

PLANTILLA DE EVALUACIÓN – PROGRAMA ACREDITA 2ª ACREDITACIÓN

**TÍTULO: MASTER DE GESTION Y PLANIFICACION DE SERVICIOS
SANITARIOS**

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CATOLICA SAN ANTONIO DE MURCIA

INTRODUCCIÓN

- La elaboración del informe de autoevaluación para la 2ª acreditación del Título ha sido un proceso diseñado entre la Dirección de Calidad y la Coordinación Académica del Título, recogiendo las evidencias que demuestran la implicación de los diferentes grupos de interés, como son los profesores, alumnos, empleadores, egresados y personal de apoyo.
- El título fue modificado el 12 de enero de 2015, llevándose a cabo dichas modificaciones por primera vez en la edición del Master 2015/2016, estando sujeto al Plan de Estudios de acuerdo con la Memoria incluida en la modificación del Título, aprobada en dicha fecha (12 de enero de 2015).
- El Título, desde la última renovación de la acreditación, ha tenido 2 ediciones, 2015/2016 y la actual 2017/2018. No hubo edición en el año 2016/2017 al no alcanzar un número de alumnos adecuado. El número de alumnos matriculados han sido 14 y 9 respectivamente en cada edición.
- El documento oficial de dicha modificación está publicado en la Web del Título: <http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/informes-de-verificacion>.
- Los cambios más importantes introducidos en la memoria fueron la reducción de los créditos presenciales en el Master, pasando del 40% al 20%.
- Actualización de los contenidos con la inclusión del módulo de herramientas de gestión avanzadas. Este módulo incorpora las materias de Elaboración de Plan de Negocio, Gestión del conocimiento y Gestión de Proyectos con un total de 7 ECTS.
- Se incluye la materia de Nuevos Modelos de Provisión en el módulo de áreas de soporte, con un total de 3 créditos ECTS.
- Se establecen los modelos de evaluación.
- Respecto al profesorado, se fomenta la incorporación de profesores que tengan una vinculación estable con la propia Universidad, para impartir contenidos transversales del Título, que procedan de las áreas de conocimiento como ADE, Informática, Derecho, Recursos Humanos y Calidad, de otras Titulaciones. Limitando

la participación de profesores externos (colaboradores) a los que aportan experiencia en el ámbito de la gestión hospitalaria. Se puede evidenciar que el porcentaje de créditos asumidos por externos ha ido reduciéndose en las dos ediciones comentadas.

- La incorporación de estos profesores facilita y mejora la coordinación y desarrollo del master, facilitando la labor al Coordinador del mismo con los responsables y profesores de cada materia, la utilización de las herramientas de la propia Universidad como el Campus Virtual. Beneficiándose de ello el propio Título.

- Asimismo, destacar el incremento de profesores Doctores, al ser criterio para la selección del profesorado. Se puede evidenciar que el porcentaje de créditos asumidos por Doctores ha ido incrementándose en las dos ediciones comentadas. Las modificaciones aprobadas sujetas, al proceso de Acreditación se volcaron toda la información a la herramienta. El informe de ANECA no contemplaba recomendaciones.

- La puesta en marcha del título ha cumplido con el proyecto inicial verificado (2015). Durante los años de impartición se han actualizado procedimientos generales de la universidad. Estos cambios se incluyeron , junto con algunos otros aspectos que se han mejorado en el desarrollo del Título.

- El título pasó por el proceso de seguimiento en el curso 2013/2014. Se tuvieron en cuenta todas las recomendaciones establecidas en el informe de ANECA.

- El título renovó la acreditación el 8 de julio de 2015. En el informe final de evaluación para la renovación de la acreditación se recogen las siguientes recomendaciones:

- Estimular la participación de los docentes en los programas de formación continua.

- Implementar mecanismos que permitan aumentar la calidad investigadora del profesorado.

- Se han llevado a cabo todas las acciones encaminadas a cumplir con lo comprometido en el plan de mejoras y que se han tenido en cuenta todas las recomendaciones establecidas en el informe final de renovación de la acreditación.

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.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

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 plenamente con lo establecido en la memoria verificada y la calendarización de las actividades formativas, lo que permite una adquisición apropiada y paulatina de los resultados de aprendizaje y competencias previstas.

Las modificaciones del Título, fueron aprobadas por Aneca con la nueva Memoria del Título, una presencialidad del 20%, para hacerlo más compatible con el perfil de alumno, profesional en el ámbito de las Organizaciones de Salud, se actualizaron contenido de las materias, la inclusión de nuevas materias que venían a reforzar las nuevas exigencias formativas para los gestores sanitarios, tal como se puede evidenciar en informes de profesionalización de los directivos de la salud en España.

Cabe destacar el reducido número de alumnos (<15), nos permite un trabajo del profesor más cercano a la situación de cada alumno, una buena interacción entre los miembros del grupo, lo que facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

Así, desde un inicio, los objetivos del plan de estudios se concretan en competencias específicas y son revisadas mediante la actualización realizada por el profesorado en cada una de las materias.

Los materiales didácticos e instalaciones para el proceso enseñanza-aprendizaje son adecuados para las actividades formativas y su dotación se ha mejorado durante el periodo considerado.

En la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes estos se muestran satisfechos con respecto a la organización del plan de estudios en un 74%. Con respecto al profesorado más del 95% del mismo se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con la organización y coordinación del plan de estudios

Entre nuestros perfiles de ingreso destaca la presencia de Graduados en Enfermería, Licenciados en Medicina, Licenciados en Derecho y Administración de Empresa.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.
- E1.1, E1.2, E1.3 y E1.4 Informes de profesionalización de SEDISA y de la Comunidad de Madrid.
- E1.5 Información sobre el Máster.

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

El número total de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico no supera lo establecido en la memoria verificada vigente, que es de 30 alumnos, en ese curso académico.

La edición 2015/2016 el número de alumnos fueron 14 y en la actual edición 2017/2018 el número de alumnos es de 9. Por lo que se respeta el número de nuevo ingreso establecido en la memoria verificada.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

El título cuenta con una estructura sencilla 4 módulos, TFM y Practicum. Los 4 módulos se dividen en 14 materias. El título tiene una duración de un año y con una carga de créditos de 60 (De los cuales 6 son TFM y 6 Prácticas Externas).

Para garantizar una coordinación vertical y horizontal dentro del plan de estudios, se reconoce las figuras de director del máster, coordinador académico del máster y responsables de módulos. Siendo la comisión de calidad la que vela por ella.

