

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA

CURSO 2010-11 2011-12 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 Máster Universitario en Gestión Sanitaria, referida a las necesidades del futuro estudiante y facilitando la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

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

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario en Gestión Sanitaria a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=124&g=2&a=1&f=1&intro=1

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

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

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

Se puede acceder a la página web del Máster Universitario en Gestión Sanitaria a través del enlace:

https://www.ucv.es/estudios_introduccion.asp?t=124&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 MÁSTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-01 Ed.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN / MODIFICACIÓN:

Explicitación de la información relativa a la titulación a través de la nueva herramienta de la ANECA.

JUSTIFICACIÓN:

El Máster Universitario en Gestión Sanitaria fue verificado por el procedimiento abreviado el 27 de mayo de 2009, posteriormente se presentó memoria la memoria modifica a la ANECA en virtud del RD 861/2010 recibíéndose el informe favorable del mismo el 19 de octubre de 2012. La Dirección del Máster, teniendo en cuenta el éxito de las anteriores ediciones del máster se decidió por mantener el carácter universitario del máster y presentar la memoria modifica en donde se introdujo toda la información necesaria para su aprobación a través de la nueva herramienta de la ANECA.

FECHA DE APROBACIÓN POR EL ÓRGANO DE GESTIÓN DEL TÍTULO:

15 de noviembre de 2011 en la Junta de Facultad.

FECHA DE COMUNICACIÓN AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES:

15 de febrero de 2012

FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES:

19 de octubre de 2012

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE ACTUALIZACIONES / MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS (CRITERIO 3)	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA MÁSTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-01 Ed.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

ENLACE WEB:

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

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE DEFICIENCIAS DETECTADAS Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (CRITERIO 4)	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA MÁSTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-02 Ed.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

RECOMENDACIÓN	TIPO DE INFORME	FECHA DEL INFORME	ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE	FECHAS DE INICIO/FIN	VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	ENLACE WEB
El Máster Universitario en Gestión Sanitaria recibió la resolución favorable del Consejo de Universidades el 27 de mayo de 2009 sin recibir ninguna recomendación.	VERIFICA	27/05/2009	-	-	-	-	-
En el informe favorable de la ANECA de la memoria modifica se incluyó la siguiente recomendación: Se han detectado errores en los porcentajes indicados en las categorías del profesorado en los diferentes epígrafes de la memoria.	MODIFICA	19/10/2012	Las diferencias a las que aluden los evaluadores se dan entre los porcentajes que aparecen en la aplicación informática del programa verifica de la ANECA y las expuestas en el anexo del punto 6 “Personal Académico”, y se deben a un error de transcripción; estas diferencias son mínimas, la Dirección del Máster considera que hasta que no se disponga de un volumen suficiente de cambios / modificaciones del título no se presentara la correspondiente modificación con la subsanación de dicho error, esto es, en la próxima memoria modifica que se presente se revisaran los porcentajes en los diferentes epígrafes y se corregirán, siempre teniendo en cuenta los pequeños cambios que se produzcan en sucesivas ediciones, bien por sustitución en el profesorado o bien por mejoras en la categoría profesional de los mismos.	Director del Máster	-	-	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad 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=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 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 siguiente enlace:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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		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, responsables, 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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

2. Responsables del SGIC.

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

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA 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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	93,42	95,11	93,35	
	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	5,26	7,41	7,69	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	100,00	98,68	98,44	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	73,68	96,15	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	
		Resultado obtenido	66,67	93,33	96,67	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	
		Resultado obtenido	63,33	90,00	86,67	

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	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN				
Formatos		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	48,72	48,72	52,50	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	≥ 10%	≥ 10%	≥ 10%	
		Resultado obtenido	63,16	63,16	57,14	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 25%	≥ 25%	≥ 25%	
		Resultado obtenido	30,77	30,77	25,00	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	51,03	76,32	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				
NFORME 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	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
		Porcentaje de profesores	Resultado esperado	-	-	-

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

	evaluados notable	Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	N° Mejora curso 12-13
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Índice de Satisfacción del postgrado	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,51	

Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Enlace encuesta de evaluación de la actividad docente postgrado
Cuestionario.aspx?Id=122&c=1491355680

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			≥ 20%	5
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido			7,40	

RESULTADOS PROVISIONALES

Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)
 Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

3.1. Análisis de resultados

En general, los resultados referentes a las tasa de rendimiento y éxito son satisfactorios y se mantienen en niveles superiores a los esperados. La tasa de abandono también ha obtenido unos resultados adecuados, teniendo en cuenta que la mayoría de los alumnos del Máster están en activo es normal que algún alumno no pueda compatibilizar la dedicación al Máster con su carrera profesional, tanto en la cohorte de entrada 2010-11 como en la cohorte de entrada 2011-12 se produjo el abandono de un alumno. Las tasas de eficiencia de los graduados y graduación han sido los adecuados durante los tres cursos analizados. Por último la tasa de matriculación se mantiene en niveles positivos pese a la situación económica actual.

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. Los resultados obtenidos durante estos tres cursos analizados han sido satisfactorios y se han situado por encima de su valor esperado.

Las actividades del Servicio de Orientación están dirigidas principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad, por lo que es casi imposible que algún alumno de nuestra titulación utilice los servicios del mismos (asistencia individual, talleres de preparación de entrevistas,

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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 han superado los resultados esperados y mantienen una evolución positiva, hay un gran número de doctores y profesionales médicos que imparten docencia en el máster; es destacable que el 100% de los Coordinadores de cada asignatura del Máster son Doctores, y de estos el 85,71% son Doctores Acreditados y a Tiempo Completo.

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 departamentos 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.

El programa DOCENTIA está 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. La evaluación del Profesorado en el Máster se realiza a través de la encuesta de evaluación de la actividad docente que se envía mediante un enlace por correo electrónico, el resultado obtenido ha sido satisfactorio puesto que en una escala sobre 6 se ha alcanzado un resultado de 4,51. En cuanto a la participación, se considera que el resultado ha sido insuficiente y se va a abrir un aspecto de mejora para aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente, las tareas a desarrollar se incluyen en el Plan de Mejoras de la Facultad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

4. Prácticas externas.

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:		PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO				
Formatos	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05					
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS						
WEB	https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=124&q=2&f=1					
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp						
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=124&q=2&a=1&f=1&intro=1						
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

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

4.1. Análisis de resultados

En el Máster Universitario en Gestión Sanitaria no está contemplado el módulo Prácticas Externas dentro del Plan de Estudios.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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=124&q=2&m=9&f=1						
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: https://www.ucv.es/internacional_0.asp						
Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados	Porcentaje de estudiantes propios que han seguido un programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Ratio oferta de plazas / alumnos matriculados a partir de tercero	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción de alumnos participantes*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos	Porcentaje de estudiantes recibidos que han participado en algún programa de movilidad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Índice de satisfacción del alumno recibido*	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 5- Muy de acuerdo)

5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Gestión Sanitaria no contempla la participación de los alumnos en Programas de Movilidad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

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

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

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

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

Proceso Facultad	Indicador		10-11	11-12	12-13	Nº Mejora curso 12-13
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)*	Resultado esperado	-	-	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	-	3,5	

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

6.1. Análisis de resultados

Es el primer curso en el que se implanta la encuesta de egresados, el resultado obtenido ha sido muy satisfactorio, los alumnos que han realizado el máster en la edición del curso 2012-13 ha evaluado el máster con una valoración global de satisfacción con la titulación de 3,5 sobre 4, ninguna valoración de la encuesta ha obtenido un resultado inferior a 2 (sobre 4).

