

Informe de autoevaluación

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

DENOMINACIÓN COMPLETA

Máster Universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud

UNIVERSIDAD

UNIVERSIDAD DE MURCIA

OTRAS UNIVERSIDADES

MENCIONES/ ESPECIALIDADES

-

MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- A DISTANCIA

NÚMERO DE CRÉDITOS

120

CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

FACULTAD DE MEDICINA

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN: - Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación del Informe de Autoevaluación, detallando los grupos de interés que han participado en su redacción así como el procedimiento empleado. - Evolución del título desde la última renovación de la acreditación. - Resumen de Cambios introducidos en el título. En las diferentes directrices se ampliará el detalle de dichos cambios. - En el caso de que tras la última renovación de la acreditación, el título haya solicitado una modificación, informada favorablemente por parte de ANECA, en la que se amplíe la impartición del título a otro centro de la universidad, se debe indicar si el calendario de implantación y las modalidades de enseñanza-aprendizaje (presencial-semipresencial y/o a distancia) en ese centro se corresponden con lo establecido en la memoria modificada. - Modificaciones solicitadas y aprobadas por parte de ANECA. - Tratamiento de los aspectos reflejados como de "especial seguimiento" y/o de las recomendaciones incluidas en el último informe de renovación de la acreditación - (En su caso) Grado de ejecución del plan de mejoras comprometido por la universidad tras la última renovación de la acreditación. La universidad complementará este punto con la información contemplada en la Evidencia 0.

El proceso actual de autoevaluación se inició a partir de una reunión el pasado 22 de noviembre de 2018 en la que la Decana de la Facultad de Medicina convocó a los coordinadores de siete Másteres de la Facultad implicados en el proceso de renovación de la acreditación de ANECA, entre ellos el Máster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud, con el objetivo de ofrecer información general sobre el proceso y establecer un cronograma de entrega de borradores y del autoinforme definitivo. En la reunión, además de los coordinadores, también participaron el Vicedecano de Calidad y el responsable de la unidad de Evaluación Docente y Garantía de Calidad de la Universidad de Murcia. A partir de dicha reunión, se creó una comisión de autoevaluación para el Máster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud compuesta por la coordinadora del máster, un profesor del mismo y la administrativa del máster.

El Máster universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud fue verificado inicialmente por la ANECA en mayo de 2010. Anteriormente, se impartía el Título Experto en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud, también en la modalidad a distancia, durante los 10 años previos al comienzo del título oficial. Posteriormente a la verificación inicial, hubo una primera modificación en diciembre de 2010 derivada de la solicitud del reconocimiento de determinados módulos cursados en el citado Título de Experto. En noviembre de 2014 hubo una nueva solicitud de modificación derivada de la adaptación a los requerimientos formales de la nueva plataforma del Ministerio. De esta solicitud se recibieron informes provisionales y se realizaron las oportunas alegaciones.

En abril de 2016 la ANECA emitió un informe final de evaluación favorable para la renovación de la acreditación, señalando algunos aspectos de especial seguimiento en los cuales la comisión académica del máster ha estado trabajando con el objetivo de mejorarlos.

Este plan de mejora viene detallado en la Evidencia 0, pero algunos puntos que están directamente relacionados con el máster son:

? Hemos mejorado la información relevante del título de manera que se puede ver claramente en la web del título que este máster no contempla la realización de prácticas externas, así como la información referente a la tutorización de los alumnos.

? Hemos propuesto un protocolo de prevención del plagio en el que, entre otras acciones, se ha informado a los profesores del máster sobre la utilización de diferentes herramientas gratuitas para el control del plagio de los trabajos fin de máster, incluyendo en esta información el programa adquirido por Universidad de Murcia.

? Hemos trabajado para establecer medidas destinadas a la prevención del abandono estableciendo acciones específicas dirigidas tanto a la secretaría del máster como al profesorado.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO. Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones. 1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias, objetivos y resultados de aprendizaje pretendidos recogidos en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La implantación del plan de estudios se corresponde con la estructura y secuenciación de la memoria verificada. Las guías docentes se corresponden con el nombre y contenidos principales de las asignaturas indicadas en la memoria. Las Guías docentes están publicadas en la página web de la Facultad antes de que se inicie el proceso de matrícula.