Son funciones de esta comisión: planificación y ordenación de las enseñanzas y evaluación del título conforme a los criterios de calidad establecidos por la Universidad para estas enseñanzas. Revisando la enseñanza y el cumplimiento de los programas, las metodologías utilizadas, los resultados (tasas de eficiencia, éxito, abandono, etc.), y plantear propuestas de mejora.

La coordinación académica del Máster se reúne con los responsables de las materias y los docentes para coordinar los contenidos, las actividades formativas, actividades prácticas y sistemas de evaluación. Con la misión de evitar vacíos y duplicidades.

Las reuniones son las necesarias para garantizar este objetivo, y se realizan de en modo directo (presencial o teléfono) o mediante emails. El contacto y seguimiento es permanente.

Las materias, tras la modificación a una presencialidad del 20%, ha reducido el número de docentes y la mayoría de las materias impartidas son teórica-prácticas, el coordinador académico y los responsables de materia, propone y supervisa a los profesores implicados en las mismas, para evitar tanto solapamientos como lagunas en la formación del alumno. Facilita que cada profesor asume la parte teórica y práctica de su materia. Otro hecho que favorece la coordinación es el incremento de profesores con vinculación a la UCAM. En el caso de los profesores externos el apoyo del coordinador es más necesaria al no tener un hábito en el uso de las herramientas de la UCAM, como campus virtual, etc.

La materia Prácticum, supone la realización de prácticas externas en Empresas/Organizaciones Sanitarias que mantienen convenio con la UCAM. Para ello se mantiene un contacto inicial entre la Dirección y/o Coordinación del Máster con los Directores/Gerentes de dichas Instituciones, en la que se introduce la finalidad del Prácticum y permite facilitar la coordinación posterior con el tutor externo del alumno de dicha Organización y la coordinación Académica. A la hora de establecer el programa de Practicum para cada alumno se tiene en cuenta la formación y conocimientos de cada estudiante.

El análisis de la satisfacción de los estudiantes, egresados y profesorado en relación a la coordinación docente y a la carga de trabajo del estudiante, medida a través de las encuestas de satisfacción realizadas a dichos grupos de interés acerca de la coordinación vertical y horizontal es altamente positiva.

El colectivo de alumnos valora como aceptable, satisfecho o muy satisfecho, un 74%

sobre la organización del plan de estudio y un 83% a coordinación entre las diferentes asignaturas.

El colectivo de egresados valora como aceptable, satisfecho o muy satisfecho, un 80% sobre la organización del plan de estudio y un 80% a coordinación entre las diferentes asignaturas.

El colectivo de profesorado valora global con un 97,1% la satisfacción global del profesorado con el título.

Las actividades formativas, contenidos y sistemas de evaluación, en cada una de las materias que conforman el plan de estudios, supone una carga adecuada de trabajo al estudiante y asegura la adquisición de las competencias por parte del mismo como se demuestra con los resultados de las tasas de rendimiento (98,57%) y de eficiencia (100%).

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E2)** Informes sobre coordinación entre materias.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes, egresados y profesorado sobre la coordinación docente y la carga de trabajo del estudiantes.
 - Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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

El perfil de acceso y requisitos de admisión se corresponden con los establecidos en la memoria verificada, son públicos y se ajustan a la legislación vigente. El sistema de admisión está adaptado a la normativa de admisión a postgrado de la Universidad. El perfil de ingreso y los requisitos de acceso al grado están publicados en la página web del Título y se ajustan a la legislación vigente

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/presentacion/perfil-de-ingreso>.

En el caso de que la demanda de plazas superara la oferta, la UCAM, podrá realizar entrevistas personales a los aspirantes que, junto al expediente académico y profesional del interesado, ayuden a hacer el proceso de selección, ajustando el perfil del demandante

El grupo de alumnos de nuevo ingreso no supera lo contemplado en la memoria (30), lo que garantiza las condiciones óptimas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, se cumple tanto en las ediciones 2015/2016 con un número reducido de alumnos (14) y en la edición 2017/2018 con 9 alumnos.

No existen requisitos de admisión a este título de posgrado, aunque se recomienda un perfil de ingreso procedente de graduado en el ámbito de las ciencias de la salud (medicina, enfermería, farmacia) en el ámbito de la dirección de empresas (economía, ADE, derecho) e ingenierías, valorando alumnos que quieran adquirir las competencias necesarias para poder desarrollar en un futuro sus capacidades técnicas en el entorno de la gestión y dirección de empresas sanitarias, que muestren interés por conocer los aspectos fundamentales de todas las áreas de la gestión y dirección de empresas sanitarias.

El ajuste de los alumnos de nuevo ingreso al perfil de ingreso es adecuado, en ambas ediciones es del 100% de los alumnos proceden de titulaciones afines como diplomados/Graduados en Enfermería, Medicina, Derecho, Empresa, Ingenierías, Farmacia.

En función de los distintos indicadores de resultados del título y de las diferentes asignaturas que conforman el mismo, la adecuación de los criterios de admisión se consideran los válidos.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E3)** Criterios de admisión aplicables por el título y resultados de su aplicación.

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/presentacion/perfil-de-ingreso>

- Tabla 4. "Evolución de indicadores y datos globales del título".
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA
- Encuesta de satisfacción de estudiantes, egresados y profesorado.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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

La Universidad Católica San Antonio de Murcia dispone de su Normativa sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las Enseñanzas de Grado y Postgrado en la página web de la UCAM

http://www.ucam.edu/sites/default/files/universidad/normativa_reconocimiento_creditos_4_2016.pdf?up1

La normativa académica se encuentra publicada y accesible a los distintos grupos de interés a través de la página web del título:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/admision-y-matricula>

El título solo permite reconocimientos por experiencia profesional acreditada dada la dificultad de reconocer otro tipo de créditos teóricos, restringidos los reconocimientos al ámbito del Practicum, la correspondencia entre competencias es plena y además no existe riesgo a la hora de seguir el programa formativo del resto del título.

Por cada 1 año (uno) de trabajo realizado y acreditado como directivo en Organizaciones Sanitarias tanto públicas como privadas (Gerente, Director, Dirección Médica, Dirección de Gestión o Financiera, Dirección de Enfermería o Subdirecciones de dichas áreas y otros puestos directivos a valorar), justificado mediante certificado de dicho centro sanitario y el certificado oficial de la vida laboral, se reconocerá 1 crédito (uno) del Máster hasta un máximo de 6 (seis créditos) en la materia de prácticas externas.

En la edición 2015/2016 no existe ningún alumno que haya tenido reconocimiento de créditos.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E4)** Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

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.

