

EXPEDIENTE Nº: 4312079

FECHA: 05/04/2016

INFORME FINAL
EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Denominación del Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD POR LA UNIVERSIDAD DE MURCIA
Universidad (es)	UNIVERSIDAD DE MURCIA
Centro (s) donde se imparte	No aplica
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	NO TIENE
Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título	A DISTANCIA

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones a la propuesta de informe remitida a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

La implantación del plan de estudios se corresponde en su estructura con lo establecido en la memoria verificada.

El perfil de egreso y las salidas profesionales están activos en la web. Sobre el perfil de egreso se han aportado las opiniones de los agentes implicados, salvo la de los futuros empleadores. Según el informe emitido por el Servicio Murciano de Salud el perfil de egreso permite que los egresados sean capaces de liderar e implantar este tipo de procesos en los centros asistenciales del Servicio Murciano de Salud y en cualquier otra institución Sanitaria.

La información para adecuar el perfil de egreso se ha hecho a partir de la experiencia acumulada en el campo del título por los responsables del Máster y sus contactos profesionales sin que exista un procedimiento de consulta formal. La comisión académica se encargó de valorar si el perfil de egreso mantenía su adecuación en relación a los contenidos del Máster, decidiendo que el perfil de egreso era adecuado.

La Comisión Académica se encarga de la coordinación y gestión del Máster. El Máster es coordinado en las reuniones establecidas por los tutores cuyas resoluciones se evidencian en la documentación aportada.

El perfil de ingreso se corresponde con el contemplado en la memoria verificada. Los perfiles de acceso y requisitos de admisión son públicos y están presentes en la web del Máster. El número de estudiantes establecidos en la memoria verificada se ha respetado en los diferentes cursos.

Las normativas académicas, se ajustan con lo que se recoge en la memoria verificada del Máster y se han cumplido con rigurosidad adaptándose a la normativa universitaria vigente.

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 DEL CRITERIO

Se encuentran publicados y son fácilmente accesibles la memoria verificada, el informe final de evaluación para la verificación y su modificación, el informe de seguimiento (2012), así como el informe de autoevaluación.

Se encuentra habilitado el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). En el apartado correspondiente al sistema de garantía de calidad del título, se publica información tanto de la composición de la comisión académica como del coordinador del Máster, que cuenta además con un enlace visible y propio en la página principal. Las evidencias, actas y documentos tales como instrucciones y procesos se encuentran localizables pero son de carácter general centrándose en Fisioterapia, Medicina y Odontología. Se publica información sobre planes de mejora y cuadros de seguimiento que no son propios de la titulación sino de las titulaciones de la Facultad de Medicina.

En relación con indicadores y resultados del título se publican datos sobre diversos indicadores y resultados académicos (tasa de abandono, tasa de éxito, etc.). 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 las salidas profesionales que ofrece el estudio. Hay información sobre la normativa universitaria sobre permanencia y reconocimiento de créditos, y sobre el servicio de apoyo a estudiantes con necesidades especiales.

Durante la visita se ha podido constatar que los estudiantes no han tenido ningún problema y que se muestran satisfechos con el cumplimiento de este criterio. La mayoría de los aspectos a valorar relacionados con la toma de decisiones por parte de futuros estudiantes son adecuados (normativa, guías docentes, etc.).

Aunque es un Máster online sin prácticas externas, el enlace web del Máster que lleva este nombre está activo, haciendo referencia a los contenidos teórico prácticos de cada asignatura lo cual puede llevar a confusión.

En las guías docentes publicadas no se especifica que todos los contenidos del Máster serán impartidos por un único profesor asignado encargado de impartir la totalidad de las materias a uno o varios estudiantes.

En las guías 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 universidad en su plan de mejoras se compromete a:

Incluir en el apartado de calidad de la web de la Facultad de Medicina, información específica del título en relación a evidencias de los procesos de calidad, planes de acciones de mejora y seguimiento de las mismas.

Especificar el enlace de prácticas de la web del título que no se realizan Prácticas externas.

Especificar en todas las guías docentes, que todos los contenidos del Máster serán tutorizados por un mismo profesor a lo largo del programa, asignado al inicio del curso.

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.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

La Facultad de Medicina de la Universidad de Murcia dispone de un SGIC revisado, habiéndose revisado el Manual de Calidad por última vez en enero de 2012. La política y objetivos de calidad se revisan con carácter bienal siendo la última revisión en diciembre de 2014. Sin embargo el funcionamiento de la Comisión de Calidad es irregular, habiéndose reunido únicamente 2 veces en los últimos 3 años. No se encuentran evidencias de la implantación de los procedimientos descritos en el Manual de Calidad. No se encuentran evidencias de la existencia de Planes de Acciones de Mejora ni de su posterior seguimiento. No se encuentran evidencias de la implementación del SGIC.

La universidad en su plan de mejoras se compromete a: Implementar el SGIC para asegurar de forma eficaz la calidad y la mejora continua del título; establecer un mínimo de 4 reuniones anuales de la comisión de calidad de la Facultad, en las que se aborden todos los procesos del SGIC; Generar evidencias para la implantación definitiva y seguimiento de los procesos descritos en el manual de calidad para cada uno de los títulos; Generar actas y planes de acciones de mejora y su seguimiento, relacionadas con el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro, con menciones específicas para cada uno de los títulos incluido en su alcance, en los casos que corresponda y realizar una acción formativa, destinada a responsables de título y profesorado en general del Centro, a fin de profundizar en el conocimiento del SGIC y los procesos de verificación, seguimiento y acreditación.

