

# VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

## **MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN ODONTOLOGÍA CURSO 2016/17**

## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN ODONTOLOGÍA.....	3
<b>Aspectos a valorar:</b> .....	3
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN ODONTOLOGÍA.....	4
<b>Aspectos a valorar:</b> .....	4
<b>SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</b> .....	4
<b>SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO</b> .....	8
<b>SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.</b> .....	12
<b>SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.</b> .....	22
<b>SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b> .....	26
<b>SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.</b> .....	27
<b>SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.</b> .....	35

## I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

## II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios, que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentran la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

### CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN ODONTOLOGÍA

#### Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:  
<https://odontologia.ucm.es/grado>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

## CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN ODONTOLOGÍA

### Aspectos a valorar:

#### SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

##### 1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

Durante el curso 2015-16 los responsables del SGIC eran:

Nombre	Apellidos	Categoría
José Carlos	de la Macorra	Decano (Presidente de la Comisión)
M <sup>a</sup> Concepción	Martínez Álvarez	Vicedecana de Calidad y Relaciones Internacionales
David	Herrera González	Vicedecano de Clínicas
Juan José	Hidalgo Arroquia	Vicedecano de Grado y estudiantes (hasta Feb2016)
María Rosario	Garcillán Izquierdo	Vicedecana de Grado (desde Febrero 2016)
Victoriano	Serrano Cuenca	Secretario Académico
Josefa	Fontecilla Castillo	Gerente
M <sup>a</sup> Paz	Salido Rodríguez-Manzaneque	Representante Dpto. Estomatología I
Carlos	Oteo Calatayud	Representante del Dpto. Estomatología II
Elena	Figuero Ruíz	Representante Dpto. Estomatología III
M <sup>a</sup> Rosario	Garcillán Izquierdo	Representante Dpto. Estomatología IV (hasta Feb)
M <sup>a</sup> Dolores	Oteo Calatayud	Representante Dpto. Estomatología IV (desde Feb)
José Antonio	Ramos Atance	Representante Dptos. Básicas
Luis	Collado Yurrita	Representante Dptos. Médicas
M <sup>a</sup> Pilar	Cortines Arteaga	Representante PAS
Gema	Angulo Manzaneque	Representante alumnos
Frederico Eduardo de	Oliveira Pegado Figueiredo	Representante alumnos
Laura	Ceballos García	Agente Externo, Profesora URJC.

## 1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

### **Reglamento:**

El Reglamento de la Comisión de Calidad del Grado en Odontología fue aprobado por la Junta de Centro el día 11 de marzo de 2010. Se ha hecho una ligera modificación (adaptación de nuevos cargos) en el curso 2014-15 (aprobada en Junta de Facultad de 17 de marzo de 2015) que figura en el enlace que se expone a continuación de la web del Centro:

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/1118-2015-09-03-REGLAMENTOCOMISIONCALIDADGRADO.pdf>

En él se especifican el funcionamiento y sistema de toma de decisiones de la Comisión que se resumen en lo siguiente:

### **Funcionamiento y Toma de Decisiones:**

- La Comisión de Calidad del Grado está presidida por el Decano y debe reunirse al menos tres veces al año en convocatoria ordinaria.
- La constitución de la Comisión de Calidad será válida, cuando concurran en primera convocatoria al menos la mitad de sus miembros, el presidente y el secretario; y media hora después, cuando concurran en segunda convocatoria, como mínimo un tercio de sus miembros, el Presidente y el Secretario.
- Sus acuerdos se adoptan por mayoría simple, por asentimiento o por votación pública a mano alzada. El presidente dispone de un voto de Calidad en caso de empate. Siempre serán secretas las votaciones referidas a personas o aquellas a petición de alguno de los miembros.
- Sus decisiones o recomendaciones son elevadas a la Junta de Facultad que en caso de ser necesarias adoptará las medidas oportunas correspondientes.

### **Interacción con otras Comisiones del Centro:**

Existe un intercambio de información de los asuntos tratados en la Comisión de Calidad del Grado y las Comisiones de Coordinación Docente del mismo.

En el curso 2014-15 (Aprobación en Junta de Facultad de 17 de marzo de 2015), se pusieron en funcionamiento las “Subcomisiones de Coordinación del Grado por curso” (cinco, una por curso). Son adaptación de las subcomisiones de coordinación por semestre existentes en la Facultad hasta que finalizó la implantación del Grado. En estas subcomisiones se analiza y evalúa la actividad docente de cada curso, incluyendo la revisión y mejora de los planes de estudio. También se encargan de detectar problemas docentes, existentes tanto en el colectivo de alumnos como de profesores, para cada asignatura y en su relación entre ellas, y finalmente elaboran sugerencias para la mejora en el curso siguiente.

Estas comisiones<sup>7</sup> se reúnen al menos dos veces por curso académico. Están formadas por los profesores responsables de todas las asignaturas del curso, dos estudiantes, y los Vicedecanos de Clínicas, Grado y Estudiantes y Calidad. Tanto el análisis y problemas detectados, como las sugerencias elaboradas por las subcomisiones al respecto, son recogidos y trasladados a la Comisión de Calidad y a la Comisión de Coordinación de Grado; quienes los estudian, elaboran sugerencias para corregirlos y determinan el modo de solucionarlos. Es el Vicedecanato de Calidad el encargado de asegurar que los problemas entran en vías de solución y de transmitir la información a la Comisión de Coordinación del Grado.

La Comisión de Coordinación del Grado lleva a cabo la coordinación docente de las enseñanzas del título. Esta comisión, que se reúne dos veces al año, aprueba la planificación docente (horarios) de las asignaturas de los cinco cursos y el calendario de exámenes de las asignaturas cuatrimestrales y anuales para las convocatorias ordinaria y extraordinaria. Asimismo, recibe la información de las subcomisiones de coordinación del Grado por curso y analiza los problemas en la impartición de la docencia de forma vertical y horizontal. También detecta y pone solución a problemas en el desarrollo de los horarios y de impartición del plan de estudios. Una vez que la Comisión de Coordinación del Grado aprueba los horarios, el calendario de exámenes y otros aspectos, éstos son elevados a la Junta de Facultad para su aprobación si procede.

Anualmente, el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad abre una aplicación para estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios que les permite llevar a cabo las encuestas de satisfacción referidas al curso académico de que se trate. Tanto desde el Vicerrectorado como desde el vicedecanato de Calidad del Centro se envían a los tres colectivos varios mensajes recordatorios durante el plazo en que la aplicación está abierta. Los resultados de estas encuestas son recibidos por la Comisión de Calidad del Grado que, en su reunión de diciembre/enero del curso siguiente, los analiza y emite sugerencias para corregir los ítems peor valorados o aquéllos susceptibles de mejora. Estas sugerencias son transmitidas desde el Vicedecanato de Calidad al PAS, profesores y/o comisiones competentes para su discusión e implementación; solicitándose información sobre el estado del tema sometido a análisis, al menos trimestralmente. Si fuera necesario y mientras no se soluciona la situación, la cuestión sigue planteándose en la reunión de la Comisión de Calidad del Grado cada tres meses.

La Facultad tiene establecido un Sistema Tutorial Personalizado para los alumnos de Grado (en el marco del cual los alumnos están amparados y ayudados por el profesorado permanente del Centro, Tutores), en el que se detectan problemas que son transmitidos inmediatamente al Decanato y se tratan en las Comisiones de Calidad y Coordinación del Grado.

La Comisión de Calidad del Grado recoge las quejas y sugerencias procedentes de las subcomisiones de coordinación, así como de los diferentes sistemas de recogida de quejas y sugerencias. También analiza y valora resultados y propone mejoras para solucionar los problemas que son remitidas a la Comisión de Coordinación del Grado, quien finalmente propone soluciones definitivas a la Junta del Centro.

Pensamos que este sistema de interacciones entre comisiones es correcto y asegura un buen tratamiento de los problemas que surgen.

### 1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso **2016-17**, la Comisión de Calidad del Grado se reunió en cuatro ocasiones.

La primera reunión tuvo lugar el 13/12/2016. En esta reunión se trató del Proyecto de Innovación Educativa INNOVA-GESTIÓN que se solicitó en abril del año anterior y que trató de la formación de profesorado, de las reuniones que llevaron a cabo los miembros del Proyecto de Innovación Educativa, Se habló también de las encuestas de satisfacción del Grado correspondientes al Agente Externo, Estudiantes, PAS y Estudiantes Egresados. Finalmente se trataron las quejas, puntos débiles y acciones emprendidas. Se informó que as quejas y debilidades referentes al plan de estudios y a las asignaturas se estaban resolviendo en el grupo de trabajo del Plan de Innovación Educativa.

La segunda reunión tuvo lugar el 02-3-2017, fue de carácter extraordinario y en ella se aprobó la memoria anual de seguimiento del Grado en Odontología correspondiente al curso 2015-16.

La tercera reunión aconteció el 03-4-2017. Los asuntos más importantes tratados fueron: información acerca de las encuestas de satisfacción del Grado correspondientes al Personal Docente e Investigador (PDI), se informó de cursos de formación para profesores y de posibilidades laborales para los estudiantes. También se informó de que se estaba ~~intentando~~ haciendo para potenciar la parte no presencial de la docencia.