Toda la información relevante sobre el plan de estudios del máster está publicada en la web del título, correspondiendo la denominación del Título. Así, desde sus respectivas secciones, se pueden consultar documentos relativos al proceso de acreditación (Los informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA, última versión de la memoria verificada, enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos del título, Información sobre indicadores del título, plan de estudios etc.) así como sobre el desarrollo del programa formativo del título (memoria de verificación). De igual modo, se ofrecen diferentes enlaces de interés como los relativos al sistema interno de garantía de calidad del título, el Practicum, becas disponibles, profesorado, etc.

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria>

Además las valoraciones realizadas a los estudiantes y egresados acerca de la información disponible en la web reflejan en ambos casos, un grado de satisfacción del 83% y 80% respectivamente.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Página web del título
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes y egresados sobre la información disponible del título.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

En la web del título aparece claramente publicada la información necesaria para que un potencial alumno decida sobre la conveniencia de cursar el Máster. Plan de estudios, la distribución crediticia, el calendario de impartición y los posibles ámbitos profesionales donde el egresado puede desarrollarse profesionalmente.

Está disponible y accesible por parte de los estudiantes una vez matriculados de la siguiente información relevante para su aprendizaje:

El acceso a la Web del Título, así como al Campus Virtual y en algunos casos el envío de email garantiza al estudiante el:

Acceso a la información sobre los horarios en los que se imparte las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes, y cuanta información requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.

Acceso en tiempo y forma por parte del estudiante a las guías docentes del título incluidas las prácticas externas y los Trabajos Fin de Máster. Desde el inicio del Máster los alumnos disponen de las Guías (incluidas las de TFM).

Con tiempo se mantienen sesiones específicas para preparar los TFM de los alumnos, en los que se ayuda a la elección de los temas.

En el contenido de las guías docentes, se destacan los elementos más relevantes: descripción de cada asignatura (competencias/resultados de aprendizaje pretendidos, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación.

De acuerdo con los resultados de las encuestas a los estudiantes y egresados sobre la disposición en tiempo y la utilidad de la información incluida en la web y las guías docentes de las asignaturas, podemos concluir que la valoración es muy positiva.

En este sentido, para los alumnos la valoración es positiva respecto la Información publicada en la página web del título en un 83% y en un 86% respecto la información disponible sobre el plan de estudios (guías docentes, etc).

En el caso de los egresados, el grado de satisfacción favorable es del 80% en ambos ítems.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Guías docentes incluidas en la Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".
- Página(s) web del título y Campus Virtual.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes y egresados sobre la disponibilidad de las guías docentes y otros recursos de aprendizaje.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

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.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

- 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.**

La Universidad dispone de un SGIC formalmente establecido y que se encuentra en fase de implantación de la certificación de AUDIT. Este SGIC establece los procesos que se deben realizar para la mejora continua del título.

Existen evidencias de la puesta en marcha del Título, de los diferentes procedimientos de calidad establecidos en la universidad para su seguimiento por parte de ANECA, sobre todo para la revisión y mejora del título.

El SGIC analiza periódicamente la satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como el desarrollo de los procesos del título donde estos se encuentran implicados. Elabora evidencias documentales al respecto y aprovecha la información obtenida para detectar posibles incidencias del título o márgenes de mejora. (Informes de satisfacción de los diferentes grupos de interés).

1. Proceso de Revisión y Mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título (PCA01), tiene por objeto establecer la forma de analizar la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Católica San Antonio (UCAM), informar sobre el desarrollo del mismo, realizar acciones de mejora y aprobar su actualización:

La Dirección de Calidad de la Universidad con el fin de comprobar el grado de cumplimiento establecido en la Memoria de verificación realizó Auditorías de Calidad. Para ello cuenta con un cuestionario denominado Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) en el cual están especificados todos los aspectos recogidos en las directrices de AUDIT. Para hacer una revisión más exhaustiva, a todas las directrices se les han incorporado los aspectos recogidos en el proceso de Acreditación con el fin de abordar dicho proceso sin problemas.

Las respuestas a las preguntas del cuestionario, deben estar apoyadas por los registros documentales (documentos, formularios o bases de datos) que se detallan en cada proceso con objeto de garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas.

Una vez realizada la Revisión el ED/CCT deberán realizar un Plan de Mejoras

del SGIC con el fin de subsanar aquellas deficiencias detectadas por la Dirección de Calidad.

En la Revisión y Mejora del SGIC se tendrán en cuenta las recomendaciones establecidas en los informes de verificación, Modificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación. Para ello el ED presentará el documento Evidencias sobre las actuaciones encaminadas a adoptar las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento y Renovación de la Acreditación, explicando dichas acciones tomadas para subsanar dichas recomendaciones.

En la Revisión efectuada en el Título se comprobaron que todas las recomendaciones habían sido tenidas en cuenta.

El título ha cumplido lo establecido en este proceso.

La actividad del SGIC ha permitido el seguimiento del título, su modificación y mejora. Se ha obtenido información de utilidad que ha permitido establecer parámetros de mejora basados en puntos objetivos.

Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03), en el cual queda indicado como se realiza el diseño, modificación, aprobación, seguimiento y mejora de las titulaciones de forma estructurada y coordinada:

¿Cómo la UCAM diseñó el Máster en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios?

La creación de una nueva titulación concierne al Presidente y/o Consejo de Gobierno de la UCAM el cual realizó una propuesta, asesorándose en las escuelas/facultades/departamentos propios de la Universidad o en empresas externas y/o organismos colegiados pertinentes. De la misma forma el Equipo Directivo, tal y como ha indicado en su memoria, realizó diferentes consultas a diferentes colectivos para obtener información al respecto de la implantación del Título. En dicha memoria también se han incluido cartas de diferentes organismos avalando el plan de estudios.

La Dirección de Calidad estableció un calendario de trabajo para que el ED fuese realizando aquellos puntos de la memoria acordados con el fin de que se analizaran, revisasen y se aprobasen conforme a los requisitos de la Universidad y las normativas aplicables.

Una vez aprobada la memoria de verificación por el Consejo de Gobierno, la Universidad comenzó la verificación, de acuerdo al RD 1393/2007, de 29 de octubre y el Decreto nº 203/2009, de 26 de junio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cuando la UCAM recibe el informe favorable de la ANECA, del Consejo de Coordinación Universitaria y de la propia Comunidad Autónoma se procede a su inclusión en el RUCT y en el BOE. Todos estos documentos están publicados y pueden consultarse en la Web de la titulación.

¿Cómo la Titulación realizó el Seguimiento (Programa Monitor)?