Se considera, en base al estudio de los indicadores de rendimiento obtenidos en el título, que la actual organización de las actividades formativas ha facilitado la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. La impartición del título en la modalidad a distancia no ha sido un problema para lograr las competencias y objetivos previstos. Se considera que a ese logro han contribuido notablemente dos aspectos. Por una parte, la disponibilidad de un Manual de Referencia con más de mil páginas que está elaborado ad hoc para todas las asignaturas del máster (excepto el TFM) ya que permite guiar el aprendizaje durante el máster. Por otra parte el programa de tutoría que tiene el Máster, basado esencialmente en que cada alumno tiene un permanente apoyo durante los dos años de duración del máster. El tutor académico, además de orientar al alumno, evalúa las actividades y trabajos prácticos realizados por el mismo, en todas las asignaturas del máster. Para lograr este seguimiento, nuestro profesorado está vinculado a todas las asignaturas, incluida la del Trabajo Fin de Máster.

Gran parte de la coherencia existente entre la organización del programa y el perfil de competencias, objetivos y resultados pretendidos estriba en que ambos fueron definidos en base a una amplia experiencia previa y acumulada de más de 10 años de haber ofrecido el mismo máster como título propio de la Universidad de Murcia. La comisión considera que la secuencia temporal establecida actualmente mantiene la línea establecida hace años para permitir un enriquecimiento progresivo del aprendizaje hasta completar todos los objetivos y competencias previstos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/documentacion>
- Tabla4_Evolución de los indicadores y datos globales del título.xls

1.2 El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la memoria verificada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La memoria verificada prevé un número máximo de plazas de nuevo ingreso de 60. Ese número se estableció considerando el número de profesores vinculados al máster y con el fin de que el número de alumnos asignados por tutor no superara un máximo de 3-4 alumnos. Se estima que ese ratio por tutor facilita la satisfacción del alumno y los óptimos de resultados académicos.

El número de plazas acontecido en el curso 2017-18 fue de 16 Este número respeta totalmente el citado número máximo.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/documentacion>
- E3.2 Perfil de ingreso
- Tabla4_Evolución de los indicadores y datos globales del título.xls

1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La comisión académica es la que se encarga de la coordinación docente. En muchas ocasiones esa coordinación también se lleva a cabo mediante reuniones con los profesores tutores. Para facilitar la coordinación en las reuniones establecidas la comisión académica del máster anualmente analiza e implementa actividades de mejora tanto del material de estudio como de la labor de tutoría académica:

- En cuanto al material de estudio, se ha acordado y realizado la actualización de los contenidos teóricos, para mejorar la coordinación entre estos y las actividades prácticas, y las cargas de trabajo que se requieren en cada unidad didáctica.
- En cuanto al programa de tutoría, anualmente se realizan una revisión y mejora de los aspectos que faciliten la homogeneidad en los procesos de tutorización y evaluación de los alumnos. Así, la comisión tiene previsto un plan de actualización del manual del tutor en el que se van vertiendo todas las mejoras que se incorporan. Por otro lado, anualmente se realiza una reunión para adecuar en lo

posible el perfil profesional del tutor asignado al del alumno, todo con el fin de que la comprensión de las actividades prácticas ejecutadas y la retroalimentación tutor-alumno sea la mejor posible.

El material de estudio es un Manual de Referencia con más de mil páginas que está elaborado ad hoc para guiar el aprendizaje durante el máster. En su elaboración se tuvieron en cuenta mecanismos de coordinación intra e inter asignaturas (o módulos). Así, cada uno de los módulos contribuye de forma autónoma a la adquisición de unas competencias específicas, (siendo el Módulo I el que se utiliza a modo introductorio), pero a la vez se complementan entre sí, habiéndose establecido una secuencia temporal que supone un enriquecimiento progresivo del aprendizaje hasta completar todos los objetivos y competencias previstos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Tabla1_Asignaturas del plan de estudios y su profesorado.xls
- E2_Acta 20-11-17_ planificación docente.pdf
- <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/cacademica>
- <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2017-18#horarios>
- Tabla4_Evolución de los indicadores y datos globales del título.xls

1.4 Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los requisitos de admisión son públicos y están presentes en la web del máster tal y como se puede apreciar en el siguiente link. <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/como-estudiar#criterios>

Al tratarse de un título de Máster, el procedimiento de acceso y admisión de estudiantes está establecido de acuerdo con el Reglamento por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de máster de la Universidad de Murcia en su artículo 4 (<https://sede.um.es/sede/normativa/reglamento-por-el-que-se-regulan-los-estudios-universitarios-oficiales-de-master/pdf/129.pdf>). Conforme a la Normativa de la Universidad de Murcia, la comisión académica se encarga de proponer al centro la relación de alumnos admitidos, una vez valorados los méritos aportados por los alumnos. De tal proceso de valoración se levanta acta para que sean públicas las decisiones adoptadas.

