
Manual de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la carrera de Estomatología

Presentación

El mejoramiento continuo de la calidad de los procesos académicos en las Universidades de Ciencias Médica (UCM) en Cuba, constituye un objetivo estratégico de la Educación Superior cubana, del Ministerio de Salud Pública y una prioridad para cumplir con el encargo social. La relación entre el proceso docente educativo, la atención médica, los servicios de salud y la investigación, facilita la formación de profesionales que resuelvan los problemas de salud de la población y a su vez sean capaces de enfrentar los retos científicos - técnicos actuales y futuros relacionados con su profesión, así como mostrar valores acordes con el paradigma de la salud pública en Cuba.

En correspondencia con ello, en la Facultad de Estomatología de la UCM de La Habana, como producto de una investigación doctoral, se diseñó e implementó un sistema de gestión de la calidad de la carrera, que ha permitido una mejora continua de todos los procesos académicos, que se manifiesta en el incremento de la calidad del proceso de formación, en las modificaciones del estado de salud bucal de la población, en los indicadores de servicios y en el grado de satisfacción de estudiantes, egresados, empleadores y población.

El documento que se presenta, brinda a los directivos de las instituciones de salud, una herramienta para la gestión de los procesos académicos y asistenciales que se integra de forma armónica y coherente, a la dirección por objetivos y al sistema de Control interno, a través de un Manual de implementación que se pone a su disposición para su adopción o adaptación.

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA HABANA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA
Fundada en 1900



**MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CARRERA DE
ESTOMATOLOGÍA**

Autor: Dr. C. María de la Caridad Barciela González-Longoria

ÍNDICE

CONTENIDO		Pág
I.	Introducción	1
II.	Objetivo	1
III.	Alcance	1
IV.	Sustento legal	2
V.	Órganos de gobierno y asesoramiento	2
VI.	Política de calidad	3
VII.	Grupos de interés	4
VIII.	Procesos	5
IX.	Mapa de procesos	6
X.	Procedimientos generales	7
XI.	Evaluación de los procesos estratégicos. Procedimientos	8
XII.	Evaluación de los procesos sustantivos. Procedimientos	9
XIII.	Evaluación de los procesos de apoyo. Procedimientos	11
XIV.	Evaluación de la satisfacción a grupos de interés	12
XV.	Rendición de cuentas	12
XVI.	Elaboración del plan de mejora	14
XVIII.	Encuestas	17



MANUAL DE CALIDAD

I. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Estomatología de La Habana, ha establecido una metodología para la gestión de la calidad de la carrera según las normas de la agencia aseguradora de la calidad del Ministerio de Educación Superior, Junta de Acreditación Nacional, Cuba, y las elaboradas por la propia institución académica.

Con el propósito de implementarla, se diseña el manual que se presenta a continuación. El mismo comprende un conjunto de actividades que deben realizarse para poner en práctica la metodología.

Establecer un instrumento de apoyo administrativo que facilite a los directivos académicos y asistenciales la gestión de la calidad de la carrera de Estomatología.

II. OBJETIVO

III. ALCANCE

Este Manual es aplicable a todas las actuaciones realizadas por los directivos, metodólogos, profesores y otro personal que estén relacionadas con las actividades que, en la Facultad de Estomatología, se desarrollan, tanto en la propia institución como en los escenarios docentes acreditados para el estudio de la carrera de los municipios Plaza de la Revolución, Centro Habana, Habana Vieja, Cerro y Habana del Este, siendo de obligado cumplimiento, en cualquiera de las operaciones que incidan en la calidad de los procesos académicos de la carrera que en ellos se desarrollen. Este manual tendrá vigencia por cinco años el cual, por el carácter flexible de la metodología, podrá ser modificado en algunas de sus partes de acuerdo al contexto y periodo en que se desarrolle.



IV. SUSTENTO

LEGAL IV.1. Leyes

- Ley 41/1988 de la Salud Pública de la República de Cuba. ⁽¹⁾
- Constitución de la República de Cuba de 2019. ⁽²⁾

IV.2. Resoluciones

- Resolución ministerial No.140/2019 del MES que puso en vigor el Reglamento para la Educación de Posgrado de la República de Cuba. ⁽³⁾
- Resolución Ministerial N° 200/2009. Reglamento General de los servicios estomatológicos. ⁽⁴⁾
- Resolución 26/2014 que aprueba los documentos del SEACU los que están constituidos por el Reglamento, el Patrón de calidad y la Guía de evaluación. ⁽⁵⁾
- Resolución 47/2022 del MES que aprueba el Reglamento del proceso docente y de dirección del trabajo metodológico para las carreras universitarias. ⁽⁶⁾
- Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República de Cuba que aprueba las Normas del sistema de control interno. ⁽⁷⁾

V. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ASESORAMIENTO

- Consejo de dirección
- Consejo científico
- Comité de calidad

V.1. Otros órganos

Órganos resolutivos circunstanciales y con potestad en su materia específica que están regulados por:

- Reglamento disciplinario interno
- Reglamento del destacamento Carlos J. Finlay.