Una vez que la ANECA estableció el protocolo y calendario del seguimiento del Máster en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios, se ha realizado un seguimiento al Título (PROGRAMA MONITOR). Para ello la Comisión de Calidad del Título (CCT), el responsable Web del Grado y con la ayuda metodológica de la

Dirección de Calidad de la Universidad prepararon toda la documentación solicitada.

Único seguimiento:

El seguimiento se realizó en el curso 2013/2014, obteniendo el *Informe de Seguimiento nº. 01 del expediente nº. 4311791* por parte de la Comisión Evaluadora el 1 de julio de 2014. Una vez recibido el informe, la Titulación estableció un Plan de Mejoras para solventar aquellas deficiencias indicadas, quedando recogidas en el documento *Plan de mejora del informe de seguimiento del curso 2013/2014*. Este plan de Mejoras está publicado en la Web de la Titulación.

Una vez recibidos los diferentes informes de seguimiento, no solo del Máster en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios sino del resto de titulaciones, la Dirección de Calidad, Servicio de Informática (WEB) y los Equipos Directivos de las titulaciones así como sus correspondientes Comisiones de Calidad han mantenido diferentes reuniones con el fin de mejorar y volver a reestructurar todas las webs de la Universidad con el objeto de llevar a cabo todas las indicaciones establecidas en los informes de seguimiento.

En la E05 quedan recogidas muchas actas de reuniones de la Dirección de Calidad y la Comisión de Calidad del Título.

¿Cómo la Titulación ha analizado la información obtenida en el Proceso de Acreditación y fruto de ese análisis se han implementado las acciones de mejora oportunas?

ANECA, conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto. 861/2010, de 2 de julio por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, procedió a la evaluación para la renovación de la acreditación del Título de Master Oficial en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios.

Para ello ANECA emitió el informe provisional, Expediente nº: 4311791 Fecha: 27/04/2015, con aspectos que necesariamente debían ser modificados a fin de obtener un informe favorable. Para ello se realizó un plan de mejoras expediente nº: 4311791, fecha: 27/04/2015, el cual ha sido elaborado y ejecutado de manera satisfactoria.

Tras el envío del plan de mejoras a ANECA, el título recibió el informe final de renovación en términos favorables, Expediente Nº: 4311791 Fecha: 31/05/2015, con algunos aspectos que serán objeto de especial atención durante la fase de seguimiento del título. Dichos aspectos también han sido ejecutados de forma satisfactoria. Evidencia E0.

¿Cómo la Titulación ha modificado el Plan de estudios?

Hay que tener en cuenta que el Máster en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios es una titulación que cuenta con 6 años de implantación, es por ello que, según los requerimientos de la Titulación, en base a los informes de seguimiento, resultados de encuestas de satisfacción, revisiones realizadas, etc., ha solicitado una Modificación con el fin de ir adaptando el plan de estudios lo mejor posible. Para ello y siguiendo los protocolos establecidos, el Equipo Directivo presentó a Ordenación Académica y la Dirección de Calidad, la solicitud de modificación:

- Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha febrero de 2014

Realizando estos informes en todo momento la Universidad, así como los servicios responsables, tienen constancia de las modificaciones realizadas en todos sus Títulos, no pudiéndose llevar a cabo en el caso de no ser aprobadas.

Una vez aprobadas las modificaciones por Ordenación Académica y la Dirección de Calidad, fueron enviadas al Ministerio para su aprobación. Todos los informes recibidos de las modificaciones están publicados en la página Web del Máster en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios. De la misma forma y para que todos los grupos de interés tengan la información más clara, dichas modificaciones han sido indicadas, según el año solicitadas, en la web del título apartado de Sistema de Calidad – Evaluación y Mejora

¿Cómo la Titulación realiza la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Formando parte del SGIC, la titulación ha establecido procedimientos de evaluación y análisis de información para la mejora continua de diferentes aspectos relacionados con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje: planificación, desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje. Para ello se ha recogido la opinión, tanto en lo referente a la evaluación, como al grado de satisfacción de diferentes colectivos implicados en el desarrollo del título; en relación a la organización del plan de estudios, la metodología docente y los sistemas de evaluación empleados, prácticas externas, coordinación, página web, funcionamiento del campus virtual, el desempeño de la labor docente del personal académico, etc.

A continuación, se detallan algunos de los procesos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje:

Proceso de Resultados Académicos y de Aprendizaje (PCL07), tiene por objeto definir cómo la Universidad Católica San Antonio (UCAM) garantiza que se miden y analizan los resultados académicos y de aprendizaje, así cómo se toman decisiones a partir de los mismos, mejorando la calidad en el proceso de enseñanza/aprendizaje de todos sus títulos oficiales:

Este proceso ha sido adaptado en base a los requisitos del proceso de acreditación teniéndose en cuenta los siguientes indicadores:

- Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios (*) *Tabla 2-Acreditación*
- Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (*) *Tabla 4-Acreditación*
- Ratio nº estudiantes/profesor (*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU) (*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU) (*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de eficiencia (conforme a la definición de SIIU) (*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de rendimiento (conforme a la definición de SIIU) (*) *Tabla 4-*

Acreditación

El Título una vez al año recibe los indicadores mencionados con el fin de conocer, de forma detallada, los resultados académicos y de aprendizaje establecidos. Para poder compararlos como referencia siempre tienen los resultados previstos en el punto 8 de la memoria verificada o en este caso la versión después de la última modificación de la misma.

En la *Dimensión 3 Resultados, Criterio 6*, están reflejados los resultados de aprendizaje de los últimos cursos académicos. En dicho apartado se puede comprobar que los resultados obtenidos son satisfactorios y se ajustan a lo previsto en la memoria verificada.

En la web del título dentro de la pestaña Sistema de Calidad del Título- Resultados de la formación: Tasas, están publicados todos los resultados de las tasas realizadas.

Proceso de Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés (PM01), tiene por objeto garantizar que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés (alumnado, personal académico, de administración y servicios, empleadores, egresados...) para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas:

La Universidad a través de diferentes servicios realizó las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés del Título. Una vez obtenidos los resultados el Equipo Directivo junto a la Comisión de Calidad realizaron el informe de satisfacción de las diferentes encuestas indicando los puntos débiles, fuertes, así como los planes de mejoras de aquellos ítems valorados de forma negativa. Para ello de todas las encuestas se han ido analizando uno a uno todos los ítems.

El título ha indicado en la tabla 4 presentada los siguientes indicadores:

Grado de satisfacción global de los estudiantes con el Título

Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado

Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos

Grado de satisfacción del profesorado con el Título

Grado de satisfacción de los egresados con el Título

Grado de satisfacción de los empleadores con el Título

En la *Dimensión 3 Resultados, Criterios 6 y 7*, se han indicado los resultados referentes a las encuestas de la satisfacción de todos los grupos de interés.