No se disponen de datos sobre inserción laboral puesto que la mayoría de los alumnos son profesionales en ejercicio, sin embargo, sí que se recogen datos sobre la promoción profesional de los alumnos una vez finalizado el máster; en este sentido, en la última edición del máster algunas de las mejoras laborales de los alumnos han sido: consolidación de su puesto de trabajo mediante la elaboración de planes de gestión, tres nombramientos de jefes de áreas clínicas en un hospital intermutual, gestión de departamento de plantillas en clínica podológica, diseño-gestión empresa privada de cuidados paliativos, puesto de mando en gestión de consulta de obstetricia y ginecología.

Los trabajos fin de máster están orientados siempre a la consolidación o mejora de puestos de trabajo de cada alumno. En el caso de alumnos en paro, estos trabajos están orientados a mejorar el curriculum dirigido a puestos de trabajo concretos por él solicitados.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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

PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Formatos PCA-01-F-01

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

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

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Gestión Sanitaria 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	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	5,20	

* 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/spreadsheets/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	-	-	4,56	

* 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/spreadsheets/viewform?formkey=dGcxWjhFakxhWkx1aU9XbkVVaThfbGc6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del M.U. en Gestión Sanitaria en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dEFqcVFCaHY5LXIZbHBCcDdteW1LdFE6MA#gid=0>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del M.U. en Gestión Sanitaria I 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 M.U. en Gestión Sanitaria 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 M.U. en Gestión Sanitaria en el Anexo 12 (cuando proceda)

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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

Enlace Encuesta:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHRCLU5HSG9tSTBzSXRGWXFkdWRUUK6MQ#gid=0>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Gestión Sanitaria 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 M.U. en Gestión Sanitaria en el Anexo 14 (cuando proceda)

7.1. Análisis de resultados

La satisfacción de los alumnos se analiza a través de la encuesta de evaluación de la actividad docente, la satisfacción del profesorado a través de la encuesta de satisfacción del PDI y la satisfacción del Personal de Administración y Servicios mediante la encuesta de satisfacción del PAS.

Los resultados de los índices de satisfacción del PAS y de la evaluación de la actividad docente han sido adecuados, el resultado de la satisfacción del PAS se ha situado en el límite y no se va a abrir ningún aspecto de mejora, además el resultado obtenido en la satisfacción del PAS es global para toda la UCV puesto que el PAS no está asignado a las titulaciones.

En cuanto a la satisfacción del PDI, es el primer año que se implanta esta evaluación por titulación y por tanto no se dispone de valores de referencia, el resultado obtenido no es representativo puesto que sólo han participado 2 profesores de la titulación; por todo ello no se va a abrir ningún aspecto de mejora y se espera que en el curso 2013-14 la participación sea mayor.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-09 ED.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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		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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

1. Introducción.

El presente documento deriva del análisis de la Valoración de la Implantación del SGIC de las titulaciones de la Facultad de 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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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 varias 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.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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:

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

- 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

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	PLAN DE MEJORAS	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
PCA-25-F-04 ED.01	CURSO 2012 / 2013.	FECHA : 31/01/2014.

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.	

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6)	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA MASTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-05 Ed.01	CURSO 20101-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

MÁSTER EN GESTIÓN SANITARIA

INDICADOR	CURSO 2010-11	CURSO 2011-12	CURSO 2012-13
TASA DE RENDIMIENTO	93,42%	95,11%	93,35%
TASA DE ABANDONO	5,26%	7,41%	7,69%
TAS DE EFICIENCIA	100,00%	98,68%	98,44%
TASA DE GRADUACIÓN	73,68%	96,15%	-
TASA DE OFERTA-DEMANDA	66,67%	93,33%	96,67%
TASA DE MATRICULACIÓN	63,33%	90,00%	86,67%
TASA DE PDI CON TÍTULO DE DOCTOR	48,72%	48,72%	52,50%
TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO	30,77%	30,77%	25,00%

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. Este indicador ha obtenido unos valores para las tres ediciones en torno al 93-95%. La tasa y su evolución en los tres cursos analizados son satisfactorias. Esta tasa no se solicita en las memorias de verificación por lo que no existen valores estimados de referencia.

- TASA DE ABANDONO DEL TÍTULO:

La tasa de abandono para las tres ediciones analizadas se ha mantenido entre un 5% y un 7%, valores muy similares a los indicados en la estimación que se realiza en la memoria (5,26%). La causa principal detectada que motiva el que 1 o 2 alumnos por cada edición abandonen el máster, son los problemas de conciliación entre la realización del curso y la vida familiar, ya que las clases se desarrollan en viernes y sábado, la mayoría de los alumnos son profesionales relacionados con el mundo sanitario en activo por lo que no es posible modificar el horario de impartición de las clases.

- TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS:

El resultado de esta tasa muestra el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula, en nuestra titulación los resultados para los tres cursos analizados ha sido plenamente satisfactorios, situándose por encima de la estimación indicada en la memoria, el ligero descenso en las

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	INFORME DE INDICADORES (CRITERIO 6)	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA MASTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-05 Ed.01	CURSO 20101-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

ediciones 2011-12 y 2012-13 se debe a que algunos alumnos se dejan la elaboración y presentación del trabajo fin de máster para la siguiente edición del máster.

• **TASA DE GRADUACIÓN:**

La tasa de graduación del 73,68% en la edición del año 2010-2011, se debe al hecho de que varios de los alumnos en dicha edición, no quisieron realizar el trabajo fin de máster, que les daba derecho al título y que alguno tenía pendiente de aprobar distintos módulos del máster. El dato de la edición 2011-2012, sin embargo estará cercano al 100%, el 96,15% de los alumnos leyó su trabajo fin de máster en la convocatoria anual.

• **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. Los resultados obtenidos durante estos tres cursos analizados han sido satisfactorios y se han situado por encima de su valor esperado.

• **TASA DE MATRICULACIÓN:**

La tasa de matriculación es en general satisfactoria durante estos tres cursos, situándose en para el curso 2012-13 en un 86,67%; valoramos de forma positiva este resultado teniendo en cuenta las dificultades económicas actuales. La Dirección del Máster está realizando un importante esfuerzo por mantener estos niveles de matriculación para futuras ediciones, si bien es consciente de la dificultad de mantener el número de alumnos matriculados en anteriores ediciones.