La cuarta reunión tuvo lugar el 12-7-2017. En ella se informó de la renovación de la acreditación del Grado en Odontología. Durante la visita del Panel de la Fundación para el Conocimiento Madri+d se entrevistó a todos los sectores y valoró mucho los recursos personales y materiales, así como la Clínica Integrada, y la transparencia en cuanto a situar memorias, informes, encuestas de satisfacción, calendarios, horarios, etc... en la web, pero criticó que muchas fichas docentes estaban incompletas. Se anunció que se había recibido el informe preliminar y que éste era favorable. Se explicó el informe provisional de la Memoria de Seguimiento del Grado recibido, en la que para evitar confusión, se recomendaba sustituir el término “colaborador en docencia práctica externa” por la de “colaborador en docencia práctica”. En esta reunión se planteó que como estas prácticas son externas a pesar de realizarse intramuros, la figura referida anteriormente se denominaría “colaborador en práctica clínica”. También se analizó el funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

Como resultado de estas reuniones, las acciones de mejora emprendidas por el Centro se especifican a continuación:

- Para compensar la posible falta de información, se habilita un programa de información desde el Decanato para todos los colectivos llamado el “Decano Informa” que se distribuye por correo electrónico.
- Se realiza un curso para profesores sobre no presencialidad.
- Se organiza la segunda edición de la mesa redonda “¿Cuál va a ser tu futuro?” para alumnos de 4º y 5º, en el cual diferentes ponentes de diversas ramas de la Odontología informan a los alumnos de las ventajas e inconvenientes de sus trabajos y les orientan sus opciones en función de la salida profesional que decidan.
- Se especifica un plan de reducción de la presencialidad de las asignaturas a requerimiento del Rectorado y modificando los horarios de forma acorde.
- Se decide actualizar las fichas docentes completando su contenido. Se ~~hace~~ diseña una estrategia para que además sean uniformes. Se propone que todas contengan los mismos ítems para que cumplan los objetivos. Deberán incluir todas las experiencias de aprendizajes, así como competencias y contenidos, hacer un cronograma de didáctica y de práctica (contemplando la no presencialidad) y contener todos los métodos de evaluación y los porcentajes que de cada evaluación permitan que el alumno alcance las competencias.
- Para evitar confusión se sustituye el término “colaborador en docencia práctica externa” por la de “colaborador en práctica clínica”.
- Se decide analizar los sistemas de quejas y reflejar las medidas adoptadas

## SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

### INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso 2013-14	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17
<b>ICM-1</b> Plazas de nuevo ingreso ofertadas	100	100	100	100
<b>ICM-2</b> Matrícula de nuevo ingreso	89	100	115	98
<b>ICM-3</b> Porcentaje de cobertura	89	100	115	98



ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,95	89,65	87,5	88,89
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono del título	No hay datos	7,92	10,99	17,24
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	99,45	95,21	93,23	93,36
ICM-8 Tasa de graduación	No hay datos	70,29	72,52	65,51
IUCM-1 Tasa de éxito	94	93,22	92,61	92,81
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	522	504	443	418
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	1314	1221	1135	960
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	72,73	57	49,12	48,96
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	220	210	194	586,67
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	38,46%	53,23%	61,70%	79,50%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	20,51%	49,46%	84,48%	29,81%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,96 (sobre 10)	6,75 (sobre 10)	7 (sobre 10)	7,09 (sobre 10)
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7,7 (sobre 10)	8,27 (sobre 10)	7,6 (sobre 10)	8,05 (sobre 10)
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	3,75 (sobre 5)	3,88 (sobre 5)	6,1 (sobre 10)	7,55 (sobre 10)
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,72	96,22	94,49	95,78

## 2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

**Plazas, matrícula de nuevo ingreso y porcentaje de cobertura (ICM 1 a 3):** Para el curso 2015-16 se propusieron 100 plazas de nuevo ingreso cubriéndose 98 plazas, mostrando que el número de alumnos de nuevo ingreso fue acorde al número de plazas ofertadas.

**Tasa de rendimiento del título (ICM-4):** La tasa de rendimiento del título (88,89%) por un lado refleja una dificultad adecuada para este tipo de estudios, y, por otra parte, este porcentaje supera ligeramente el obtenido en cursos anteriores y no refleja necesidades especiales de actuación.

**Tasa de abandono del Grado (ICM-5):** El grado de abandono es de 17,24%, ligeramente superior al de años anteriores. En nuestro grado el abandono se produce en el primer año de carrera, probablemente porque está muy enfocado a asignaturas básicas, lejos de lo que el alumno espera de Odontología. Sin embargo, estas asignaturas son imprescindibles para el entendimiento de las partes más específicas de su formación. EL indicador posterior “**Tasa de adecuación del grado (IUCM-4)**” nos ayuda a entender este porcentaje.

**Tasa de eficiencia de los egresados (ICM 7):** los datos de este indicador son muy cercanos a los de años anteriores y muy cercanos al 100%.

**Tasa de Graduación (ICM 8):** El valor de dicho índice ha descendido respecto a cursos anteriores. Debemos considerar que las incompatibilidades en nuestra Titulación hacen imposible la graduación hasta no superar ciertas asignaturas. La presencia de una Clínica Integrada en el último curso refleja la situación real de la práctica odontológica fuera de la universidad. Todos los estudiantes que no hayan superado las asignaturas clínicas del curso anterior no pueden acceder al último curso y por tanto estas incompatibilidades frecuentes les impide graduarse.

**Tasa de éxito del título (IUCM-1):** La proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios presentados a examen es de 92,81%; por tanto, muy alta en el Grado en Odontología.

**Tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM-2):** El número de estudiantes que solicitan el Título de Odontología como primera opción de estudio cuadruplica el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título en el proceso de preinscripción.

**Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones (IUCM-3):** El número de estudiantes que solicitan el Título de Odontología como segunda y sucesivas opciones de estudio con respecto al número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título es sumamente elevado (960), indicando el interés por la titulación.

**Tasa de adecuación del grado (IUCM-4):** La nota de corte tan alta necesaria para acceder a la titulación de Odontología hace que menos de la mitad de los estudiantes de nuevo ingreso que cursan el Título la hayan elegido en primera opción. Este indicador parece explicar porque el grado de abandono es de 17,24%. El hecho de que la mitad de los

estudiantes que acceden hayan elegido esta opción como segunda o sucesiva, hace que una vez iniciados los estudios decidan optar por su opción preferente, ya que es una profesión vocacional.

**Tasas de participación, evaluación y evaluaciones positivas del profesorado en el Programa de Evaluación Docente (IUCM 6, 7 y 8):** La tasa de participación en el programa de Evaluación Docente del Profesorado (IUCM-6) ha aumentado paulatinamente como puede observarse en la tabla. El Centro ha realizado un gran esfuerzo para animar a los profesores a que soliciten su evaluación. También es cierto que hasta este curso académico, el Centro organizaba el sistema de realización de encuestas por los alumnos. Las encuestas las llevaba a cabo el personal de la Unidad de Coordinación con los mandos provistos por la Oficina de Calidad de la UCM. Por ello, la tasa de evaluación fue muy elevada, del 84,48%. En este curso académico, sin embargo, se decidió realizar las evaluaciones de forma centralizada en la UCM lo que ha dificultado el control de la realización de las mismas, que parece afectado negativamente a la tasa de evaluaciones (IUCM-7) respecto el curso pasado, siendo esta vez del 29,81%. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, todos los profesores que consiguieron ser evaluados obtuvieron una evaluación positiva (IUCM-8= 100%). En el año actual (que no corresponde a esta memoria) estamos haciendo esfuerzos de manera conjunta con el Vicerrectorado de Calidad para intentar mejorar el indicador IUCM-7.

**Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación (IUCM-13):** Este valor es de 7,09 sobre 10 (~~cercano~~ ligeramente superior al notable) por encima de la valoración del curso pasado y sobre todo de cursos anteriores. Se observa, por tanto, una clara mejoría en la apreciación que los alumnos tienen del desarrollo de sus estudios, reflejando que el Centro va reajustando en sentido positivo los fallos que se van detectando.

**Tasa de satisfacción del profesorado con la titulación (IUCM-14):** El valor 8,5 sobre 10, en línea con lo obtenido en cursos anteriores, refleja una satisfacción aceptable del profesorado sobre el modo cómo se está desarrollando la implantación del Grado en el Centro. Es relevante este valor desde el curso 2013-14 porque la implantación del nuevo sistema de clínicas del Centro ha supuesto un cambio sustancial en la actividad del profesorado involucrado. Se hace un análisis más detallado en el apartado 3.5.

**Tasa de satisfacción del PAS del Centro (IUCM-15):** La puntuación de 7,5 sobre 10 supera notablemente la valoración del PAS respecto a los cursos anteriores; lo que indica que van cumpliendo sus objetivos profesionales en el puesto que desempeñan.

**Tasa de evaluación del título (IUCM-16):** El alto porcentaje obtenido en este indicador (95,78%) aporta información anual sobre la proporción de créditos ordinarios presentados a examen por los estudiantes con respecto a los créditos matriculados, en los diferentes Títulos impartidos en la Universidad Complutense. Los estudiantes de esta titulación optan a evaluarse de la mayoría de los créditos matriculados que demuestra que tienen la expectativa de superar las materias.

### SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

#### 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente (Implantado).

La **Comisión de Coordinación Docente del Grado** de Odontología está **implantada** desde el momento en que se inició el Grado y funciona adecuadamente. En el curso 2013-14 se hizo una revisión de los mecanismos de coordinación, así como de la composición de esta Comisión.