En la web del título dentro de la pestaña Sistema de Calidad del Título- Satisfacción están publicados todos los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas.

Proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias del Título (PA03), tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas en los títulos de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), en relación con el desarrollo del Plan de Estudios (PE) así como en el Servicio del Defensor Universitario (DEU)

Todos los grupos de interés a través de los cauces establecidos en dicho proceso podrán realizar una reclamación/sugerencia. Para ello El ED/CCT solicita la información necesaria a los órganos competentes para la resolución de la reclamación/sugerencia.

El Título dispone de una base de datos en la que quedan recogidas y tramitadas todas las reclamaciones/sugerencias.

La Universidad también dispone del Servicio del Defensor Universitario quedando este como última instancia para la resolución de dichas reclamaciones/sugerencias.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- *Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) del Título. Del 21 de febrero de 2018. (EVIDENCIA E05)*
- *Plan de Mejoras de los resultados obtenidos en la Revisión y Mejora realizada en febrero del 2018. (EVIDENCIA E05)*
- *Evidencias sobre las actuaciones encaminadas a adoptar las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento. (EVIDENCIA E05)*
- Procedimiento del SGIC: PCA03 Revisión y mejora del SGIC.
- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados e indicadores.
- Procesos del SGIC
- Mapa de procesos
- Informes oficiales del título (verificación, BOE, RUCT, CARM, seguimiento, memoria, etc.)

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/informes-de-verificacion>

- Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03)
- *Informe de Seguimiento nº. 01 del expediente nº. 4311791 (EVIDENCIA E05)*
- *Plan de mejora del informe de seguimiento del curso 2013/2014 (EVIDENCIA E05)*
- *Solicitudes de Modificación del Título Oficial*
- *Informes de Modificaciones*

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/informes-de-verificacion>

- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión, mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados.

- Tabla 2, Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios
- Tabla 4, Evolución de indicadores y datos globales del título.
- Documentos. Encuestas e Informes de Satisfacción de los diferentes grupos de interés: alumnos, PDI, PAS, egresados y empleadores.
- Procedimiento del SGIC: PM01, Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés.
- Procedimiento del SGIC: PCL07, Proceso de Resultados Académicos y de Aprendizaje.
- Procedimiento del SGIC: PA03, Proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias del Título.
- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad

<http://www.ucam.edu/servicios/calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic-de-la-universidad>

- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad del Master en Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/sistemas-de-calidad-del-titulo>
- Web, Satisfacción:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/sistemas-de-calidad-del-titulo>
- Web, Resultados:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/sistemas-de-calidad-del-titulo>
- Web, evaluación y mejora:
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/sistemas-de-calidad-del-titulo>
- Web Reclamaciones y sugerencias
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/sanitaria/mas-informacion/sistemas-de-calidad-del-titulo>

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.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

4.1. **El personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a las características y número de estudiantes del título.**

El profesorado del Título cuenta con una formación académica y experiencia profesional contrastada y de acuerdo con la memoria. El número y perfil del personal académico vinculados al título permite abordar las diferentes, asignaturas, especialidades, orientaciones o menciones programadas en el mismo.

La carga docente del master es soportado por profesores con una vinculación con la UCAM (exclusiva, semiplena) frente a profesores externos, en la línea del compromiso adquirido por el Título y la UCAM.

En este sentido destacar que no solo el porcentaje de profesores externos es inferior al establecido en la memoria en la edición 2016/2017, sino lo más relevante es el % de créditos asumidos, siendo solo del 50 %, muy inferior a lo reflejado en la memoria, del 69%.

Por otra parte, el 50% del total de los profesores son Doctores, asumiendo el 68% de los Créditos.

El Título ha incorporado profesores Doctores (El 65% de los créditos son impartidos por Doctores), de acuerdo con el compromiso adquirido e incluido en la memoria, respecto a anteriores ediciones.

La incorporación de profesores vinculados a la UCAM, que aportan excelencia académica en aquellas materias transversales a otros Títulos, como en Administración de Empresas, Calidad, RRHH. En el resto de materias más específicas de gestión sanitaria la mayoría de los profesores reconocidos Directivos y Gestores Sanitarios, en el ámbito público y privado, así como en su ámbito a nivel nacional e internacional.

Dado que el perfil del profesorado de la UCAM no se limita al profesor titular planteamos una modificación en la memoria para adaptar esta realidad.

Respecto al perfil de los profesores vinculados al TFM, siempre se busca desde la Coordinación Académica el mayor grado de afinidad posible entre la modalidad de TFM seleccionada por el alumno y el perfil académico y profesional del profesor-tutor.

En este sentido y como puede comprobarse en las encuestas de satisfacción del alumnado sobre el profesorado es satisfactorio en un 84%, y del 80% en el caso de los egresados.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".
- Tabla 3. "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título"
- Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título".
- **(E8)** Documento que explica las categorías de profesorado de la universidad, que contiene tabla "Estructura del profesorado que imparte docencia en el Título".
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de los diferentes colectivos del título con el personal académico.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- **(E10)** Certificado de implantación de DOCENTIA.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

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.

La UCAM dispone del personal cualificado, con vinculación exclusiva, de administración y servicios necesario para garantizar la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación del estudiante, a través de los distintos servicios que se encuentran centralizados, que prestan su apoyo a toda la Comunidad Universitaria y que por lo tanto dan la cobertura necesaria y suficiente a la titulación del Máster:

- Secretaría Central.
- Servicio de Informática.
- Administración.
- Recursos Humanos.
- Servicio de Reprografía.
- Servicios Generales (Conserjerías, Personal de Control y Seguridad, Personal Auxiliar de Laboratorios y Prácticas, Servicio de Cafetería y Eventos, Limpieza).
- Biblioteca.
- Servicio de Información al Estudiante.
- Unidad Técnica de Calidad.
- Jefatura de Estudios.
- Campus Virtual.
- Extensión Universitaria.
- Servicio de Orientación Laboral.
- Servicio de Evaluación y Asesoramiento Psicológico.
- Vicerrectorado de Alumnado.
- Oficina de Relaciones Internacionales.
- Servicio de Publicaciones.
- Servicio de Actividades Deportivas.
- Servicio de Evaluación y Seguimiento Psicológico.
- Cuerpo Especial de Tutores. Es el encargado del seguimiento personal y académico de los estudiantes, a través de tutorías personalizadas.

Estos dos últimos están, compuestos por titulados universitarios con vinculación estable y dedicación exclusiva (principalmente pedagogos y psicólogos).