• **TASA DE PDI DOCTOR:**

La Tasa de PDI Doctor se ha situado en el curso 2012-13 en un 52,50%, superior a las ediciones anteriores. Aunque el porcentaje es satisfactorio, desde la Dirección del Máster se intenta mejorar dicha tasa, valorando este aspecto en las nuevas incorporaciones de profesorado, así como animando al cuadro de profesores actual a realizar los estudios de doctorado.

• **TASA DE PDI A TIEMPO COMPLETO:**

Esta tasa se ha situado en un 25,00% en la edición 2012-13, el resultado de la misma ha descendido ligeramente desde el curso 2010-11, no obstante se considera que el resultado es satisfactorio para nuestro modelo docente, en el que se valora la necesidad de que los profesores de nuestra titulación mantengan el contacto con su actividad profesional. Son muchos los profesores colaboradores desde las distintas disciplinas necesarias para la formación en cada uno de los módulos del máster.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGIA MÁSTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-06 Ed.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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

TITULACIÓN: **MÁSTER EN GESTIÓN SANITARIA**

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

*Con el acceso a las direcciones web reseñadas se obtiene una información completa sobre el título de **Máster Universitario en Gestión Sanitaria**. La información de la titulación en la web se actualiza periódicamente, con frecuencia mínima anual, y siempre que se realizan modificaciones y/o actualizaciones de los datos e información indicada. El acceso a esta información es libre y se accede de forma sencilla a través de un menú desplegable.*

Toda la información suministrada cubre las necesidades tanto del estudiante matriculado en nuestra titulación como de cualquier futuro estudiante y la sociedad en general que esté interesado en el aprendizaje del máster en nuestra Facultad.

La estructura de la página web del Máster se divide en siete grandes apartados que a su vez se dividen en subapartados, y un cuadro general con los datos de la titulación que siempre está visible

Se ha tenido en cuenta a la hora de actualizar la información pública las recomendaciones de los informes de la AVAP en otras titulaciones de la Universidad.

CRITERIO 3: ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DEL PLAN DE ESTUDIOS

Desde la experiencia de anteriores ediciones del Máster y con objeto de mantener la oficialidad del título se presentó la memoria modifica del mismo según el RD 861/2010, en dicha memoria se ha ampliado la información del título siguiendo la herramienta informática de la ANECA.

CRITERIO 4: RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

La recomendación recibida en el informe favorable de la ANECA correspondiente a la modificación del título se debe, tal y como se indica en el informe, a un error de transcripción, error que será subsanado cuando se presente la siguiente memoria modifica, memoria que se presentará en el momento en el que se disponga de un volumen de cambios suficiente para enviar a la ANECA.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	AUTOINFORME PARA EL SEGUIMIENTO DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS OFICIALES	FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGIA MÁSTER UNIV. EN GESTIÓN SANITARIA
PCA-25-F-06 Ed.01	CURSO 2010-11 2011-12 2012-13	FECHA: 31/01/2014

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

El SGIC se ha implantado a lo largo del curso 2012-13, se ha comenzado inicialmente con la implantación de múltiples encuestas de satisfacción a diferentes colectivos: PDI, PAS, egresados y evaluación de la actividad docente, y también con la definición de indicadores y valores esperados para los mismos; se ha detectado que se debe mejorar en la participación de las encuestas y así se ha reflejado en el Plan de Mejoras. La implantación total del sistema va a permitir mejorar los procesos de gestión que ya se vienen realizando, así como mejorar el funcionamiento y desarrollo del título y aumentar el grado de satisfacción de nuestros usuarios (alumnos, PDI, PAS, etc...). En la página web de la titulación se dispone de bastante información referente al SGIC:

-Reconocimiento AUDIT, Manual de Calidad y Manual de Procesos:

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

-Indicadores:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=124&q=2&a=1&f=1

-Memoria vigente:

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

-Informes de verificación:

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

-Documento autorización:

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

-Informes de seguimiento:

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

CRITERIO 6: EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

Los indicadores de la titulación de las tres ediciones analizadas han sido bastante estables, esto es, no hay grandes diferencias de un curso académico a otro y coinciden mayoritariamente con lo indicado en la memoria vigente del título. Todos los resultados de los indicadores se publican en la web de la titulación:

https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=124&q=2&a=1&f=1

**ANEXOS AL
INFORME DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN
GESTIÓN SANITARIA**

CURSO 2010-11 2011-12 2012-13

ANEXOS 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 comunicado 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 las 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



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA

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



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA

	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 CONSECUCCIÓN:	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, Vicedecano 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 CONSECUCCIÓN:	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



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA Y
ODONTOLOGÍA

	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 1cuatrimestre 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



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA Y
ODONTOLOGÍA

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 tabloneros 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



Universidad
Católica
de Valencia
San Vicente Mártir

PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

FACULTAD DE MEDICINA Y
ODONTOLOGÍA

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

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. D^a 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 N° 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, Odontología Dra. Dña. Marta Camps, Podología D. Javier Torralba, Fisioterapia Dña. Miryam Escudero
- Técnico de la Oficina de Calidad, Dña Raquel Morcillo
- Prof: D. Jesús Ángel Prieto
- PAS: Administrativa D^a 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 anexo 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 específica 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 último comentó que estaba contento ya que habían habido el momento, ya 20 alumnos nuevos matriculados más 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.