V.1.2. Comité de calidad

El comité de calidad es aprobado, a solicitud del Decano/a, por el consejo de dirección y nombrado por resolución decanal. Queda constituido por:

-
- Vicedecano asistencial (coordinador) *
 - Tres profesores consultantes
 - Jefe de Departamento de Estomatología General Integral (EGI)

MANUAL DE CALIDAD



- Asesor de pregrado
- Asesor de posgrado

V.1.3. Funciones del comité de calidad

- Propone políticas, directrices y objetivos en materia de calidad.
- Elabora el plan de gestión de la calidad académica.
- Revisa y aprueba la documentación del sistema de calidad.
- Elabora las normas de seguimiento, evaluación y mejora de la calidad.
- Propone a la dirección del centro las comisiones evaluadoras de la calidad.
- Capacita a los miembros de las comisiones evaluadoras.
- Prepara a los trabajadores y estudiantes de la institución en los patrones de calidad de la carrera.
- Comunica a las instancias organizativas correspondientes los procesos que se efectuarán para cumplir lo programado en este manual.
- Dirige y efectúa el seguimiento de todas las acciones correctivas.
- Vela por el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad de la carrera.
- Identifica oportunidades de mejoras y las propone en caso necesario.
- Estudia y analiza los resultados, el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad fijados y propone acciones correctivas si fuera necesario.
- Rinde cuentas ante el consejo de dirección y otros grupos de interés.

VI. POLITICA DE CALIDAD

La Facultad de Estomatología de La Habana, está comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos, cumpliendo con los objetivos institucionales, orientados a satisfacer las necesidades de los estudiantes como principales beneficiarios del sistema de gestión de la calidad de la carrera, de toda la comunidad universitaria y de los beneficiarios externos, dígase el MINSAP, los servicios estomatológicos donde laboran los egresados y de la sociedad en general, cumpliendo sus funciones de docencia,

* En el momento de la implementación era la figura del vicedecano asistencial, puede ser otro vicedecano.

asistencia, investigación y extensión universitaria.

La política de calidad se expresa en los siguientes términos:

- Esfuerzo continuo para alcanzar la excelencia académica con reconocimiento nacional e internacional.
- Adecuación oportuna del proceso de formación acorde a las necesidades de desarrollo social.
- Fomento al desarrollo del claustro y personal administrativo.



MANUAL DE CALIDAD

- Impulso del desarrollo universitario a través de la gestión académica.
- Incentivo de los procesos de investigación científica y tecnológicos.
- Perfeccionamiento de la educación en el trabajo para el aprendizaje productivo y la atención estomatológica de calidad.
- Incentivo a la cooperación con otras instituciones y con los actores de la comunidad.
- Priorización de la asignación de recursos para garantizar la calidad de la formación profesional.

VI.1. Comunicación de la política de calidad

La Dirección de la Facultad de Estomatología se asegura que la política de calidad:

- Esté disponible y se mantenga como información documentada al estar publicada en su página web: <http://www.facest.cu>.
- Se comunica, entiende y aplica dentro de la institución.
- Esté disponible para las partes interesadas, según corresponda.

VII. GRUPOS DE INTERÉS

Se entiende como grupo de interés a toda persona, grupo o institución que establece una relación con la Facultad, su enseñanza o los resultados obtenidos y que son parte importante del sistema de gestión de la calidad académica de la carrera.

VII.1. Estudiantes. Tienen diversas demandas entre las que se encuentran:

- Formación de calidad
- Infraestructura y equipamiento adecuados (incluye acceso a internet)
- Procesos administrativos eficientes
- Docentes altamente calificados
- Carrera acreditada
- Disfrutar de los sistemas de apoyo al aprendizaje
- Incorporación inmediata al mercado de trabajo

VII.2. Profesores. Los docentes demandan:

- Organización y desarrollo eficaz de la enseñanza
- Disponibilidad de recursos docentes y personal de apoyo

- Superación permanente
- Incentivos al trabajo docente



MANUAL DE CALIDAD

- Promoción a categorías docentes superiores
- Oportunidades para la investigación
- Actualización en tecnologías de información y comunicación
- Carrera acreditada
- Análisis de resultados de satisfacción del alumno con la docencia.