Y por último, la Capellanía de la Universidad, integrada por un importante número de sacerdotes encargados de la formación humana y cristiana, conforman los recursos

con los que la UCAM cuenta para la consecución de uno de sus objetivos primordiales, el desarrollo en la formación integral del estudiante.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E11)** Breve descripción del número y perfil del personal de apoyo vinculado a acciones formativas en el título objeto de evaluación.
- Satisfacción de profesorado, egresados y estudiantes con el personal de apoyo.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Informes de verificación, modificaciones, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

Aulas. Todas las aulas de docencia están totalmente equipadas con equipos multimedia y audiovisuales, estando preparadas para su ocupación según el número por grupo y siempre cumpliendo la relación de 1,25 o 1,50 m²/alumno. Además, la Universidad cuenta actualmente con 5 aulas de aplicación informática (APIs), con aproximadamente 200 ordenadores, todos ellos con conexión a Internet.

Todas las instalaciones cumplen con los requisitos legales de accesibilidad y seguridad en materia de salud y seguridad ambiental, supuestos en la Ley 51/2003 de 2 de diciembre.

Sala de profesores: con 25 puestos de trabajo (con 25 ordenadores en red, cascos y webcam, 2 impresoras en red y 8 terminales telefónicos). Un despacho para la dirección y coordinación académica del título, con dos puestos de trabajo (con ordenador en red, impresora, scanner y un terminal telefónico) y disponibilidad de sala de reuniones (capacidad para 10 personas).

A los espacios mencionados se añaden 2 salas de usos múltiples destinadas a tutorías o salas de profesores y dotadas con ordenadores y teléfono.

Como recursos complementarios el título ofrece una biblioteca totalmente informatizada, cuyo catálogo y parte de sus fondos son accesibles a través de la web. En sus dependencias se ubica también la hemeroteca, la mediateca, distintas salas de estudio con acceso libre a Internet, además de una sala de vídeo-televisión. Con este equipamiento se ofrece a los alumnos apoyo para el desarrollo de sus actividades académicas.

La UCAM dispone de un servicio de Polimedia, que responde a la necesidad de trasladar el ingente volumen de conocimiento que existe en los ámbitos docentes y de investigación de una forma que permita la producción masiva, sin interferir con las labores de dichos expertos, aunque adecuada para la formación del alumno.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E12)** Breve descripción de las infraestructuras disponibles para el desarrollo de las enseñanzas del título
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de los diferentes colectivos del título con los recursos materiales disponibles para el título.
- Informes de verificación, modificaciones, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

La modalidad del título es semipresencial, por lo que profesor y alumno comparten el espacio virtual de e-learning propio de la universidad (Campus Virtual), desarrollado bajo SAKAI. Dicho espacio permite el desarrollo de numerosas actividades formativas, incluyendo todas aquellas contempladas en la memoria del título. Desde los diferentes espacios y herramientas de Campus Virtual (recursos, carpeta personal, foro, chat, videoconferencia...), el profesorado propone sus dinámicas de enseñanza-aprendizaje (tanto sincrónicas como asincrónicas) y se establece no sólo la interacción profesor-alumno, sino también la interacción alumno-alumno.

La Universidad cuenta con un Vicerrectorado de Enseñanza Virtual que tiene como objetivo principal, la promoción y organización de las diferentes metodologías propias de las enseñanzas semipresenciales y a distancia, así como la gestión y fomento de los diferentes recursos aplicables a este tipo de estudios.

La universidad cuenta con un buscador científico BUSCAM (www.ucam.edu/biblioteca) que complementa y mejora los resultados de búsqueda bibliográfica de la Biblioteca UCAM, e incluye la opción de ser utilizado desde fuera de la UCAM gracias a un servicio de login con tecnología CITRIX.

Para el diseño y mejora de los materiales didácticos utilizados, una muestra de la constante preocupación de la universidad al respecto ha sido la elaboración de la Guía de Buenas Prácticas para la Enseñanza Online desarrollada por una comisión que se formó ad hoc: la Comisión de Planificación de la Enseñanza Online y Semipresencial (CPEOS), de la que formó parte el actual Coordinador Académico

del Máster.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E13)** Breve descripción de la plataforma tecnológica de apoyo a la docencia, así como de los materiales didácticos que se utilizan en el proceso de enseñanza.
- **(E9)** Planes de innovación y mejora docente del profesorado.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Resultados de encuestas y/u otro tipo de estudios acerca de la satisfacción de estudiantes, egresados y profesorado sobre las diferentes infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA

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.**

Tras la matrícula, el alumno dispone de varios servicios de apoyo universitario que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje. Algunos específicos del título (dirección y coordinación académica del título) y otros generales de la universidad: secretaría central, jefatura de estudios, servicio de información al estudiante (SIE), servicio de orientación laboral (SOIL) y oficina de relaciones internacionales (ORI), que gestiona los programas internacionales de movilidad.

Respecto al diagnóstico de problemas puntuales entre alumnado y claustro (logísticos o de cualquier otra índole), la Coordinación Académica supone un punto de apoyo constante para el alumno, donde se le atiende y asesora sobre aquellas cuestiones que pudieran ocasionar dudas o incidencias.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E14)** Breve descripción de los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad de los estudiantes
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes y egresados del título con los servicios de orientación académica y profesional.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes y egresados del título con los servicios de apoyo, orientación y movilidad.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

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.

El título contempla 6 créditos ECTS de prácticas externas que se desarrollan una vez superados las materias incluidas en los 4 módulos. Dichos créditos pueden ser reconocidos y convalidados por experiencia profesional previa, como directivo en gestión sanitaria, si así lo solicita el alumno en el momento de la matriculación (con el pertinente formulario) y presentando la documentación que lo acredite.

En el caso de los alumnos que no solicitan reconocimiento por experiencia profesional, el SOIL dispone de una serie de convenios específicos con Instituciones Sanitarias (Públicas y privadas).

En los meses de mayo/junio se inicia un proceso donde la Dirección y Coordinación Académica recopila la disponibilidad y preferencia de cada alumno, así como la interlocución con los Responsables (Directores/Gerentes de dichas Instituciones) y con dicha información SOIL y Coordinación del título buscan y asignan las instituciones más apropiadas a cada perfil, todo ello con la finalidad de una planificación adecuada y garantizando la coordinación entre la UCAM y las Instituciones Sanitarias.

El mencionado proceso asegura la adquisición de las competencias buscadas con el Practicum del Máster. La evaluación se realiza mediante la ponderación de la memoria de prácticas del alumno y el informe del tutor, tal y como figura en la memoria del título, lo que permite disponer un sistema de evaluación adecuado.

