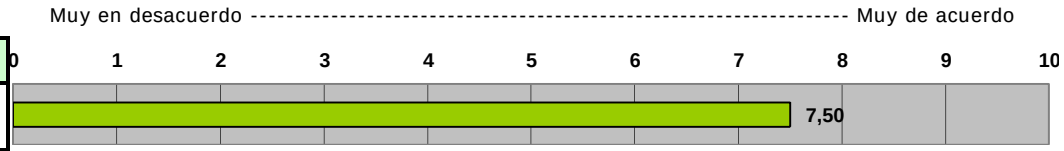
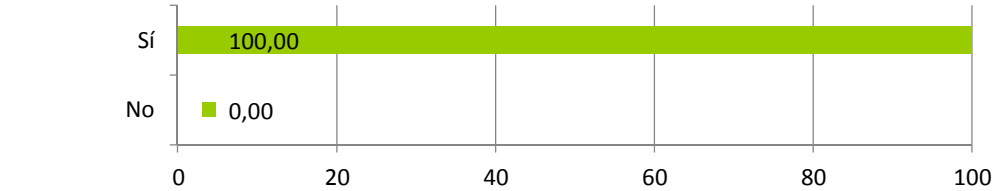
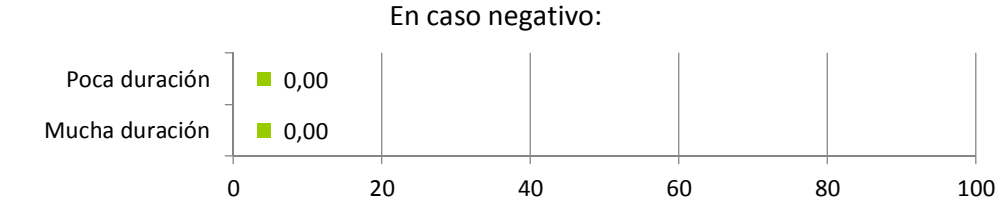
Observaciones de interés:

Nº de encuestas: 4

ANEXO 10

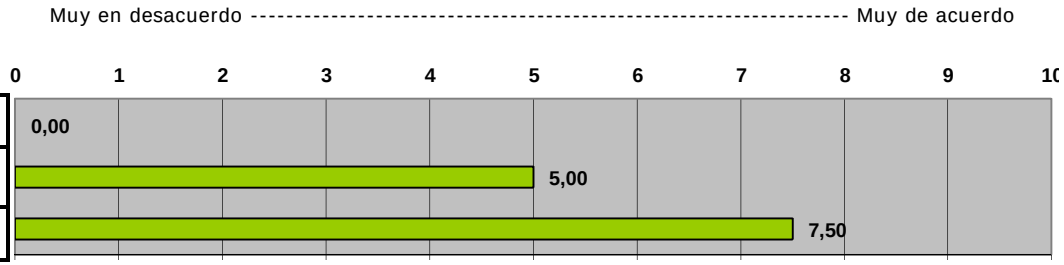
Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas

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

PRÁCTICAS REALIZADAS	
El programa de prácticas de la titulación es adecuado	
La duración del período de prácticas es adecuado a los objetivos que se pretenden.	 

Valores expresados en %

Valores expresados en %



La información que he recibido de la UCV respecto de las prácticas es suficiente y clara.	
La comunicación entre la UCV y la empresa/centro ha sido adecuada.	
La coordinación del programa de prácticas ha sido adecuada.	

Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

ESTUDIANTE EN PRÁCTICAS	
La formación teórica de los estudiantes acogidos es adecuada para adquirir y desarrollar las competencias, habilidades, destrezas y capacidades necesarias en este campo.	7,50
Los estudiantes han demostrado tener el perfil adecuado para desempeñar las tareas de este campo.	10,0
Valore el grado que han demostrado los estudiantes en el dempeño de sus tareas de estas competencias y habilidades:	
INICATIVA	5,00
RESPONSABILIDAD	7,50
COMPROMISO	10,0
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS	7,50
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	7,50
RESOLUCIÓN DE PROBLEMA	5,00
VALORACIÓN GENERAL	
Los programas de prácticas premiten formar en el estudiante el perfil de egreso que buscan las empresas/centros	0,00
El período de prácticas facilita la futura incorporación del estudiante al mundo laboral relacionado con sus estudios.	7,50
Creo que los estudiantes acogidos han quedado satisfechos con la realización de estas prácticas.	7,50
En general, estoy satisfecho/a con los estudiantes acogidos en prácticas.	10,0
En general, estoy satisfecho/a con el programa de prácticas de la UCV.	5,00

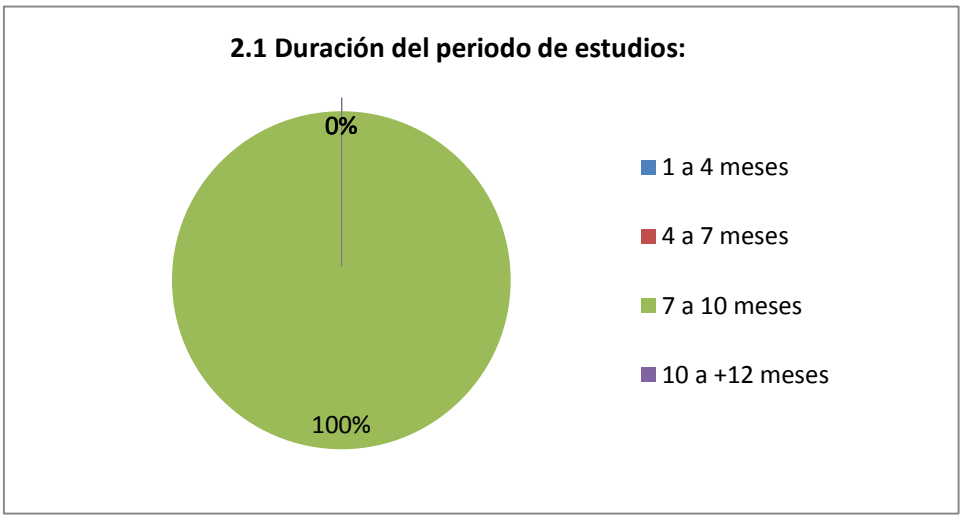
ANEXO 11

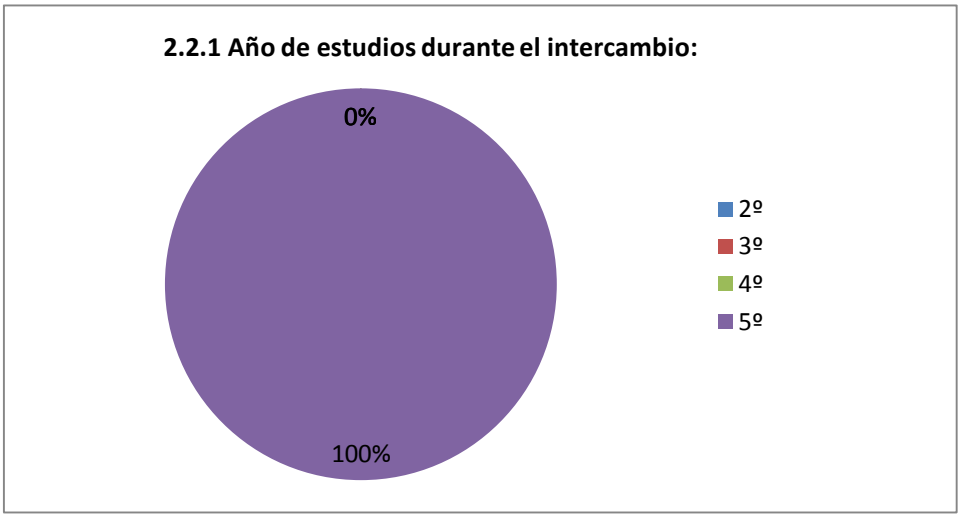
Informe de Satisfacción de estudiantes enviados

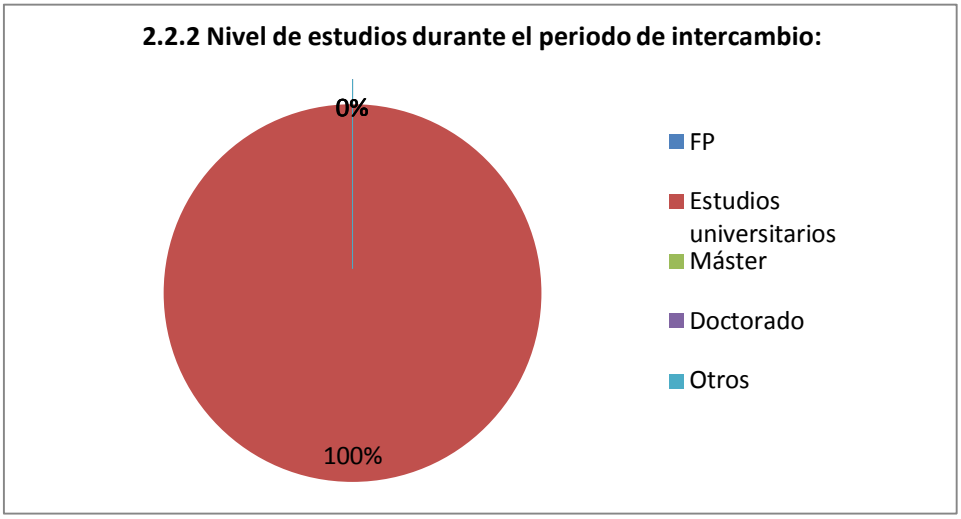
INFORME FINAL DEL ESTUDIANTE PARA ESTUDIOS - ERASMUS OUT (2012-2013)