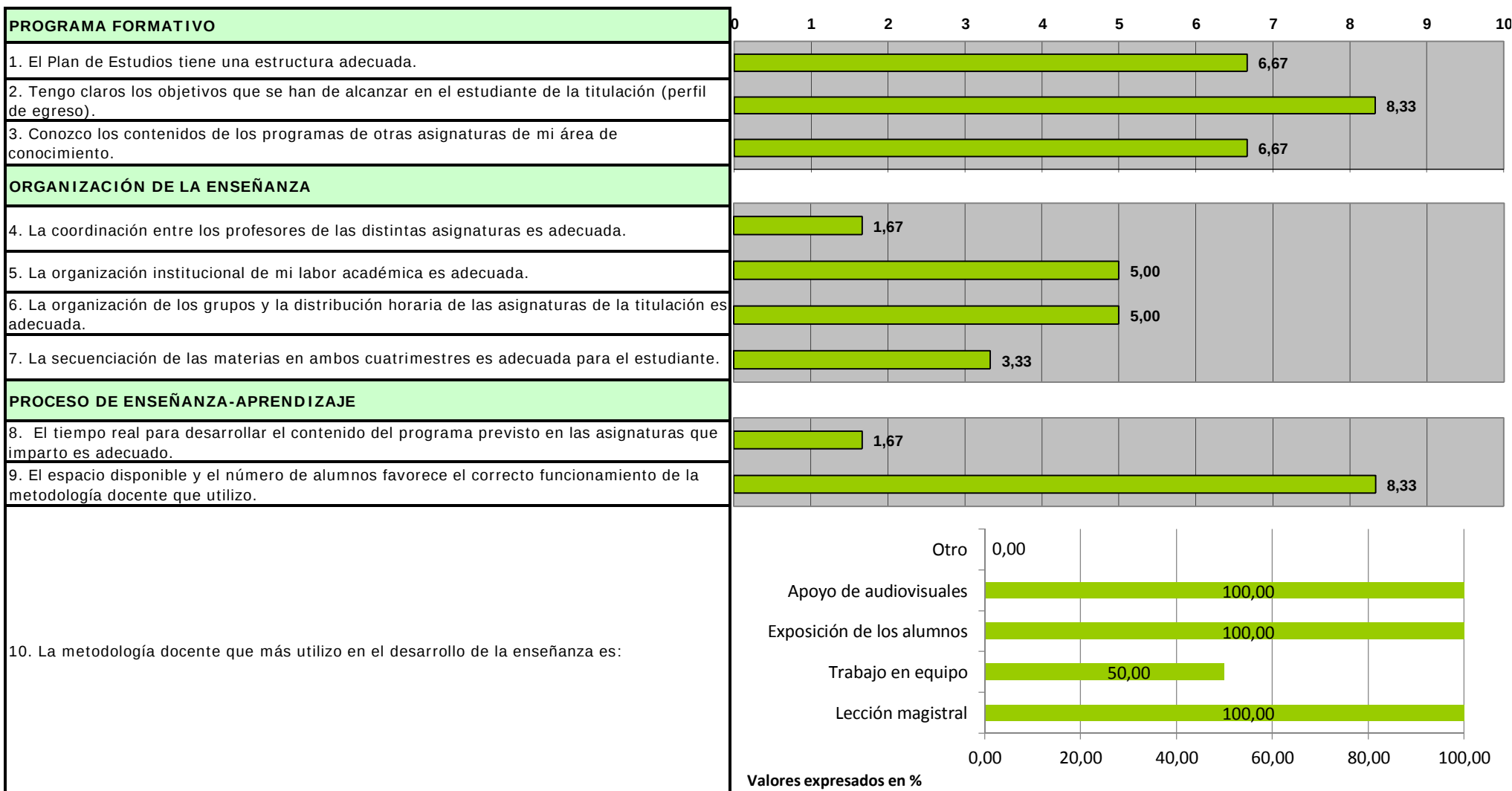
ANEXO 6

Informe de Satisfacción del PDI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PDI DE LA UCV - 2012-2013

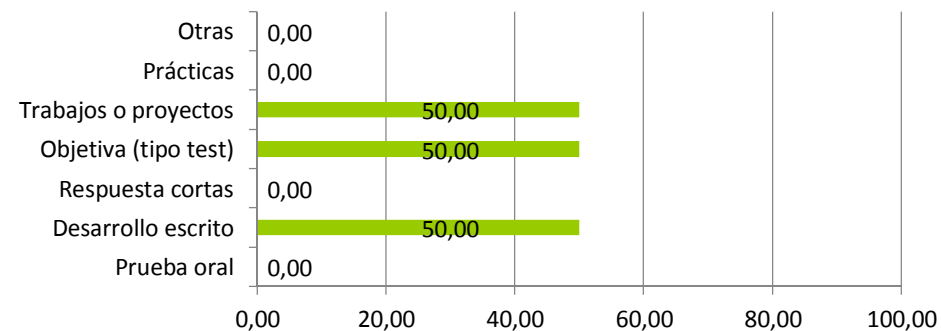
MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo

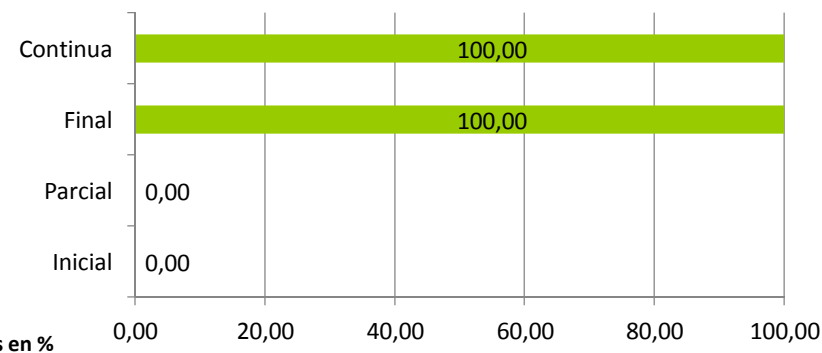


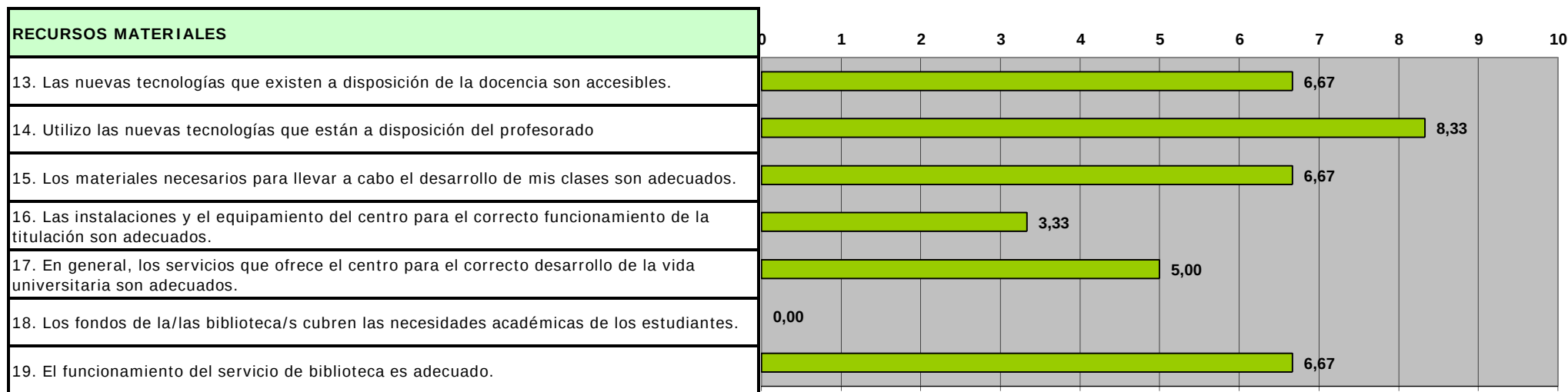
EVALUACIÓN

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

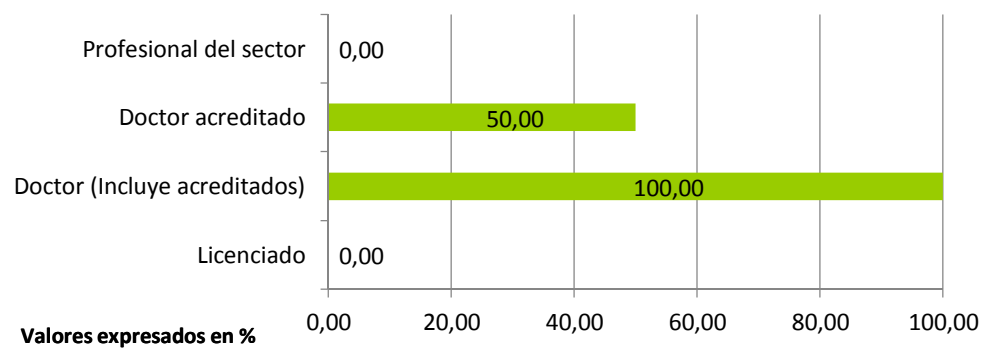


12. Las modalidades de evaluación que utilizo son:





CATEGORÍA DOCENTE



Observaciones de interés:

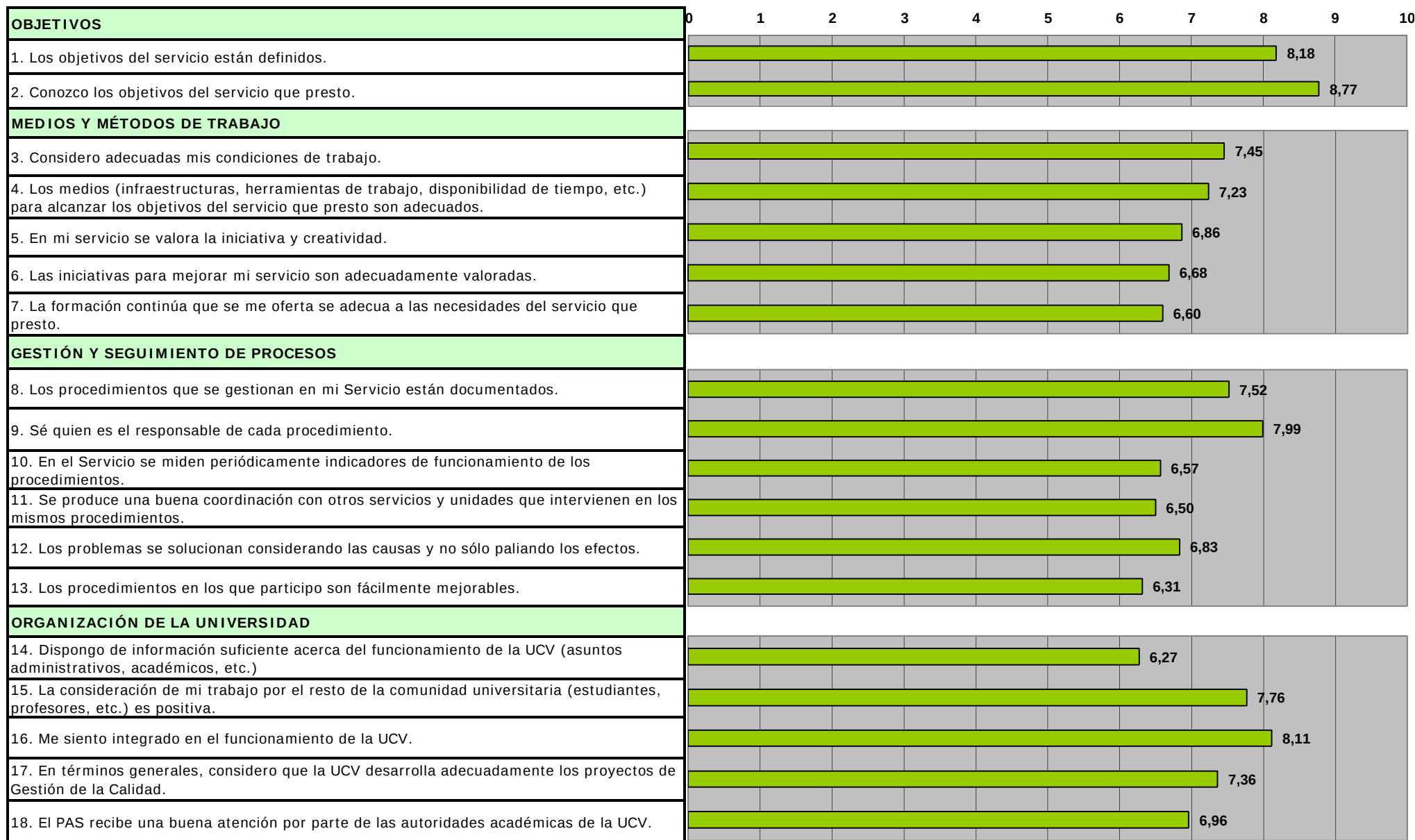
Los alumnos no tienen acceso a Bases de Datos académicas.

ANEXO 7

Informe de Satisfacción del PAS

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

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



Observaciones de interés:

Es una suerte poder formar parte del conjunto de profesionales de esta Universidad.

Pienso que algunas veces falta coordinación e información entre distintos departamentos de nuestra Universidad que podrían subsanarse con algo más de dialogo entre ellos.

Estaría bien que se informara de las funciones de los nuevos servicios que se crean en la UCV.

Estaría bien que se informara de quien depende cada servicio nuevo de la UCV.

El servicio de informática presenta en algunos aspectos claras deficiencias profesionales y educacionales.

Considero que Mejoraria la calidad docente si se seleccionaran expedientes de los alumnos entrantes.

Pienso que se deberían mejorar las condiciones de contratación del personal docente, correspondiendo a su merecida categoría profesional. Mejoraría su grado de satisfacción y su innata vocación docente.

Nº de encuestas: 195

ANEXO 13

Informe de Satisfacción Egresados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