Los alumnos que han accedido al "Máster universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud" cumplen con el perfil de ingreso previsto ya que todos están en posesión de titulaciones oficiales con perfiles profesionales sanitarios (licenciaturas y/o diplomaturas o grados en Medicina, Farmacia, Odontología, Psicología, Enfermería, Fisioterapia, Óptica y Optometría, Odontología). Existen algunos alumnos que han accedido por títulos sanitarios equivalentes extranjeros, bien del Espacio Europeo de Educación Superior o de cualquier otro espacio.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E3.1_Criterios de admisión.
- E3.2_Perfil de ingreso.
- E3.3_Actas de admitidos 1º, 2º y 3º fase de prescripciones.pdf

1.5 La aplicación de la normativa de reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La normativa de reconocimiento de la Universidad de Murcia se aplica de manera estricta por la Comisión Académica del título, y siempre procurando que

la transferencia y el reconocimiento de créditos sea racional. Los datos resultantes de la aplicación se aportan como evidencia. Un buen indicador de esta racionalidad es que hasta la fecha no ha habido clara evidencia respecto a que los estudiantes a los que se han reconocido créditos tengan problemas para seguir el plan formativo.

La Comisión Académica previa propuesta del alumno, ha reconocido como créditos Oficiales esencialmente aquellos créditos de Título Propio cursados en años anteriores a la implantación del título oficial, tal y como está previsto en la memoria verificada. Así, tras el reconocimiento, el alumnado ha tenido que realizar aquellas asignaturas que no estaban en el plan de estudios del referido título propio. Estas asignaturas son esencialmente Seguridad del Paciente y Trabajo Final de Máster.

Se han cumplido con rigurosidad también las Normas de Progreso y Permanencia, notificando al alumno el número de créditos máximo y mínimo del que se podrá matricular, tanto de primero como de segundo curso, así como el mínimo requerido de créditos aprobados para realizar una segunda matrícula.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E4_Informe de reconocimiento.pdf
- Comp_13 Acta Comisión Reconocimiento.pdf

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA. Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad 2.1 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre sus características, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La información relevante del título, incluida la memoria verificada, informes de evaluación y seguimiento de la ANECA y boletines oficiales se encuentra disponible en la página web de la Universidad de Murcia <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/documentacion>
 En ella se puede encontrar, además de lo ya citado, información relativa al programa, plan de estudios, contenidos del Máster, perfil de ingreso, perfil de egreso, salidas profesionales, guías docentes, calendario académico, etc..
 Además se puede extraer información desde el Registro de Universidades, Centros y Títulos del plan de estudios <https://www.educacion.gob.es/ruct/estudio.action?codigoCiclo=SC&codigoTipo=M&CodigoEstudio=4312079&actual=estudios> .
 Con respecto a los resultados del título, tal y como se puede apreciar en la página web las tasas de rendimiento y éxito se valoran como ALTAS en la mayoría de los años académicos. A la misma vez que se valoran como muy positivos el grado de satisfacción de los diferentes colectivos, tal y como se puede apreciar en el criterio 7 de éste informe.
 Se encuentra publicada y con fácil acceso visual la información de apoyo a estudiantes con discapacidades al igual que la normativa de la universidad aplicable a los estudiantes del título (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, etc.). La página web del título dispone así mismo de información sobre la vía de acceso al estudio y los criterios de admisión, el perfil de ingreso y egreso, competencias a adquirir y salidas profesionales que ofrece el estudio.
 Desde la web del centro y titulación se puede acceder al Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Medicina (SGIC) a través del apartado "Calidad". Ahí se pueden consultar la política, los responsables y documentos de calidad, las evidencias y actas de las reuniones, etc. En el apartado de "Evidencias y actas" aparecen los informes de valoración para diferentes aspectos (alumnos de nuevo ingreso, resultados académicos, satisfacción de estudiantes, PAS y profesores, inserción laboral, etc.) y los cuadros resumen de los indicadores.
 Paralelamente a la web ya indicada que tiene una estructura estandarizada por la Universidad y para todos sus títulos, el Máster tiene una página propia <http://www.um.es/calidadsalud/> que enlaza con la anterior, donde se puede encontrar información suplementaria y se ofrecen mecanismos de comunicación. Por ejemplo, se puede solicitar directamente información a través de un formulario, contiene datos de interés relacionados con temas de calidad y se pueden consultar los Trabajos Fin de Máster de anteriores ediciones, permitiendo al alumno fraguar y desarrollar ideas para sus propios trabajos. También se pueden encontrar artículos publicados de nuestros tutores o doctorandos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>
- Compl_3.Informe de encuestas