** ODONTOLOGÍA*

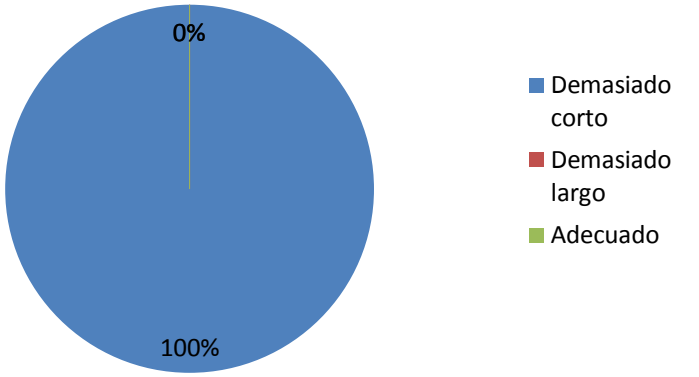
2. PERIODO DE ESTUDIOS Y MOTIVACION



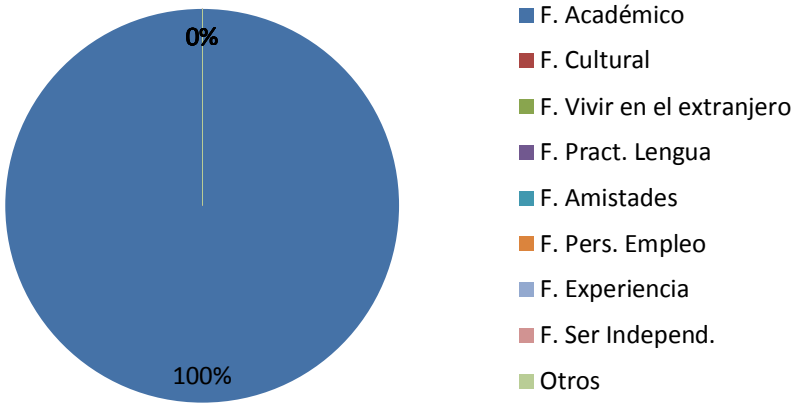




2.3 Considero que el periodo de estudios en el país de destino ha sido:

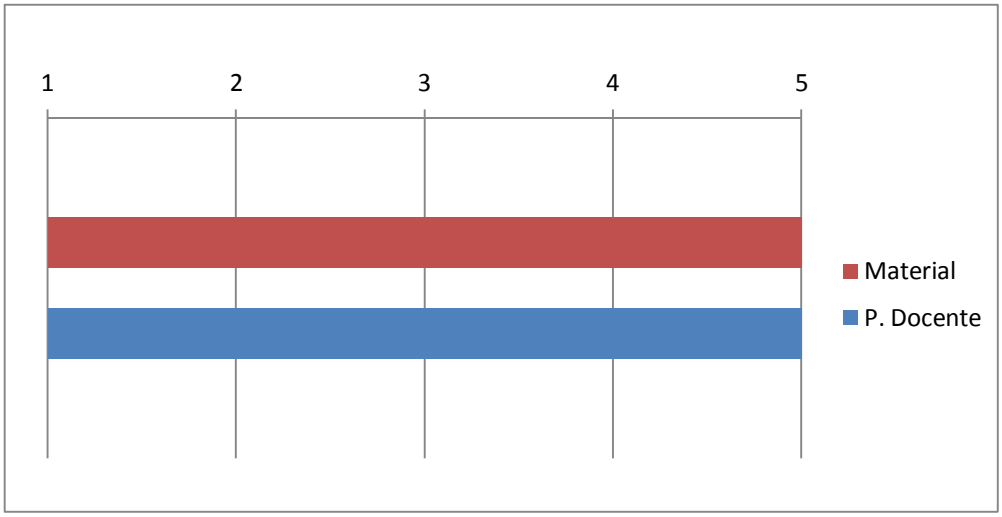


2.4 Factores que le motivaron para ir al país de destino:

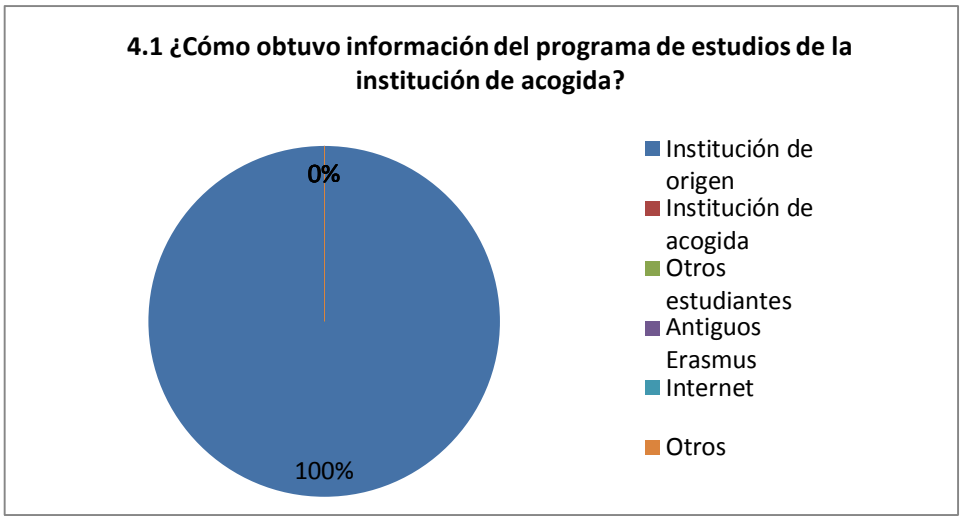


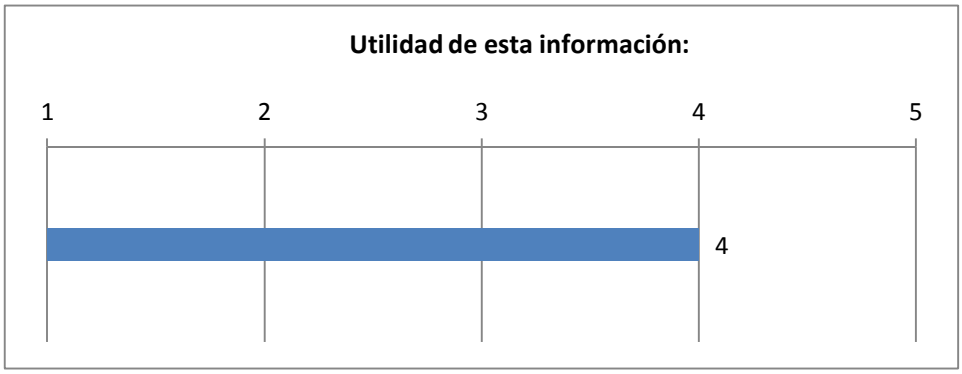
3. CALIDAD ACADÉMICA

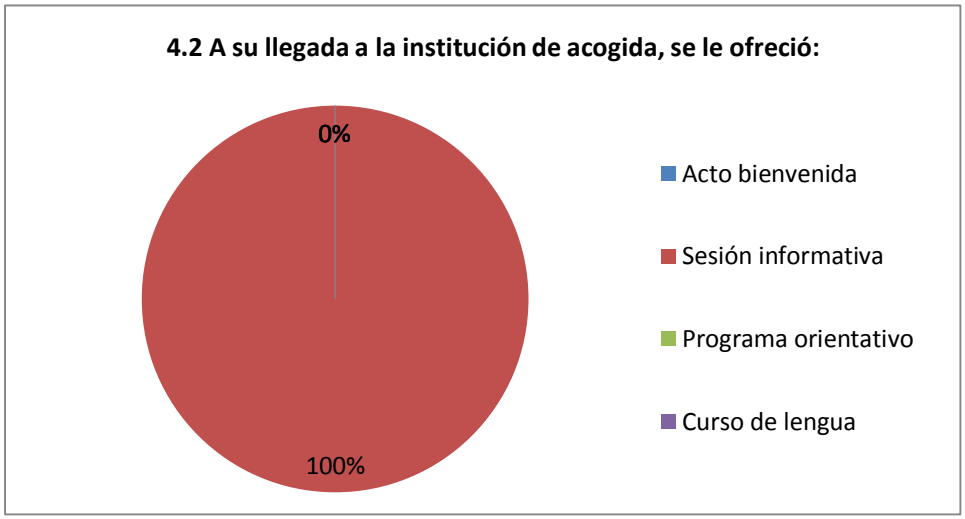
3.1 ¿Cómo evalúa la calidad del personal docente de la institución de acogida?
3.2 ¿Cómo evalúa la calidad de los cursos que siguió y el material de estudio proporcionado por la institución c



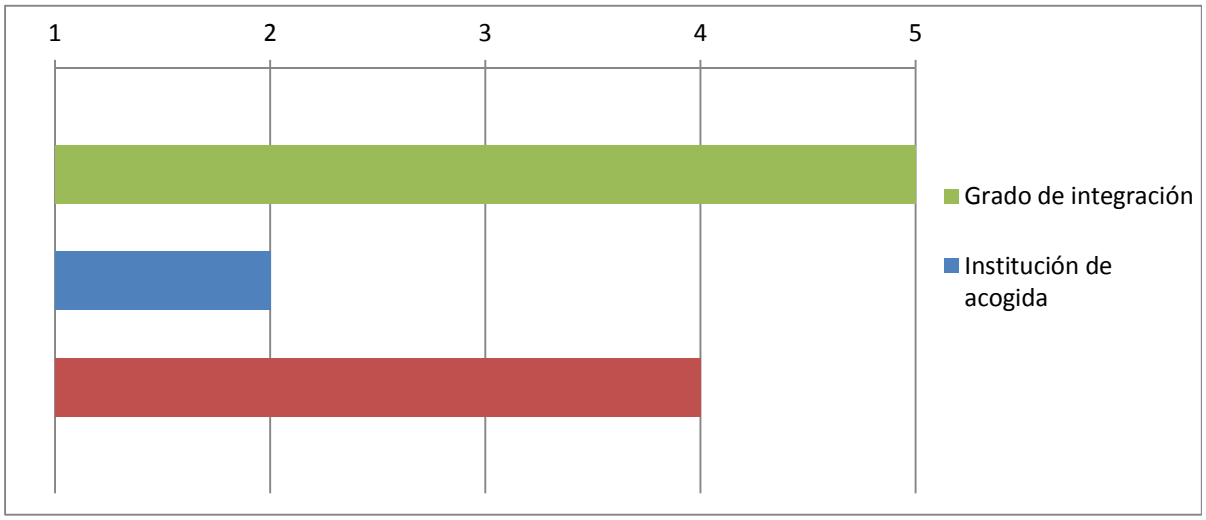
4. INFORMACIÓN Y APOYO



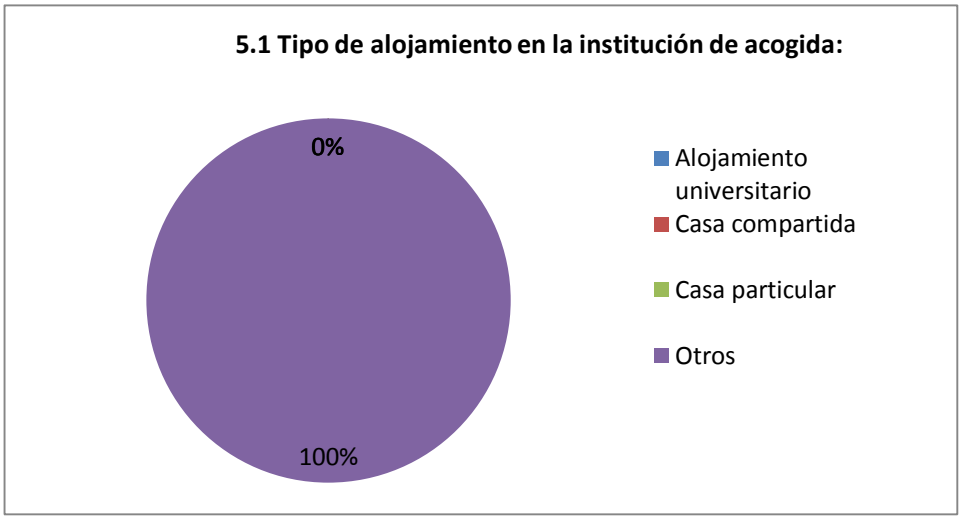


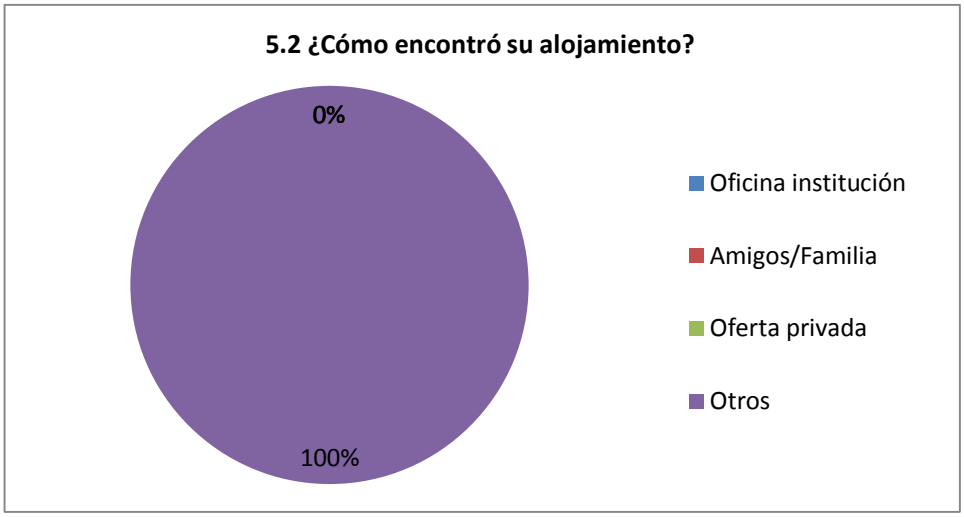


4.4 ¿Recibió el apoyo adecuado de las instituciones, tanto de origen como de acogida, antes de y durante el pe
4.5 ¿Cómo considera su grado de integración con los estudiantes locales en la institución de acogida?