Son funciones de esta Comisión:

- Velar por la adecuada coordinación, interrelación y coherencia científica de los módulos, materias y asignaturas que se integran en el Grado.
- Garantizar la coordinación docente y la coordinación tanto horizontal (dentro de cada curso académico) como vertical (~~a lo largo de~~entre los distintos cursos).
- Velar para que exista una adecuada organización de las prácticas clínicas, que dispongan de los suficientes recursos, tanto materiales como de pacientes, para que así los estudiantes puedan alcanzar las competencias previstas en el Grado.
- Coordinar con los departamentos el desarrollo del título conforme al plan formativo, comprobando que no hay lagunas o solapamientos entre las asignaturas y garantizando una integración adecuada de las mismas.
- Supervisar la actividad académica que realicen los docentes que imparten enseñanza en el título, así como el cumplimiento de sus actividades docentes, de cara a su evaluación conforme al sistema de evaluación docente aprobado por la Universidad.
- Elaborar, si fuera necesario, las modificaciones del Plan de Estudios en la Memoria de Verificación del Grado.

- Coordinar, junto con la Comisión de Calidad del Grado, el proceso de acreditación del título, llevando a cabo todas las actuaciones necesarias preparatorias de dicho proceso, así como la acumulación sistemática de documentos y evidencias.

- Supervisar el planteamiento de los sistemas de evaluación de las competencias que integran el perfil académico profesional y las garantías de atención a las competencias genéricas.

- Informar y supervisar los planes docentes de las asignaturas del título en relación a su adecuación al proyecto formativo del título y al número de créditos ECTS de la asignatura, valorando las tasas de rendimiento de los estudiantes.

La composición de la Comisión de Coordinación Docente del Grado en Odontología en el curso 2016-17 era:

Nombre	Apellidos	Categoría
María Rosario	Garcillán Izquierdo	Vicedecana de Grado (Presidente de la Comisión)
David	Herrera González	Vicedecano de Clínicas
Victoriano	Serrano Cuenca	Secretario Académico
Miguel Ángel	Cañas Fernández	Jefe de Secretaría
Responsables de todas las asignaturas de Grado	Responsables de todas las asignaturas de Grado	Responsables de todas las asignaturas de Grado
Delegados de todos los cursos de Grado	Delegados de todos los cursos de Grado	Delegados de todos los cursos de Grado

Como ya se especificó en la memoria de seguimiento del curso 2013-14, se crearon en el Centro en el curso 2014-15 las subcomisiones de Coordinación por curso, que sustituyen a las subcomisiones de coordinación por módulo especificadas en la Memoria de Verificación. Estas subcomisiones permiten mejorar la impartición de las asignaturas dentro de cada curso, velando por su interacción horizontal, así como contemplar y resolver los problemas que surgen en cada uno de ellos. Se creó una subcomisión por cada curso académico (cinco en total), que aseguran la coordinación docente **transversalvertical**, de forma que es más sencilla la adquisición de información y propuestas de mejora por la Comisión de Coordinación del Grado, haciéndola más operativa y eficaz. El modo de operar de estas subcomisiones se expuso en la Memoria de Seguimiento del curso 2013-14.

Las subcomisiones de 1º y 2º curso se reunieron, de forma individualizada, el día **9-3-2017** y el **16-3-2017**. La subcomisión de 3º se reunió el **23-3-2017**. Las subcomisiones de 4º y 5º curso lo hicieron el día **24-3-2017**. En todas estas reuniones se trataron aspectos académicos, de contenidos y de horarios entre asignaturas, así como asuntos relativos a la clínica con pacientes, y propuestas de mejora en todos ellos.

La creación de estas subcomisiones de Coordinación del Grado por curso está suponiendo una gran mejora en el análisis de los problemas académicos que se suscitan intra-curso, permitiendo valorarlos y adoptar medidas para resolverlos. Las debilidades

y quejas que se suscitan y las posibles sugerencias de solución son trasladadas a la Comisión de Calidad del Grado, que discute los asuntos y adjudica tareas a los distintos estamentos, de forma que se resuelvan.

La Comisión de Coordinación del Grado recibe la información que generan las subcomisiones de Coordinación por curso y la procesa, permitiendo resolver los problemas que atañen a los distintos cursos de forma vertical. Su composición está diseñada de forma que es la encargada de gestionar la planificación académica (horarios) y el calendario de exámenes. Su actividad es fundamental y su constitución, para esta misión que tiene encomendada, es correcta.

Durante el curso **2016-2017** la Comisión de Coordinación del Grado se reunió el día **8-5-2017**. Se planteó esta reunión, con motivo de la presentación de una propuesta de modificación de la actividad académica del Grado. El Rectorado **decidió impuso** una reducción de horas de profesores al Centro y se decidió que esta adaptación debía hacerse utilizando unos criterios consensuados entre los departamentos, igual para todos, transparentes, armónicos y sistemáticos desde primer a quinto curso de Grado, así como del Máster.

Se decidió disminuir la presencialidad en todas las asignaturas **de manera homogénea, afectando de manera escalonada según el curso**, sin afectar a la actividad clínica, manteniendo la relación profesor/alumno. Se decide que la didáctica se desarrollará en un solo grupo **para todas las asignaturas**, con un único responsable docente del mismo.

Se plantea en la actualidad que la Comisión de Coordinación del Grado realice un seguimiento del Plan de Estudios, analizando los contenidos de las asignaturas, sus solapamientos y ausencias y la adquisición de competencias del alumno al terminar sus estudios de Grado.

### 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título (Implantado).

La Facultad de Odontología, en el curso 2016-17, disponía de una plantilla de **personal docente e investigador** de 141 personas distribuidas en las siguientes categorías:

Profesores funcionarios de carrera: 40.

Dentro de ellos había 7 Catedráticos de Universidad, 33 Profesores Titulares y 1 Profesor Emérito.

PDI laboral: 100.

Dentro de ellos 18 son Profesores Contratados Doctores, 79 son Profesores Asociados y 3 Profesores Ayudantes Doctores.

Cabe destacar que entre todos ellos alcanzan 62 Sexenios, siendo 23 de los 7 Catedráticos de Universidad, 27 de los 33 Profesores Titulares y 7 de los 18 Profesores Contratados Doctores. El Profesor Emérito tenía 5. Las demás figuras docentes no tienen

Sexenios, pero en cualquier caso no han tenido posibilidad de solicitarlo hasta el año 2018 y siguen pudiendo acceder sólo a ellos el colectivo de Profesores Contratados Doctores interinos a parte de los anteriormente mencionados.

El porcentaje de doctores en el curso académico 2016/2017 es de 67,3%.

La tasa de participación en el programa de Evaluación Docente del Profesorado (IUCM-6) ha aumentado paulatinamente. El Centro ha realizado un gran esfuerzo para animar a los profesores a que soliciten su evaluación. El Centro organizó el sistema de realización de encuestas por los alumnos hasta el curso académico anterior. Las encuestas las llevaba a cabo el personal de la Unidad de Coordinación con los mandos provistos por la Oficina de Calidad de la UCM). Por ello, la tasa de evaluación fue muy elevada, del 84,48%. En este curso académico, sin embargo, ~~se~~ la universidad decidió realizar las evaluaciones de forma centralizada ~~en la UCM lo,~~ que ha ~~dificultado~~ alejado del centro el control de la realización de las mismas, que parece afectado negativamente a la tasa de evaluaciones (IUCM-7) respecto el curso pasado, siendo esta vez 29,81%. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, todos los profesores que consiguieron ser evaluados obtuvieron una evaluación positiva (IUCM-8= 100%). En el año actual (que no corresponde a esta memoria) estamos haciendo esfuerzos de manera conjunta con el Vicerrectorado de Calidad para intentar mejorar el indicador IUCM-7.

### 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas (Implantado).

Como se especifica en <https://www.ucm.es/odontologiagrado/estructura-del-plan> y aunque son realizadas intramuros, las prácticas de 5º curso del Grado en Odontología son su *Practicum* y ~~podrían considerarse~~ se consideran prácticas externas a efectos docentes. Estas prácticas (Clínica Odontológica Integrada -COI-) están muy bien valoradas por alumnos y profesores (valoración de 8,5 en escala de 10 por los alumnos), pues en ellas los alumnos tratan a los pacientes de una manera integrada bajo la supervisión directa del profesorado. Las subcomisiones de Coordinación del Grado de 4º y 5º curso han detectado pequeños problemas en su desarrollo como son: el uso reducido por parte de los alumnos del programa Salud en cuanto al registro de tratamientos a los pacientes, desajustes en los horarios, problemas en la adjudicación de pacientes a los diferentes equipos. Estos problemas han pasado a la Comisión de Calidad, que ha promovido reuniones explicativas del programa Salud a los estudiantes, planteando medidas para que se utilice convenientemente, así como reuniones del Decano y el Vicedecano de Clínicas con los profesores de COI.

Las fortalezas y debilidades o carencias detectadas en el Grado en Odontología se detallan respectivamente en los subcriterios 6 y 7 de la memoria.

### 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad. (Implantado).

~~El~~ Desde el Vicedecanato de Grado y Estudiantes, responsable del Programa Erasmus, ~~es la persona del equipo de gobierno del Centro que~~ se hizo el seguimiento de los programas de movilidad Erasmus, Sicue y Séneca durante el curso 2016-17. La persona responsable de los programas de movilidad de profesores y estudiantes en virtud de

convenios establecidos era, en el curso 2016-17, la Vicedecana de Calidad y Relaciones Internacionales.