2.2 Los estudiantes matriculados en el título, tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los estudiantes una vez matriculados, se les envía por email, toda una serie de documentos relativos al inicio del curso: carta de bienvenida, información general del programa, instrucciones de acceso al Campus Virtual, Normativa, índice del Programa, calendario académico etc.
 En el apartado "Recursos" de la plataforma Virtual https://aulavirtual.um.es/portal/site/5226_P_2014_N_NN se cuelgan dentro de cada Asignatura/Módulo, las Unidades Temáticas y los Trabajos Prácticos que las componen y si fuese necesario, cualquier material de apoyo que facilite la adecuada adquisición de contenidos.
 El estudiante puede acceder al plan de estudios y consultar las guías docentes que componen cada asignatura <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2014-15/guias> . En ellas se puede visualizar los contenidos de la asignatura/módulo, las competencias que se van a adquirir, la metodología docente, el sistema de evaluación, bibliografía e incompatibilidades o recomendaciones, si las hubiera.
 La información de la web del centro se actualiza antes de comienzo del siguiente curso y se comprueba que todo está correcto (las guías, las fechas en que se aprueban las guías, actas de las reuniones de la CA del título donde se aprueban...).

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>
- Compl_5_Acta de Junta de Centro Guías Docentes.pdf

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación. 3.1 La información obtenida a través de los diferentes procedimientos para la revisión y mejora del título, es analizada y fruto de este análisis se establecen, en su caso, las acciones de mejora oportunas.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Con motivo de la implantación del nuevo modelo del programa AUDIT, que incluye una nueva terminología sustituyendo el término "garantía" por "aseguramiento" y buscando simplificar la documentación del sistema tras una serie de auditorías realizadas a los Centros de la UM por parte de la Unidad de Calidad, se realizó una nueva revisión del SAIC (Versión 04, 29/06/2018). El SGIC de la Facultad de Medicina, recientemente ha sido actualizado a esta nueva normativa mediante su aprobación en Comisión de Garantía de la Calidad (20/12/20018) que en adelante pasará a denominarse Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC). Tanto el anterior SGIC, como el actual MSAIC de la Facultad de Medicina cuentan con una serie de procedimientos aplicables a todos los títulos de ese centro, entre los que se encuentra el Máster de Gestión de la calidad en servicios de salud. Está aprobado por ANECA y lo tenemos disponible en el apartado de documentación de la web. El sistema dispone de procesos de medida que permiten recoger y analizar la información de la planificación y el desarrollo de la docencia, así como de la evaluación, del aprendizaje de los alumnos y que quedan recogidos en el informe de resultados académicos de la Universidad de Murcia. La información es recogida y procesada por la aplicación informática UNICA en algunos casos, y en otros, por el personal del centro (Coordinación del Máster, Decanato y Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Medicina), sobre todo en lo concerniente a la realización de informes preliminares. La Comisión Académica del título los analiza y realiza el informe oportuno con las correspondientes propuestas de mejora. Todo ello se completa con las encuestas cumplimentadas por los integrantes de los diferentes grupos de interés. Seguidamente, la CGC (en adelante CAC) del centro valora y debate acerca de toda la información que recibe desde ambas fuentes, y, en los casos que estime necesario, recopila nuevos datos procedentes de las aportaciones de los representantes de cada uno de esos grupos de interés en la propia comisión, o citando al coordinador de la asignatura objeto de debate. Con todo eso, realiza un informe definitivo y, si lo estima procedente, elabora unas propuestas de mejora de cuyo seguimiento también se ocupa la Comisión Académica del Título. Las recomendaciones contenidas en el informe de verificación y de seguimiento de la ANECA han sido tratadas en la CGC del Centro, estableciéndose las acciones de mejora necesaria, con las recomendaciones de ANECA en los informes de verificación y seguimiento.

https://www.um.es/en_US/web/medicina/contenido/calidad/

En su conjunto, la satisfacción general media de los diferentes colectivos con la titulación, como se ha ido comentando en los diferentes apartados, y con sus puntuaciones es positiva.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E5_Procedimientos y registros del SAIC (MEDICINA).pdf
- Compl_04_Documentos que reflejan si el SAIC implementado

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO. Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. 4.1 El personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a las características y número de estudiantes del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En el curso 17/18 el número total de profesorado existente, entre profesorado de la UMU y externo, fue suficiente para atender al número de alumnos de nuevo ingreso. Además, se considera que el profesorado también es adecuado al disponer de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora. Este último aspecto se basa en diferentes motivos que se citan a continuación.

