

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA</p>
<p>PCA-25-F-09 ED.02</p>	<p>CURSO 2013-14</p>	<p>FECHA: 06/11/2014</p>

1. Introducción.

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=124&g=2&f=1

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

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

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

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica

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

https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=124&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 (cuando proceda)						
Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado obtenido	100,00	85,71	87,50	

1.1. Análisis de resultados

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

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

-Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Endodoncia y Odontología Restauradora.

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

2. Responsables del SGIC

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

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

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-06: GESTIÓN DE PROCESOS				
Formatos		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	95,11	93,35	100,00	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	7,41	7,69	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	98,68	100,00	95,31	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	96,15	90,48	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	93,33	96,67	63,33	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	90,00	86,67	63,33	

PROCEDIMIENTO AUDIT:		2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)				
Enlace		https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=173&g=2&f=1 (Ver proceso 2)				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	4,77	4,54	
		% participación	-	7,40%	42,35%	

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

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS				
Formatos						
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	48,72	52,50	58,82	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	63,16	57,14	32,35	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	
		Resultado obtenido	30,77	25,00	32,35	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	76,32	40,00	42,86	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	3,7	3,87	3,53	
		% participación	-	-	28,00 %	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	42,41	21,57	22,50	
		Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido		3,53	3,8	3,60	
% participación	-		-	93,00 %		

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

EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

PROCESO: DOCENTIA					
WEB	https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp				
INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2013/2014 WEB: https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp					
INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda))					
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Evaluación,	Porcentaje de profesores	Resultado esperado	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%

	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

promoción y reconocimiento del PDI y PAS	evaluados desfavorable	Resultado obtenido	0,00	0,00		
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	≤ 30%	≤ 30%	≤ 30%	
		Resultado obtenido	0,00	21,43		
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	0,00	78,57		
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	≥ 0%	≥ 0%	≥ 0%	
Resultado obtenido		0,00	0,00			

RESULTADOS PROVISIONALES (si procede)
 Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)
 Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

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

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, Item 19</i>	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	4,51	4,53	
		% participación	-	7,40%	42,35 %	

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

TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE					
Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	≥ 20%	≥ 20%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	7,40	42,35	

3.1. Análisis de resultados

Se mantienen los resultados positivos en las principales tasas del título (rendimiento, éxito, eficiencia, etc...), el ligero descenso en la tasa de matriculación se debe principalmente a la coyuntura económica actual, si bien, el datos adelantado de alumnos matriculados para el curso 2014-15 es superior al del curso 2013-14. 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 en el periodo de solicitud (preinscripción) dejaron sus datos y que no han hecho la reserva posteriormente. Los resultados obtenidos durante estos tres cursos analizados han sido satisfactorios y se han situado por encima de su valor esperado.

Se ha introducido en el nuevo modelo la valoración que hacen los alumnos sobre la coordinación docente, en este sentido, el resultado obtenido en las ediciones 2012-13 y 2013-14 ha sido muy positivo.

Referente a las actividades del Servicio de Orientación, estas, están dirigidas principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad, por lo que es casi imposible que algún alumno de nuestra

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

titulación utilice los servicios del mismos (asistencia individual, talleres de preparación de entrevistas, etc...); ocurre lo mismo con el Plan de Acción Tutorial que sólo se aplica a los alumnos de primero de las titulaciones de Grado.

Las tasas PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo se sitúan por encima de los valores esperados, la titulación considera que los resultados obtenidos durante las tres últimas ediciones son bastante estables, lo que permite una adecuada planificación y organización de la titulación.

Los resultados de la formación del PDI en los cursos 2012-13 y anteriores se calcularon o bien a nivel agregado de la Universidad o bien por Facultad, para el curso 2013-14 ya se han obtenido los resultados por titulación; los resultados de participación se corresponden con las acciones formativas realizadas por los profesores responsables de módulo de las asignaturas de la titulación; en este sentido los resultados se consideran adecuados. El resultado del PAS, que se ofrece a nivel global ya que no está asignado a ninguna titulación en concreto, es adecuado y se mantienen en niveles similares al curso 2012-13.

