

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería <i>"Virgen de la Paz"</i> Ronda
--	--	---

Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC
3. Identificación de puntos fuertes
4. Análisis del cumplimiento de objetivos
5. Definición de nuevos objetivos
6. Análisis de las acciones de mejora
7. Definición de las nuevas acciones de mejora

ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de objetivos de calidad (F03-PE01 OB 01_2015-2016) y (F03-PE01 OB 02_2014-2015)
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05 AM01_2015-2016) y (F01-PE05 AM02_2014-2015)

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 02/07/16	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 26/07/16	Aprobación del modelo: Junta de Centro Fecha: 26/07/16
---	---	--

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	---	--

Presentación

El objetivo del presente documento es realizar, según establece el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) del Centro de Enfermería (CE) "*Virgen de la Paz*", de Ronda, adscrito a la Universidad de Málaga (UMA), el Informe anual de Resultados del SGC.

En el curso académico 2008-2009, con la colaboración de todos los Órganos de gobierno de este CE y la Unidad Técnica de Calidad (UTC), entonces dependiente del Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social (VCPERS) de la UMA¹, se fue elaborando y completando, progresivamente, un borrador del SGC. A finales del mes de Julio de 2009, el citado Vicerrectorado da su visto bueno y remite el documento definitivo del SGC, a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), para su evaluación.

La Comisión de Evaluación de la ANECA emite evaluación positiva de dicho SGC en Noviembre de 2009.

A comienzos del curso académico 2009-2010, se inicia la implantación del SGC de este CE, suponiendo, por una parte, un hito muy importante en su historia y, por otra, dar los primeros pasos en el despliegue de los procesos descritos en el mismo, teniendo ya en el curso académico 2012-13 el cuarto año y primera promoción egresada como Grado en Enfermería.

Entre los aspectos fundamentales a acometer destacó el hecho de disponer de información automatizada sobre los denominados Indicadores de calidad. Dado que en el Servicio Central de Informática de la UMA no se dispone de toda la información de los Centros adscritos, como es el caso de este CE y, por tanto, no se puede elaborar todos los Indicadores de calidad, se tomó la decisión de desarrollar una aplicación informática propia, para agilizar, y garantizar, la obtención y seguimiento de los Indicadores de calidad. Destacamos este hecho, porque ha supuesto un apoyo importantísimo en las tareas de medición. En pocas palabras, medir, comparar y mejorar.

¹ Desde Enero de 2012, la UTC depende del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería <i>"Virgen de la Paz"</i> Ronda
--	---	---

También, resaltar que, para el SGC, existe un espacio reservado en el sitio web del CE, llevando al mismo los documentos, e información, aconsejados por la UTC de la UMA. Este hecho, está facilitando la difusión del SGC entre los distintos grupos de interés.

Con el objetivo de facilitar el despliegue del SGC, a lo largo del curso académico 2011-12, los componentes de la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) de este CE asistieron a las diferentes charlas y reuniones, organizadas por la UTC de la UMA, destacando la participación en la reducción del número de Indicadores usados en el SGC (pasando de 65 a 35) y en las adaptaciones a la Gestión y revisión del procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. En base a esos 35 indicadores se desarrolla esta memoria. En primer semestre del año 2015 se acudieron nuevamente a diferentes encuentros para comenzar el proceso de acreditación de título, lo cual ha imprimido un mayor carácter a los estándares y al trabajo vinculado con la calidad en el centro planteándose serias reformas estructurales y de funcionamiento interno del centro.

1. Análisis de los resultados del SGC

Los Indicadores, a nivel de Centro, siguen mostrando buenos resultados para este curso académico 2014-15. Se detecta una mejoría en 8 de los 35 indicadores monitorizados con respecto al curso anterior, alguno de los cuales a su vez ya mantenían, con respecto a años anteriores, una línea de mejora continua.