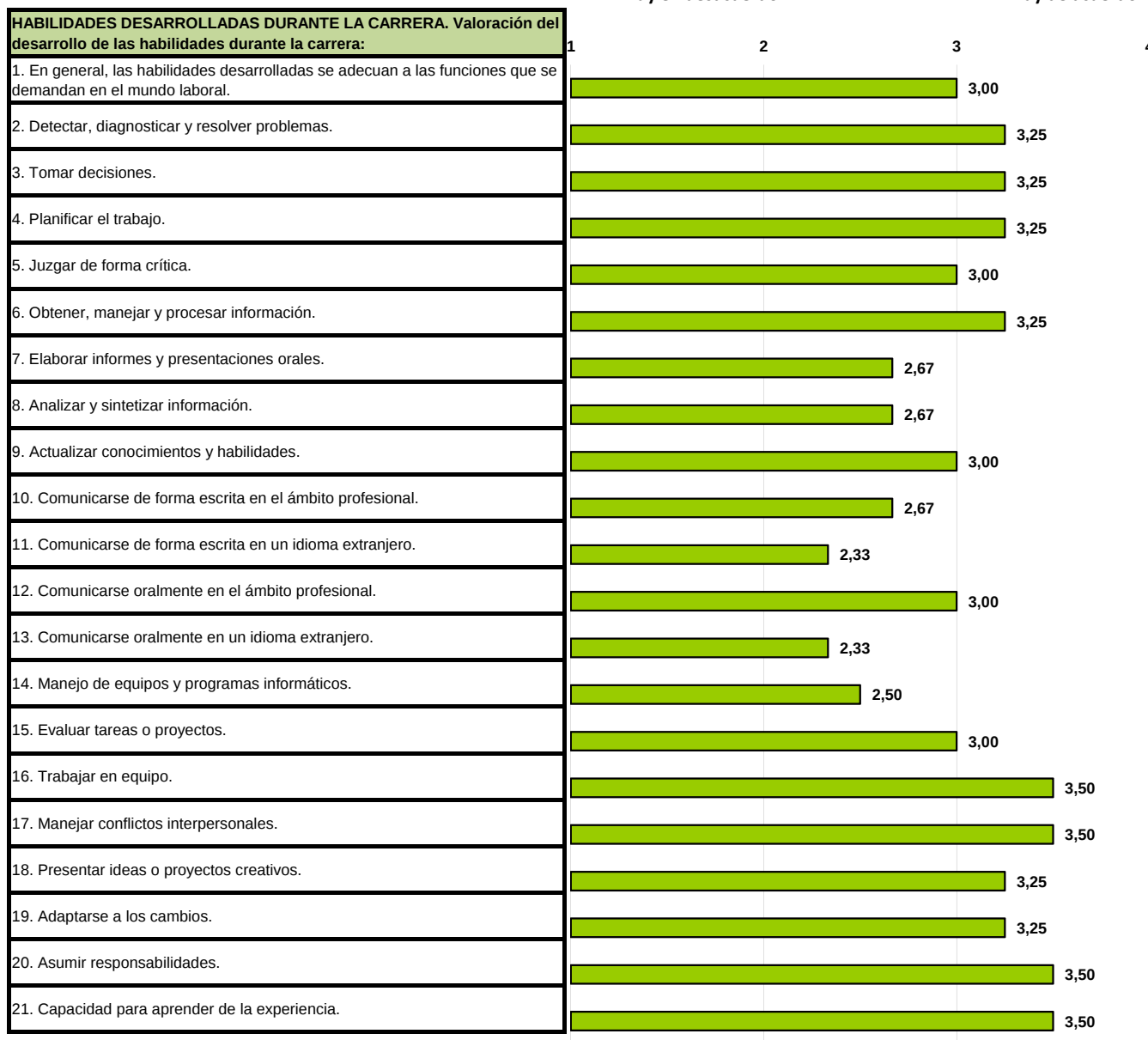
2012-2013

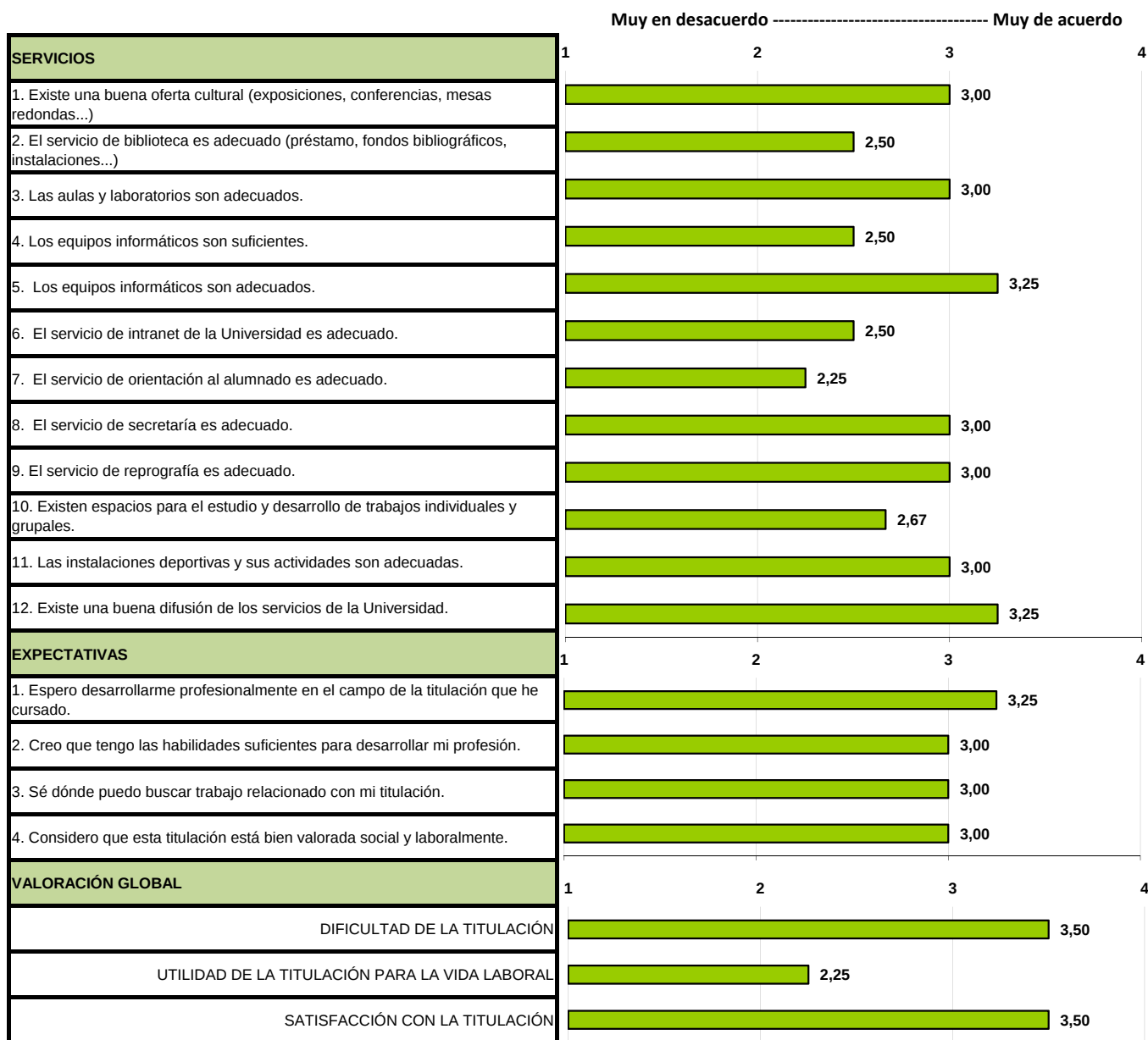
ENCUESTA A EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN SANITARIA