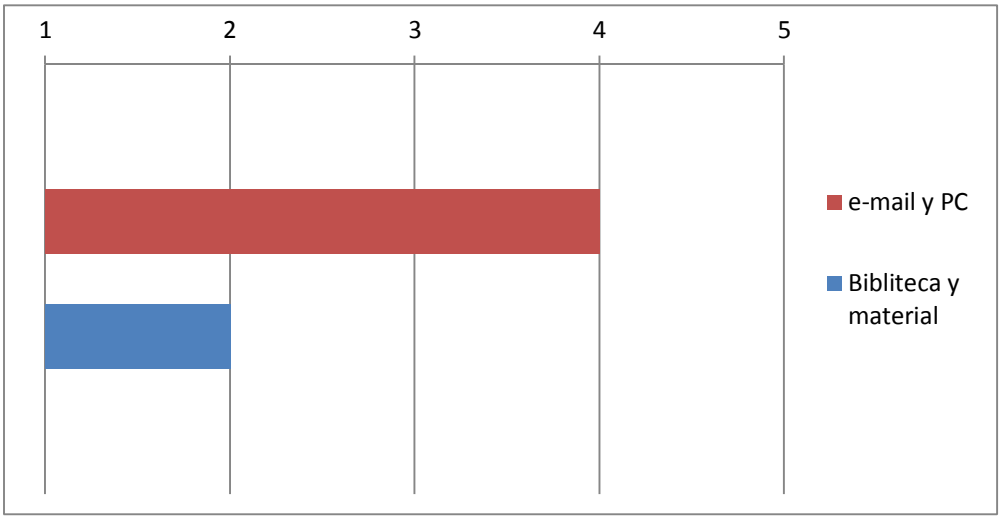


5. ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS

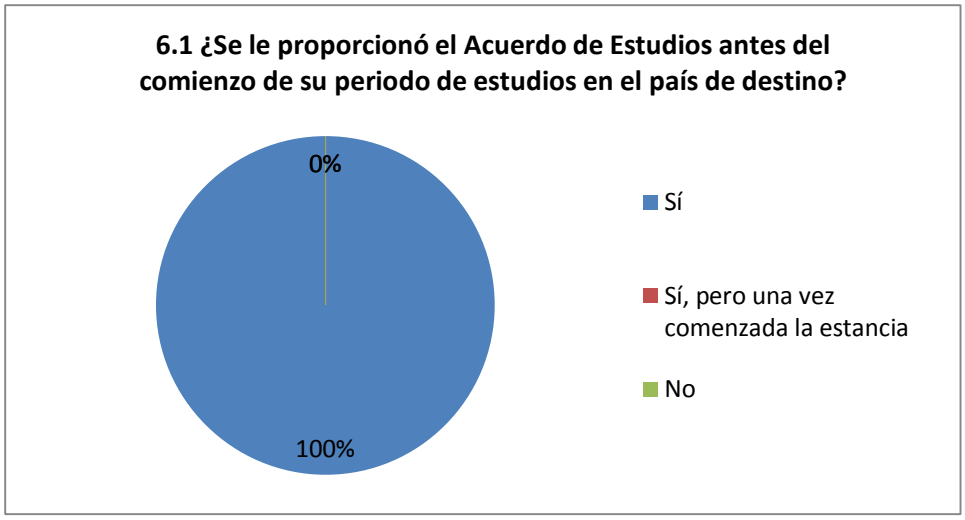


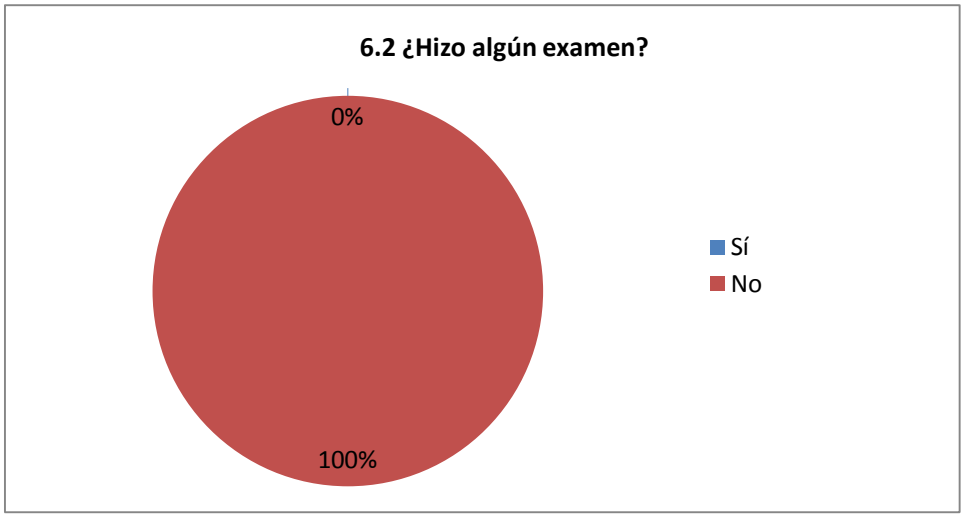


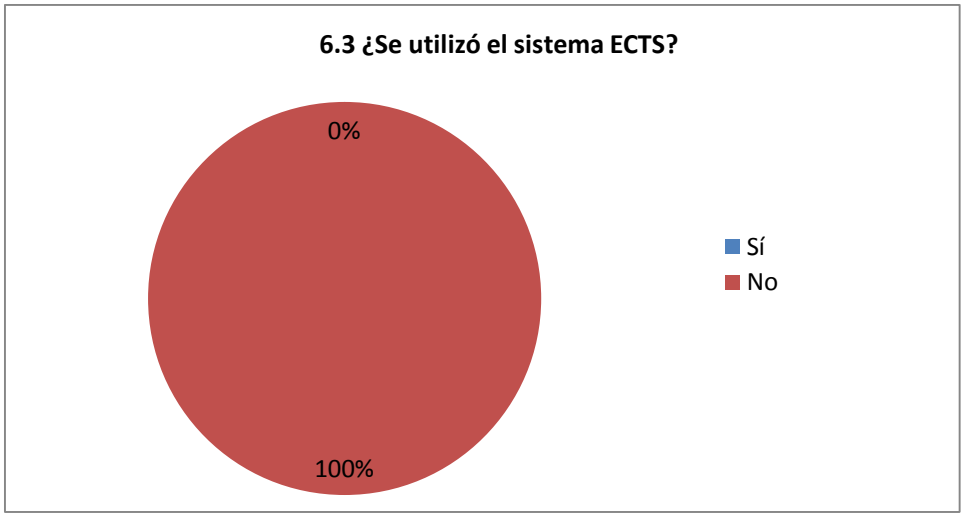
5.3 Acceso a bibliotecas y a material de estudio
5.4 Acceso a PC y a e-mail en la institución de acogida



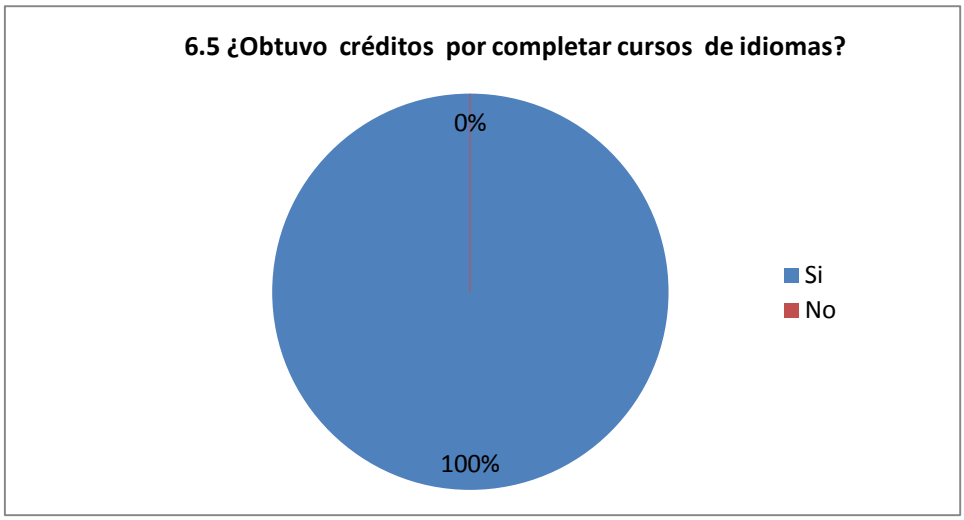
6. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO



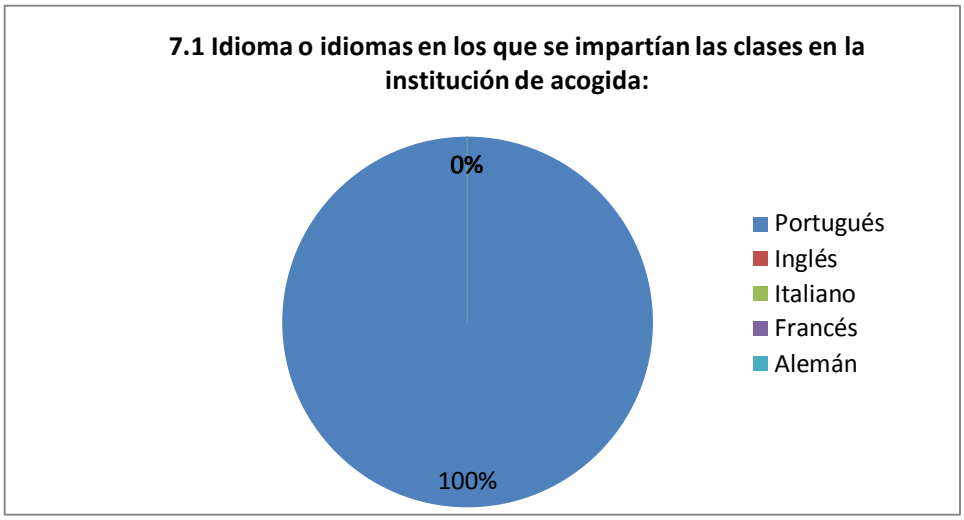


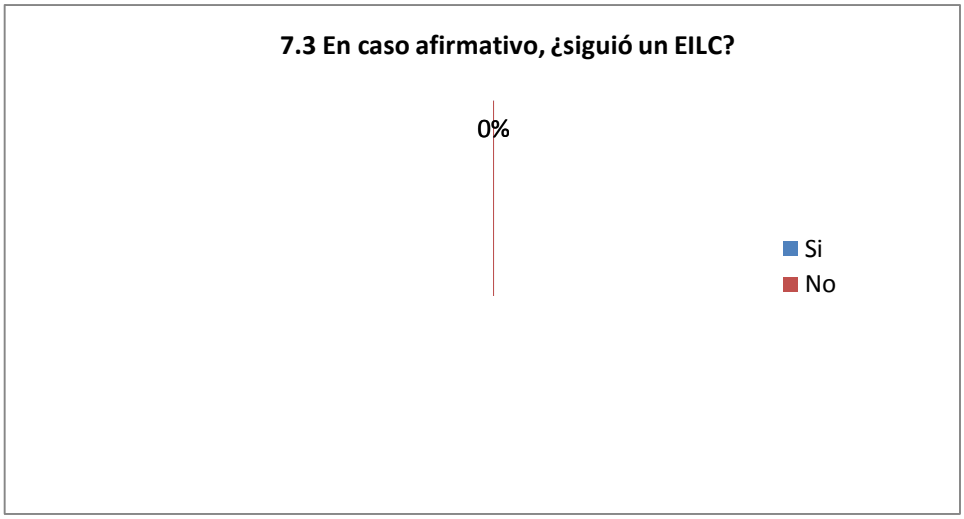


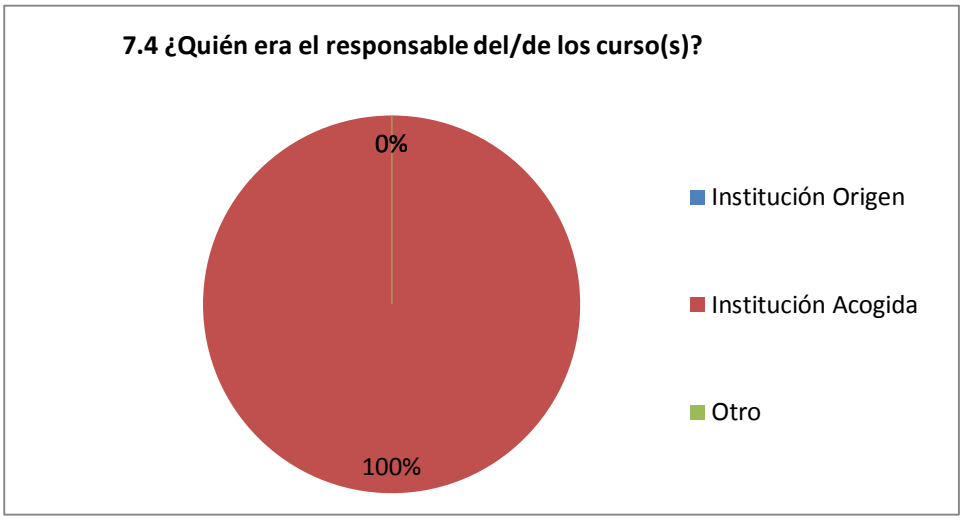
6.4 ¿Obtuvo reconocimiento académico de su periodo de estudios en el país de destino?
0%
100%
Si
No


6.5 ¿Obtuvo créditos por completar cursos de idiomas?
0%
100%
Si
No

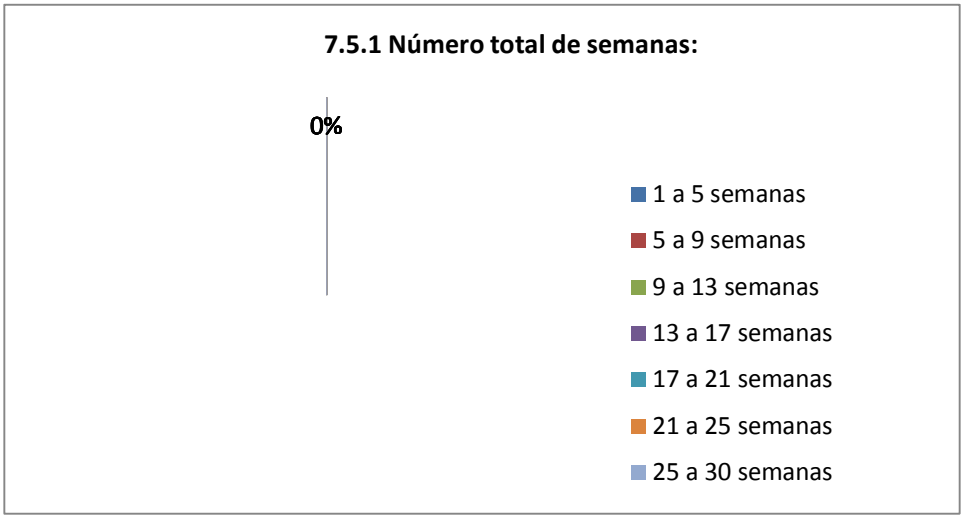
7. PREPARACIÓN LINGÜÍSTICA







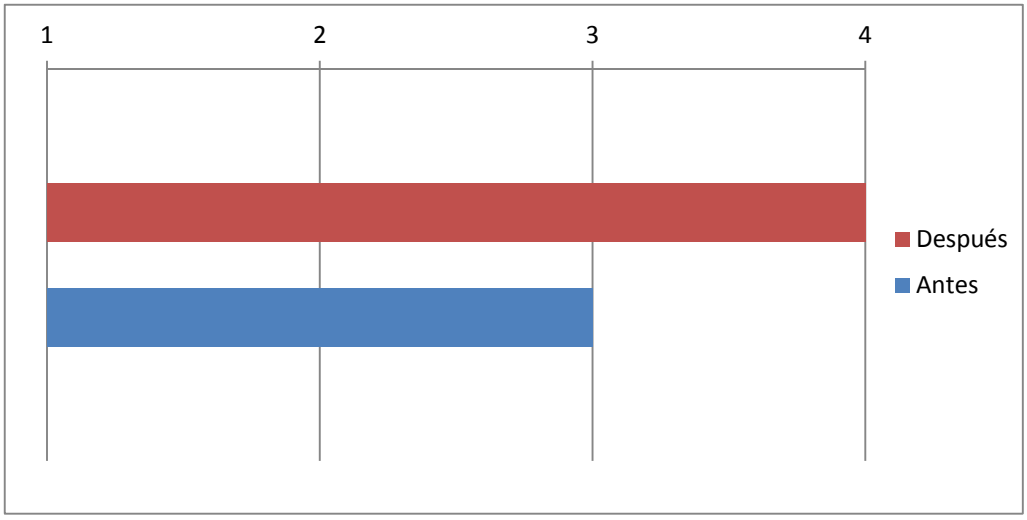
7.5 Duración de la preparación lingüística:



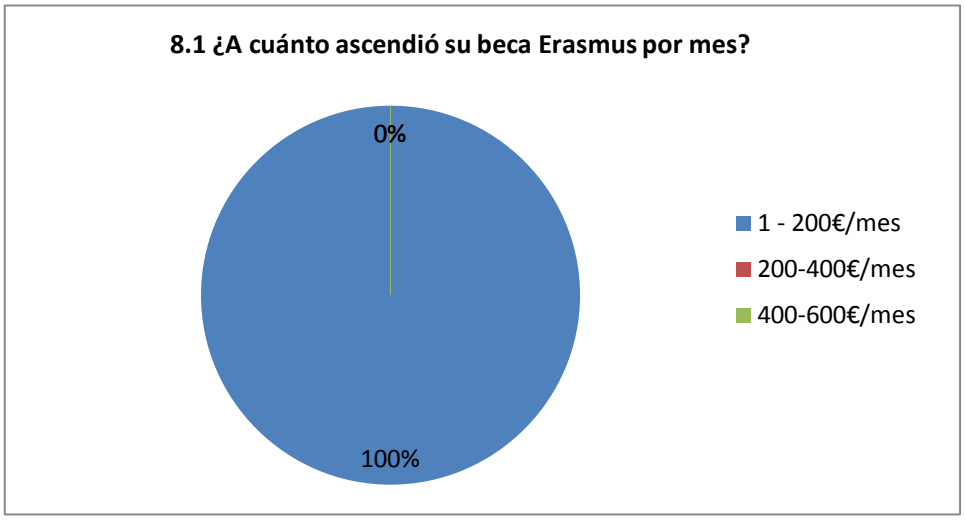
7.6 ¿Cómo calificaría su dominio del idioma del país de destino?

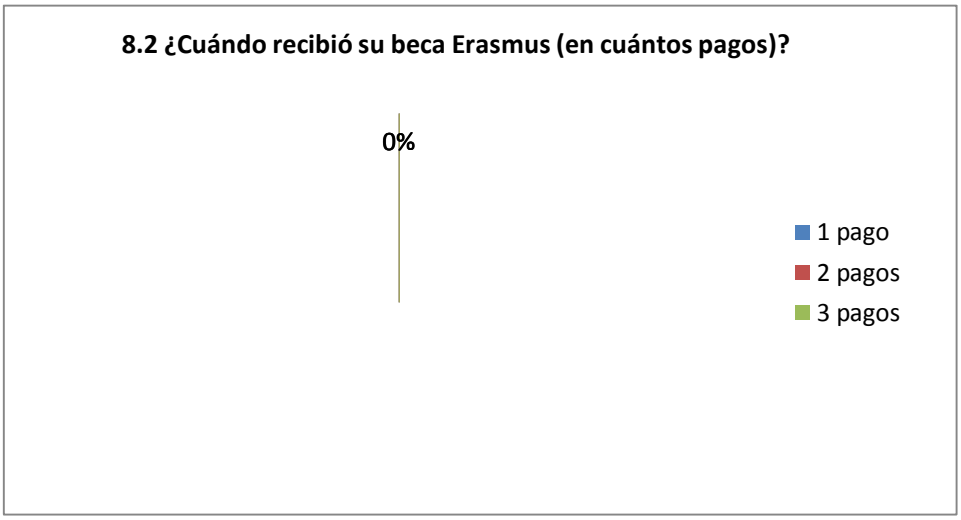
7.6.1 Antes del período de estudios Erasmus

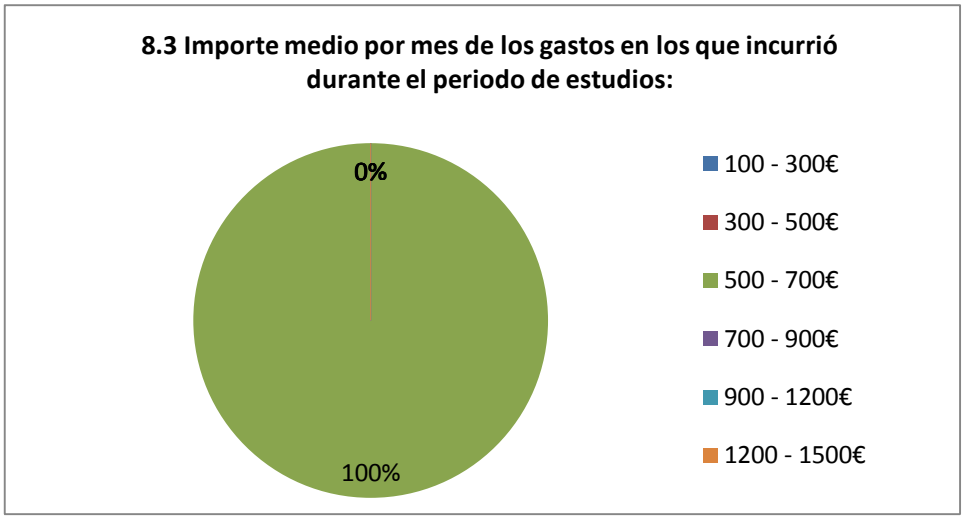
7.6.2 Después del período de estudios Erasmus

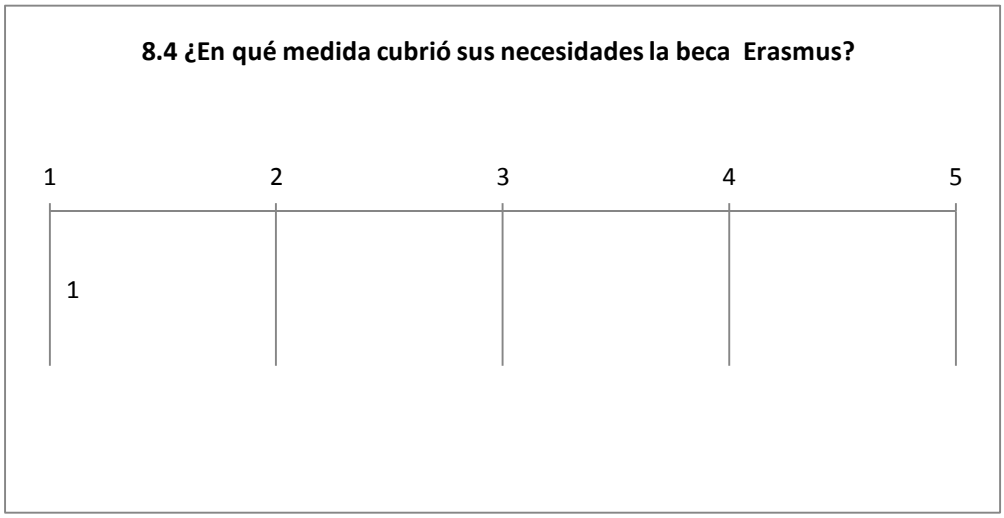


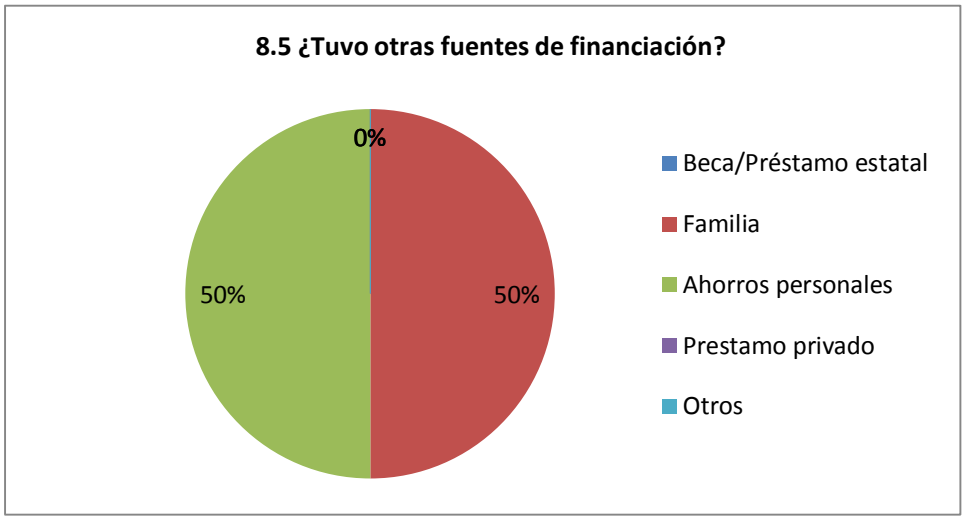
8. GASTOS

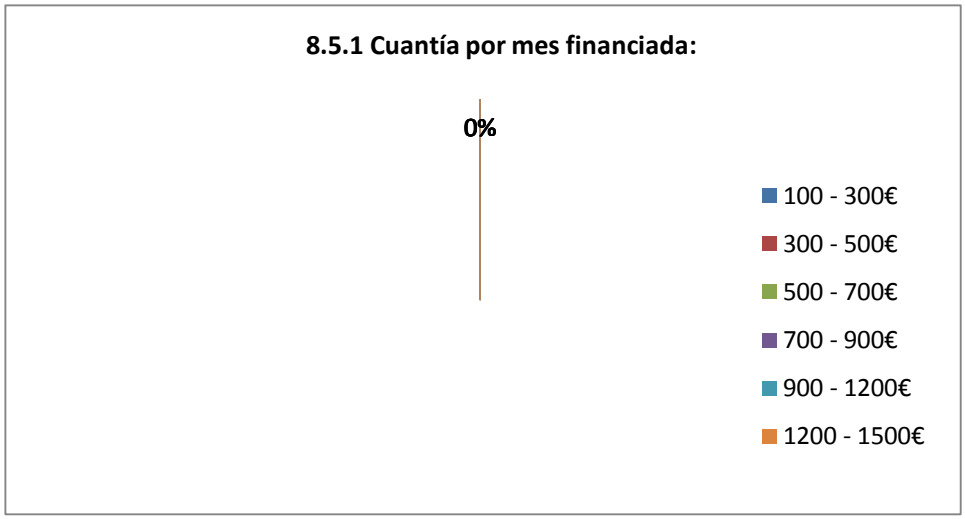

8.1 ¿A cuánto ascendió su beca Erasmus por mes?
0%
100%
1 - 200€/mes
200-400€/mes
400-600€/mes


8.2 ¿Cuándo recibió su beca Erasmus (en cuántos pagos)?
0%
1 pago
2 pagos
3 pagos


8.3 Importe medio por mes de los gastos en los que incurrió durante el periodo de estudios:
0%
100%
100 - 300€
300 - 500€
500 - 700€
700 - 900€
900 - 1200€
1200 - 1500€

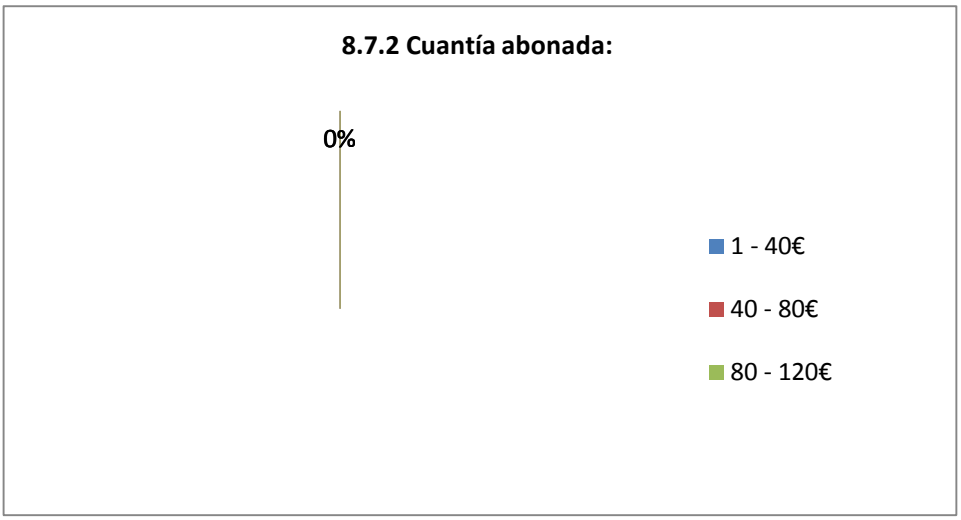

8.4 ¿En qué medida cubrió sus necesidades la beca Erasmus?
1
2
3
4
5
1


8.5 ¿Tuvo otras fuentes de financiación?
0%
50%
50%
Beca/Préstamo estatal
Familia
Ahorros personales
Prestamo privado
Otros