En la siguiente tabla, (Tabla 01) se detallan esos 8 indicadores que han visto crecer su evaluación con respecto al curso académico anterior. Estos indicadores hacen ver que los esfuerzos en hacer el centro más competitivo están viéndose reflejados en la disminución de la tasa de abandono, que ha pasado de un 10% en el curso académico anterior a 6.5 %, y en el aumento de la valoración del alumnado con respecto a las prácticas externas. Por primera vez se disponen de datos relativos al IN 36 sobre inserción en el tejido socioeconómico de los egresados, siendo sorprendentemente su valoración con un 100%, lo cual significa que la totalidad de los

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

alumnos acceden al mercado laboral, siendo un orgullo y una satisfacción dicha valoración para la gestión del centro.

Código	Denominación del Indicador	Resultado
4	Tasa de abandono <i>(por título)</i>	6,5% (4/68)
22	Demanda de la titulación <i>(por título)</i>	1.636.36%
34	Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación	132 (Charla internas del centro)
36	Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados <i>(por título)</i>	100%
38	Nivel de satisfacción con las prácticas externas	De 1 a 5. Grado 3.94 (+)
41	Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de expedientes y tramitación de títulos	De 1 a 5. Grado 4.15
58	Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	De 1 a 5. Grado 3.61 (+)
61	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	De 1 a 5. 3.79 (+)

Tabla 01.

Respecto a la encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés, hay que comentar el alto grado de participación y la puesta en marcha, a nivel de Centro, del cuestionario de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS). Esta situación viene motivada por el interés desde la Comisión de Seguimiento de Garantía de la Calidad en aplicar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA, para este Centro, desde Noviembre de 2009, junto con las nuevas recomendaciones tras la reciente acreditación del título en 2015, a la cual el centro se vuelve a comprometer en implantar y mejorarlas durante los 4 próximos años, y el resultados es que sigue en aumento evaluación tras evaluación, lo que me permite confirmar que el plan de acción ha sido el adecuado para seguir creciendo.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

En contraposición, existen también 8 indicadores, reseñados en la tabla 02, los cuales recogen los indicadores que han sido evaluados con menos puntuación, en comparación con el curso académico anterior 2013-14. Algunos de ellos con una diferencia mínima de 1% como el IN 03. Y otros como el IN 27-28 que pierden entre 3 y 7 puntos respectivamente sobre 100. Han experimentado bajas sensibles también el IN 19 y el IN 26, que aunque no son muy acusadas es necesario esta evaluación para analizar qué ha sucedido, y permitir su recuperación con niveles superiores de otros años. Aunque en general estas puntuaciones son altas tanto si se comparan con los resultados de las titulaciones de la misma categoría, como muy altas si se compara con la media de la UMA.

Código	Denominación del Indicador	Resultado
3	Tasa de graduación (<i>por título</i>)	84% (54/64)
8	Duración media de estudios (<i>por título</i>)	5,25 años (283/54)
19	Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación (grados)	3.6
26	Grado de cumplimiento de la planificación	3.98
27	Tasa de rendimiento (<i>por título</i>)	88.08%
28	Tasa de éxito (<i>por título</i>)	92.83%
49	Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	De 1 a 5. Grado 3.90(-)

Tabla 02

Respecto al IN 08 la duración media de estudios existe un aumento de 6 meses en finalización de estudios. Analizando este dato en profundidad, se ha concluido que el alumnado que más tiempo necesita para finalizar los estudios son aquellos que se encuentran trabajando para pagar sus estudios, situación que le dificulta la dedicación exclusiva a estudiar, y que conlleva una programación de sus asignaturas más amplia en el tiempo. Por otro lado, existen alumnos que dedican un tiempo extra a la asignatura trabajo fin de grado, ya que orientan el esfuerzo y el tiempo extra en hacer investigaciones más allá de lo exigido, pero que a título académico personal les aporta

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería <i>"Virgen de la Paz"</i> Ronda
--	---	---

un mayor satisfacción y desarrollo pre-profesional, en pro de la investigación, lo cual les hace retrasar el tiempo de su titulación unos meses por motivación propia. Al comienzo de la asignatura TFG del próximo curso escolar se va a trabajar y orientar mediante un plan de tutorías más intenso a que la asignatura TFG debe y puede realizarse con éxito en tiempo y forma.