En este sentido el desarrollo de los convenios de prácticas externos previstos ha sido satisfactorio, que ha permitido una adecuación de las prácticas externas a las competencias/resultados de aprendizaje a adquirir por los estudiantes del título.

La satisfacción de estudiantes y egresados sobre el desarrollo de las prácticas es buena, en este sentido el 72% de los alumnos valoran positivamente las prácticas externas, siendo en el caso de los egresados el 70%.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E15)** Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes, egresados y tutores de prácticas sobre el desarrollo de las prácticas externas.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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 del **MECES** (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

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.

Las actividades formativas realizadas en cada una de los módulos del Máster Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios se ajustan a los objetivos establecidos para la adquisición de los resultados del aprendizaje en el Título.

Los seminarios teórico-prácticos facilitan la metodología utilizada en el proceso de enseñanza-aprendizaje para poder combinar una gran variedad de técnicas. Así las clases teórico-prácticas basadas en la utilización de pizarra, cañón y ordenador, se acompañan en las materias que lo permiten en función de sus objetivos, de la resolución de ejercicios y problemas, seminarios prácticos en las aulas en los que se plantean casos concretos, prácticas externas en Instituciones Sanitarias (Públicas y privadas). Todo ello consigue formar a nuestros alumnos alcanzando los objetivos específicos de cada materia y los objetivos generales de cada módulo.

Dentro del programa formativo los alumnos han de realizar un Trabajo Fin de Máster, que les permite adquirir una formación más amplia en el desarrollo de la función investigadora: planteamiento de objetivos, búsqueda bibliográfica, escritura científica, trabajo de campo, etc.

Además de las horas impartidas por los profesores como clases teóricas y clases prácticas, se favorece un contacto personal por parte del cuerpo académico con los alumnos, favorecido en este caso por ser grupos reducidos.

Las actividades formativas y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las materias contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos.

Los TFM se evalúan de manera adecuada, de forma que pueda comprobarse la adquisición de las competencias asociadas al título. Para ello se constituyen Tribunales con profesionales de prestigio en la materia.

El sistema de evaluación de las diferentes materias, permite una valoración fiable de los resultados de aprendizaje previstos en cada una de las mismas.

La evaluación de los conocimientos se adaptan a la metodología recogida en el plan de formación.

El principal método de evaluación utilizado es la realización de exámenes, así como valoración de trabajos, actividades ajustándose perfectamente a los criterios de evaluación continua.

Es importante señalar que todos estos criterios de evaluación el alumno los conoce al inicio de los módulos. El acceso de los alumnos a los resultados de evaluación se lleva a cabo mediante la publicación en el tablón de anuncios del campus virtual.

En este sentido el 83% de los alumnos valoran positivamente los sistemas de evaluación del Título, siendo en el caso de los egresados el 80%.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".
- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de estudiantes y egresados con las actividades formativas y sistemas de evaluación del título.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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

Si atendemos a los resultados de la Encuesta de Inserción Laboral del SOIL sobre los egresados del título, hay un gran correspondencia entre el perfil de egreso definido y el real, y por tanto con las competencias adquiridas.

Por otro lado y según los resultados obtenidos por los alumnos en las encuestas de satisfacción sobre el título, los resultados de aprendizaje coinciden con los niveles establecidos en el MECES. Entre los alumnos hay una valoración positiva de metodologías docentes (84%), profesorado (84%) y coordinación (83%).

Entre egresados, respecto las competencias el 80% califica como alcanzadas. Cabe indicar que los egresados también dan una calificación muy positiva de los contenidos, profesorado, atención tutorial, servicios generales, instalaciones y prácticas externas.

En el mismo sentido, la opinión de agentes implicados en el título sobre el perfil de egreso es satisfactoria. Para empleadores, la utilidad de los conocimientos adquiridos para su organización así como el desempeño profesional son altamente positivos (entre 4 y 5, respectivamente).

De acuerdo con las evidencias documentadas de los logros de los estudiantes en las diferentes materias, TFM y Practicum, se pone de manifiesto que la planificación, el contenido y la evaluación de las diferentes materias, así como el resto de actividades formativas del título contribuyen satisfactoriamente a la adquisición de las competencias y resultados de aprendizaje previstos del título y al nivel MECES requerido por el mismo.

A	B	C	D
	X		

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".
- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios".
- (E15) Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes.
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Resultados de encuestas acerca de la satisfacción de los egresados con el grado de consecución de las competencias/resultados de aprendizaje establecidas para el título.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

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.**

En relación a los alumnos de nuevo ingreso, fueron 14 en la edición 2015/2016 y 9 en el 2017/2018 cifras que permiten ajustarse a lo contemplado como máximo en la memoria de verificación (30).

Respecto a los principales indicadores del título, la tasa de rendimiento global, tasa de graduación (92,86%) y la tasa de eficiencia ha sido del 100%. La tasa de abandono es del 7,14%.

Cabe destacar el ratio de estudiantes-profesor, extremadamente bajo si se tiene en cuenta el claustro de profesores del Máster con el número de alumnos mencionado anteriormente.

En la edición 2015/2016, un alumno no se presentó a los TFM y Prácticas por una situación estrictamente personal, al haber un número menor de alumnos, impacta en la tasa de abandonos.

Con estos datos se considera en términos generales que la evolución del título es coherente y positiva respecto a las previsiones estimadas en la memoria de verificación.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título".
- Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA.
- Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación elaborados por ANECA.
- **(E5)** Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interno de Calidad en relación a los siguientes aspectos del título: Diseño, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias; Calidad de la Enseñanza y la Docencia, Gestión y tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes, Mecanismos de

apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados e indicadores de rendimiento y de satisfacción de los diferentes colectivos del título

- Normativa de permanencia y/o progreso de la Universidad o Centro.

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.

La definición del perfil de egreso se mantiene actualizado respecto a lo que demanda el mercado. Como se incluye en la presentación del Título en la web, el mercado laboral necesita profesionales altamente cualificados para la gestión de las instituciones sanitarias que sean capaces de dirigir organizaciones del conocimiento en una situación en la que la demanda de los servicios sanitarios es superior a la oferta de los mismos.

Los procedimientos de consulta con agentes externos confirman que el perfil del Título, tanto por su configuración como por su profesorado, supone la combinación de teoría y práctica adecuada, y la visión multidisciplinar que la profesión demanda.

El perfil del egresado se adecúa perfectamente a las necesidades del mercado laboral en lo que al trabajo de directivo en las Instituciones Sanitarias tanto públicas como privadas.