Todo el personal académico vinculado al Programa, ha cursado el Máster y/o ha participado en su elaboración, tal y como se puede comprobar en algunas de las Unidades Temáticas

https://aulavirtual.um.es/access/content/group/5227_P_2014_N_N/UNIDAD%20TEMATICA%203%20MODU.%20II.1.pdf dentro de cada módulo (asignatura). Además de esto, los tutores cuentan con una dilatada experiencia docente e investigadora, propia de su ámbito académico (docentes de la Facultad) o de su experiencia y formación en calidad en sus centros de trabajo (personal externo o colaborador) tal y cómo demuestra sus curriculums anexados en la aplicación, que justifica su capacidad y adecuación a la hora de tutorizar. En concreto, el profesorado externo es muy seleccionado en base a una amplia experiencia y responsabilidades en calidad en sus centros de trabajo.

Todos los profesionales docentes tienen experiencia en e-learning ya que el Programa desde sus inicios se ha realizado a distancia y es impartido de manera 100% on line, prueba de ello son las presentaciones públicas de los Trabajos Fin de Máster que se realizan a través de videoconferencia.

Además de sus trabajos como docentes o como profesionales de la salud, también poseen proyectos de investigación relacionados con Gestión de Calidad que desarrollan a lo largo de varios años. Estos proyectos de investigación desembocan en tesis doctorales dirigidas a alumnos, en conferencias o en publicaciones de ámbito nacional o internacional. Todo este tipo de actuaciones y constante puesta al día repercute de forma muy positiva en la experiencia acumulada con respecto a varios temas relacionados con la Calidad y a la manera de enfocarlos para que el alumno entienda plenamente los contenidos del Máster.

Adicionalmente muchos profesores, especialmente los vinculados a la UMU, realizan cursos de formación complementaria orientada a la innovación y formación pedagógica con el fin de que les pueda ser de ayuda para mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje. Estos cursos son mayoritariamente organizados por un servicio universitario al que no tiene acceso el profesorado externo, de ahí su no vinculación a los mismos.

Por último, merece la pena mencionar adicionalmente que, para facilitar una mayor adecuación del profesor al alumno al que tutoriza, se utiliza un procedimiento de asignación orientado del tutor académico a cada alumno. Así, se asigna a cada alumno un tutor de su mismo perfil profesional (ejemplo, enfermera, trabajo en área de calidad, etc) para que lo oriente y evalúe con mayor criterio. Por este motivo, tenemos tutores están formados en las diferentes áreas de Ciencias de la Salud.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Tabla1_Asignaturas del plan de estudios y su profesorado.xls
- Tabla3_Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título.xls

- Compl_6.CVs breves de profesorado UMU
- Compl_7. CVs breves de profesorado EXTERNO
- E17_Listado de TFM curso 2017_18

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS. Estándar: El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. 5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El máster ha contado tradicionalmente con el apoyo de dos administrativas. Estas personas son las encargadas de llevar toda la gestión administrativa y académica del Máster: recepción de correos, gestión del flujo de información, envío de documentación a los alumnos, gestión de matrículas, inclusión de documentos (Recursos) en el Campus Virtual y en la Web propia, administración de exámenes, gestión de archivo, recepción de Trabajos prácticos, gestión de recibos, resolución de dudas etc. El personal de apoyo está formado en todos aquellos conocimientos que sea necesario adquirir para desempeñar el correcto funcionamiento de su labor como personal de gestión. Ésta formación está relacionada con el manejo de la aplicación virtual, con el tratamiento de textos, con la gestión de bases de datos o con toda aquella formación que un momento dado crean necesaria para actualizar, acercar o hacer más atractivo el material de soporte o la utilización del Campus Virtual.

Además de éste personal de gestión, el Máster cuenta con otro personal de apoyo como el de Secretaría de la Facultad y el de la sección de ATICA (Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas), que es fundamental para el desarrollo adecuado de la formación en la modalidad a distancia utilizada por el Máster.

Por todo lo anteriormente descrito, se considera que el personal de apoyo es suficiente y necesario y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico y del alumnado.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E11.1_Informe personal docente PAS.pdf
- E11.2_Hoja Servicios PAS_1.pdf
- E11.3_Hoja Servicios PAS_2.pdf

5.2 Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Al ser un programa que se imparte a distancia, no tiene apenas espacios físicos asignados para los alumnos. Los equipamientos con los que se cuenta, están adaptados a las necesidades del Programa.