Aunque la bajada de puntuación es mínima ha provocado cierta preocupación la valoración del IN 49 sobre Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente. Se han revisado todas las reclamaciones del alumnado. Al unirlas todas se ha determinado que existe una necesidad de valorar situación actual de ciertos profesores en algunas asignaturas. Conducente y de manera casual, probablemente motivado por la baja percepción de valoración que ha recibido los profesores peor valorados por los alumnos, ha habido una serie de dimisiones que ha permitido una nueva selección de profesorado. Aunque ha sido fruto de un trabajo de análisis y de una casualidad en el tiempo, el centro espera que haya una mejora en el curso académico próximo.

Se ha retirado de este cuadro de evaluación el porcentaje de los alumnos que participan en programas de movilidad, ya que el curso pasado fue del 0.45% y el del curso 2012-13 de 0.49% a tal y como recoge el IN30, pero este año ha sido 0% y se ha perdido el convenio de movilidad Erasmus, el cual se va a trabajar el año próximo en recuperar y en potenciar para permitir a los alumnos dicha experiencia.

No hay que olvidar, y analizando esta situación del IN 30, en cuanto a la recepción de alumnos, nuestras plazas erasmus quedan vacantes por el bajo atractivo de las mismas a nivel europeo, ya que los alumnos que vienen a cursar erasmus en España prefieren destinos de grandes ciudades, no pudiendo Ronda competir con ciudades como Granada quién llevan la delantera en este tipo de demanda en Andalucía. Esta situación afecta también a los indicadores IN31, IN32 e IN33, relativos a los procesos de movilidad.

Como en años anteriores existe una serie de indicadores no evaluados o con baja representación en su evaluación. Esta situación se ha comunicado en estas memorias años anteriores. El resultado ha sido que actualmente no se miden los indicadores IN

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

34 e IN 35 debido a que los alumnos de este centro no acuden a los centros de orientación de la UMA debido a la distancia geográfica de 100 kms existentes, situación que provoca que dichos indicadores se mostrasen con valores poco acordes a los demás evaluados del centro, viéndose afectados en su especificidad el IN34 e IN35, tal es así que la satisfacción de los estudiantes en las actividades de orientación ha sido de lo más bajo años anteriores, aunque por encima de valor central, y argumentamos a que parte de esa actividad no se desarrolla específicamente dentro del centro, sino en el Servicio de orientación de la UMA no gestionado directamente por nuestro centro, lo que conlleva un déficit a la hora de ser evaluado por los alumnos al no sentir identificado ese servicio como propio de nuestro centro de enfermería. Con respecto al IN 34, se han concertado actividades de orientación a los alumnos de cuarto curso mediante los sindicatos de Enfermería del Hospital de la Serranía, habiendo asistido un total de 132 alumnos. En el curso 2014-15 el registro es medido mediante un registro propio del sindicato pero no está recogido por el sistema de monitorización propio de la UMA de indicadores, de ahí que inicialmente indiquemos que esta medición no es corporativa de la Universidad de Málaga.

2. Identificación de puntos fuertes

A continuación se detalla en una serie de tablas que facilita la visualización de los indicadores, con sus respectivos valores para el centro de enfermería Virgen de la paz y su comparativa con los cursos académicos anteriores.

	CE "Virgen de la Paz"				
Indicador	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
IN03 – Tasa de graduación	92,00%	100%	85%	85%	84%
IN04 – Tasa de abandono	4,00%	4%	5%	10%	6,50%
IN05 – Tasa de eficiencia	87,20%	87%	93%	97%	97%

Tabla 03

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

Con respecto a estos resultados se destaca la excelente calificación obtenida en la evaluación de los Indicadores, IN03, IN04, IN05, relativos a las tasas destacadas por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU), Sus valores se resumen en la anterior tabla. -Tabla 03.-

A excepción del IN 03, el resto de indicadores han mantenido o crecido sus valores de excelencia.