VII.3. Administrativos. El personal administrativo demanda:

- Capacitación permanente
- Reconocimiento laboral
- Equipamiento adecuado
- Ubicación laboral por capacidades
- Coordinación con la organización y desarrollo de la enseñanza
- Promoción laboral
- Carrera acreditada

VII.4. Egresados. Los egresados demandan:

- Oferta de superación profesional
- Posgrado académico
- Categorización docente
- Oferta laboral de interés

VII.5. Empleadores y sociedad. Los empleadores y la sociedad en su conjunto exigen:

- Graduados altamente calificados
- Participación en los procesos universitarios
- Generación de conocimientos
- Resolución de problemas

VIII. PROCESOS

Los procesos universitarios se definieron en tres grupos: estratégicos dirigidos por la alta dirección de la Facultad, y que comprenden lineamientos, políticas y patrones generales de actuación para toda la organización; procesos sustantivos: los directamente relacionados a la realización de los trabajos o

actividades principales y que constituyen el núcleo principal de la facultad y, procesos auxiliares o de soporte que sirven de apoyo para la realización de los procesos universitarios estratégicos y sustantivos.



MANUAL DE CALIDAD

VIII.1. Procesos estratégicos

- Dirección institucional
- Gestión de la calidad
- Control interno

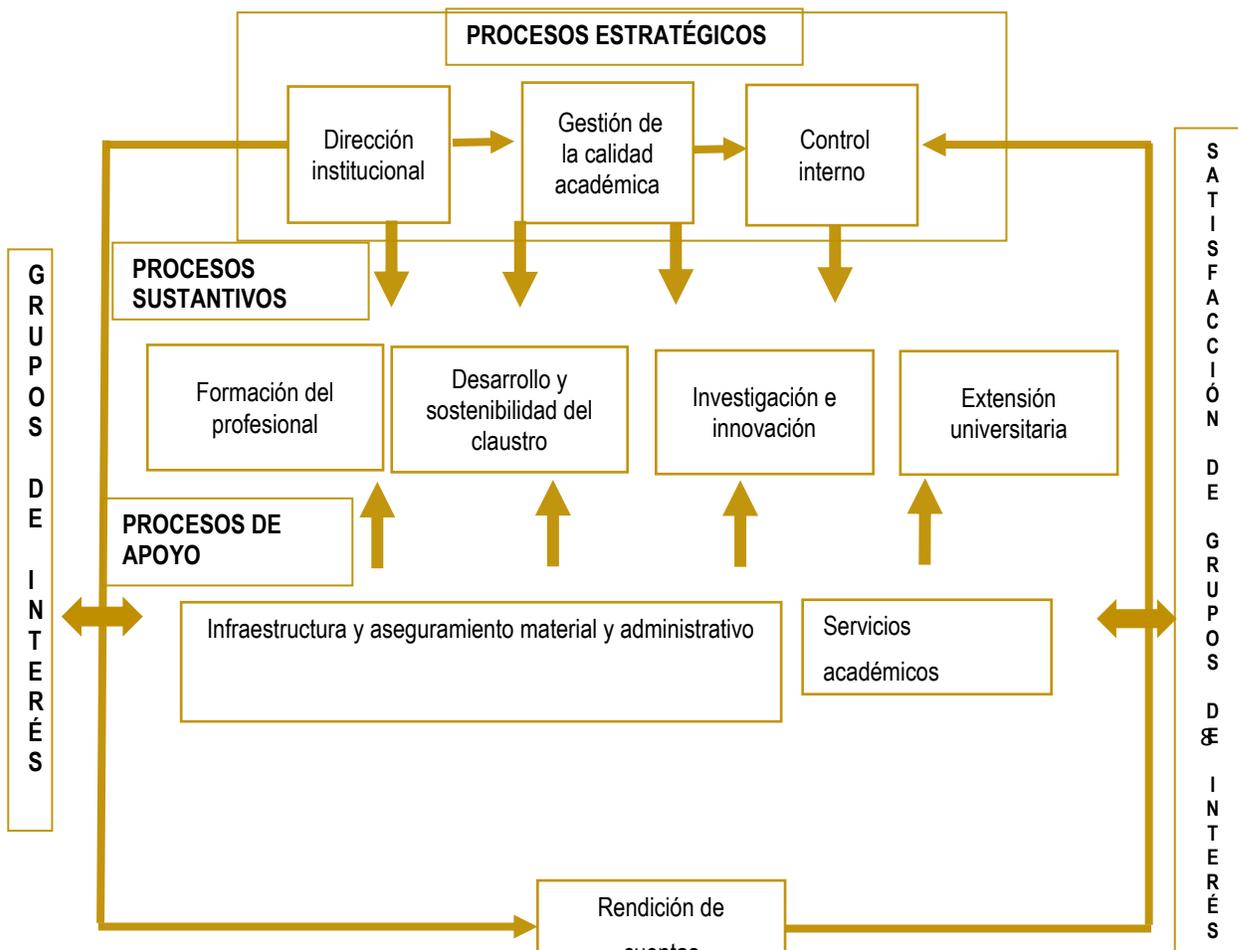
VIII.2. Procesos sustantivos

- Formación del profesional
- Desarrollo y sostenibilidad del claustro
- Investigación e innovación
- Extensión Universitaria

VIII.3. Procesos auxiliares o de soporte

- Infraestructura y aseguramiento material y administrativo
- Servicios académicos

IX. MAPA DE PROCESOS





X. PROCEDIMIENTOS GENERALES

X1. Control de documentos

Todos los documentos que afectan o pueden afectar la gestión de la calidad se controlarán según se especifica a continuación:

- Aprobación de cualquier documento previo a su emisión según veracidad y confiabilidad.
- Revisión y actualización de documentos.
- Identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Adecuada distribución que garantice que todo el personal disponga de la documentación necesaria para el desarrollo de sus labores.
- Conservación de los documentos para que permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- El control a documentos externos.
- El control aplicable a los documentos obsoletos conservados, evitando su uso no intencionado.

X.2. Control de los registros

Se debe establecer un registro de toda la documentación del sistema de gestión de la calidad académica que establecerá su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición el que se controlará por el comité de calidad. Se incluyen todas las bases de datos elaboradas a los efectos.