Las Unidades Temáticas (UT) y los Trabajos Prácticos (TP), constituyen el grueso principal de los recursos materiales de los que se compone el Máster. Además de ello, el Máster también cuenta con autoevaluaciones que le permitirán al alumno comprobar su nivel de comprensión de los contenidos y de asimilación de conceptos. Desde el portal del Aula Virtual el alumno, puede acceder no sólo a los recursos de las UT y TP, sino también consultar el calendario académico, utilizar el foro, el chat, los mensajes privados, ver la totalidad de los alumnos matriculados en esa asignatura a través de la Orla, realizar los exámenes, acceder a calificaciones y realizar la exposición de los Trabajos Final de Máster a través de Videoconferencia. La Universidad de Murcia cuenta con una infraestructura en su entorno Web, que permite la adecuación de la misma para aquellos alumnos que tengan dificultades visuales, adaptando la pantalla y el tamaño de la letra.

Actualmente, está previsto que en el plazo de 2 años, aproximadamente, toda la docencia de la Facultad de Medicina se traslade al nuevo Campus de Ciencias de la Salud que se está construyendo en las inmediaciones del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca (HUVA), hospital público de la Región de Murcia de mayor tamaño, tradición, prestigio y vinculación histórica con la Facultad de Medicina. En este nuevo Campus, ya se han construido dos edificios, y está en construcción el tercero. De los dos que están construidos, uno alberga a los laboratorios de apoyo a la experimentación animal. Consta de 2 plantas divididas en 2 zonas, una dedicada a la cría y mantenimiento de roedores en diferentes condiciones de bioseguridad (zona SPF y zona convencional en rack ventilado o sistema abierto), y otra de salas para la realización de procedimientos experimentales, que dispone de una amplia variedad de equipamiento (quirófanos, unidad de diagnóstico por imagen para diferentes especies, salas de manejo de sustancias radiactivas, sala de cronobiología para roedores y peces, etc). El otro presenta dos módulos, uno llamado Laboratorio de Investigación Biomédica (LAIB) que está destinado a laboratorios de investigación y el otro, llamado Departamental, en el que se ubican los despachos y áreas administrativas de los Departamentos de la Facultad, y las dependencias de Decanato, Secretaria y Servicios generales. Este edificio se está dotando progresivamente, de forma que estará totalmente dispuesto cuando se complete toda la construcción del Campus de Ciencias de la Salud. El tercer edificio, actualmente en construcción, albergará las aulas y los laboratorios de docencia para todas las titulaciones de Ciencias de la Salud, entre ellas las del Máster de Gestión de la Calidad en Servicios de Salud.

Por tanto, hay que destacar en este punto, que el actual edificio de la Facultad de Medicina se encuentra en un período de transición, en el que el actual equipo rectoral de la UM tiene planificado convertirlo en un edificio multiusos de Servicios Generales, auditorio y centro de congresos, de forma que los recursos económicos para mejorar las distintas titulaciones de la Facultad de Medicina se están focalizando en la construcción del nuevo Campus de Ciencias de la Salud.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E12.1_Recusos Materiales.
- E12.2_Biblioteca.
- E13.1_Descripción Aula Virtual.

5.3 En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La infraestructura tecnológica con la que cuenta el Máster, es la misma que utiliza toda la Universidad de Murcia, por lo tanto es una infraestructura robusta, segura y fiable aunque el número de visitas sea elevado. La velocidad de conexión la consideramos adecuada y suficiente para las actividades formativas del Máster.

La plataforma Virtual, permite que el alumno y el profesorado accedan a ella para obtener los recursos que el personal de gestión, coloca puntualmente en el inicio y el desarrollo de cada Módulo/asignatura. Además de esto permite establecer al alumno, relaciones sociales y académicas con el resto de sus compañeros, a través del chat y del foro. A través de ésta plataforma, el alumno realizará los exámenes y puede consultar las notas obtenidas en el menú calificaciones.

Merece la pena destacar que, por parte de la gestión del master, se realizan numerosas acciones encaminadas a facilitar un buen uso de todas esas infraestructuras. Así, los alumnos reciben por email, un pequeño manual al inicio del curso para que se formen en el acceso y la utilización de dicho aplicativo. Además también reciben una guía de apoyo breve para el acceso y la cumplimentación del examen. Para que el alumno se familiarice con el entorno, se cuelga un examen de prueba en la primera asignatura con las mismas características de tiempo que el original.

Al ser un Máster on line, el alumno cuenta con la opción de presentar su Trabajo Final de Máster (TFM) a través de un dispositivo de videoconferencia, que ofrece el Campus Virtual.