Como parte de los indicadores REACU históricamente se han incluido los indicadores IN 27 y 28. Este año se separan del área de puntos fuertes, ya que tras su evaluación han visto una bajada importante que deberá trabajarse en adelante para recuperar los valores de cursos anteriores. A continuación en la tabla 04 se aprecia su evaluación en 5 años.

Indicador	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
IN27 – Tasa de rendimiento	92,94%	93%	96%	95%	88,08%
IN28 – Tasa de éxito	94,29%	93%	96%	95%	92,83%

Tabla 04

Dentro de los indicadores se destaca la consecución al 100%, tanto de los objetivos planteados como de las acciones de mejora, como así es recogido en los indicadores (IN02 e IN16), siendo un claro ejemplo de resultados de excelencia tras el esfuerzo realizado en mejorar la actividad en el centro e incorporar objetivos reales y motivados tanto por necesidades del profesorado como del alumnado. Los mismos pueden consultarse en la fichas tanto de objetivos (OB) como de acciones de mejora (AM) anexos.

Se profundiza en la evaluación de los indicadores IN29 e IN49 que pese a que han disminuido sensiblemente con respecto al curso académico anterior, siguen manteniendo una calificación por encima de la media de los centros de la UMA, lo que cuantifica la mejora existente en nuestro centro. Es el primer año que el IN 29 no mantiene su valoración por encima de 4.1 puntos, expresado en intervalos de 0 a 5 (de peor a mejor) pero se va a trabajar en mejorarlo y evidentemente seguir muy por encima de la media de la UMA, al igual que el IN 49 que había empezado a recuperar sensiblemente parte de su puntuación perdida, y se ha quedado estancado

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

nuevamente sin llegar a situarse por encima de 4.1, un valor muy alto en su evaluación y que es nuestro objetivo como centro.

Contamos con una tasa elevada de satisfacción del alumnado en su proceso de selección (IN19) la cual ha pasado de 3.8 a 4.22, frente al 3.11 de la UMA donde se refleja que son conocedores de su valía académica al haber sido seleccionados para la entrada en este centro universitario de Enfermería, con una demanda de titulación situada nuevamente por encima de 1600% frente a 1000% del año anterior, tal y como recoge el IN22.

Para complementar la evaluación de la satisfacción, se han analizado los resultados de las encuestas para alumnado y profesorado.

ítems encuesta alumnos/as	Evaluación
Atención recibida durante el proceso de matriculación	4,47
Personal de Secretaría	4,44
Servicio de reprografía	4,16
Trámites realizados en Secretaría (expedientes, certificados, convalidaciones, etc.)	4,11
IN19	4,13
Prácticas internas curriculares (si las has realizado)	3,94
Información facilitada y/o disponible sobre la Titulación	3,93
Valoración global del título	3,92
Prácticas externas curriculares (si las has realizado)	3,83
Tutores de prácticas	3,75
Proceso de selección y admisión	3,68
Imagen que tienes de la Universidad de Málaga	3,67
Servicio de limpieza	3,67
Si has participado, valora las actividades de apoyo a la formación (seminarios, talleres, charlas, etc.)	3,59
Personal de Conserjería	3,45

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

Respuesta de la Universidad de Málaga a las personas con necesidades especiales	3,44
Contenidos de las asignaturas en la titulación	3,41
Equipo Directivo del Centro	3,41
Servicio que presta el Coordinador del título	3,34
Profesorado de la Titulación	3,31
Programas de voluntariado existentes en la Universidad de Málaga	3,22
Prácticas externas extracurriculares (si las has realizado)	3,20
Actividades de preservación y/o defensa del medio ambiente que realiza la Universidad de Málaga	3,18
IN24	3,29
Actividades de acogida en primer curso	3,06
Distribución de las asignaturas en la titulación	2,92
IN61	3,19
Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas de la titulación	2,80
Actividades culturales organizadas por la Universidad de Málaga	2,76
Programas de movilidad	2,54
IN58. Aulas, talleres, laboratorios y otros espacios de docencia	2,53
Personal de Biblioteca	2,28
Personal del aula de informática	2,06
Servicio de cafetería	1,32