X.3. Creación de las comisiones de evaluación

El decano/a de la Facultad de Estomatología a propuesta del comité de calidad debe aprobar y nombrar, por resolución, las comisiones de evaluación para las auditorías a los procesos y la autoevaluación de la carrera. Estas comisiones deben estar integradas por profesores auxiliares o titulares que hayan participado en procesos de autoevaluación o de evaluación externa de programas. Deberán reunir los principios de buenas prácticas tales como la imparcialidad, confiabilidad, transparencia y confidencialidad, que no tengan conflictos de intereses con los que dirigen los procesos definidos en este manual.

X.4. Funciones de las comisiones de evaluación

- Elaboración del programa y cronograma de trabajo.

- Capacitación de jefes de departamentos docentes y los directivos que dirigen los procesos que se establecen en este manual.



MANUAL DE CALIDAD

- Definición de variables, indicadores y estándares a evaluar de manera secuencial y progresiva.
- Determinación de los métodos e instrumentos a aplicar para la obtención de la información requerida.
- Solicitud de autorización a la dirección del centro, por escrito, para acceder a las fuentes de información y obtener los datos necesarios para la evaluación de los indicadores definidos.
- Realización de coordinaciones con los departamentos de secretaría docente, cuadros, posgrado, docente metodológico para la revisión de documentos, bases de datos y otras fuentes de información necesarias.
- Procesamiento y análisis de la información obtenida.
- Evaluación de las evidencias generadas y registradas a lo largo de todo el procedimiento.
- Determinación de las acciones para la transformación de cada debilidad y para el sostenimiento de las fortalezas detectadas.
- Documentación del proceso de evaluación para el seguimiento, control y aseguramiento de la calidad de la carrera.
- Información de los resultados al comité de calidad.

XI. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS. PROCEDIMIENTOS

XI.1. Evaluación del proceso dirección institucional

La evaluación de este nivel la ejecutará el comité de calidad con un miembro del consejo de dirección asignado por la decana/o.

Para valorar la eficacia de la dirección institucional se deberán realizar las siguientes actividades:

- Revisión del sistema de trabajo de la dirección de la facultad.
- Revisión de los planes de trabajo de la institución.
- Verificación del cumplimiento del plan de temas de los consejos de dirección donde se trate la gestión de la calidad.
- Verificación de las acciones para el cumplimiento progresivo de los objetivos estratégicos de la institución.