8.5.1 Cuantía por mes financiada:
0%
100 - 300€
300 - 500€
500 - 700€
700 - 900€
900 - 1200€
1200 - 1500€

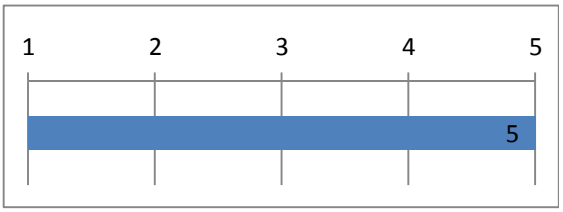
8.6 ¿Cuánto más gastó en el país de destino, comparado con lo que gasta normalmente en su país?
0%
100%
100 - 300€
300 - 500€
500 - 700€
700 - 900€
900 - 1200€
1200 - 1500€

8.7.1 ¿Tuvo que pagar algún tipo de tasas en la institución de acogida?
0%
100%
Sí
No

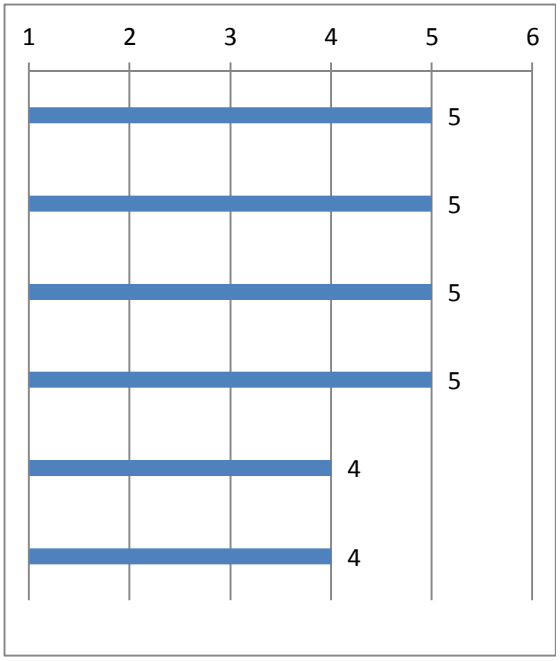

8.7.2 Cuantía abonada:
0%
1 - 40€
40 - 80€
80 - 120€

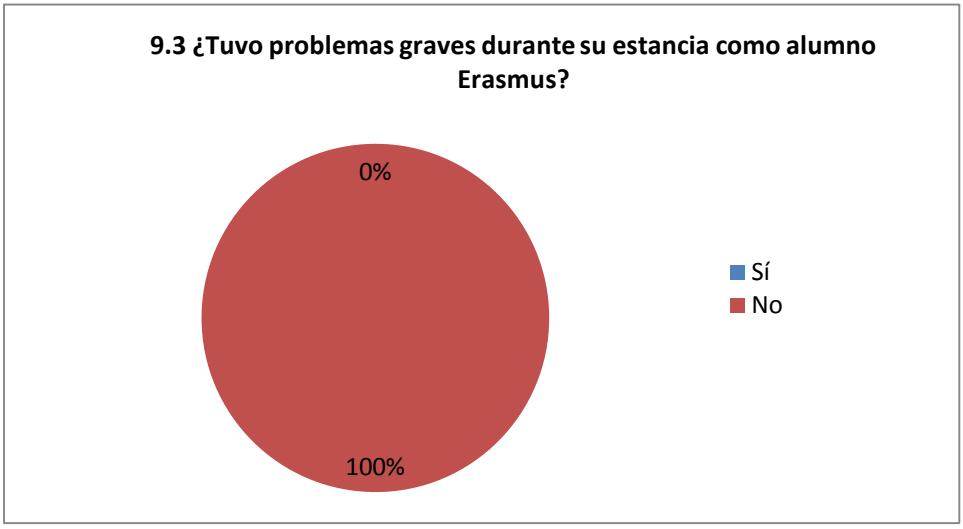
9. EXPERIENCIA PERSONAL - EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ESTUDIOS ERASMUS

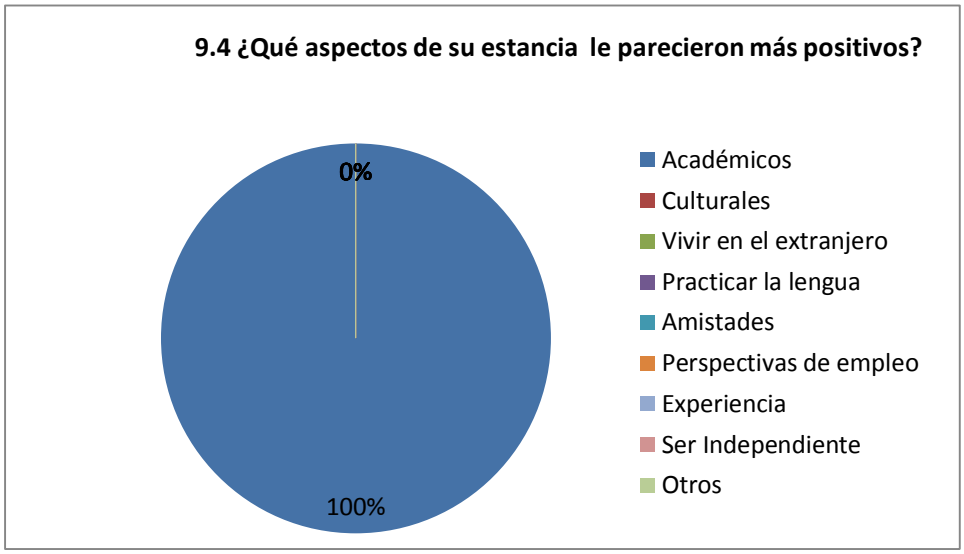
9.1 Valoración del aporte académico de su estancia:

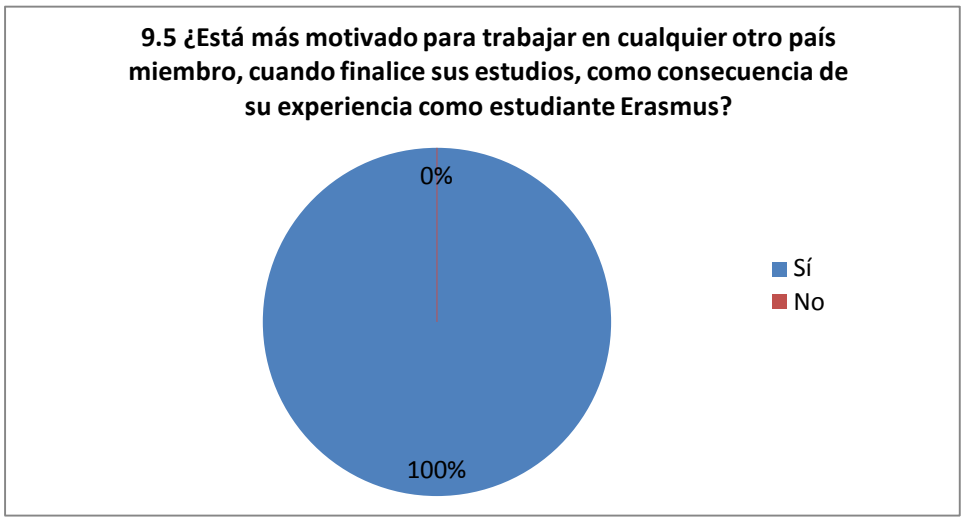


9.2 Valoración del resultado personal de su estancia:

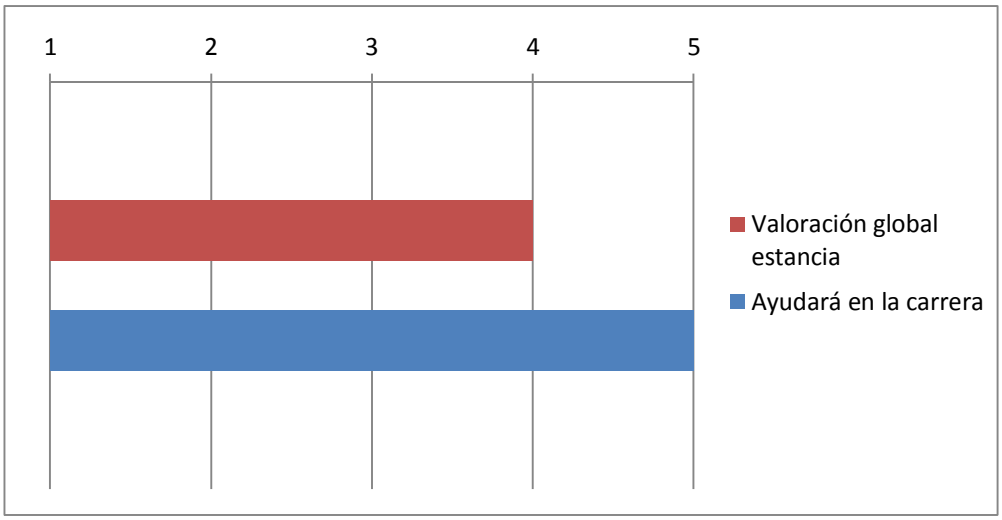








9.6 ¿Cree que su estancia como estudiante Erasmus le ayudará en su carrera?
9.7 Evaluación global de su estancia Erasmus:



9.8. Recomendaciones a otros estudiantes:

A nivel académico y personal lo recomiendo.

10. Observaciones:

Pienso que en la ciudad de destino se debería de reconocer a un alumno como tutor para que integre en su to

ANEXO 13

Informe de Satisfacción Egresados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2012-2013

ENCUESTA A EGRESADOS DEL GRADO EN ODONTOLOGÍA

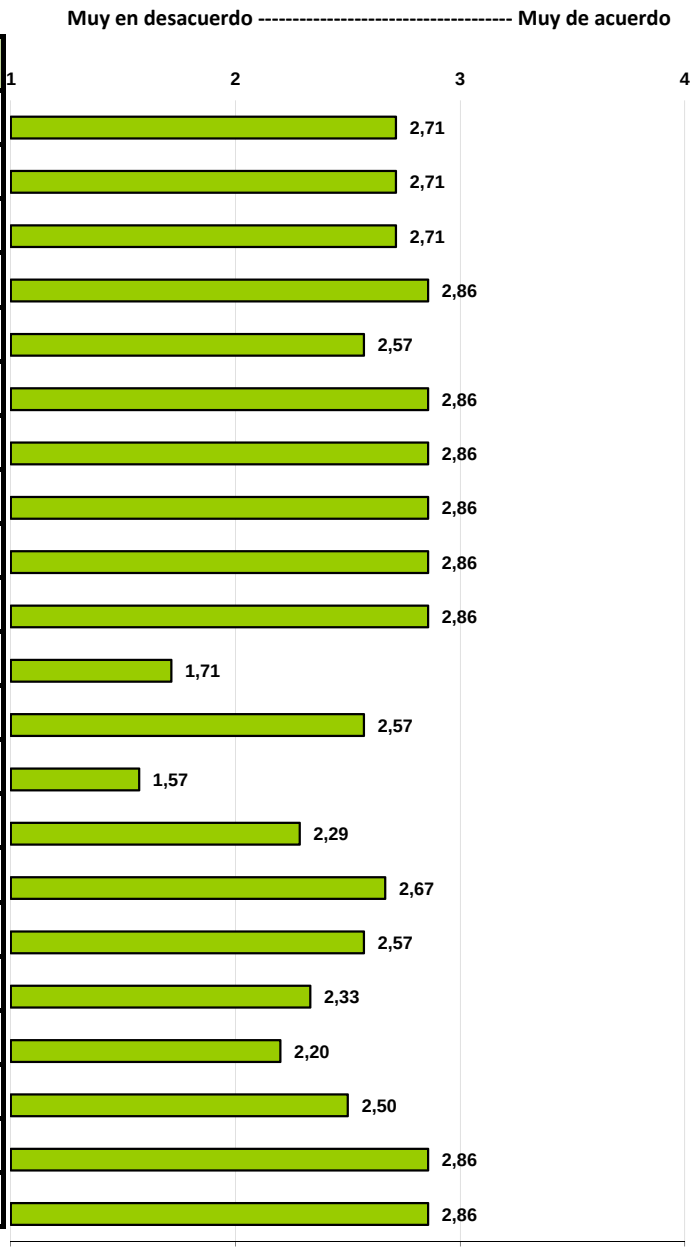
Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

CONOCIMIENTOS BÁSICOS/PROCESO FORMATIVO	
1. En general, los conocimientos adquiridos se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.	2,86
2. Los conocimientos teóricos adquiridos me han facilitado una buena base para la formación permanente.	2,86
3. Las actividades prácticas desarrolladas en los estudios reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados en la profesión.	2,43
4. Los conocimientos adquiridos tenían un adecuado equilibrio entre teoría y práctica.	2,29
5. El plan de estudios tiene una estructura adecuada.	2,57
Prácticas en centros / empresas (contestar en caso de haberlas realizado):	
6. Las prácticas han contribuido a mejorar mi formación.	2,83
7. El tutor del centro / empresa me ofreció una adecuada orientación.	2,83
8. Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas.	2,20
9. Estoy satisfecho/a con las prácticas que realicé.	3,00
10. Las prácticas están en consonancia con los conocimientos adquiridos en la carrera.	2,50
Profesorado:	
11. Los profesores/as ofrecen un adecuado nivel de conocimientos teóricos y prácticos.	2,86
12. El profesorado utiliza las metodologías adecuadas en función de las características y nivel de los estudiantes.	2,86
13. La actitud del profesorado hacia los estudiantes es adecuada.	3,00
14. La atención del profesorado en las tutorías es adecuada.	2,60