Para la evaluación de los programas de movilidad Erasmus, Sicue y Séneca contamos con las encuestas que nos proporcionan desde la Oficina Erasmus de la UCM, siendo los resultados en conjunto bastante satisfactorios en cuanto a satisfacción tanto en el aspecto docente como de vivencia del Centro.

Tras la lectura de la encuesta de satisfacción de los alumnos “Erasmus salientes” recibida desde Relaciones Internacionales, la satisfacción general con el programa Erasmus es muy positiva, percibiendo que han alcanzado las metas a conseguir antes de su salida.

Las puntuaciones sobre las instalaciones han sido muy positivas, tanto las aulas, biblioteca, como curiosamente la cafetería; quizás los laboratorios sean las instalaciones menos valorados, pero hay que tener en cuenta que los estudiantes que recibimos no hacen prácticas en laboratorio; únicamente en la clínica que también está muy bien valorada. Respecto a la recepción, se encuentra ampliamente bien atendidos tanto por la oficina Erasmus, como por profesores y compañeros, en un esfuerzo para desarrollar competencias transversales de los estudiantes (siendo todas las puntuaciones de sobresaliente). Además todos valoraron con un 7/10 el trato por los profesores. Además, destacan las respuestas positivas en relación con la mejora que perciben los estudiantes tras esta experiencia en competencias trasversales de desarrollo y evolución personal y social, así como en el aprendizaje del idioma y de la cultura del País de acogida.

También sobre nuestro Centro destacan como muy positivo el apoyo, información y seguimiento de su programa, así como el proceso de reconocimiento y evaluación posterior de sus notas.

En cuanto a los programas de movilidad por convenio entre universidades, se facilita la movilidad de estudiantes a la Universidad de Pennsylvania (Estados Unidos), con la que el convenio se renovó *sine die* en el curso 2015-16.

Desde el curso 2016-17, los alumnos de Odontología podrán solicitar becas dentro de los programas de movilidad por convenio, lo que previamente no podían llevar a cabo porque tampoco se admitían alumnos extranjeros dentro de este marco. Actualmente se admiten alumnos extranjeros (visitantes y por convenio) para cursar asignaturas no clínicas (es decir, que no requieran el trato directo con el paciente), lo que ha abierto posibilidades de movilidad a nuestros alumnos.

Se han firmado convenios con dos empresas privadas para incrementar la financiación de los alumnos que se acogen a los programas de movilidad, que se reparten entre los alumnos Erasmus salientes o los alumnos de intercambio con Pennsylvania, lo que hace más atractiva la movilidad por parte de los alumnos.



Es interesante destacar que la satisfacción con los programas de movilidad de los alumnos en el curso 2015-16 fue de 8,5 sobre 10, altamente incrementada con respecto a la calificación obtenida en cursos previos.

Las fortalezas y debilidades o carencias detectadas en el Grado en Odontología se detallan respectivamente en los subcriterios 6 y 7 de la memoria.

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos). (Implantado).

En relación con las **encuestas de estudiantes** (n=95) en la encuesta de la titulación y ~~n=106~~ en la encuesta nivel Facultad (n=106) se destaca lo siguiente:

La satisfacción de los estudiantes encuestados global tanto con la UCM como con la titulación es de notable (7-7,5). Curiosamente los alumnos de fuera de España valoran la titulación muy satisfactoriamente (9) en comparación con los que residen en Madrid que aunque le dan buena nota es de 7.

El aspecto mejor valorado de la titulación parece ser la integración que se consigue entre teoría con la práctica, que alcanza una mediana de 9. En general los estudiantes encuestados consideran que los objetivos de la titulación son claros y que el número de estudiantes por aula es adecuado (mediana=8). Los estudiantes valoraron con una mediana entre 6 y 7 los siguientes aspectos: el plan de estudios, el nivel de dificultad, la relación calidad-precio, la orientación internacional y la disponibilidad de las calificaciones en tiempo adecuado.

Así mismo, los estudiantes indican una satisfacción entre 6 y 7 en lo que se refiere a que las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos, en que el componente práctico es adecuado, y los contenidos son innovadores y organizados y además no se solapan. El trabajo no presencial es el menos valorado, aunque útil; la mediana es de 6 en este ítem.

En otros aspectos parecen también muy satisfechos como en el hecho de que la formación recibida se relaciona con las competencias (mediana=8), posibilitando acceso al mundo laboral (mediana=8) e investigador (mediana=7) y valoran positivamente tanto al profesorado, como su valor docente (mediana=8) como las tutorías (mediana=7).

Aunque solo el 14,74% de los estudiantes dice haber realizado prácticas extracurriculares, los que sí las han realizado valoran muy positivamente su valor formativo, la atención del tutor, su utilidad y satisfacción (medianas entre 8 y 9).

Solo 1uno de los alumnos encuestados ha participado en programas de movilidad, mostrándose muy satisfecho.

La satisfacción respecto a recursos y medios, actividades complementarias ha sido muy valorada (medianas entre 7 y 8).

Los alumnos están sumamente satisfechos con el prestigio de la Universidad (mediana=9).

Todos estos índices tan altos de satisfacción acaban reflejando una fidelidad, prescripción y vinculación muy altas (medianas entre 9 y 10); es decir, casi todos ellos volverían a realizar estudios en la misma universidad y titulación, lo recomendarían a otros y seguirían siendo alumnos de la misma.

La mejora de la satisfacción de los estudiantes con la titulación y la Universidad ha sido evidente en todos los ítems respecto al año anterior (había notas rondando el 5), Nuestro compromiso es seguir trabajando en el mismo sentido intentando así mantener su satisfacción.

Las **encuestas de Alumnos Egresados** de las que se dispone son las correspondientes al curso 2014-15.

La media de satisfacción con la titulación en este grupo es de 7,6 y la satisfacción con las prácticas externas es de 9, lo que realmente es altamente positivo. El resto de ítems ronda el 7.

Comparando estos resultados con la satisfacción de los alumnos mientras cursan sus estudios, las encuestas de los egresados indican un grado de satisfacción mayor. Probablemente esto sea consecuencia de un mayor conocimiento en estos últimos del mundo laboral y la comparación de la adquisición de sus competencias con respecto a egresados de otras Universidades españolas.

Las **encuestas del profesorado**, muestra una participación mayor que en años anteriores llegando este curso académico a 58 encuestados para nivel titulación y 64 para nivel Facultad.

La satisfacción global es alta (8,1), variando fundamentalmente según categoría docente (rango 5,7 a 9,1). El PDI se muestra muy satisfecho con respecto a la distribución de créditos teóricos y prácticos, los objetivos y el cumplimiento del programa (mediana=9). Sin embargo, continuaremos con el esfuerzo de mejorar la proyección internacional (mediana=6); que, aunque mejor valorada que en años anteriores será un papel muy importante en el que trabajar en años venideros.

Parece también muy satisfecho con el nivel de dificultad del grado, que las evaluaciones estén disponibles en tiempo adecuado, con los fondos bibliográficos y recursos disponibles (mediana=9); siendo el cumplimiento del programa el mejor valorado junto con la formación en las asignaturas que imparte (en ambos, mediana=10). La coordinación de la titulación, así como que el tamaño de los grupos sea el adecuado (mediana=9) y la organización de los horarios docentes (mediana=8) son también aspectos a destacar. Los resultados parecen indicar que los profesores están muy bien

formados y así consiguen preparar muy bien a los alumnos en sus asignaturas, evidenciándose el papel tan importante de la salud bucal en la sociedad española.

Asimismo, el colectivo muestra satisfacción con el apoyo del PAS tanto en los aspectos técnicos y logísticos como en los administrativos (mediana=8).

La relación con los alumnos es quizás el peor valorado en cuanto al aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos se refiere (mediana=5); sin embargo, la adquisición de competencias, el proceso de aprendizaje presencial y autónomo, la evaluación continua, el aprovechamiento de las clases por parte de los alumnos y la satisfacción con los resultados alcanzados están bien valoradas (mediana varía entre 7 y 8); asimismo, el grado de implicación en la docencia es de 7.

Todos estos índices tan altos de satisfacción acaban reflejando una fidelidad, prescripción y vinculación muy altas (medianas entre 8 y 10); indicando que un alto porcentaje de ellos volverían a trabajar como PDI en la misma universidad y titulación, lo recomendarían la UCM para realizar sus estudios a los estudiantes.

Las **encuestas del PAS** (n=31): ~~La~~ solicitud repetida a este colectivo de que completen las encuestas de satisfacción parece estar mejorando la participación, aun así continuaremos estimulando la participación de este colectivo.

El personal encuestado muestra estar contento con el *conocimiento de sus funciones y responsabilidades* (mediana=7), y fundamentalmente con la comunicación con responsables académicos, profesorado, servicios centrales, alumnado (mediana entre 7,5 y 8) y sobre todo con otros compañeros de servicio (mediana=9), encontrándose que la comunicación con la Gerencia es ~~un poco más baja pero~~ aceptable (mediana=6).

Se aprecia el esfuerzo desde la Gerencia del Centro en realización de cursos para PAS, ya que ha aumentado la valoración respecto a años anteriores (mediana =6 en el “*plan de formación*” y de 7 “*servicios en riesgos laborales*”). Con respecto a los espacios de trabajo y los materiales utilizados están muy satisfechos, igualmente lo están con la seguridad de las instalaciones (mediana=8).

