

PA05 Mantenimiento del SGC en la Facultad de Ciencias de la Salud

CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

EDICIÓN 1 RESPONSABLE Calidad

ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

ÁREA ESTRATÉGICA
05. GOBERNANZA

5.3.2 Mejorar el sistema integral de datos para el diagnóstico y la toma de decisiones

5.4.2 Potenciar la calidad de los servicios universitarios con una actividad inspectora responsable

OBJETIVO

El objetivo de este subproceso es establecer cómo se mantiene el Sistema de Garantía en la Facultad de Ciencias de la Salud.

DESARROLLO EN LA FACULTAD

El aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Salud viene determinado por la implantación y desarrollo de su Sistema de Garantía de Calidad (SGC) que de respuesta a las necesidades de todos los Grupos de Interés con el doble propósito de responsabilidad y mejora.

El SGC de la FCCS se apoya en 5 Pilares Básicos:

1.- Identificación de problemas a partir de los distintos grupos de interés.

Encuestas de Satisfacción.

Se identifican las oportunidades de mejora a partir de los resultados y tendencia de las encuestas de satisfacción a los estudiantes y al profesorado:

- ▭ Satisfacción de los distintos grupos de Interés:
- ▭ Estudiantes
- ▭ Egresados
- ▭ Profesorado
- ▭ Empleadores

Grupos Focales: Realización y análisis de los resultados de grupos focales a alumnos, egresados, profesorado y empleadores.

Quejas y Reclamaciones: Procedimiento, tramitación y seguimiento.

Indicadores de estructura, proceso y resultado del Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga.

Información estructurada del Servicio de Calidad de la UMA a través de informes para facilitar el análisis y la toma de decisiones.

RECURSOS HUMANOS:

- ▭ Formación y participación en PIE
- ▭ Asignación Docente (pendiente de actualizar a los últimos cursos)

ACADÉMICO

- ▭ Análisis del origen de los estudiantes que se matriculan en los másteres oficiales
- ▭ Análisis de resultados por asignatura y convocatoria
- ▭ Análisis de correlación entre la nota de admisión y los resultados (ahora mismo sólo tenemos éxito por asignatura)
- ▭ Observatorio de indicadores de la UMA

INSERCIÓN LABORAL

- ▭ Estudio de la Junta de Andalucía sobre inserción laboral

SATISFACCIÓN

- ▭ Seguimiento diario de las respuestas a las encuestas de satisfacción, donde podremos ir viendo donde están las áreas a mejorar (nos puede ayudar a detectar posibles problemas y a incidir en fomentar la participación).

CALIDAD

- ▭ Análisis de las acciones de mejora
- ▭ Búsqueda de evidencias (se podría personalizar por criterio de evaluación y/o añadir campos para evidencias concretas)
- ▭ Gestión de órganos del centro (junta de centro/CAC, etc).

SubprocesoBPA05. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

SubprocesoCPA05. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

2.- Establecer una estructura de Calidad que permita la resolución de problemas mediante una metodología de calidad definida (ciclo de mejora de la calidad).

Cualquier oportunidad de mejora que es detectada a partir de reclamaciones, Grupos Focales, Sistemas de Información del Servicio de Calidad de la UMA e incluso mediante Benchmarking con otras universidades será derivado a la estructura de calidad creada para tal propósito (Comisiones Académicas y Grupos de Mejora).

- ▭ Comisiones. Estructuras de calidad que se mantienen en el tiempo.
- ▭ Grupos de Mejora. Estructuras de calidad que se crean para dar respuesta a un problema detectado y que desaparecen cuando se propone la mejora.

3.- Definición del Organigrama y el Plan Operativo.

En base a las necesidades detectadas se han organizado las Comisiones Académicas creando algunas

nuevas para dar respuesta a las oportunidades de mejora de ámbitos que previamente no se habían tenido en cuenta como por ejemplo la Comisión para el Funcionamiento de la UDA.