Número de encuestas: 7

Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

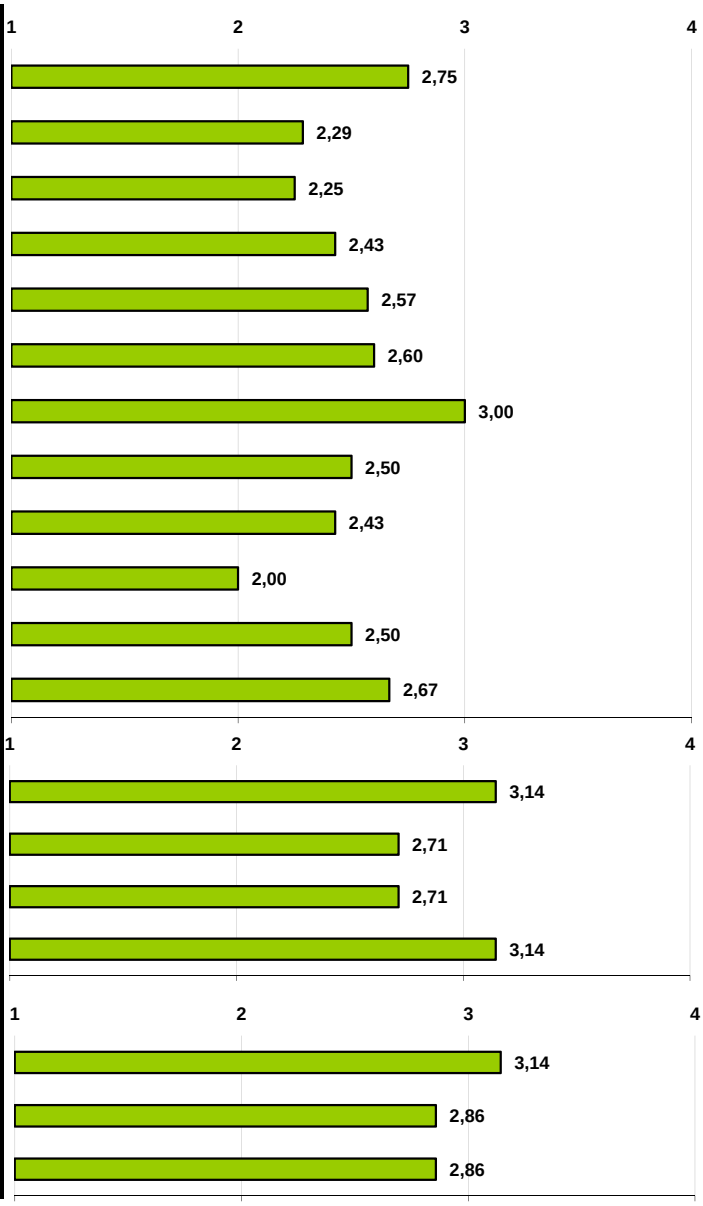
HABILIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA CARRERA. Valoración del desarrollo de las habilidades durante la carrera:	
1. En general, las habilidades desarrolladas se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.	2,71
2. Detectar, diagnosticar y resolver problemas.	2,71
3. Tomar decisiones.	2,71
4. Planificar el trabajo.	2,86
5. Juzgar de forma crítica.	2,57
6. Obtener, manejar y procesar información.	2,86
7. Elaborar informes y presentaciones orales.	2,86
8. Analizar y sintetizar información.	2,86
9. Actualizar conocimientos y habilidades.	2,86
10. Comunicarse de forma escrita en el ámbito profesional.	2,86
11. Comunicarse de forma escrita en un idioma extranjero.	1,71
12. Comunicarse oralmente en el ámbito profesional.	2,57
13. Comunicarse oralmente en un idioma extranjero.	1,57
14. Manejo de equipos y programas informáticos.	2,29
15. Evaluar tareas o proyectos.	2,67
16. Trabajar en equipo.	2,57
17. Manejar conflictos interpersonales.	2,33
18. Presentar ideas o proyectos creativos.	2,20
19. Adaptarse a los cambios.	2,50
20. Asumir responsabilidades.	2,86
21. Capacidad para aprender de la experiencia.	2,86



Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

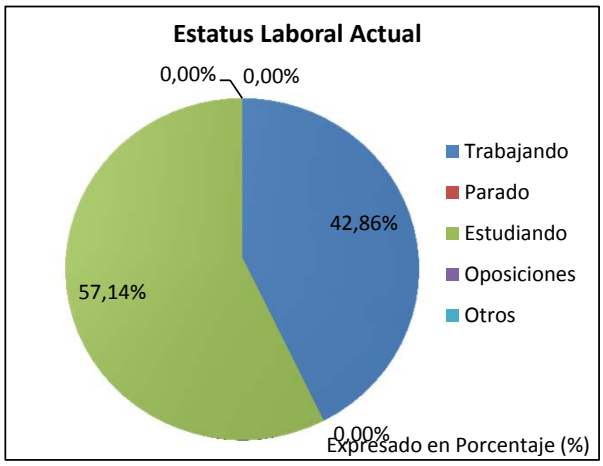
Muy en desacuerdo ---------- Muy de acuerdo

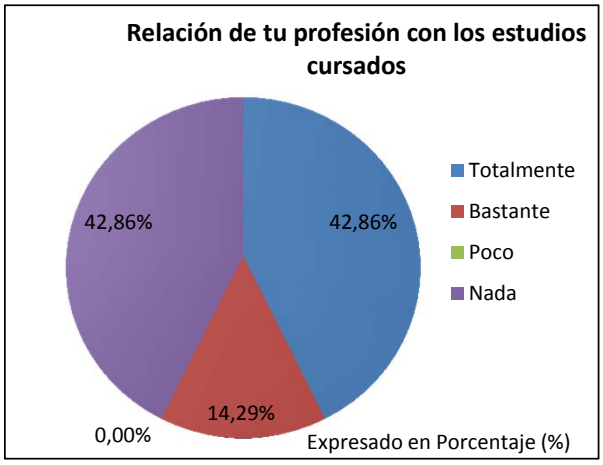
SERVICIOS	
1. Existe una buena oferta cultural (exposiciones, conferencias, mesas redondas...)	2,75
2. El servicio de biblioteca es adecuado (préstamo, fondos bibliográficos, instalaciones...)	2,29
3. Las aulas y laboratorios son adecuados.	2,25
4. Los equipos informáticos son suficientes.	2,43
5. Los equipos informáticos son adecuados.	2,57
6. El servicio de intranet de la Universidad es adecuado.	2,60
7. El servicio de orientación al alumnado es adecuado.	3,00
8. El servicio de secretaría es adecuado.	2,50
9. El servicio de reprografía es adecuado.	2,43
10. Existen espacios para el estudio y desarrollo de trabajos individuales y grupales.	2,00
11. Las instalaciones deportivas y sus actividades son adecuadas.	2,50
12. Existe una buena difusión de los servicios de la Universidad.	2,67
EXPECTATIVAS	
1. Espero desarrollarme profesionalmente en el campo de la titulación que he cursado.	3,14
2. Creo que tengo las habilidades suficientes para desarrollar mi profesión.	2,71
3. Sé dónde puedo buscar trabajo relacionado con mi titulación.	2,71
4. Considero que esta titulación está bien valorada social y laboralmente.	3,14
VALORACIÓN GLOBAL	
DIFICULTAD DE LA TITULACIÓN	3,14
UTILIDAD DE LA TITULACIÓN PARA LA VIDA LABORAL	2,86
SATISFACCIÓN CON LA TITULACIÓN	2,86

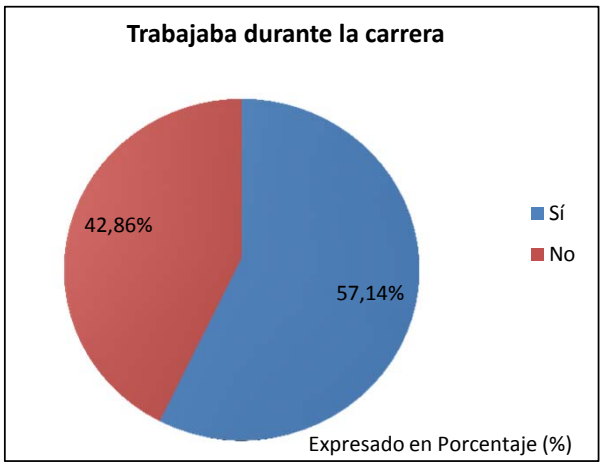


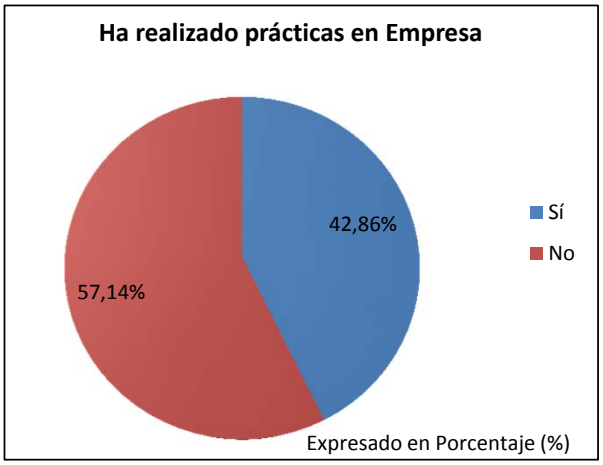
Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

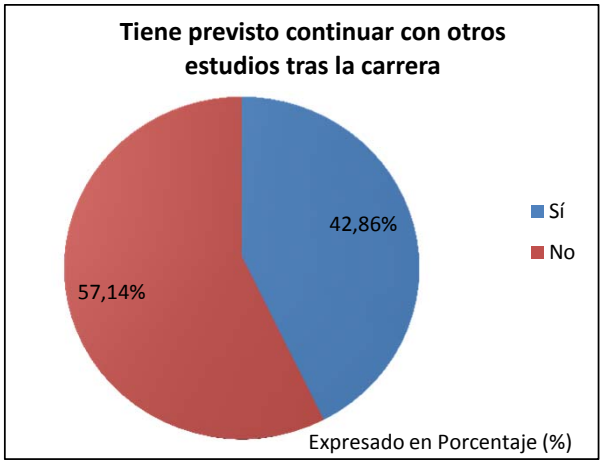
IDENTIFICACIÓN

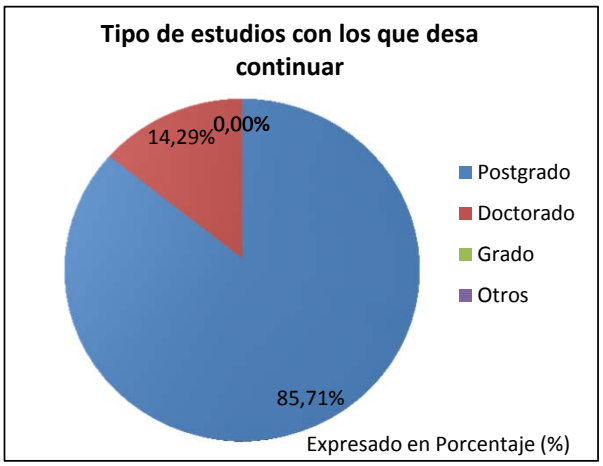






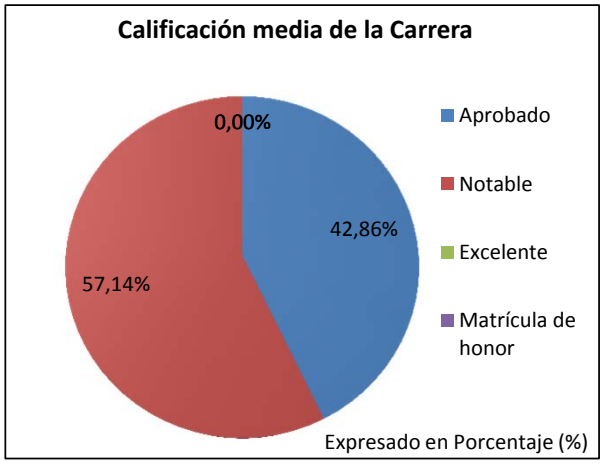


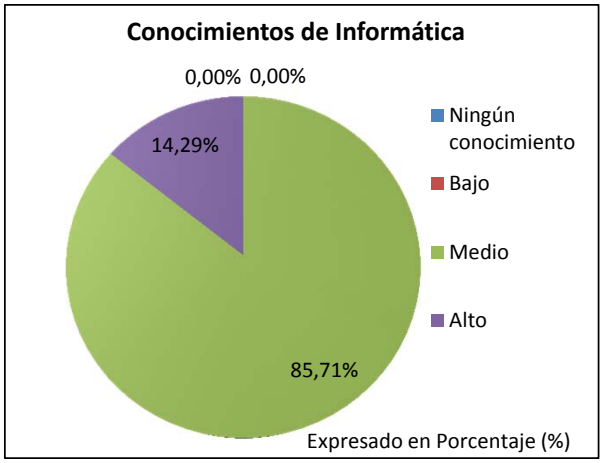


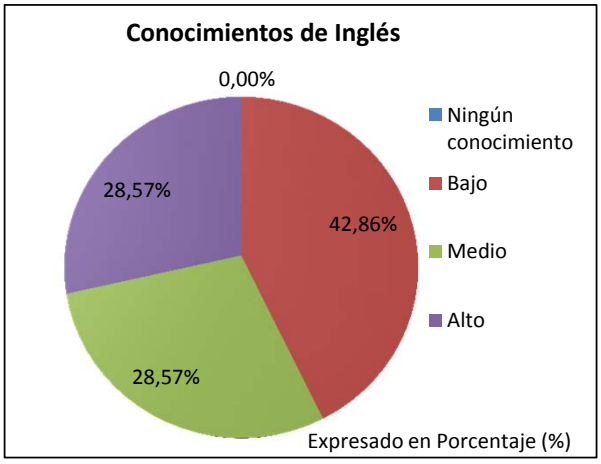


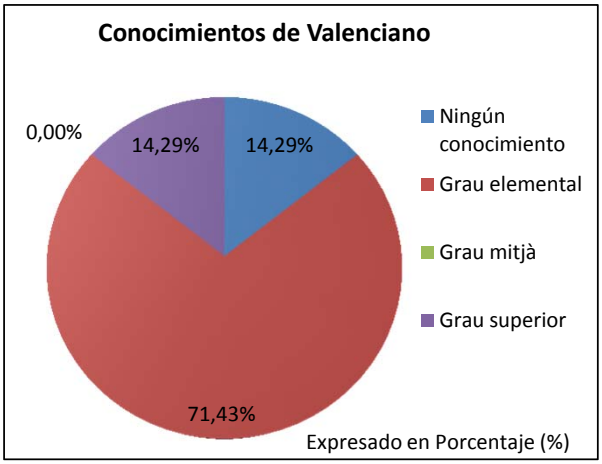
Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