El PAS conoce sus funciones y responsabilidades y consideran bien organizado su trabajo (mediana=9). Su formación para dichas tareas y conocimientos y habilidades en el trabajo son también muy bien valoradas (mediana entre 8 y 9).

La *satisfacción global con el trabajo* es de 7,55, cifra bastante alta y superior a la del año pasado; y aunque mejorable, indica que en términos generales la satisfacción de este sector del personal del Centro es muy aceptable y superior a otras áreas de Ciencias de la Salud (6,9). Curiosamente, el PAS que trabaja a tiempo parcial muestra una satisfacción mayor (8,7) que los que lo hacen a tiempo completo (7,4).

Cabe destacar su insatisfacción con el tamaño de la plantilla existente que consideran insuficiente (mediana=5).

Finalmente, su compromiso respecto a la UCM y a la Facultad es muy alto en los 3 aspectos valorados: fidelidad, prescripción y vinculación muy altas (medianas entre 8 y 9).

La satisfacción con la titulación del **agente externo** es muy alta, obteniendo una calificación de 9 en todos los ítems: metodología de trabajo de la Comisión de Calidad, desarrollo y evolución del título y satisfacción global con su actividad.

Otro colectivo que no aparece en esta memoria pero que en nuestra titulación es importante, es el **paciente**. En diciembre de 2016, se realizaron encuestas de satisfacción a los pacientes de la Clínica Odontológica. Se realizó a todos los pacientes adultos que acudieron a la Clínica (siempre que no se tratara de una primera consulta), a lo largo de la semana del 12 de diciembre de 2016, con un total de 63 cuestionario rellenos. El aspecto mejor valorado fue el respeto en la atención sanitaria recibida por parte de los dentistas en formación (sólo un 1,6% la considera mejorable), seguida de la Información recibida por el personal auxiliar (6,3% considera que es mejorable) y sólo el 12,7% consideraba mejorable la exhaustividad en el examen durante la atención sanitaria.

El 18,6% consideró que es mejorable la Información recibida por el dentista en formación y en relación a las instalaciones de las consultas odontológicas el 30,6% de los encuestados consideran que eran mejorables. Los aspectos peor valorados fueron el tiempo de espera de los pacientes (lo consideró mejorable el 75,4%), los precios (49,3 % lo consideró mejorable) y el horario de atención al paciente (46,7% lo consideró mejorable). El promedio de la valoración general es de 4,24 (en una escala de 5), que se considera muy positivo.

### 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida. (Implantado).

Los datos disponibles relativos a la inserción laboral de los egresados corresponden a aquellos que acabaron sus estudios en el curso 2013/2014. De los 68 encuestados, la tasa de afiliación es del 52,9% en el primer año, ~~pero~~ sube a un 61,8% en el segundo año. Un alto porcentaje de los egresados decidieron darse de alta como autónomos durante el primer año (58,3%). Si bien el primer año el 40% de los contratados lo hicieron de forma indefinida, el 26,3% del total continuaron con este tipo de contrato en el segundo año. Cabe destacar el porcentaje de egresados trabajando a tiempo completo es mucho menor que los que lo hacen a tiempo parcial. Este hecho que parece podría ser un inconveniente, a su vez les concede la oportunidad de optar por una formación posgraduada, hecho muy interesante en esta titulación.

No se han podido adjuntar a la memoria las encuestas de inserción laboral realizadas a los estudiantes del Grado en Odontología ya que aún no han sido recibidas en el momento de ~~cerrar esta memoria~~cerrarla, si bien esperamos recibirlas en un corto espacio de tiempo.

### 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones. (Implantado).

Se han continuado ideando estrategias informativas para el conocimiento de los canales ya existentes, así como la creación de nuevos canales y tres vicedecanatos distintos (el de Calidad, el de Grado y el de Clínicas) junto con la Gerente del Centro están trabajando de forma conjunta para mejorar los sistemas de comunicación de todos los colectivos. Estos aspectos están detallados en el apartado correspondiente.

En la Memoria de Grado en Odontología verificada se establece que las eventuales reclamaciones que pudieran tener los actores implicados en la titulación serán formuladas en cualquier momento por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad.

Se ha establecido un buzón de sugerencias y quejas en la página web del Centro (<https://odontologia.ucm.es/quejas-y-sugerencias>). Sin embargo, aunque se ha publicitado a todos los sectores la existencia de este buzón a través del canal de comunicación “El Decano informa”, no se ha recibido ninguna queja/sugerencia por esta vía de acceso al Decanato.

Para los alumnos, el Centro tiene creado y en funcionamiento un Sistema de tutorías personalizadas diferentes a las tutorías académicas (<https://www.ucm.es/odontologiagrado/presentacion-del-sistema-tutorial-personalizado>), que permite detectar quejas directas de los alumnos a través del profesor-tutor. Tras contactar con los alumnos que tutoriza mediante correo electrónico, se establece una reunión con cada uno de ellos a fin de conocer cómo van desarrollando el curso y si tienen algún problema que pueda afectar su desempeño académico. El tutor elabora un informe anual, que es enviado electrónicamente a la Unidad de Coordinación del Centro (<https://www.ucm.es/odontologiagrado/informes-de-tutorizacion>). Si las quejas requieren actuación del Centro, el Vicedecanato de Calidad es informado inmediatamente desde la Unidad de Coordinación.

Consideramos que los sectores implicados en nuestra Facultad no tienen costumbre de realizar quejas por escrito, al ser un centro pequeño donde los representantes de los estudiantes, los propios estudiantes, los profesores y el PAS tienen acceso directo y cercano a los cargos académicos y a la Gerencia sin ninguna dificultad y, por lo tanto, suelen realizar sus peticiones y quejas de un modo verbal y directo. La existencia del sistema de Mentorías, además del sistema de tutorías personalizadas, ofrece a los representantes de estudiantes la posibilidad de expresar sus quejas en todas las comisiones y subcomisiones, así como en Consejos de Departamento. Por otro lado, hay una disposición permanente del Vicedecanato de Estudiantes y el Decano del Centro, por lo que pensamos que hay suficientes espacios para el planteamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.

En cuanto a los profesores, los responsables de las asignaturas son convocados dos veces al año por la Subcomisión de Coordinación de Grado, todos los cursos del grado de 1º a 5º y allí plantean sus quejas y sugerencias. En ellas se debaten y se proponen soluciones para ellos, que después pasan a la Comisión de Coordinación de Grado.

Todas las sugerencias, quejas y reclamaciones quedan resueltas por estas vías para estos colectivos. En cuanto a los pacientes, se recibieron 42 comunicaciones de pacientes relacionadas con la actividad clínica, incluyendo reclamaciones, ya sea con componente de devolución económica (9), o solo como quejas (24); y solicitudes de diverso tipo, de historiales (7) u otros (1). Finalmente, hubo un comentario/sugerencia.

De las 42, 36 se recibieron directamente en la oficina de Atención al Paciente, dos por carta convencional, dirigida al Vicedecano o al Título Propio afectado; una, mediante denuncia en el juzgado; y las tres restantes por llamada y/o email, al rectorado (dos) o al decanato (una).

Además de estas sugerencias, quejas y reclamaciones registradas hemos analizado las respuestas abiertas de los cuestionarios de satisfacción realizados a pacientes. Se recibieron 13 comentarios o sugerencias relacionadas con los precios, los días de atención, horarios de atención al paciente (sugieren la ampliación del horario desde las 9 de la mañana y horarios de tarde), tiempos de espera hasta la primera consulta, un paciente considera que se realizan demasiadas radiografías y dos de los encuestados afirman estar satisfechos con el servicio recibido. El promedio de la valoración general es de 4,24 (en una escala de 5), que se considera muy positivo. El Vicedecanato de Clínicas está trabajando para incorporar estas sugerencias.

#### **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.**

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.

El artículo 24.2 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, dispone que las universidades deberán proceder a la renovación de la acreditación de sus títulos universitarios oficiales de Grado. De conformidad con lo anterior, vista la solicitud de renovación de la acreditación del título universitario oficial de Graduado o Graduada en Odontología por la Universidad Complutense de Madrid, presentada por la Universidad Complutense de Madrid, considerando que se han cumplido los trámites previstos en la legislación mencionada, y analizado el informe, de carácter favorable, emitido por la Fundación para el Conocimiento Madrid+Madrid, el Consejo de Universidades, a través de su Comisión de Verificación y Acreditación, en su sesión del día 15 de septiembre de 2017, resolvió: Renovar la acreditación del título universitario oficial de Graduado o Graduada en Odontología por la Universidad Complutense de Madrid.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

El Informe final de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título concluye con una serie de Puntos Fuertes y Buenas Prácticas y de recomendaciones.

En este informe final se incluye:

- El criterio número 5 (PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS) como Punto Fuerte y Buena Práctica: “La dotación de recursos e instalaciones disponibles, poniendo especial énfasis en la Clínica Integrada, lo que garantiza la consecución de la orientación profesional que ha de desarrollar el estudiante de esta titulación.”
- Como Recomendaciones figura “Completar y actualizar la información de las guías docentes de forma que todas incluyan las actividades docentes y las competencias a adquirir por los estudiantes” dentro del criterio número 2 (Información y Transparencia”).

En el punto 4.5 se detallan las acciones necesarias para llevar a cabo la Recomendación apuntada en este apartado.