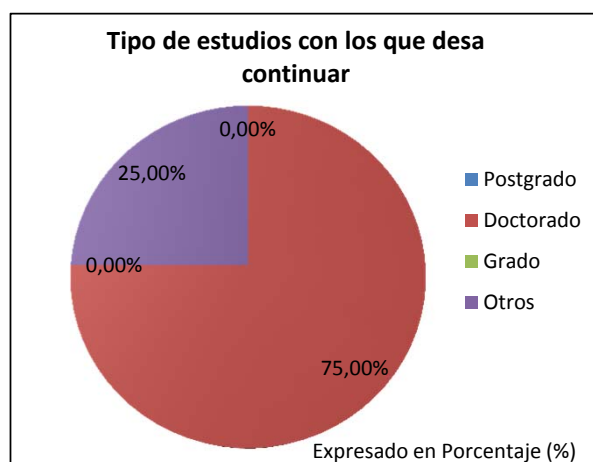
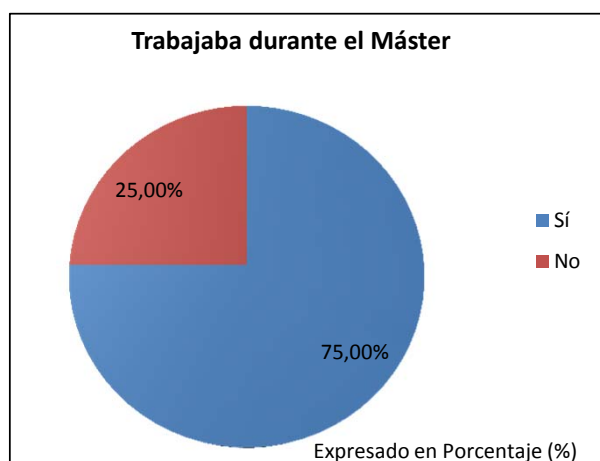
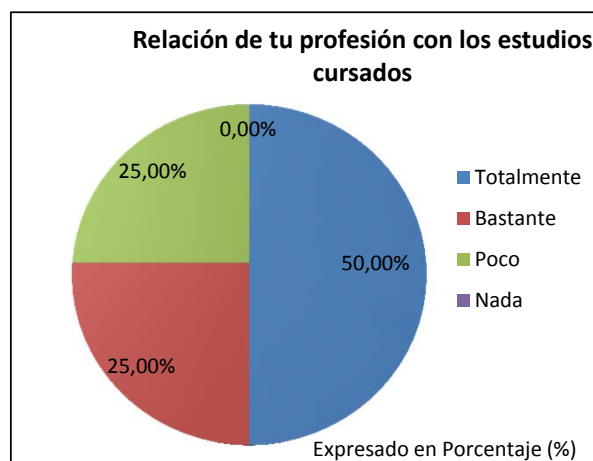
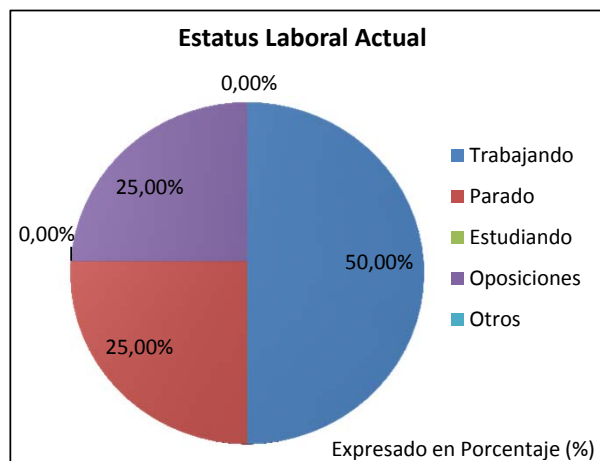
Número de encuestas: 4

Muy en desacuerdo ----- Muy de acuerdo



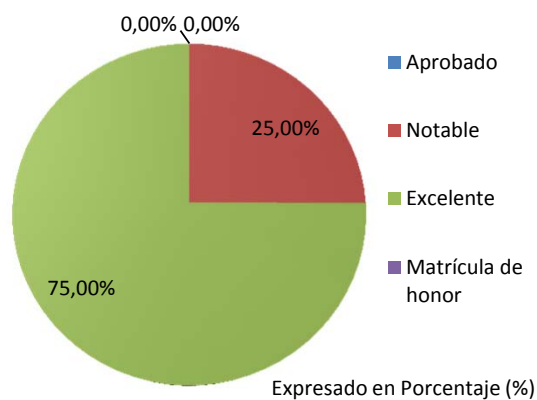


IDENTIFICACIÓN

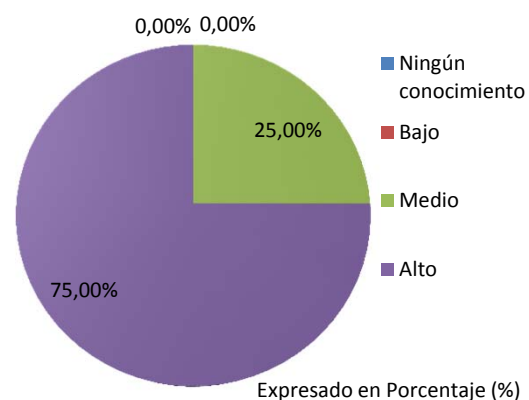


IDENTIFICACIÓN

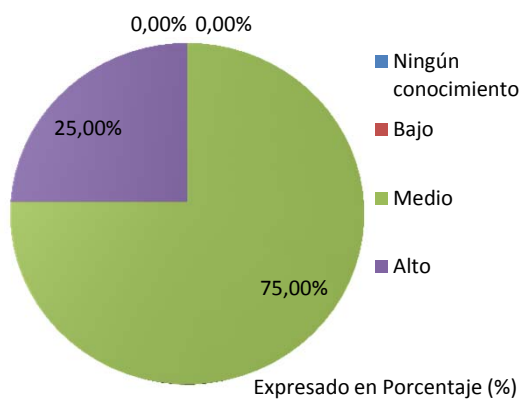
Calificación media del Máster



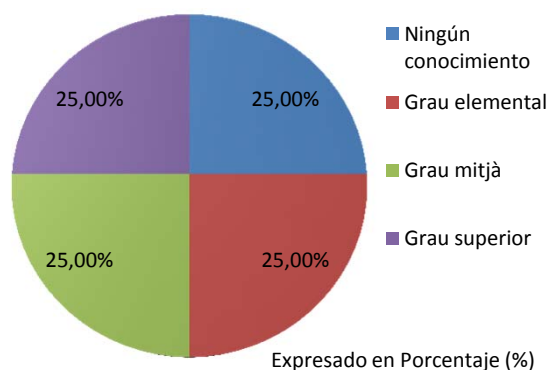
Conocimientos de Informática



Conocimientos de Inglés



Conocimientos de Valenciano



Observaciones:

ANEXO 15

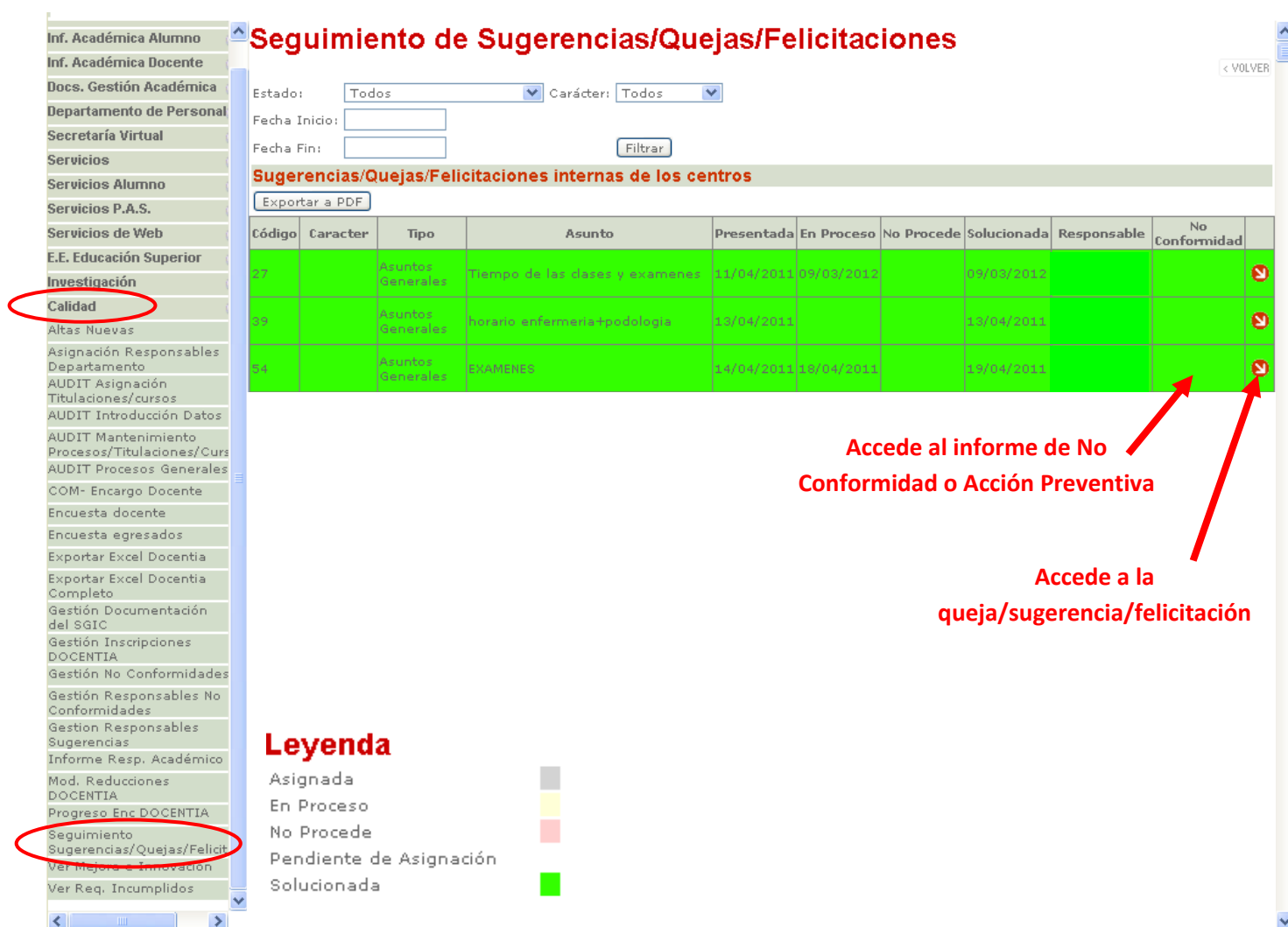
Tutorial funcionamiento del buzón

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

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

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

La interfaz que aparece es la siguiente:



Seguimiento de Sugerencias/Quejas/Felicitaciones

Estado: Carácter:

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Sugerencias/Quejas/Felicitaciones internas de los centros

Código	Caracter	Tipo	Asunto	Presentada	En Proceso	No Procede	Solucionada	Responsable	No Conformidad
27	Asuntos Generales	Asuntos Generales	Tiempo de las clases y exámenes	11/04/2011	09/03/2012		09/03/2012		
29	Asuntos Generales	Asuntos Generales	horario enfermería+pedología	13/04/2011			13/04/2011		
54	Asuntos Generales	Asuntos Generales	EXAMENES	14/04/2011	18/04/2011		19/04/2011		

Leyenda

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

Accede al informe de No Conformidad o Acción Preventiva

Accede a la queja/sugerencia/felicitación

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

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

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

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

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

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

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

Leyenda

Asignada	
En Proceso	
No Procede	
Pendiente de Asignación	
Solucionada	

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

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

- No 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.

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

GESTION DE LA QUEJA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 870

Nombre: RAQUEL MORCILLO PARRA

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

☐ -> No procede (Esta petición no es una queja/reclamación o no tiene solución)

☐ -> Necesita Solución

☐ -> Solicitar Reasignación

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

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

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

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

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

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

NO CONFORMIDAD

Número de informe: 79/2012

Identificación

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

Tipo: ← No Conformidad o Acción Preventiva

Abierta por:

Carácter: ← Carácter leve o grave

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

No conformidad de: ← Servicios o Facultades

Servicio: ← Nombre del servicio que abre la no conformidad

1 . Descripción del problema detectado Real

Descripción
incidencia:

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

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

2 . Corrección de la No Conformidad

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

Aprobado por: ← Nombre del responsable del Servicio

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

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

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

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

Cerrar No Conformidad

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

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

ACCIÓN CORRECTIVA

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

☐ No

☒ Sí

5 . Acciones para solucionar las causas

Plazo realización:

← Plazo propuesto para solucionar las causas

Nombre del
responsable del
Servicio

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

Aprobado por:

-- Sin asignar

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?

☐ Sí

☒ No

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

Fecha de cierre:

Cerrado por:

-- Sin asignar

← Nombre del responsable del Servicio

8 . Acciones emprendidas si no es eficaz

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



Guardar cambios

Cerrar Acción Correctiva

Guarda provisionalmente los cambios introducidos. pero 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.

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

GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 905

Nombre: _____

Tipo:

Servicios:

Carácter:

Asunto:

Motivo:

Responsable:

Acciones:

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

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

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

☐ -> Atender

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

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

- 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.

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

Número de informe: _/2012

Identificación

Fecha
apertura: 07/05/2012

Tipo:

Abierta por: RAQUEL MORCILLO PARRA

Origen:

No
conformidad
de:

Servicio:

1 . Descripción del problema detectado Potencial

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

2.1 Respuesta a quien detecta la Oportunidad de mejora

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



[Quitar]

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

3 . Estudio de las causas

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

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

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.

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

GESTION DE LA FELICITACIÓN

Solución de Sugerencia/Queja/Felicitación número 782

Nombre:

Tipo: Servicios ▼

Servicios: ▼

Carácter: Felicitación ▼

Asunto: Por la atención y trato recibido

Motivo:

Copiar a portapapeles

Responsable: ▼ Validar

Acciones: ☒ -> Responder

Continuar

- 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.

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

- 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.