IDENTIFICACIÓN







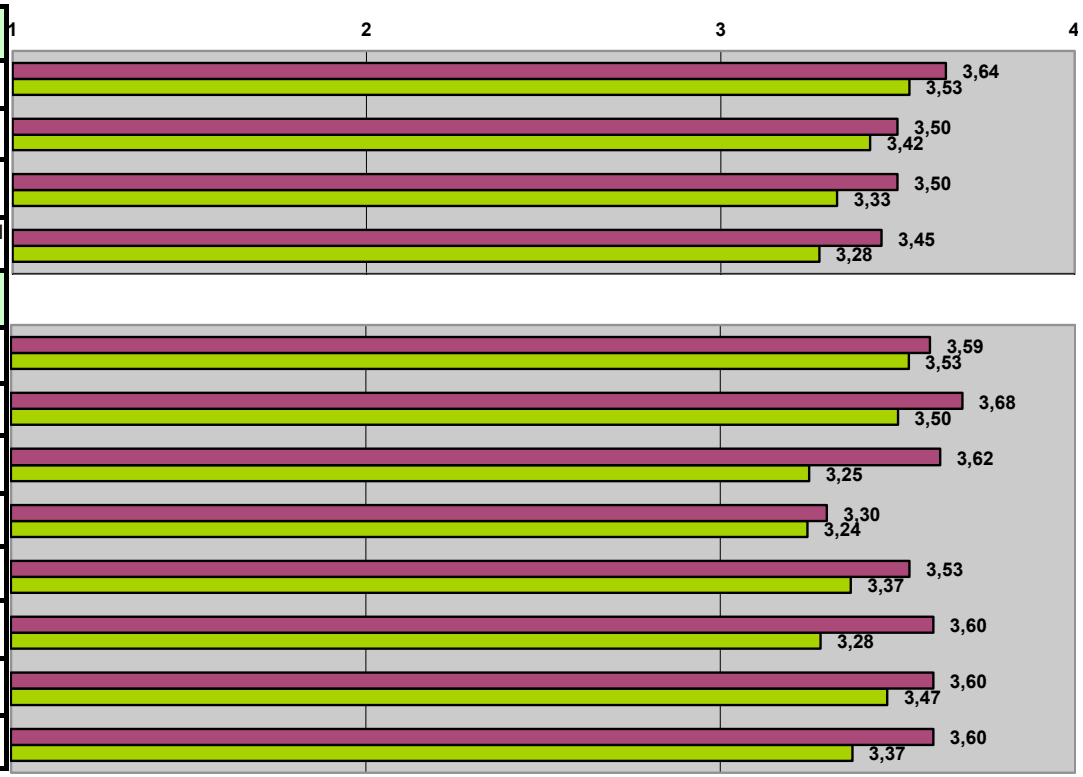


Observaciones:

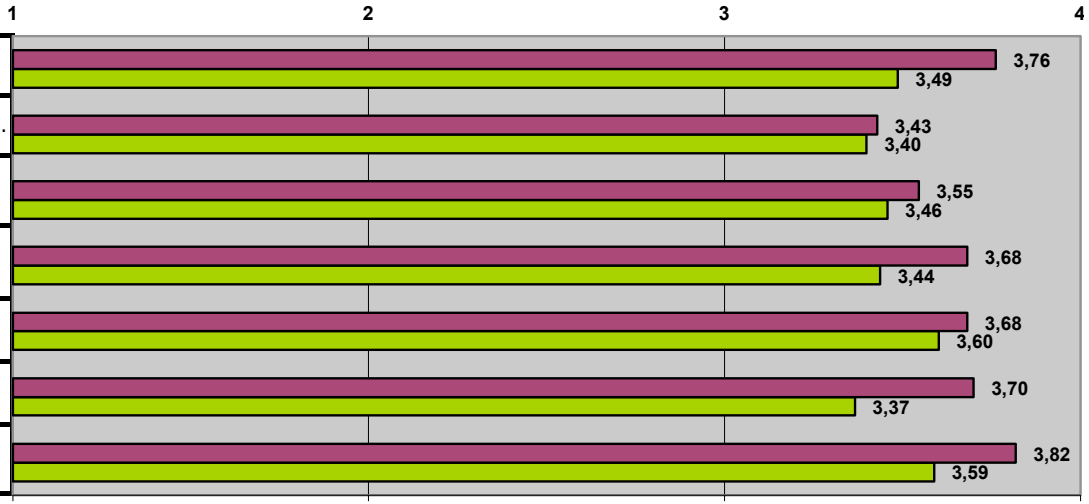
ANEXO 14

Informe de Satisfacción del PAT

JESÚS ÁNGEL PRIETO
1º ODONTOLOGÍA
SAN CARLOS



GENERAL	
1. Conozco y he recibido la atención del tutor/a de mi curso	3,64 / 3,53
2. Estoy satisfecho/a con el servicio de atención tutorial que he recibido.	3,50 / 3,42
3. Las acciones que el/la tutor/a ha realizado han facilitado mi integración en la Universidad.	3,50 / 3,33
4. Personalmente creo que en conjunto las acciones llevadas a cabo por el Programa de Acción tutorial me han sido útiles	3,45 / 3,28
VALORACIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS POR EL/LA TUTOR/A	
5. Estoy satisfecho/a con la acogida inicial a la Universidad que se realizó al inicio de curso.	3,59 / 3,53
6. El tutor/a me ha dado la información necesaria las primeras semanas de curso para orientarme en la Universidad.	3,68 / 3,50
7. El tutor/a me ha ayudado a identificar les dificultades en los estudios y sus posibles soluciones.	3,62 / 3,25
8. El tutor/a me ha servido de referencia para solucionar cualquier problema académico o personal	3,30 / 3,24
9. En caso de haber realizado entrevistas individuales me han sido de utilidad para orientar y mejorar mis estudios	3,53 / 3,37
10. El tutor/a ha mostrado interés en el seguimiento de mis resultados académicos y en caso necesario me ha orientado para mejorarlos.	3,60 / 3,28
11. El tutor/a ha estado disponible, me ha escuchado y atendido cuando lo he requerido.	3,60 / 3,47
12. El tutor/a me ha informado y derivado si ha sido conveniente, a los diferentes Servicios de Orientación de la Universidad.	3,60 / 3,37



13. La comunicación con el tutor/a ha sido fluida y adecuada.	3,76 / 3,49
14. El tutor/a ha estado a disposición del grupo-clase, realizando periódicamente tutorías con el grupo.	3,43 / 3,40
15. El tutor/a ha creado un clima de confianza con el grupo.	3,55 / 3,46
16. El tutor/a ha atendido y gestionado si le ha sido posible, las posibles incidencias o problemas académicos que se le han planteado en las tutorías grupales	3,68 / 3,44
17. El tutor/a ha gestionado la elección de Delegados de curso.	3,68 / 3,60
18. El tutor/a ha presentado los itinerarios a seguir el próximo curso y me ha orientado en cuanto a las materias de 2º curso.	3,70 / 3,37
19. Considero muy conveniente la existencia de un tutor/a en el primer curso de la Universidad	3,82 / 3,59

20. Propuestas y sugerencias:

ANEXO 15

Tutorial funcionamiento del buzón

ANEXO 2

TUTORIAL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES - NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS ACCIONES PREVENTIVAS

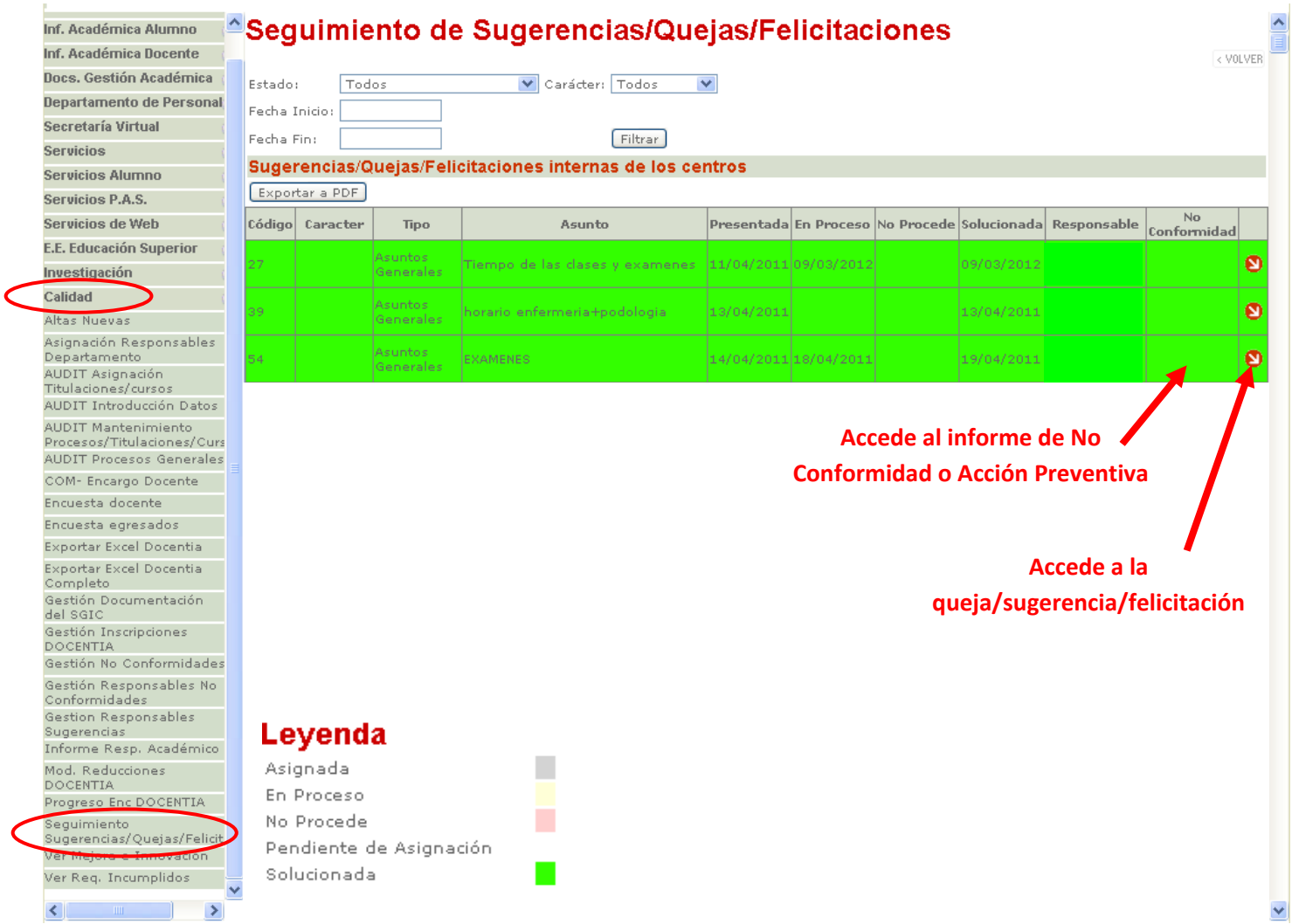
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	13/04/2011	Edición Inicial
01	25/04/2012	Cambios en algunas funciones del buzón y enlace con los informes de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:



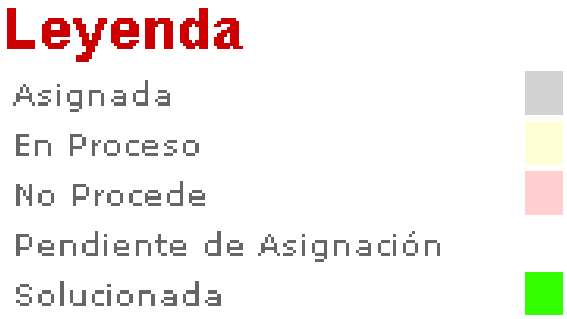
En la parte superior disponemos de una herramienta para filtrar las quejas/sugerencias/felicitaciones. Los criterios de filtro son combinables entre sí y son:

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

- 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:



- 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.