Tabla 05

Los indicadores en rojo, debido a las características del centro no es factible la puesta en marcha de un servicio de cafetería como tal, situación ya registrada en cursos académicos anteriores. Se han probado varias fórmulas, colocando una máquina dispensadora de refrescos, agua y snacks, pero que finalmente ha sido retirada por la empresa, lo cual genera dificultad en mejorar este indicador.

Existe una crítica por parte de los alumnos/as al no existir coordinador del aula de informática, espacio coincidente con la centro tiene un grado de implicación muy

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería <i>"Virgen de la Paz"</i> Ronda
--	---	---

básico, no pudiendo ejercer labores de coordinación ni de resolución de problemas o conflictos de uso de estas instalaciones.

El aula de práctica tiene una serie de deficiencias que es suplida usando las instalaciones del hospital anexo al centro, no obstante recibe una crítica por parte del alumnado, sobre todo por la falta de muñecos de prácticas de nueva generación tipo mega codes y similar, que evitan tener que hacer las prácticas sobre pacientes vivos.

Los alumnos se sienten lejos de la Universidad de Málaga, no hay que olvidar que el centro está a 100 kms de la capital, lo que provoca un cierto sentimiento de lejanía, tal es así que se ha visto manifestado, como otros años, en esta encuesta.

Por último, marcado en rojo, por su valor debajo de 3 puntos pero muy próximo a él, está el grado de coordinación entre el profesorado entre distintas asignaturas. De cara a los puntos en rojo, aunque esté el mejor valorado, para el centro es de especial importancia mejorarlo, ya que realmente es un indicador de calidad académica y no de percepción e imagen como los anteriores. Se va a trabajar desde Ordenación académica una revisión exhaustiva de todas las guías docentes y también con el alumnado para detectar puntos comunes de las asignaturas que provocan duplicidad de temario y de docencia para subsanarlo.

Entre los puntos verdes, los mejores valorados, está la labor de secretaría durante el proceso de matriculación vinculados también al IN 19, donde se dispone de todo el personal PAS de servicio para ayudar en este proceso durante la jornada de mañana y tarde, haciendo más cercana y accesible en horarios y atención al nuevo alumno/a la matriculación. En la misma línea es evaluada en verde el personal de secretaría y el de trámites de secretaría, que es el mismo que realiza el proceso de matriculación, y que durante todo el año presta servicio cercano y amable al alumnado.

Se ha mejorado en casi 1 punto a más 4 (sobre 5) la percepción sobre el servicio de reprografía, que ha pasado de no existir a disponer de uno propio mediante empresa concertada dentro del centro, lo que ha facilitado mucho la comodidad de los alumnos respecto a este servicio y prestación.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

Los profesores tienen una baja percepción sobre la Organización y desarrollo de los programas de movilidad. Este asunto ha sido trabajado en la junta de centro, proponiendo a la Agencia que gestiona el Centro de Enfermería estudiar acciones que puedan permitir este tipo de movilidad que hasta la fecha no existe.

Con valores por debajo de 3, se encuentra la medición de satisfacción del Ratio alumnos/profesor, el cual por primer año está peor evaluado, debido a que tras el cierre del centro de Enfermería de la Diputación Provincial de Málaga, nuestro centro ha asumido 15 alumnos más en el primer curso, lo cual ha generado un aumento del número de alumnos por profesor, y para garantizar la calidad suene un mayor esfuerzo del profesorado, lo cual se ha sentido en la valoración de este indicador. Se entiende que existe riesgo de seguir disminuyendo el valor debido a que lo alumnos en promociones posteriores irán aumentando su cantidad en cada curso, incrementando esta percepción en el profesorado.