- Revisiones sistemáticas, según cronograma, del cumplimiento de los planes de trabajo de los departamentos docentes y de la documentación reglamentada (planes de trabajo metodológicos, planes de desarrollo de los profesores, planes de controles a clases, plan de prevención)



MANUAL DE CALIDAD

- Comparación de los cumplimientos con los estándares para cada etapa.
- Verificación de los resultados de los controles realizados al interior de la institución como de controladores externos.
- Información a la alta dirección de la facultad de los resultados.
- Propuesta de acciones correctivas.

XI.2. Evaluación del proceso gestión de la calidad

La evaluación de este proceso la ejecutará el comité de calidad según programa.

Para valorar la gestión de la calidad de la carrera se realizarán las siguientes acciones:

- Verificación de las políticas, directrices y objetivos de la calidad de la carrera.
- Valoración del cumplimiento de los planes de mejora en cada nivel organizativo.
- Revisión de la documentación reglamentada y cumplimiento de las normas.
- Valoración de la preparación y capacitación a las comisiones de evaluación y a todos los trabajadores.
- Verificación de los canales de comunicación y de la calidad de las orientaciones e informaciones emitidas.
- Verificación del cumplimiento de los controles realizados por las comisiones de evaluación.
- Propuesta de mejoras a la alta dirección.
- Análisis sistemáticos de los resultados, el cumplimiento de los objetivos y estándares de calidad
- Rendición de cuentas.

XII. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS. PROCEDIMIENTOS**XII.1. Evaluación del proceso formación del profesional**

Para valorar la adquisición progresiva de los modos de actuación profesional se realizarán las siguientes actividades:

- Aplicación a una muestra representativa de estudiantes de los años 3ero, 4to y 5to de ejercicios integradores en cada curso escolar.
- Análisis y comparación de los resultados con el año anterior y con el estándar establecido para el curso evaluado. Tomar las medidas correspondientes según proceda.



MANUAL DE CALIDAD

- Valoración de los resultados del examen estatal en su convocatoria ordinaria en cada curso escolar comparando con el curso anterior y con el estándar definido.
- Determinación de la eficiencia vertical y académica y valorar sus resultados en cada curso escolar comparando con el curso anterior y el estándar definido.
- Análisis de bajas, repitencias, traslados, licencias, resultados de promoción, tomar las medidas correspondientes con los colectivos pedagógicos.
- Valoración de la actividad científica estudiantil e identificación del número de estudiantes incorporados a los proyectos de investigación de sus profesores y las presentaciones de sus resultados en las jornadas científicas.
- Identificación de oportunidades de mejora para su inclusión en el plan de mejora.

XII.2. Evaluación del proceso desarrollo y sostenibilidad del claustro

Para valorar el progreso del claustro se realizarán las siguientes actividades:

- Caracterización del claustro según categorías docentes.
- Análisis del número de profesores titulares y auxiliares del total del claustro.
- Caracterización del claustro según formación académica: doctores en ciencia de determinada área del conocimiento, master en ciencia, especialistas de primero y segundo grado.
- Análisis del número de doctores en ciencia del total del claustro.
- Análisis del número de doctores en ciencia y especialistas de 2do grado del total del claustro.
- Análisis del número de master y especialistas de 1er grado del resto del claustro.
- Análisis de los profesores con doble, triple y más titulaciones.
- Caracterización de los investigadores según categorías investigativas.
- Caracterización de los profesores optando por el grado científico del total del potencial.
- Verificación del número de profesores con posibilidades de cambiar a categorías docentes superiores.
- Triangulación de la información obtenida y procesada, con los currículos de los profesores, sus planes de desarrollo individual y sus evaluaciones profesoriales anuales.

XII.3. Evaluación del proceso investigación e innovación

Se realizarán las siguientes acciones para evaluar el proceso de investigación e innovación:

- Análisis del número de profesores con proyectos de investigación del total del claustro.



MANUAL DE CALIDAD

- Análisis del índice total de publicaciones por profesor en cada uno de los departamentos.
- Análisis del índice de publicaciones por profesor en revistas referadas + textos, en la web of Science y BDI.
- Verificación del potencial de profesores que tienen presentados artículos para su publicación.
- Análisis del índice de presentaciones de ponencias en eventos por profesor por departamentos.
- Comparación de todos los resultados con el curso anterior y los estándares definidos.
- Triangulación de la información obtenida y procesada con los currículos de los profesores, sus planes de desarrollo individual y sus evaluaciones profesoraes anuales.