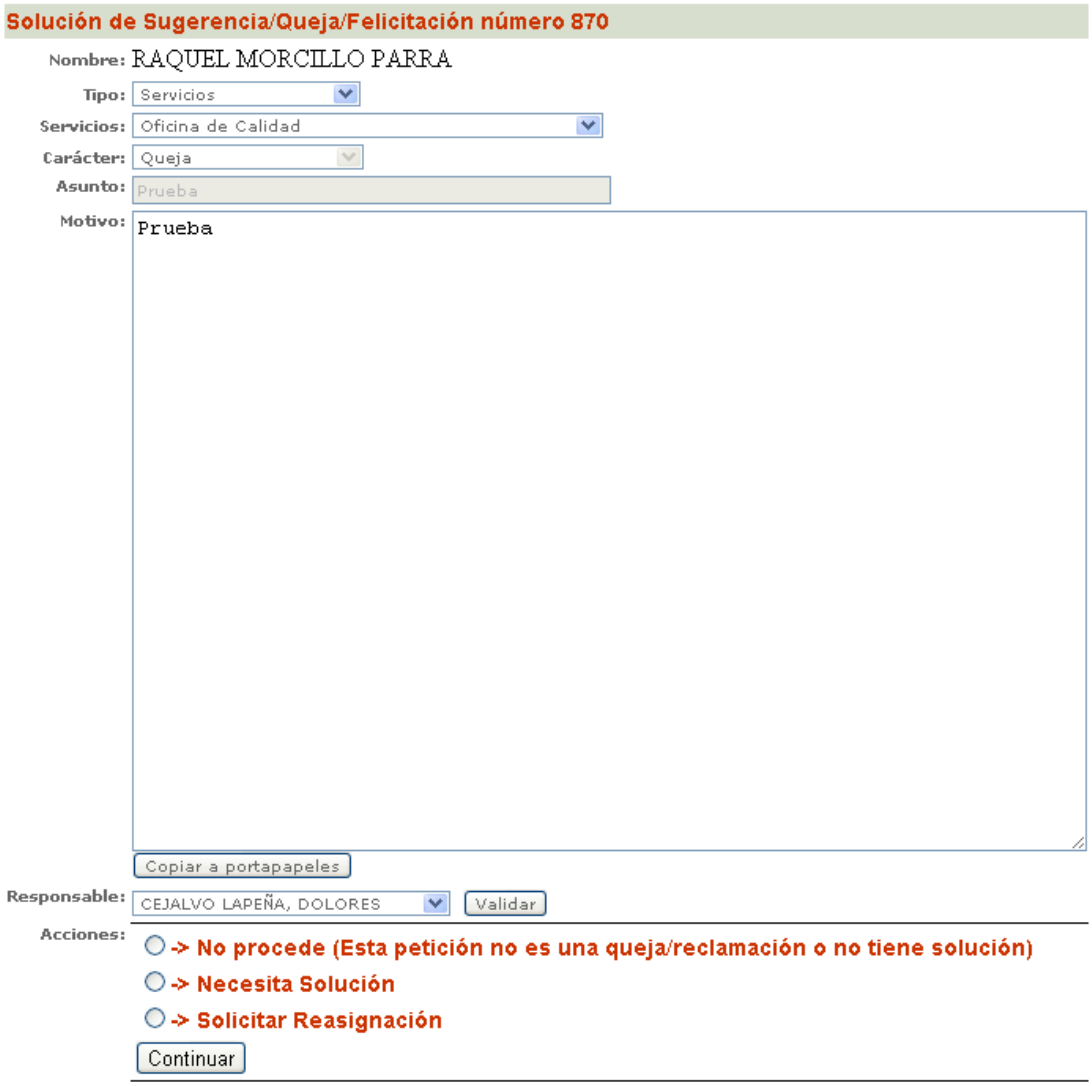
- No procede: cuando una petición no es viable, por algunas de las razones que expondremos más adelante. Este estado supone el cierre definitivo de la petición.
- Solucionada: este estado indica que el usuario ha recibido una solución a su petición. También supone su cierre definitivo.

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.

GESTION DE LA QUEJA



- 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”.

- 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.

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

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

Abierta por:

Carácter: Leve ← **Carácter leve o grave**

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

No conformidad de: Servicios ← **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.**

2 .1 Respuesta a quien detecta la No Conformidad

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 . 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

Cerrar No Conformidad

Guarda provisionalmente los cambios introducidos, pero deja la NC sin cerrar.

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

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

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

Nombre del responsable del Servicio

Aprobado por: -- Sin asignar

Responsable de la acción: -- 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.

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?

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

Fecha de cierre: [ ]

Cerrado por: -- Sin asignar ← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

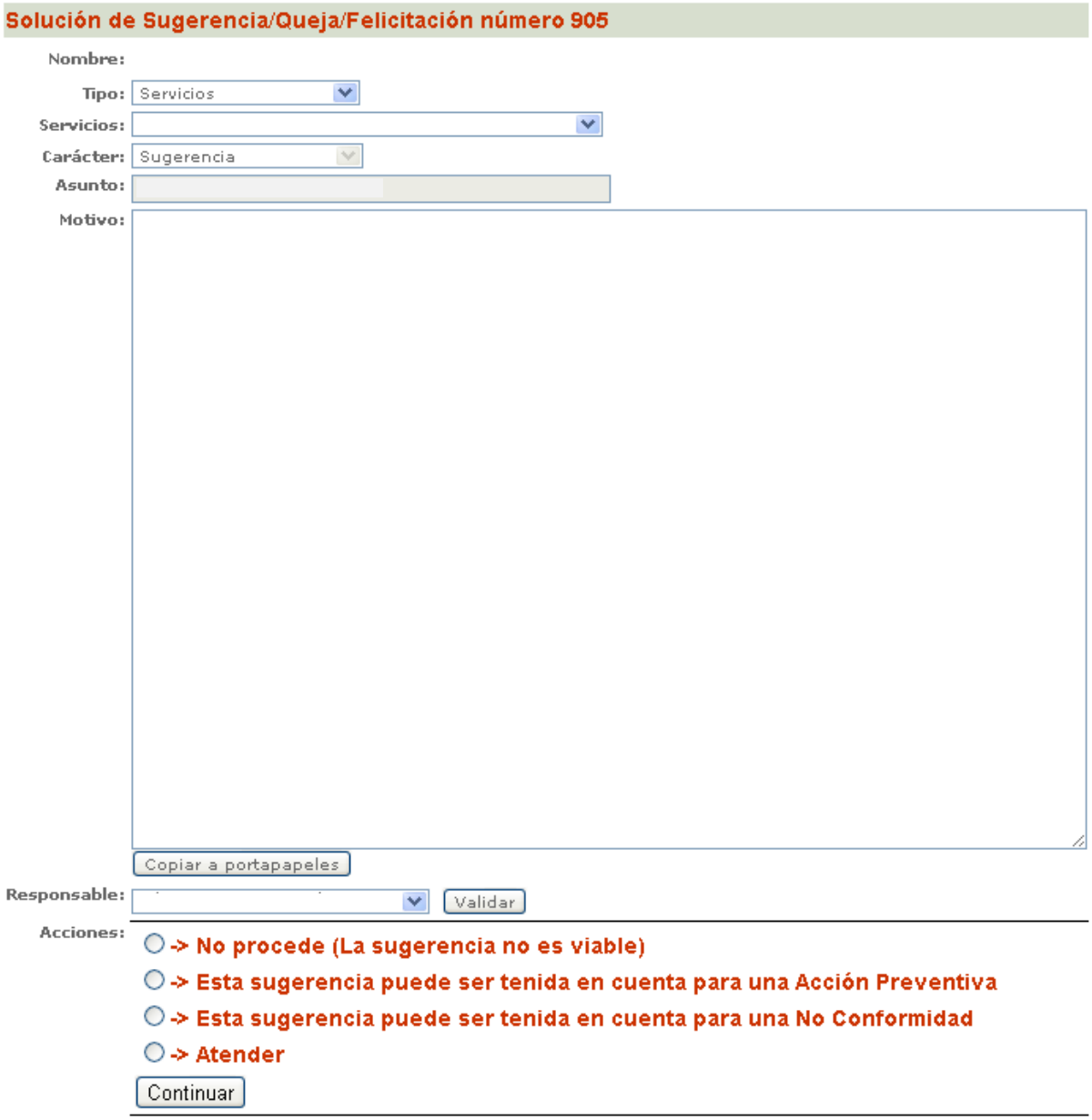
Se explican los nuevos pasos que se van a dar para solucionar las causas, en vista de que las acciones anteriores no han sido eficaces.

[Guardar cambios] [Cerrar Acción Correctiva]

Guarda provisionalmente los cambios introducidos, pero deja 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.

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA



- 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.

- 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.

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: Acción Preventiva

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen: Calidad

No conformidad de: Servicios

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.

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

Responsable de la acción: -- 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.

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

6 . Resultado de las acciones para solucionar las causas

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

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

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

Fecha de cierre: [ ]

Cerrado por: -- Sin asignar ← Nombre del responsable del Servicio

7 . Acciones emprendidas si no es eficaz

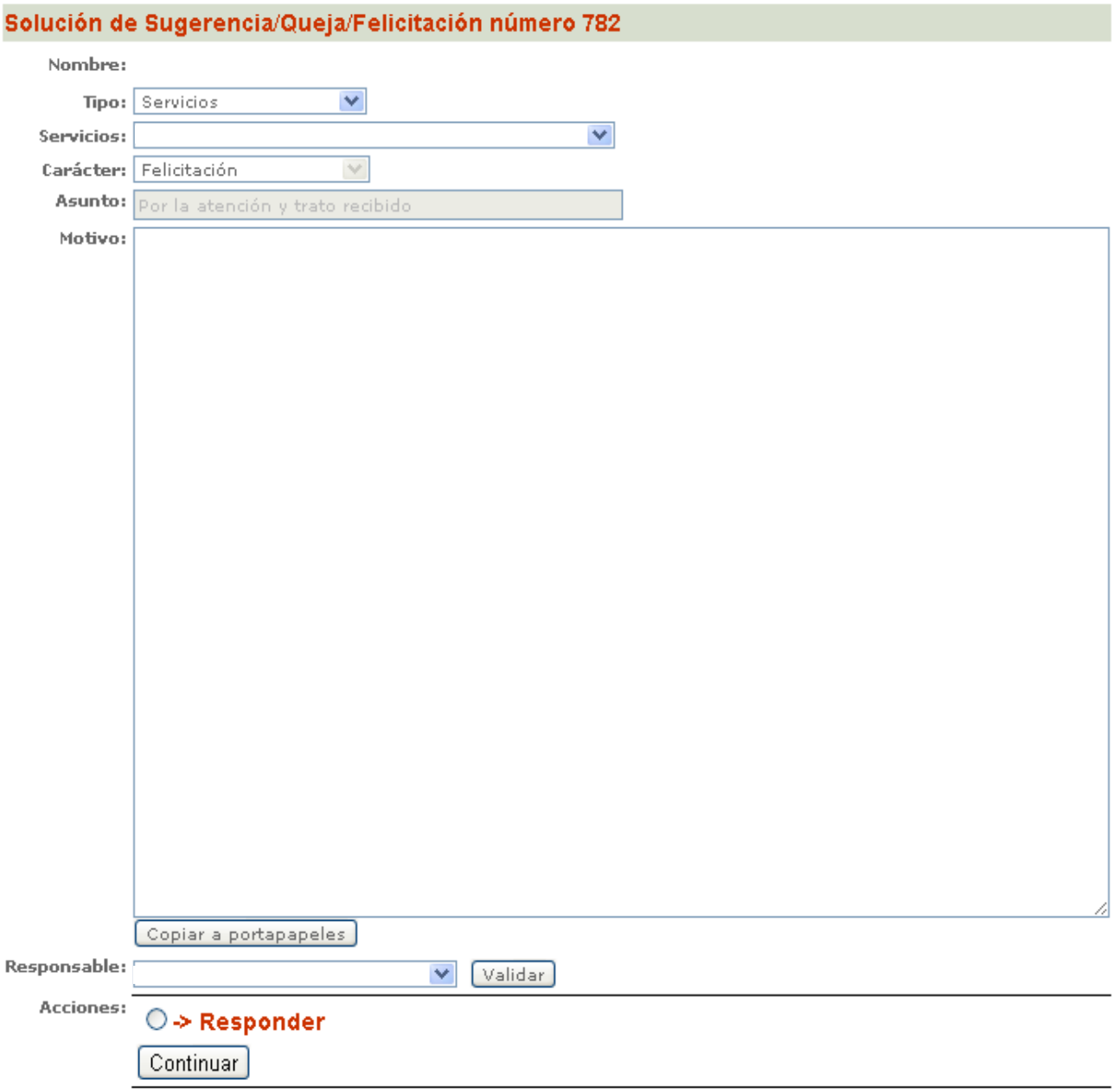
Se explican los nuevos pasos que se van a dar para solucionar las causas, en vista de que las acciones anteriores no han sido eficaces.

Guardar cambios | Cerrar Acción Preventiva

Guarda provisionalmente los cambios introducidos, pero deja 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.

GESTION DE LA FELICITACIÓN



- 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.

- 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.