Cualquier oportunidad de mejora detectada será derivada a la Comisión Académica o Equipo de Mejora creados para tal propósito. Aquí desde una perspectiva plural (Coordinadores de Titulación, Profesores y Alumnos) será analizado siguiendo la metodología del ciclo de mejora continua. A partir de aquí se propondrán mejoras que se comunicarán a la Comisión Académica y de Calidad (CAC) para su revisión y consideración en base a criterios de impacto, dependencia interna, factibilidad y coste. Este análisis se presentará en Junta de Facultad para implantar las mejoras que se hayan decidido por vía ejecutiva.

Para garantizar que la Comisión Académica y de Calidad (CAC) centralice todas las oportunidades de mejora, las Memorias de Resultado de las distintas Titulaciones del curso anterior y los informes de Acreditación/Reacreditación serán presentados anualmente a la CAC para conocer los problemas de las distintas titulaciones, proceder a su análisis y proponer mejoras que serán aprobadas en la Junta de Centro para que sean implantadas por vía ejecutiva.

Podemos ver por lo tanto como todas las Comisiones de Calidad, trabajan en torno a la CAC que centraliza las oportunidades de mejora para su análisis en base a criterios de calidad para pasarlo a la Junta de Centro que implantará las mejoras por vía ejecutiva.

4.- Incorporación de procesos de Acreditación.

La FCCS debe realizar un seguimiento y evaluar periódicamente sus programas para garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad. Dichas evaluaciones deben dar lugar a una mejora continua del programa. Como consecuencia de lo anterior, cualquier medida prevista o adoptada, debe comunicarse a todos los interesados.

Este seguimiento se lleva a cabo desde una doble perspectiva interna y externa.

↪ Evaluación Interna de la Calidad. La evaluación interna de la calidad viene determinada por las autoauditorías anuales realizadas por las distintas titulaciones dirigidas a identificar las necesidades de cada titulación y elaborar un Plan de Mejora. Estas autoauditorías tienen como responsable a los Coordinadores de Titulación y son coordinadas, seguidas y evaluadas por el Coordinador de Calidad del Centro y el Servicio de Calidad de la UMA. Los resultados obtenidos quedan reflejados en las Memorias de Resultado de cada Titulación. SubprocesoDPA05. Auditorías Internas

↪ Evaluación Externa de la Calidad. Uno de los principales garantes de la calidad viene determinado por la evaluación externa de los procesos en base a un modelo de calidad integrado por estándares que han sido elaborados por expertos y que sirven de referencia para la mejora.

En este sentido, en la Universidad de Málaga se diseñaron, entre 2008 y 2009, Sistemas de Garantía de la Calidad de Centros, siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Más recientemente, el Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios establece un nuevo marco que posibilita la transición hacia un modelo de Acreditación Institucional. El modelo propuesto, vincula el Sistema de

Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros Universitarios al proceso de la Acreditación Institucional, constituyendo la certificación de la implantación de los SGC uno de los requisitos necesarios para obtener dicha acreditación, que tendrá una vigencia de 5 años renovable.

La Conferencia General de Política Universitaria, a través de su Comisión Delegada en la sesión de 21 de noviembre de 2017, de conformidad con lo dispuesto en el art. 14 del RD 420/2015, estableció el Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios, regulado por el Ministerio a través de una resolución por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

Este enfoque de acreditación institucional del centro (facultad, escuela, etc.), que contempla el Real Decreto 420/2015, supone una declaración de principios del legislador, al apostar por una etapa intermedia entre la acreditación de todos los títulos y la acreditación de toda la institución mediante un proceso más gradual, que permita aprovechar las sinergias de la verificación, el seguimiento y la renovación de la acreditación de títulos en los que se ha trabajado en los últimos años.

Este modelo evolutivo de programa de acreditación a Centros, conlleva un aumento de responsabilidad y desarrollo de una cultura de calidad interna en las instituciones, que revertirá positivamente en los procesos de acreditación de títulos en su fase de diseño o verificación, seguimiento y renovación de la acreditación, y tendrá como objetivo principal garantizar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado y de la sociedad.