El resto de ítems de la encuesta se encuentra en valores medios, fluctuando décimas arriba abajo entre diferentes años con valores entre 3-4 puntos por encima del valor medio, no siendo necesario hacer menciones específicas sobre ellos, pero si es de necesidad tenerlos monitorizados, tal y como se hace mediante estas encuestas, para evitar desviaciones y hacer algunas acciones que faciliten fluctuaciones al alza y no a la baja.

A continuación en la tabla 06 se expresan los resultados de la encuesta de satisfacción realizada al profesorado, marcando en verde y en rojo, en la misma dinámica anterior, los ítems mejor valorados (verde) y los peor valorados (rojo)

ítem encuesta profesorado	Puntuación
Imagen de la Universidad de Málaga	4,32
Labor realizada por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado	4,29

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

Labor realizada por el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	4,24
Labor realizada por la Gerencia	3,91
Labor realizada por el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social	3,85
Proceso de selección del profesorado	3,78
Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado	3,74
Actividades de la Universidad de Málaga relativas a la preservación y/o defensa del medio ambiente	3,67
Programas de voluntariado	3,6
Respuesta de la Universidad de Málaga a las personas con necesidades especiales	3,45
Programas de acogida y orientación del alumnado de nuevo ingreso	3,38
En su caso, organización y desarrollo de las prácticas externas	3,33
Programas de movilidad del profesorado	3,33
Labor realizada por el Equipo Directivo del Centro	3,25
Instalaciones e infraestructuras del Centro	3,17
Cualificación del PAS asignado al Centro	3,08
Servicio de reprografía	2,95

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

Servicio de cafetería	2,94
Servicio de limpieza	2,94
Perfil de los estudiantes que ingresan	2,91
Plan de Estudios	2,82
Coordinación horizontal de las materias	2,8
Coordinación vertical de las materias	2,71
Dedicación de los estudiantes	2,65
Ratio alumnos/profesor	2,45
Uso y aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado	2,27
Cualificación de los profesores que imparten docencia en la titulación	2,05
Grado de satisfacción con las materias que imparte en la titulación	1,67

Tabla 06

El curso académico anterior los indicadores mejor valorados por el profesorado se encuentran algunos relativos a Servicios Generales, tal y como es la limpieza del centro y el área de secretaría, y otros a áreas como la de acogimiento del alumnado a comienzo del curso, al cual cada vez se le da más importancia y donde se implica de manera activa al profesorado.

Para este curso se han hecho acciones específicas de dar a conocer la labor de los servicios de UMA, así como visibilizar las acciones que realizan el equipo directivo y

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	--	--

de gerencia del centro y de la Universidad de Málaga, respecto a las funciones de dirección de la Universidad, ya que en encuestas de años anteriores la percepción recibida era de poca o nula acción. Como resultado a esta intervención este año las encuestas de profesorado han recogido que entre sus mejores ítems valorados son precisamente estos servicios, que realizan un a labor importante y fundamental, pero que al no ser conocidos parecía que no servían para nada, ni tenían funciones que beneficiasen al alumnado y al profesorado.

Existe un descontento generalizado relativo al aumento de plazas de estudiantes sin haber aumentado la plantilla de profesorado, ni ubicado espacios más amplios para llevar a cabo la docencia, lo que se ha trasladado como el ítem peor valorado sobre el grado de satisfacción con las asignaturas que los profesores imparten en el centro, habiendo por tanto perdido ese valor de aproximación hacia la motivación, ya que los profesores son docentes precisamente de aquellas asignaturas que más le gusta, por lo que existe una linealidad entre trabajo y motivación. Se va a trabajar en esta línea llevando a cabo un plan de dotación de plazas del profesorado que por distintas causas no pueden realizar sus labores docente (IT, jubilaciones, excedencias...) así como solicitar un centro de mayor envergadura para seguir llevando a cabo la docencia en condiciones de mayor comodidad para el profesorado y para el alumnado.