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

El informe del Vicerrectorado en relación con la memoria de seguimiento del curso 2015-16 considera que algunos subcriterios ~~de distintos criterios~~ se “cumplen parcialmente”. Es el caso de los apartados 4 y 7 del subcriterio 3 y del apartado 1 del subcriterio 6, cuyas recomendaciones se incorporan a continuación.

En el apartado 4 (Análisis de la calidad de los programas de movilidad) del subcriterio 3, se recomendaba: “Realizar estudios de análisis cualitativo de las encuestas de grado”. Se ha solicitado a la Oficina Erasmus las encuestas que pudieran haber recibido del programa de movilidad y se ha realizado un análisis detallado en el apartado 3.4 de esta memoria.

En el apartado 7 (Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones) del subcriterio 3, se recomendaba: “Describir el sistema de flujo de comunicación y analizar las quejas y resumir las medidas adoptadas“. Se han ideado estrategias informativas para el conocimiento de los canales ya existentes, así como la creación de nuevos canales y tres vicedecanatos distintos (el de Calidad, el de Grado y el de Clínicas) junto con la Gerente del Centro están trabajando de forma conjunta para mejorar los sistemas de comunicación de todos los colectivos. Estos aspectos están detallados en el apartado correspondiente.

En el apartado 1 (Se identifican las fortalezas con las que cuenta el título) del subcriterio 6 se recomendaba: “Elaborar un plan para el mantenimiento de las fortalezas

detectadas.” Se le ha dado mayor importancia al mantenimiento de las fortalezas detectadas implementándose un plan para ello. La información está detallada en el apartado correspondiente.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

El plan de mejora planteado en el curso 2015-16 se incluye a continuación, especificando su estado en julio de 2016 (última reunión de la Comisión de Calidad del Grado del curso 2015-16).

#### ESTADO DEL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD 2015-16



PROPUESTA	ESTADO
Incrementar la impartición de conferencias científicas (Aula Científica) para profesores y alumnos.	Se va a organizar un ciclo de charlas de directores de Grupos de Investigación del Centro para estudiantes de posgrado
Organizar Cursos de Formación de profesorado, PAS y alumnos	<p>Se ha organizado un curso para profesores sobre enseñanza por competencias en enero de 2017. Hubo 100 inscritos y se realizaron dos ediciones del curso.</p> <p>Se está organizando un curso para profesores sobre actividades no presenciales para mayo de 2017.</p> <p>Se solicita al PAS informen sobre los cursos en los que están interesados.</p> <p>Está prevista una mesa redonda sobre salidas profesionales y claves de éxito en Odontología para mayo de 2017, destinada a alumnos de Grado y Posgrado</p> <p>A través de la Oficina de Prácticas y Empleo, se pretende organizar talleres sobre empleabilidad para alumnos de Grado y Posgrado</p> <p>Para el PAS, en coordinación con la empresa Lácer, se ha organizado un curso sobre: "COMUNICACIÓN Y EFICACIA CON EL PACIENTE" el 10 de mayo de 2017.</p>
Seguir instando al profesorado a solicitar proyectos de innovación educativa y participar en la evaluación docente del profesorado	Se hará cuando salgan las convocatorias del curso próximo
Finalizar el trabajo realizado en el marco del proyecto de innovación educativa INNOVA_GESTIÓN (nº 47)	<p>Se van a establecer reuniones del GT para analizar los contenidos excesivos y/o ausentes desde el punto de vista clínico (17 mayo)</p> <p>Se establecerán reuniones de los profesores de básicas entre sí (a continuación de la reunión anterior) y de los de Microbiología, Periodoncia I, etc., entre sí.</p> <p>Se está solicitando a las subcomisiones de coordinación del Grado por curso envíen comentarios sobre el informe preliminar.</p> <p>Se elaborará un informe final sobre el diagnóstico del estado actual del Plan de estudios.</p>
Iniciar las actuaciones necesarias para modificar el plan de estudios	A cargo del Vicedecanato de Grado
Sugerencia de crear una comisión de seguimiento y mejora del plan de estudios	Una vez el GT del PIE 47 haya terminado su actividad, se debe valorar la posibilidad de crear una Comisión de Seguimiento y Mejora del Plan de Estudios o darle este cometido a la Comisión de Coordinación del Grado...
Animar a los distintos sectores implicados en la titulación a responder las encuestas de satisfacción	Se hará cuando salga la convocatoria del curso próximo. Se buscarán estrategias de incentivación para que se incremente la participación en las encuestas.
Mejorar el sistema de comunicación entre el Decanato del Centro y los diferentes sectores implicados en la titulación	El Decanato va a poner en marcha su presencia en las redes sociales
Solucionar los puntos débiles que se especifican en la tabla de quejas y debilidades	Se analizan en la Comisión de Calidad de Grado.

4.5.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

Como mencionábamos en el apartado 4.2 la única Recomendación que figura en el Informe final de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título es la de “Completar y actualizar la información de las guías docentes de forma que todas incluyan las actividades docentes y las competencias a adquirir por los estudiantes” dentro del criterio número 2 (Información y Transparencia”).

Específicamente la valoración global al criterio número 2 es la que se detalla a continuación: “La Universidad Complutense de Madrid pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del Grado en Odontología como plan de estudios, calendarios, exámenes, horarios, plantilla de profesorado, entre otros. Además, cabe destacar que se hacen públicos, a través de la web del Grado en Odontología, los procesos de gestión que garantizan su calidad, de forma que aparecen no sólo los informes relacionados con el seguimiento del título sino también los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas hasta el momento a todos los colectivos implicados con el título, junto con otros indicadores de resultados, como los referidos al Programa Doctencia (2015-2016). En este sentido, se hace notorio el esfuerzo, por parte de la Universidad Complutense de Madrid y concretamente por la Facultad de Odontología, por alcanzar un grado de información y transparencia adecuados hacia los estudiantes. Con respecto a las guías docentes de las asignaturas, se recomienda completar y actualizar la información en todas ellas, pues en algunas no aparece información sobre las actividades docentes previstas para el aprendizaje así como las competencias a adquirir por el estudiante.”

Como esta resolución ha sido posterior a la última Comisión de Calidad del curso 2016/2017 (celebrada el día 12 de julio de 2017) estamos trabajando en este curso académico 2017/2018 en las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones. Desde el Vicedecanato de Grado, se están completando la información sobre las competencias generales y específicas de todas las asignaturas e incluyendo la distribución de la no presencialidad.

## **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

### 5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

El Grado en Odontología se organiza siguiendo una estructura mixta en módulos, materias y asignaturas, con una organización semestral (30 créditos por semestre) durante 5 cursos académicos (60 créditos por curso en 10 semestres). La estructura del plan de estudios del Grado en Odontología viene recogida en: <https://www.ucm.es/odontologiagrado/estructura-del-plan>

En relación con lo especificado en la memoria de verificación, en el curso 2016-2017 no ha existido modificación alguna.

Se está planteando en la actualidad la modificación del Trabajo de Fin de Grado para que refleje mejor la evaluación de las competencias que el estudiante debe alcanzar al finalizar su grado. Asimismo, se está trabajando en el control de los solapamientos del contenido entre distintas asignaturas. Ambos aspectos están en proceso durante el año académico actual, pero no en el que se refiere esta memoria.

#### 5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

Tampoco se ha realizado ninguna modificación de esta naturaleza que afecte al Grado.

### **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

A continuación se detallan las fortalezas que este Centro considera tiene la titulación de Grado en Odontología de la UCM:

#### *1.- La calidad del profesorado de la titulación.*

Como se refleja en el Informe final de la renovación de la Acreditación del Grado al que nos hemos referido en el criterio 4: “cabe señalar que el profesorado de esta titulación logra unas buenas valoraciones por parte de los estudiantes del grado, en las encuestas de satisfacción, situándose de media, entre el curso académico 2010-2011 y 2015-2016, en un valor próximo a 7.5, en una escala del 1 al 10 y bajo el principio de cautela ante la falta de representatividad en el tamaño de la muestra de las encuestas. En cualquier caso, esta tendencia se ha visto refrendada en las audiencias con estudiantes y egresados”.

El profesorado permanente imparte casi la mitad de los créditos impartidos. El porcentaje elevado de profesores de carácter no permanente y su alta carga docente se deben a las características del título, con un elevado componente de prácticas clínicas (desde tercer curso), que precisa docentes con mucha actividad clínica externa, para lo que está concebida, sobre todo, la figura de profesor asociado. Estos profesores imparten casi la mitad de los ECTS de la titulación.

Si bien el informe también refleja que el personal académico que imparte docencia es suficiente; ~~pero, desafortunadamente aunque~~, después de este informe, hemos sufrido recortes en el número de profesores ~~con los que han hecho todos los esfuerzos para~~ que la ratio profesor-alumno ~~ha dejado de ser uno de los puntos fuertes de la titulación no se vea disminuida, salvo excepciones que está previsto eliminar.~~

El ratio profesor/alumno que para las prácticas clínicas solía ser uno de los puntos fuertes de la titulación se ha visto levemente mermado por esta iniciativa; pero la

calidad del profesorado sigue siendo una fortaleza importante. Todos los profesores de esta titulación destacan por su especialización y competencia en las asignaturas que imparten. Los profesores permanentes tienen muchos años de actividad en la Universidad y la mayoría de los contratados (asociados o no asociados) poseen muchos años de experiencia en la clínica y en la universidad. De hecho, de los quince profesores asociados que este año ha estabilizado la Universidad a la figura de contratado doctor por méritos, cinco son de la Facultad de Odontología.