Por último, indicar que muchos profesores mantienen un elevado compromiso con participar en acciones de innovación docente, habiendo sido reconocidos muchos de sus proyectos por parte de la UMU.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E9_Plan innovación docente.pdf
- E13.1_Descripción Aula Virtual.pdf
- E13.2_Manual de ayuda para acceder al aula virtual.pdf
- Compl_9.Instrucciones exámenes campus virtual.pdf
- E13.3_Enlace web al aula virtual:
<https://aulavirtual.um.es/portal/site/!bienvenida/tool/b54659c1-e700-4e64-ac77-5a704132fe57>

5.4 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias/resultados de aprendizaje pretendidos y a la modalidad del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los servicios de orientación académica son proporcionados principalmente por el profesor/tutor asignado, pero también por el servicio de apoyo administrativo. En menor grado, pero también es relevante el hecho de que la orientación se preste desde la secretaría del centro y por las actividades que puntualmente organiza el título y el propio centro.

El apoyo proporcionado por el tutor es decisivo para la asimilación de conceptos y contenidos del Máster. Su medio estratégico más habitual es a través de corregir los trabajos prácticos del alumno. No existe como tal, un programa de acción docente en relación al plan de estudios y a la organización de su itinerario curricular, puesto que en nuestro Máster no tenemos asignaturas optativas.

El equipo administrativo y/o de gestión es el encargado de guiar al alumno y orientarlo en el caso de duda a tal respecto. También le facilita información sobre el número de créditos obligatorios, sobre la matrícula parcial o total o sobre el máximo y mínimo de créditos de los que se puede matricular. Además le asesora en temas relacionados con los plazos de matrícula, preinscripción etc. El coordinador del máster y este equipo administrativo organizan habitualmente actividades de bienvenida y orientación a los alumnos. Al ser un máster online, estas actividades se basan en documentación orientativa.

La UMU cuenta con el Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE) <https://www.um.es/web/coie/> o el Servicio de Cultura <http://www.um.es/web/cultura/>. Este servicio está disponible para los alumnos. No obstante, en la práctica su uso es bajo dado que nuestros alumnos ya son profesionales remunerados. Sí puede existir en un momento dado y en determinados casos, orientación por parte del tutor y/o Coordinador, para que el alumno alcance un puesto de trabajo superior al que tiene, relacionado con Gestión de Calidad, ya sea de coordinador o de responsable.

Para apoyo a la movilidad también existen servicios de apoyo en la UMU, pero nuevamente su uso resulta complicado en la práctica. Un hecho relevante que impide la movilidad, es el hecho de que los alumnos son admitidos en el máster en base a su posibilidad de realizar los trabajos prácticos y el TFM en su entorno laboral habitual, donde tendría que estar contratado/convenio de colaboración. Ésta labor por lo tanto se hace muy complicada si el alumno se desplaza a otro lugar distinto a su entorno.

Además de lo anteriormente mencionado, la Universidad de Murcia cuenta con diversos servicios para la atención a la Comunidad Universitaria. Entre ellos destacamos el Servicio de Información Universitaria (SIU) <http://www.um.es/siu/>, Atención a la diversidad y voluntariado <http://www.um.es/adv/>, Unidad para la igualdad en hombres y mujeres <http://www.um.es/u-igualdad/>

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E14_Breve descripción de los servicios de apoyo, orientación y movilidad.pdf

5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

No se contempla la realización de prácticas externas, tal y como se especifica en la memoria del título y en la web del título:
<https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2017-18/practicas>

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

-

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación. 6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En las guías docentes, que coinciden con las fichas en la memoria (competencias, etc), se incluyen las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en cada asignatura.

La metodología docente principal del master es el autoaprendizaje guiado basado en solución de problemas en un contexto que se parezca lo más posible al contexto profesional real. Su realización a distancia introduce aspectos importantes, reforzando, algunas de las características esenciales de la metodología elegida, como son: la importancia que se concede a la iniciativa y responsabilidad de los estudiantes en el aprendizaje; utilizar problemas que motiven y ayuden a aprender y aplicar lo aprendido en el entorno de trabajo real de los estudiantes; y el papel de profesor/tutor (que se asigna individualmente a cada estudiante y ejerce como tal a lo largo de todo el máster) es de apoyo, supervisión y guía.

Las actividades formativas que realizan los estudiantes (elaboración de trabajos prácticos escritos, la lectura del material, etc.) se ajustan a la metodología y a los resultados de aprendizaje previstos. Los sistemas de evaluación también están orientados hacia los resultados de aprendizaje. En nuestra opinión la evaluación se ajusta a los resultados midiendo a través de los exámenes on line de cada una de las asignaturas y sobre todo a través de la elaboración de los trabajos prácticos de las Unidades Temáticas que permiten la adquisición y asimilación de los contenidos, plasmándolos en casos y situaciones reales.