XIII. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO. PROCEDIMIENTOS

XIII.1. Evaluación del proceso infraestructura y aseguramiento material y administrativo. Control del proceso docente educativo

El aseguramiento administrativo se llevará a cabo a través del control de la dirección del proceso docente educativo a todos los niveles. Se realizarán las siguientes acciones:

- Valoración de la calidad de los planes metodológicos de los colectivos de carrera, disciplinas, años y asignaturas.
- Verificación de la categoría docente de los jefes de los colectivos pedagógicos.
- Comprobación del cumplimiento de los planes metodológicos de los niveles organizativos, comparación con el curso anterior y el estándar definido.
- Verificación de la organización del proceso docente educativo: calendario docente, horarios reajustes por situaciones excepcionales, otros.
- Revisión de los controles a las actividades docentes y su calidad. Verificación que la mayor parte se realicen a las actividades de educación en el trabajo. Comparación con indicador definido.
- Verificación de la certificación de los escenarios docentes descentralizados.
- Verificación de la metodología para la evaluación del aprendizaje. Revisión de una muestra de instrumentos evaluativos aplicados de todos los tipos y de todas las asignaturas, así como sus respectivas claves de calificación.

~~Comprobación de conformidad de los estudiantes por las calificaciones obtenidas. Identificación de por ciento de reclamaciones.~~



MANUAL DE CALIDAD

XIII.2. Evaluación de la infraestructura y el aseguramiento material

Para comprobar la infraestructura y el aseguramiento material se realizarán las siguientes acciones:

- Verificación de la red de escenarios docentes acreditados y funcionando.
- Verificación de disponibilidad y estado de las aulas, laboratorios y otros locales para la docencia.
- Verificación de disponibilidad de aulas y otros locales para la docencia en los escenarios docentes descentralizados.
- Verificación de cantidad y estado de unidades dentales dedicadas a la docencia de pregrado en la facultad y en los escenarios docentes descentralizados.
- Comprobación de la disponibilidad de la literatura básica de la carrera.
- Verificación mediante entrevista a estudiantes de la literatura básica entregada.
- Verificación del aseguramiento de instrumental y materiales para la adquisición de habilidades en la atención a pacientes.
- Comprobación de vías alternativas para suplir la carencia de materiales o equipamiento.
- Verificación de cantidad de PC puestas en función de la docencia.
- Verificación de las facilidades para el acceso a Internet de estudiantes y profesores.

XIII.3. Evaluación de los servicios académicos

Se consideran servicios académicos para los efectos de este manual los servicios que presta la biblioteca, los materiales y equipos audiovisuales puestos en función de la docencia, los servicios en línea, así como el aula virtual. También los materiales docentes elaborados por los profesores y libros de autores cubanos en formato digital

Los servicios académicos brindados a estudiantes y profesores se comprobarán a través del funcionamiento de la biblioteca y los servicios de información científica y el funcionamiento del aula virtual.

XIII.3.1. Funcionamiento de la biblioteca y los servicios de información científica que se

prestan a estudiantes y profesores**Se evaluará:**

- Acervo bibliográfico de la biblioteca. Número de libros evaluados.
- Actualización del acervo bibliográfico de la biblioteca. Número de libros actualizados.
- Evaluación del acervo bibliográfico virtual de la biblioteca. Número de libros virtuales actualizados. Actualización del acervo bibliográfico virtual de la biblioteca.

**XIII.3.2. Funcionamiento del aula virtual**

- Verificación de la cantidad de asignaturas de todos los tipos de currículos en el aula virtual, su acceso y utilización por los estudiantes y profesores.
- Comprobación del funcionamiento y operatividad del aula virtual.