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 DEL CRITERIO

En cuanto a la estructura del profesorado, el número se ajusta a lo contemplado en la memoria verificada.

Durante la visita se constata que todo el personal académico vinculado al programa y que imparten docencia en el Máster lo han cursado previamente, lo cual es un requisito necesario. Cabe señalar que 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 currículums anexados en la aplicación, que justifica su capacidad y adecuación a la hora de tutorizar además del resto de asignaturas, los Trabajos Fin de Máster.

Los profesores poseen proyectos de investigación relacionados con Gestión de Calidad que desarrollan a lo largo de varios años que desembocan en tesis doctorales dirigidas a estudiantes, en conferencias o en publicaciones de ámbito nacional o internacional lo cual repercute de forma muy positiva en la experiencia acumulada con respecto a varios temas relacionados con la Calidad y a la manera de enfocar para que el alumno entienda plenamente los contenidos del Máster. Dichos contenidos se actualizan de forma anual, principalmente por las aportaciones del Director y por las aportaciones que pueda hacer en un momento dado el personal docente, todo ello coordinado bajo la supervisión de la Comisión Académica.

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.

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 DEL CRITERIO

La información disponible permite valorar positivamente la adecuación del personal de apoyo. La mayor parte del título no es presencial, de manera que el personal de apoyo se limita a tareas administrativas.

El título se desarrolla bajo la modalidad on-line. Durante la visita no se han constatado problemas en el funcionamiento de la plataforma utilizada.

Se ha constatado que no se utilizan protocolos para evitar los plagios. Tampoco se utilizan ni se propicia el uso de chats, foros, etc. que puedan favorecer el espíritu crítico, el intercambio de información y mejorar las técnicas de autoaprendizaje.

La universidad en su plan de mejoras se compromete a poner en marcha un protocolo para evitar los plagios tras la consulta realizada a la Biblioteca Universitaria de la Facultad de Medicina, que ha proporcionado diversas herramientas al respecto. Así mismo se compromete a potenciar el uso de las herramientas de comunicación e interacción incluidas en el Aula Virtual de la Universidad de Murcia (chats, foros de discusión, etc.) con conexiones establecidas y anunciadas desde el tablón de anuncios de la plataforma.

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 DEL CRITERIO

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 DEL CRITERIO

No se aportan las encuestas realizadas con egresados y empleadores por lo que no se puede confirmar si el egresado responde al perfil previsto ni tampoco si es adecuado el nivel de exigencia actual para la consecución de las competencias definidas para el título, aunque las opiniones de los estudiantes, egresados y profesores en las entrevistas son satisfactorias.

Los resultados del aprendizaje 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.

La universidad en sus alegaciones indica que en la documentación que se facilitó al panel se aportaron resultados de encuestas a egresados y empleadores.

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 DEL CRITERIO

La tasa de graduación de los cursos 2012-13 y 2013-14 fue ligeramente superior a lo estimado en la memoria verificada. Sin embargo la tasa de abandono es mayor que la indicada en la memoria verificada (15,79%) alcanzando valores del 23,81% en el curso 13-14.

El Máster presenta en los últimos tres cursos una tasa de rendimiento situadas entre el 80% y el 90% y una tasa de éxito alrededor del 100%. No hay datos sobre inserción laboral y de satisfacción de egresado para el curso 13-14.

En general durante el desarrollo de las entrevistas, la valoración del Máster por parte de los estudiantes es positiva. Lo mismo sucede con el profesorado, egresados y empleadores.

La universidad se compromete en su plan de mejoras a poner en marcha un protocolo de actuación para reducir la tasa de abandono, aumentando el número de tutorías e incrementando el tiempo de dedicación a las mismas.

MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Aspectos que serán objeto de especial atención durante la fase de seguimiento del título:

La ejecución del plan de mejoras presentado por la Universidad en el que se compromete a:

- La inclusión en el apartado de calidad de la página web de la Facultad de Medicina, de información específica del título en relación a evidencias de los procesos de calidad, planes de acciones de mejora y seguimiento de las mismas.
- La especificación en el enlace de prácticas de la página web del título que no se realizan Prácticas externas.
- La especificación en las guías docentes, que todos los contenidos del máster serán tutorizados por un mismo profesor a lo largo del Programa, asignado al inicio del curso.
- La implementación del SGIC de forma que se asegure de forma eficaz la calidad y la mejora continua de la titulación.
- La potenciación de la utilización de chats y foros de discusión siendo un Máster online.
- El establecimiento de sistemas de control de los estudiantes en la evaluación y para evitar los plagios.

Por otro lado se establece las siguientes recomendaciones para la mejora del título:

- Establecer medidas destinadas a la mejora de las tasa de abandono.
- Establecer mecanismos para obtener datos de inserción laboral de los titulados de este Máster.

El seguimiento de este título por parte de ANECA tendrá carácter bienal.

En Madrid, a 05/04/2016:



El Director de ANECA