La participación de profesorado que pertenece a la Sociedad de Directivos de la Salud (SEDISA), de miembros de los equipos directivos de Instituciones Sanitarias de los Servicios Autónomos de la Salud también permite identificar las necesidades del mercado.

La utilización del documento 'Informe elaborado por SEDISA sobre profesionalización de los Directivos de la Salud' y la revisión posterior dirigido por D Mariano Guerrero, Director del Máster, y en la que participó la Cátedra de Gestión Sanitaria de la UCAM en la persona de D Roberto Ferrándiz Gomis (Coordinador del Master).

A tener en cuenta la LEY 11/2017, de 22 de diciembre, de Buen Gobierno y Profesionalización de la Gestión de los Centros y Organizaciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud en el que profundiza en las funciones de los directivos de la salud.

La finalidad del Master de Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios es aportar la formación suficiente en los aspectos teóricos y prácticos, para que a la finalización del mismo, los alumnos estén capacitados para el normal desempeño de la dirección de las organizaciones sanitarias, con especial énfasis en el ámbito de la gestión y planificación de los servicios sanitarios de organizaciones sanitarias tanto del ámbito público como del privado, así con empresas vinculadas con la salud como aseguradoras, etc.

- Conocer, manejar e interpretar la reglamentación y legislación básica en materia sanitaria, por la que se rigen las correspondientes organizaciones sanitarias de ámbito europeo, nacional o autonómico, tanto en los aspectos de planificación sanitaria, como en los de organización de centros proveedores de servicios sanitarios, como también las correspondientes a las responsabilidades públicas y privadas en materia sanitaria.
- Adquirir los conocimientos, fundamentos y habilidades necesarias para la correcta gestión de procesos asistenciales, gestión clínica y las políticas de calidad

en las organizaciones sanitarias.

- Adquirir los conocimientos de planificación estratégica y planificación operativa de los recursos humanos, organizativos y económicos de las organizaciones sanitarias.

- Adquirir los conocimientos en las áreas de gestión económica, financiera, compra de servicios, bienes y tecnología, gestión de áreas técnicas, gestión de sistemas de información y realización de planes funcionales de obras en organizaciones sanitarias.

- Conocer las nuevas tendencias en los modelos de aseguramiento, modelos de financiación y modelos de provisión de los servicios sanitarios.

De acuerdo con el informe de profesionalización de SEDISA podemos destacar las siguientes conclusiones:

- El grado de formación en gestión sanitaria supone un criterio de elección de directivo para un 29%.

A continuación se detallan los conocimientos que el directivo de la salud debe tener:

- Modelos sanitarios y planes de salud.
- Dirección estratégica, buen gobierno y responsabilidad social corporativa.
- Gestión de personas, órganos de participación y sindical.
- Sistemas de financiación, recursos económicos y contabilidad.
- Desarrollo organizacional y alianzas estratégicas y operativas.
- Gestión de pacientes, calidad y seguridad clínica.
- Gestión clínica y modelos de cuidados.
- Bases de gestión no clínica de hospitales (mantenimiento, logística, etcétera).
- Sistemas de información, cuadro de mandos, estadística y epidemiología.
- Comunicación y marketing.
- Bases de investigación, docencia, innovación y bioética.

En cuanto a habilidades y competencias son las siguientes:

- Liderazgo y conducción de equipos.
- Comunicación y gestión de reuniones.
- Gestión de conflictos, clima laboral y asertividad.
- Negociación y toma de decisiones.
- Gestión del tiempo y del estrés.
- Trabajo en equipo y modelos relacionales.
- Gestión del cambio.
- Idiomas.
- Valores y principios personales y corporativos.
- Resiliencia.
- Adaptación al cambio.
- Flexibilidad.
- Perseverancia.
- Empatía.
- Humanidad y conciencia social.

De la encuesta de los empleadores el grado de cumplimiento de las competencias es valorado altamente positivo (Siendo 5 la mayor nota). Capacidad de aprendizaje 4,25 Trabajo en equipo 4,62, Capacidad de adaptación al cambio 4,50, Razonamiento crítico 4,25, Organización y planificación 4,75, Creatividad 4,12,

Iniciativa y liderazgo 3,87, Capacidad de decisión y resolución de problemas 3,87.

Respecto a los egresados el 80% considera que ha alcanzado de manera satisfactoria las competencias del Plan de Estudios del Título.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- (E1) Informes donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso real de los estudiantes del título.
- Encuestas de satisfacción de los egresados y empleadores con las competencias/resultados de aprendizaje adquiridos en el título.
- Informes de renovación de la acreditación elaborados por ANECA.

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

El Máster de Gestión y Planificación de Servicios Sanitarios está especialmente diseñado y enfocado para atender las necesidades cambiantes, flexibles y multidisciplinares del entorno profesional al que se dirige, a pesar de esto, el mejor indicador para calibrar el éxito en este aspecto son los datos de los egresados respecto a su inserción laboral y la opinión de sus empleadores.

Entre los datos del informe de empleadores, cabe destacar la alta puntuación (en escala de 1 a 5) obtenida en aspectos como el desempeño profesional es totalmente satisfactorio tras la realización del Máster (4,25), las actividades que desempeña están relacionadas con su formación académica (4,62) y la formación académica que se le proporcionó es la adecuada para realizar las funciones que la organización requiere (4).

En el informe de orientación laboral los alumnos les reconocen la formación recibida y les ha permitido trabajar en puestos relacionados con la formación recibida. En la referencia de las competencias destaca con puntuaciones superiores a 4,5 el trabajo en equipo, adaptación al cambio y organización/planificación.

Las competencias de Iniciativa y liderazgo y de Capacidad de decisión y resolución de problemas, siendo cercanas a 4, son las que requieren mayor atención por parte del Título.

Nos ha permitido revisar con los docentes las actividades en cada materia potenciando la resolución de casos prácticos que impliquen la toma de decisiones y resolución de problemas.

Revisar y potenciar los contenidos de la materia de Función Directiva, en lo que respecta a Liderazgo y fomentar iniciativa.

A	B	C	D	No aplica
	X			

Listado de evidencias e indicadores que avalen el cumplimiento de la directriz:

- **(E18)** Informe Estudio de Inserción Laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del título.
- Informes de renovación de la acreditación del título elaborados por ANECA.
- Análisis y actuaciones derivadas de la satisfacción de los egresados del título en relación con las competencias/resultados de aprendizaje adquiridos del título.
- Análisis y acciones derivadas de la satisfacción de los empleadores con las competencias/resultados de aprendizaje de los egresados del título.
- E1.1, E1.2, E1.3 y E1.4 Informes de profesionalización de SEDISA y de la Comunidad de Madrid.
- E1.5 Información sobre el Máster.