XIV. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

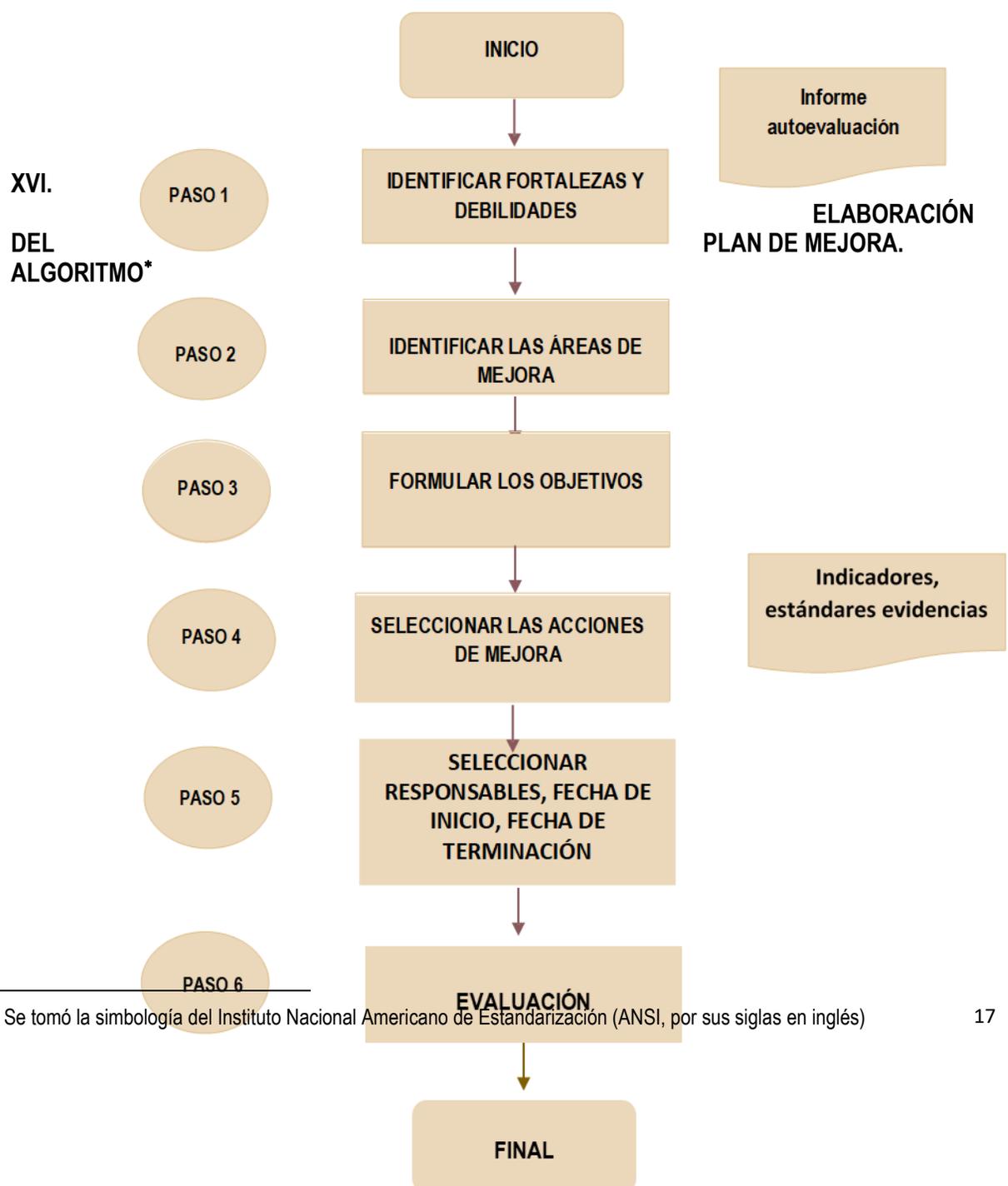
Las comisiones de evaluación deberán sistemáticamente monitorear la satisfacción de estudiantes, egresados y empleadores a través de cuestionarios aplicados a una muestra representativa de cada grupo.

XV. RENDICIÓN DE CUENTAS

Las comisiones de evaluación informarán los resultados de sus auditorías al comité de calidad con la periodicidad establecida en el plan de gestión de la calidad, a través de un informe, que en la persona de su coordinador/a rendirá cuentas a la dirección de la Facultad y presentará la propuesta del plan de mejora para el periodo.

Al terminar el período de cinco años las comisiones elaborarán el informe de autoevaluación según metodología de la agencia aseguradora del MES (JAN) consignando fortalezas y debilidades por variables, se elabora el resumen de datos cuantitativos y el plan de mejora.

Una vez presentado y aprobado por el comité de calidad y la alta dirección de la institución se solicitará a través del Rector de la UCMH la evaluación externa de la carrera con vista a su re-acreditación.



* Se tomó la simbología del Instituto Nacional Americano de Estandarización (ANSI, por sus siglas en inglés)



XVI.1. PLAN DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA:							
OBJETIVO:							
	Acción de mejoramiento	Indicador	Estándar	Evidencia	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
FORTALEZA							
DEBILIDAD							