El Trabajo Fin de Máster (TFM) es un trabajo personal y autónomo del estudiante cuya realización tiene por objeto dar cuenta de forma integrada de los contenidos y competencias que se han adquirido con el resto de asignaturas y/o materias que conforman el plan de estudios, por lo tanto la Comisión considera que es adecuado a las características descritas en el Título. El alumno cuenta además de con el apoyo del tutor, con una guía de elaboración para dicho trabajo y con la consulta de los TFM que han realizado los alumnos en anteriores promociones.

En general, se hace una valoración positiva sustentada en varios elementos: el análisis de las opiniones vertidas por los alumnos y egresados en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente; las opiniones del profesorado del máster, el cual se reúne periódicamente para evaluar la adecuación entre los resultados y las actividades, metodologías y evaluaciones; y por supuesto los resultados de los sistemas de evaluación.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Tabla1_Asignaturas del plan de estudios y su profesorado.xls
- E16_URL de los exámenes
- E17_Listado de TFM curso 2017_18.pdf

6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel MECES.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los objetivos del programa son profesionalizantes. Principalmente están orientados a poder desempeñar puestos en las Unidades de la Gestión de Calidad en cualquier nivel de los Servicios de Salud, pero además también se plantean objetivos para poder realizar investigaciones dentro de este campo.

Las tasas de rendimiento y eficiencia del curso 2017/18 son positivas y evidencian que se alcanzan los resultados de aprendizaje. El análisis de las encuestas realizadas con egresados y empleadores permite confirmar que el egresado responde al perfil previsto citado y, así por tanto, es adecuado el nivel de exigencia actual para la consecución de las competencias definidas para el título.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Tabla4 evolución de indicadores y datos globales del título.xls
- E1.2_ Encuesta empleadores.pdf

Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO. Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno. 7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Las tasas de graduación, abandono y eficiencia son aceptables y consistentes con las estimaciones realizadas en la Memoria. Es ligeramente mejor lo obtenido que lo previsto en el caso de la tasa de abandono, y peor en el caso de la tasa de graduación, pero ambas son variaciones poco significativas. Merece la pena destacar positivamente que la tasa de abandono en el citado curso académico se ha reducido un 8%, con respecto al año anterior. Es relevante tal reducción a pesar de que nuestros estudiantes de nuevo ingreso, por ser mayoritariamente profesionales en ejercicio, ya que muchas veces tienen que compatibilizar la vida laboral, familiar y de formación.

Las tasas de rendimiento general con respecto al curso 2017-2018 se valora como alta situándose en valores del 91%. Por asignaturas también es muy positiva en todas las asignaturas. La única asignatura que baja del 80% es la del TFM, lo cual es un aspecto relativamente esperable por la mayor dificultad que suele requerir. Aún así, se considera positiva la proporción.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Compl_01_Normativa permanencia.pdf
- Tabla4_Evolución de los indicadores y datos globales del título.xls
- Compl_10.Informe de Resultados.pdf
- Tabla2_TasasExitoRendimientoAsignatura_267_M.xls
- Resultados Académicos: <https://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/calidad/resultados>
- Compl_11.Acta reunión Tutores 7-11-2018.pdf

7.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en competencias y resultados de aprendizaje en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El perfil de egreso previsto para nuestros alumnos es finalizar el Máster con la formación y capacidad necesarias para desempeñar puestos en las Unidades de la Gestión de Calidad en cualquier nivel de los Servicios de Salud, además de poder realizar investigaciones dentro de este campo.

El perfil de egreso es revisado periódicamente basándonos en los resultados de encuestas y consultas realizadas a empleadores. Estas consultas permiten confirmar o no que el egresado responde al perfil previsto citado y, así por tanto, es adecuado el nivel de exigencia actual para la consecución de las competencias definidas para el título.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1.1_Acta 09-02-17_perfil egreso.pdf
- E1.2_Encuesta empleadores.pdf

7.3 Actuaciones y resultados relacionados con la empleabilidad e inserción laboral de los estudiantes y egresados del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La mayoría de nuestros alumnos se encontraban trabajando antes de iniciar el máster, por lo que la inserción laboral no era su prioridad. De hecho, como se puede ver en la evidencia adjunta, el máster no ha proporcionado cambios de inserción laboral sustanciales. Los trabajos de los alumnos están habitualmente relacionados con la temática del Máster (ver evidencia) de ello se desprende que su prioridad no es la inserción laboral sino más bien el desarrollo profesional dentro de su centro de trabajo. Por todo hasta que no cambie el perfil profesional de los futuros alumnos (en concreto, estar sin empleo al inicio del máster) no podemos ofrecer más información sobre la capacidad que tiene el máster para lograr la inserción laboral.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Compl_12Justificación planificación temporal Informe Inserción Laboral.
- E18_ Informe Inserción Laboral.pdf