Por último, en cuanto a la evaluación del profesorado, el programa DOCENTIA, durante el curso 2013-14, sigue en fase experimental e inicialmente está diseñado para el profesorado de Grado; en la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficiales de máster y doctorado. Es por ello, que se ofrecen los resultados de los profesores que han sido evaluados en DOCENTIA a través de otras titulaciones de la Universidad y que son responsables de asignatura del máster, estos resultados se ofrecen de forma acumulada de las últimas tres convocatorias de DOCENTIA, porque esa es la cadencia de participación de cada profesor en DOCENTIA-UCV y así quedó aprobado en el modelo. Los resultados acumulados de las tres ediciones analizadas se consideran satisfactorios. También se incluyen la encuesta de evaluación de la actividad docente, esta sí que recoge a todos los profesores que participan en el máster; encuesta que durante el curso 2013-14 ha mantenido los resultados positivos del curso anterior, si bien con una alta participación fruto del esfuerzo realizado desde la dirección del máster para que los alumnos participaran en las encuestas de evaluación.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14

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=124&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=124&g=2&a=1&f=1&intro=1					
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf					
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-
		% participación	-	-	-
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-
		% participación	-	-	-

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

4.1. Análisis de resultados

Tal y como queda reflejado en la memoria vigente del título, el Máster Universitario en Gestión Sanitaria no contempla en su Plan de Estudios el módulo de Prácticas Externas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p>	<p>MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA</p>
<p>PCA-25-F-09 ED.02</p>	<p>CURSO 2013-14</p>	<p>FECHA: 06/11/2014</p>

5. Programas de movilidad.

<p>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</p>	<p>PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</p>
<p>Formatos:</p>	<p>PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16</p>
<p>INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=124&g=2&m=9&f=1</p>	
<p>INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp</p>	

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Gestión Sanitaria no contempla la participación de los alumnos en Programas de Movilidad y así está indicado en la memoria vigente del Máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3
		Resultado obtenido	-	3,5	3,25
		% participación	-	-	23,52 %

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

Proceso Facultad	Indicador	09-10	11-12	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Porcentaje de titulados trabajando	Resultado esperado	-	≥ 70%	-
		Resultado obtenido	-	97,00 %	-
	Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.	Resultado esperado	-	≥ 80%	-
		Resultado obtenido	-	85,71	-

6.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los alumnos que finalizan nuestra titulación se canaliza a través de la encuesta de egresados, y por lo que se aprecia en la misma, la satisfacción general es muy positiva durante las dos últimas ediciones, pese a ligero descenso en el índice con respecto al curso 2012-13, en sentido, el valor obtenido (3,25 sobre 4) sigue por encima del valor esperado asociado a este indicador.

Por otra parte, la inserción laboral se analiza a través de una encuesta que se realiza cada dos cursos académicos a los alumnos que han finalizado el título, en este sentido, el primer estudio se ha realizado analizando a los egresados de los cursos 2010-11 y 2011-12. Es destacable el alto índice de alumnos titulados que en el momento de realizar la encuesta se encontraban trabajando (97,22%), teniendo en cuenta que el porcentaje de alumnos trabajando antes de cursar el postgrado era del 63%, esto nos indica la alta empleabilidad del título; además el 85,71% reconoce que su actual empleo tiene mucha o bastante relación con los estudios cursados.

También la Dirección del Máster canaliza ofertas de trabajo que se reciben solicitando expresamente titulados del máster; gran parte de los alumnos son profesionales en ejercicio, que a través de nuestra titulación consiguen promocionar es sus diferentes áreas.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14

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://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636>

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Gestión Sanitaria en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	5,20	3,21	
		% participación	-	-	30,30 %	

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

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

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

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

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 2,8	
		Resultado obtenido	-	6,96	3,13	
		% participación	-	-	58,33 %	

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

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

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

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

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	≥ 4	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	4,51	4,53	
		% participación	-	7,40%	42,35 %	

* 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

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=139&c=945589061>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Gestión Sanitaria en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=142&c=1864301175>

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Gestión Sanitaria 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=135&c=1985405334> y <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario en Gestión Sanitaria en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Gestión Sanitaria en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

Enlace Encuesta: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=124&c=1730644114>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Gestión Sanitaria en el Anexo 13 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los grupos de interés se analiza principalmente a través de un conjunto de encuestas, estas encuestas se realizan de forma on-line y son voluntarias, por lo que en algunos casos la participación no es muy elevada. En general los resultados han sido positivos, los índices de satisfacción han sido superiores a sus valores esperados; en algunas encuestas se han modificado las escalas con el objetivo de homogeneizar los resultados de las mismas. Los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS son globales para toda la Universidad ya que el PAS no está asignado a ninguna titulación en concreto.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2013-14	FECHA: 06/11/2014

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=124&g=2&f=1				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 7	≤ 7	≤ 7
		Resultado obtenido	5,67	2,93	2,62
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 90%
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00

8.1. Análisis de resultados

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

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

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

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

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

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

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