La asignación de la docencia está establecida de forma que los profesores de asignaturas básicas y médicas generales corresponde a profesores de Departamentos externos a la Facultad de Odontología, que imparten asignaturas de igual área a estudiantes del Grado en Medicina. Estos profesores pueden estar adscritos a la Facultad de Odontología o no, pero en este último caso se intenta que sean siempre los mismos profesores los que imparten la docencia en Odontología, de forma que se especializan en ella.

Según los indicadores proporcionados por el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la UCM (IUCM-8), estos profesores tienen 100% de evaluación positiva en el proceso de evaluación docente del profesorado, muy similar al de cursos anteriores.

## *2.- La calidad del personal de apoyo y los recursos materiales del Centro:*

El Grado en Odontología cuenta con todo el personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Odontología. Este personal es especialmente importante para las actividades que desarrollan los alumnos en la clínica, dedicándose una gran cantidad de este personal de apoyo a este fin (soporte en las clínicas, esterilización, citas a pacientes, apoyo a recepción, etc.). Igualmente se destina personal con apoyo fundamental al Grado, entre otros, al Servicio de Secretaría (matriculación, traslados, solicitud de títulos, etc.); Servicio de Biblioteca (préstamo; mediateca, etc.); Gerencia y Unidad de Coordinación (organización y reserva de espacios, programa Docentia, información desde los vicedecanatos a alumnos y profesores); Aula informática; Audiovisuales; Atención al paciente. Todos los servicios relacionados con estudiantes tienen alta motivación y son bien valorados por los mismos.

El edificio de la Facultad de Odontología de la Universidad Complutense fue completamente remodelado a principios de la década de los años 90, por lo que sus instalaciones son relativamente nuevas y permiten una más que correcta integración de la docencia. En el enlace <https://www.ucm.es/odontologiagrado/recursos> aparecen reflejados todos los recursos materiales con los que cuenta el Centro, junto con su capacidad y utilización.

### **-AULAS Y SEMINARIOS**

Las aulas y seminarios están equipados con diversos medios audiovisuales (incluidas pizarras electrónicas en los seminarios y video-proyector digital), lo que permite a los profesores utilizar distintas metodologías docentes. Parte de los seminarios se ha modificado recientemente, reduciendo su tamaño para adecuarlo a grupos más

pequeños, lo que en ocasiones es necesario para la docencia actual. Recientemente, se ha incrementado el número de seminarios en uno más sobre los ya existentes.

#### -INSTALACIONES PRE-CLÍNICAS

Los laboratorios tecnológicos (dos) sirven para impartir la mayor parte de las prácticas pre-clínicas del Grado para alumnos de 1º, 2º y 3er. curso. También se usan en asignaturas optativas de 4º y 5º cursos. Constan de las aulas donde se ubican los puestos de trabajo y de los propios laboratorios. Están dotados de fantomas a los que se pueden fijar los diversos tipodontos para la realización de las distintas prácticas, así como aparataje de rayos X.

El Gabinete de Simulación Clínica posee un modelo-robot para el entrenamiento de la RCP y otras técnicas, pruebas y métodos de atención médica.

La Facultad pone a disposición de los alumnos ocho unidades de simulación Simodont, que les permite adquirir de forma virtual destreza en el manejo del instrumental que se emplea en clínica en la realización de cavidades dentales y otros procedimientos. De ellos, cuatro se han adquirido recientemente, dada la importancia que sabemos que tienen para la docencia práctica pre-clínica y su proyección de futuro.

#### -INSTALACIONES CLÍNICAS

Hay dos clínicas principales situadas en la tercera planta, cada una con más de sesenta sillones, para uso de las prácticas clínicas del Grado.

El servicio sanitario en su conjunto ha obtenido recientemente (24-5-2017) la certificación ISO 9001:2015.

Recientemente se ha puesto en funcionamiento el Gabinete Multimedia, que consta de dos boxes de atención al paciente, equipados con los últimos medios audiovisuales, para la retrasmisión en directo de las intervenciones efectuadas, tanto de forma interna como externa.

#### -SERVICIOS DE APOYO

Los Servicios de Radiología, Recepción de pacientes, Esterilización y el Almacén de materiales odontológicos constituyen recursos de soporte de las actividades clínicas de los estudiantes de los últimos cursos.

#### -AULA DE INFORMÁTICA

El aula de informática permite a los alumnos tener acceso a ordenadores personales para realización de sus trabajos personales, así como para acceder a internet. La Facultad, las aulas y otros recursos didácticos disponen de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, incluyendo acceso Wi-Fi en todo el edificio.

#### -BIBLIOTECA Y HEMEROTECA

La biblioteca es un buen centro de aprendizaje. La de la Facultad de Odontología dispone de todos los libros de texto recomendados por los profesores en sus asignaturas, así como de todas las revistas científicas incluidas en el Journal of Citation Reports del

campo de conocimiento, además de otras nacionales e internacionales, que los estudiantes pueden precisar para llevar a cabo los trabajos que los profesores les proponen. Mediante los terminales de ordenador el estudiante puede buscar los distintos fondos bibliográficos de la biblioteca, así como acceder a las principales bases de datos informatizadas a través de la red informática.

La biblioteca del Centro está situada en la planta baja y dispone de las siguientes secciones:

- Oficina de Administración y Dirección
- Sala de Lectura
- Biblioteca de Revistas
- Sala de Consulta a la Base de Datos
- Mediateca
- Sala de Almacenaje

En la Biblioteca los alumnos y profesores del centro, en horario continuo de 09:00 a 21:00, pueden utilizar los siguientes servicios:

- Préstamo a domicilio
- Lectura en sala
- Servicio de Préstamo Inter-bibliotecario
- Servicio de Información Bibliográfica y Referencia
- Servicio de Formación de Usuarios y Extensión Bibliotecaria
- Servicio de Acceso a Bases de Datos
- Servicio de Adquisiciones
- Servicio de Reprografía

La Comisión de Biblioteca del Centro es una comisión delegada de Junta de Facultad, en la que están representados los Departamentos con docencia del Centro y los alumnos, y tiene como función realizar cada año un estudio de los fondos bibliográficos disponibles y proponer a la Junta de Facultad la actualización necesaria de los mismos, de acuerdo a las nuevas necesidades que vayan surgiendo.

Finalmente, se ha hecho un esfuerzo por poner a punto dispositivos adecuados para salvar escaleras y otros obstáculos a las personas con discapacidad. El Centro tiene nombrado un Coordinador de Personas con Diversidad: la Profesora. Paloma Planells del Pozo.

### *3.- Las prácticas clínicas:*

Se ha reestructurado la organización de la Clínica General (correspondiente a los cursos 4º y 5º), introduciendo cambios sustanciales que han supuesto una mejor apreciación de la actividad de la misma por parte de alumnos y profesores. De esta manera, la organización de las prácticas clínicas de la Titulación constituye un punto fuerte de la misma. Este cambio ha sido resultado del análisis de las quejas presentadas por los alumnos y los profesores, detectados por la Comisión de Calidad del Grado, subcomisiones de coordinación de Grado por curso y la Comisión de Coordinación del Grado. En el documento "Procedimientos, Normativas y Protocolos en la Clínica de

Grado- <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1118-2015-09-03-03Procedimientosnormativasyprotocolos14-1528.pdf> se establece el modo de uso de la Clínica General por alumnos y profesores.

#### *4.- El sistema de Tutorías personalizadas:*

Implantado hace ya varios años, se organiza de forma que entre todos los profesores del Centro con dedicación permanente se tutoriza a todos los alumnos, asignándosele a cada profesor 7-8 alumnos/curso académico. Este sistema, que incluye la elaboración de un informe anual, permite detectar problemas de los alumnos que alteren su actividad académica y quejas relativas a la titulación, luego analizadas por la Comisión de Calidad y resueltas por la Comisión de Coordinación del Grado y Junta de Facultad, en su caso.

#### *5.- Rapidez en la detección de problemas, quejas y sugerencias de los alumnos, PDI y PAS.*

Ello es por ser un centro pequeño con alto grado de comunicación. Los problemas se detectan bien por el Sistema de Tutorías Personalizadas, directamente a través del Vicedecanato de Estudiantes, la Gerencia del Centro y el Decano, así como en la Comisión de Coordinación del Grado y subcomisiones de coordinación, la Comisión de Calidad y la Junta de Facultad, donde hay representantes de los alumnos.

#### *6.- Uso del Programa SALUD*

Para gestión de pacientes y de la docencia y evaluación de los alumnos, en los cursos con carga clínica, lo que supone centralización y rapidez en la gestión de estas actividades, así como registro de todas las actividades desarrolladas por los alumnos en asignaturas clínicas y sus profesores. Este Programa Salud está en continua revisión, incorporando y desarrollando diferentes funciones en pos de un uso más eficaz y completo.