Por último, reverenciamos a continuación los resultados del cuestionario de evaluación del SGC como evaluación de satisfacción de esta área en la Tabla 07

ítem Evaluación CSGC	PROMEDIO
Trato y atención del personal que da apoyo al despliegue del SGC	4,93
Cualificación del personal que da apoyo al despliegue del SGC	4,87
Rapidez de respuesta a sus necesidades, por parte del personal que da apoyo al despliegue del SGC	4,93
Satisfacción general con el servicio prestado, por parte del personal que da apoyo al despliegue del SGC	4,80

Tabla 07

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	---	--

Los resultados han sido valores muy altos, todos próximos a 5 puntos (puntuación máxima) Este Cuestionario ha recibido dicha valoración porque todos los miembros de la comunidad educativa del centro de Ronda, profesores, alumnos y personal PAS han participado en el proceso de re-acreditación del título, el cual se ha gestionado desde la Comisión de Calidad, lo que ha permitido hacerla aún más visible y poder participar en esta comisión para lograr dicho objetivo, el cual se ha alcanzado con éxito gracias a la participación y colaboración de todos los agentes de este centro, lo cual se ve claramente reflejado en la valoración.

3. Análisis del cumplimiento de objetivos

Como consecuencia de la evaluación y revisión del SGC del año 2012-13, para el curso académico 2013-2014 se establecieron los siguientes objetivos:

- **OB01_2014-2015.** Dotar de mobiliario nuevo a las aulas de tercero de grado Dicho objetivo se recogió en su correspondiente ficha (F03-PB01 OB01_2014-2015)

Desde la Comisión de Garantía de la Calidad, aseguramos que se ha cumplido el objetivo descritos anteriormente, dotando de mobiliario nuevo para el aula de tercero de grado, realizando un importante esfuerzo económico por parte del centro para su adquisición..

4. Definición de nuevos objetivos

Para definir los nuevos objetivos de mejora para el curso académico 2015-16, se ha solicitado a los alumnos del Centro, en la comisión de Garantía de la Calidad que sean quienes aporten objetivos y medidas para mejorar centrado en las necesidades propias del alumnado.

Dicha situación fue compartida con el representante de los alumnos en el CGC, donde se detalla en el acta, al igual que cursos académicos anteriores:

Se solicita al representante de los alumnos que traslade, tanto en Junta de Centro como en comunicación verbal al resto de alumnos, la necesidad de que nos notifiquen a esta comisión áreas deficitarias para proponer plan de mejora para este año

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	F02-PE05. MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2014-2015	Centro de Enfermería "Virgen de la Paz" Ronda
--	---	--

académico y que así pueda solicitarse y registrarse en la memoria de este año en consecuencia.

Como resultado de esa propuesta, fue notificada con posterioridad una sola necesidad centralizada en este objetivo:

- **OB01_2015-2016.** Dotar de mobiliario nuevo a las aulas de cuarto de grado Dicho objetivo se recoge en su correspondiente ficha (F03-PB01 OB01_2015-2016)

5. **Análisis de las acciones de mejora**

Las acciones de mejora definida para este curso académico 2013-14 fueron:

- **AM01-2014-2015:** Cambiar la totalidad de sillas del aula de tercer curso.

Resultado de evaluación: Respecto a esta acción de mejora podemos afirmar que se ha cumplido en su totalidad, ya que se ha renovado las sillas y mesas anexas de 3º de grado de Enfermería

6. **Definición de las nuevas acciones de mejora**

En este apartado se recogen las acciones de mejora que se consideran como consecuencia de la evaluación y revisión del SGC, así como de consulta al alumnado y profesorado del centro. Las acciones de mejora planteadas para el año 2014-15 estaban totalmente alineadas con el objetivo marcado por el alumnado, profesorado y ratificado por gerencia del centro con respecto al objetivo planteado:

- **AM01-2015-2016:** Cambiar la totalidad de sillas del aula de cuarto curso.