Por su parte, la Dirección de Evaluación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA), en noviembre de 2017, aprueba y hace pública su 'Guía para la certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los centros de las universidades andaluzas', Programa IMPLANTA-SGCC, que va a permitir a los centros de la Universidad de Málaga certificar sus sistemas de garantía interna de calidad.

Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Propios

5.- Evaluación de los resultados mediante la elaboración de Informes

Una vez finalizado el año/curso académico, es necesario hacer balance de nuestro trabajo, detectando puntos fuertes y áreas de mejora. Por lo tanto, cada programa/título debe hacer esta reflexión anualmente y con posterioridad, el centro, mediante la información del conjunto de sus títulos y su propia actuación, deberá completar la Memoria del Centro. Esta reflexión anual garantiza que las estrategias de calidad de las titulaciones y del centro se incorporan a dinámicas de mejora continua.

- ▭ Memoria Anual de Titulaciones
 - Grado (Enfermería, Fisioterapia, Podología y Terapia Ocupacional)
 - Máster (Nuevas Tendencias de Investigación en Ciencias de la Salud y Salud Internacional)
- ▭ Memoria Anual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Centro

La evaluación de los resultados de las memorias nos permitirá detectar las áreas de mejora. Estas mejoras pueden programarse bien a corto plazo (menos de 1 año), con lo cual podemos desplegar una ACCIÓN DE MEJORA, bien a medio/largo plazo, lo que supondrá la identificación de una nueva LÍNEA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA que deberá desplegarse, a su vez, con nuevas acciones de mejora.

SubprocesoAPA05. Control de documentos

EVIDENCIAS

1	Encuestas de Satisfacción de los Grupos de Interés
2	Comisiones Académicas y Grupos de Mejora de la FCCS
3	Normativa de la Comisión Académica y de Calidad de la FCCS
4	Memorias de Resultado de las Titulaciones de la FCCS
5	Memorias del Sistema de Garantía de Calidad de la FCCS
6	Verifica de las Titulaciones de la FCCS
7	Reacreditaciones de las Titulaciones de la FCCS
8	Programa IMPLANTA para acreditación de centros
9	Manual del Sistema de Garantía de Calidad Interna de la Facultad de Ciencias de la Salud
10	Resultados Grupos Focales
11	Tramitación de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones

INDICADORES

IN27	Nivel de satisfacción del estudiante con la coordinación del profesorado
IN28	Nivel de satisfacción del estudiante con la información pública del título en la web
IN29	Nivel de satisfacción del estudiante con las actividades de apoyo a la formación
IN30	Nivel de satisfacción del estudiante con el grado de cumplimiento de la planificación
IN31	Nivel de satisfacción del estudiante con los sistemas de evaluación
IN33	Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas curriculares
IN37	Nivel de satisfacción del estudiante que participa en programas de movilidad saliente
IN39	Nivel de satisfacción del estudiante con respecto a la actividad docente
IN40	Nivel de satisfacción del estudiante con los Servicios del Centro
IN42	Nivel de satisfacción del estudiante con los estudios
IN41	Nivel de satisfacción del estudiante con las instalaciones
IN45	Tasa de respuesta del cuestionario de estudiantes del SGC
IN50	Nivel de satisfacción del estudiante con las actividades de orientación profesional
IN43	Nivel de satisfacción general del egresado con el título
IN46	Tasa de respuesta del cuestionario de egresados del SGC
IN48	Nivel de satisfacción general del profesorado con el título
IN51	Tasa de respuesta del cuestionario de profesores del SGC
IN35	Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas extracurriculares
IN49	Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas curriculares
	Número de reclamaciones por centro
	Número de reclamaciones por titulación



IN11	Tasa de Rendimiento
IN12	Tasa de Éxito
IN13	Tasa de Eficiencia según RD 1393
IN13	Tasa de eficiencia según SIIU (Tasa de Rendimiento de los Egresados)
IN14	Tasa de Evaluación
IN18	Tasa de Graduación
IN16	Tasa de Abandono