#### *7.- Radiología Digital implantada en la Clínica del Centro, que facilita la actividad clínica de los alumnos.*

## PLAN DE MANTENIMIENTO DE FORTALEZAS

1. Mantener la calidad del profesorado: Para mantener esta fortaleza se pretende organizar/continuar la organización de cursos de formación para el profesorado y cursos específicos para ayudarles a conseguir la acreditación a figuras docentes superiores por parte de ANECA. Además, se plantea que reciban cursos en inglés para primero mejorar sus prioridades profesionales y además para aumentar la internalización de la Docencia. Se anima a los profesores a realizar cada año su evaluación de Docencia, que es positiva en el 100% de los profesores con valoración de excelente en varios de ellos.
2. Mantener la calidad de personal de apoyo: sus servicios son imprescindibles en esta titulación.  
Mantenemos cursos de formación para el PAS que estimulan sus actividades laborales a diario
3. Las instalaciones clínicas y preclínicas se mantienen con todos los avances tecnológicos que se habían implantado, renovando sillones dentales. La alta calidad de la clínica necesita un gran servicio de Radiología, esterilización, almacén de materiales que revisan sus sistemas periódicamente. La tecnología que va surgiendo se va incorporando paulatinamente, por ejemplo, se acaba de incorporar microscopios operatorios en la clínica.  
Además Como ya se ha mencionado, se ha conseguido la certificación ISO 9001:2015 de la ~~clínica odontológica~~ los servicios clínicos odontológicos y se siguen haciendo todos los esfuerzos para su renovación.
4. Los laboratorios tecnológicos continúan dotándose de fantomas en cabezas semejantes a pacientes, dando gran nivel de práctica preclínica a los estudiantes.
5. La biblioteca es de las más amplias de la UCM y permite acceder a la información tanto de revistas científicas, como de fondos bibliográficos y bases de datos. Cada año actualiza dichos fondos bibliográficos, a través de la Comisión de biblioteca de centro
6. Modificación de la clínica General en función de las necesidades de la docencia, para mejorar trabajo de estudiantes y profesores, desde el Vicedecanato de Grado y a través de la comisión de coordinación de grado y las subcomisiones.
7. Sistema de tutorías personalizadas, se mantiene para obtener información de los problemas de los alumnos y resolverlos en las distintas comisiones de grado. Se trabaja para reforzar el sistema.
8. Programa Salud: permite el conocimiento de todos los pacientes desde el punto de vista administrativo y clínico. Se le introducen nuevas aplicaciones que permiten mejorar el tratamiento de los pacientes y funcionamiento integrador de la clínica.



	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	Todos los colectivos están bien representados. Igualmente lo están todos los departamentos del Centro.	Ver subcriterio 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar con las reuniones periódicas.</li> <li>- Fomentar la intervención de todos los miembros pertenecientes a los distintos colectivos.</li> </ul>
<b>Indicadores de resultado</b>	ICM-4, ICM-7, IUCM-1, IUCM-8	Ver apartado 2 en SUBCRITERIO 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener y fomentar la calidad del profesorado, personal de apoyo, recursos materiales y servicios como se describe en el siguiente apartado de esta tabla.</li> </ul>
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	Calidad del Profesorado de la Titulación	Ver apartado 1 y subcriterio 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener el profesorado actual</li> <li>- Fomentar la mejora de la calidad docente mediante Jornadas de formación.</li> <li>- Ofrecer cursos en inglés para mejorar sus prioridades profesionales y aumentar la internalización de la Docencia.</li> <li>- Animar a solicitar la evaluación en Docencia</li> </ul>
	Calidad del Personal de Apoyo	Ver apartado 2 subcriterio 3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener la calidad de personal de apoyo mediante cursos de formación para el PAS que estimulan sus actividades laborales a diario</li> </ul>
	Instalaciones clínicas y preclínicas	Ver punto 2 de este apartado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener y fomentar la adquisición de todos los avances tecnológicos</li> </ul>
	Fondos bibliográficos e instalaciones/recursos didácticos	Ver punto 2 de este apartado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento y actualización de fondos bibliográficos.</li> <li>- Adquisición de nuevos recursos físicos y electrónicos.</li> </ul>

	Sistema de tutorías personalizadas	Ver punto 4 de este apartado y subcriterio 3.7	- Refuerzo de las mismas
	Rapidez en la detección de problemas, quejas y sugerencias de los alumnos, PDI y PAS.	Ver punto 5 de este apartado y subcriterio 3.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al ser un centro pequeño, la comunicación es relativamente sencilla. Las acciones de mantenimiento de esta fortaleza van encaminadas a fomentar la comunicación.</li> <li>- Específicamente con los alumnos: Fomentar reuniones verticales para que libremente expongan sus quejas. Encargar al delegado valoraciones periódicas del colectivo que se expongan en las diferentes Comisiones.</li> </ul>
<b>Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	Inducen a la reflexión y a perseguir la excelencia	Ver subcriterio 4	- Continuar analizando y cumpliendo las recomendaciones que proponen
	El informe final de la renovación de la Acreditación específica como punto fuerte <b>PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>	Ver subcriterio 4	- Las acciones citadas anteriormente referente a los sistemas para la mejora de la calidad del título

**SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.**

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

	<b>Puntos débiles</b>	<b>Causas</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable de su ejecución</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Realizado/ En Proceso/ No realizado</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<b>No encontrados</b>	-	-	-	-	-
<b>Indicadores de resultado</b>	<b>IUCM-7: Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente. Ha bajado al 29,81%</b>	<b>Hasta este curso académico el Centro organizaba el sistema de realización de encuestas por los alumnos. En este curso las evaluaciones se realizan de forma centralizada en la UCM lo que ha dificultado el control de la realización de las mismas.</b>	<b>Análisis de GEA para detectar los datos que recibe el Vicerrectorado de Calidad y solución de errores.</b>	<b>Vicedecanato de Calidad</b>	<b>Curso 2017/18</b>	<b>En proceso</b>
	<b>ICM-8: Tasa de graduación ha bajado respecto a años anteriores: 65,51. Los años anteriores rondaba el</b>	<b>Todos los estudiantes que no hayan superado las asignaturas clínicas del curso anterior no pueden acceder al último curso y por</b>	<b>Análisis de las asignaturas con más suspensos que bloquean el paso a la Clínica Odontológica Integrada y observar evolución en el</b>	<b>Comisiones de Coordinación</b>	<b>Cursos 2017/18 y 2018/19</b>	<b>No realizado</b>

	70%, pero ha bajado este curso	tanto estas incompatibilidades frecuentes les impide graduarse.	próximo curso por si es algo puntual			
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	Se hizo un análisis del Plan de Estudios y se encontraron solapamientos y/o ausencias de contenidos.	Durante el Curso 2013-14 el Grado se estuvo implantando. Desde entonces se ha ido evaluando la docencia.	Se realizó una propuesta de mejora del mismo y se está ejecutando	El Centro	Curso 2017/18 y sucesivos	En proceso.
	Todavía es escasa la tasa de encuestas de satisfacción por parte del alumnado, PDI y PAS	Falta de incentivos en estos colectivos para llevarlas a cabo	Idear estrategias que incentiven la realización de las encuestas por los diferentes colectivos	Vicedecanato de Calidad	Curso 2017/18 y sucesivos	En proceso
	Percepción escasa del modo de canalizar las quejas y reclamaciones de los sectores implicados	Falta de suficiente información de la existencia de estos canales	Se han ideado estrategias informativas para el conocimiento de los canales ya existentes, así como la creación de nuevos canales	Vicedecanato de Calidad Vicedecanato de Grado Vicedecanato de Clínicas Gerencia	Curso 2017-18 y sucesivos	En proceso
	Escasa internacionalización de la titulación	- Escasa impartición de docencia en inglés -Admisión no pertinente de alumnos extranjeros en cursos clínicos por	- Incentivar la docencia de grupos en inglés - Dar cursos en inglés a profesores	UCM Vicedecanato de Calidad y Relaciones Internacionales	Curso 2017-18 y sucesivos	En proceso

		involucrar tratamiento con pacientes	- Favorecer la movilización tanto de profesores como alumnos.			
	Uso mejorable por parte de los alumnos del programa Salud en cuanto al registro de tratamientos a los pacientes	Escasa motivación por parte de los alumnos para completar los registros	Establecer medidas de incentivación del uso del programa; realizar cursos de uso del Programa Salud	Vicedecanato de Clínicas	Curso 2017-18	Realizado
	Problemas en la adjudicación de pacientes a los diferentes equipos	Escasez de pacientes, sobre todo infantiles	Incrementar los convenios con distintos organismos y organizaciones. Crear la figura de Director de Clínicas. Establecer protocolos de adjudicación de pacientes a los equipos de profesores y estudiantes en las clínicas de 4º y 5º	Vicedecanato de Clínicas Decano Profesores de Clínicas	Curso 2017-18	En proceso
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento	Recomendaciones a diferentes puntos de las Memorias de Seguimiento de la UCM y Fundación para	Interpretación de los diferentes puntos	Se han incluido respuestas a todos los ítems solicitados en esta Memoria de Seguimiento	Vicedecanato de Grado y Vicedecanato de Calidad	Curso 2016/2017 y 2017/2018	En proceso

	el conocimiento Madri+D					
<b>Modificación del plan de estudios</b>	No se han hecho modificaciones en el plan de estudios que involucren a las materias del Grado. Las modificaciones correspondientes a la temporalización de las asignaturas, reflejadas en el apartado 5.1., no constituyen puntos débiles.	-	-	-	-	-

**MEMORIA APROBADA POR COMISIÓN DE CALIDAD DE GRADO DEL CENTRO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018**  
**MEMORIA APROBADA POR JUNTA DE FACULTAD DEL CENTRO EL DÍA 13 DE MARZO DE 2018**