XVII. VARIABLES, INDICADORES Y ESTÁNDARES

Variables	Indicador	Estándar
1. Calidad del claustro	1.1. Cantidad de doctores en ciencia / total del claustro x 100	35 %
	1.2. Cantidad de Master y especialistas de 1er grado del resto del claustro/total del claustro	55%
	1.3. Cantidad de profesores auxiliar y titular / total del claustro x100.	45%
	1.4. Investigadores/total del claustro	20%
	1. 5. Publicaciones/profesores en revistas referenciadas.	Al menos 3/profesor
	1.6. Publicaciones /profesor en web of Science y BDI	Al menos 3/profesor
	1.7. Total de publicaciones /profesor	Al menos 3/ profesor
	1.8. % profesores con más de 3 publicaciones	85%
	1.9. Participación en eventos /profesor	Al menos 3
2. Formación y desarrollo profesional	2.1. Estudiantes aprobados en exámenes integradores / total de estudiantes presentados x 100	90%
	2.2. Estudiantes aprobados con 4 o 5 en exámenes integradores / total de estudiantes presentados x 100.	85%

	2.3. Estudiantes aprobados en el examen estatal / total de estudiantes presentados x 100.	90%
	2.4. Estudiantes aprobados en el examen estatal con 4 o 5 / total de estudiantes presentados x 100.	85%



MANUAL DECALIDAD

	2.5. Eficiencia vertical último año	60 %
	2.6. Eficiencia académica	65%
	2.7. % de estudiantes investigando/ total de la matrícula	600%
3. Aseguramiento material y administrativo	3.1. Cantidad de asignaturas en entornos virtuales/ total de asignaturas del currículo x 100	De 80 a 85%
	3.2. Conexión a internet, capacidad disponible de MB al menos 600 MB	800 MB, 600 por sesión de trabajo
	3.3. Garantizada literatura docente básica en formato digital o copia dura	100% de libros en copia dura y digital de fácil acceso 100%
	3.4. Acreditación de escenarios docentes	100% de los escenarios docentes certificados y acreditados
	3.5. Cumplimiento de las acciones planificadas en los planes metodológicos.	90%
	3.6. Cumplimiento de los controles a clases	100% de E y B, al menos el 80% a actividades de ET
4. Aseguramiento de la calidad.	4.1. Cumplimiento de las actividades de los planes de mejora/total de actividades previstas x 100	Cumplidas al menos el 90% de las actividades de los planes de mejora
	4.2. Cumplimiento de los criterios de evaluación de los objetivos estratégicos	Según cantidad de criterios cumplidos para evaluaciones de Bien, Regular o mal
5. Impacto	5.1. Satisfacción de estudiantes por su formación en la carrera.	85%
	5.2. Satisfacción de egresados por su formación en la carrera.	85%
	5.3. Satisfacción de empleadores con el desempeño de los egresados de la carrera	85%



XVIII. ENCUESTAS

XVIII.1. Cuestionario a estudiantes

Estimado estudiante:

El objetivo de este cuestionario es conocer su valoración y satisfacción acerca del proceso de formación. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

Datos generales:

Edad__

Sexo__

Año que cursa_____

Evalúe su satisfacción sobre la formación que recibe en la carrera

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con la formación que recibes en la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la formación práctica de la carrera que contribuye a la solución de los problemas de tu profesión.					
2.	Con tu participación activa en la elaboración de proyecto de trabajo educativo					
3.	Con el papel de la FEU y UJC en la carrera.					
4.	Con las posibilidades que se te brindan para la participación en actividades extracurriculares					
5.	Con la preparación de los profesores para desarrollar el proceso docente educativo					
6.	Con los métodos utilizados en las actividades docentes que realizas con tus profesores que permiten construir tu propio conocimiento					
7.	Con la preparación que recibes en la educación en el trabajo					
8.	Con tu participación en los proyectos de investigación de tus profesores					
9.	Con el acceso a la literatura básica y complementaria actualizada que se te brinda para tu preparación individual					
10.	Con los recursos y tecnologías puestos a tu disposición en la atención a pacientes.					

11.	Con las posibilidades que se te brindan de acceso a internet para realizar las tareas docentes e investigativas así como el uso de plataformas interactivas					
12.	Con las opciones para elegir asignaturas optativas y lectivas					



MANUAL DE CALIDAD

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. _____
2. _____

XVIII.2. Cuestionario a egresados

Estimado egresado:

El objetivo de este cuestionario es conocer su valoración y satisfacción acerca del proceso de formación. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

Datos generales:

Edad ___

Sexo ___

Años de graduado _____

Evalúe su satisfacción sobre la formación que recibió en la carrera

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
	2	3	4	5

Cuestionario

No.	Estás satisfecho o no con la formación que recibiste en la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la preparación profesional y cultural que te proporcionó la carrera					
2.	Con las competencias laborales e investigativas que adquiriste					
3.	Con los valores que te formaron como profesional					
4.	Con las posibilidades de superación profesional que te oferta la carrera para el desempeño de tu puesto de trabajo y tu crecimiento profesional.					
5.	Con el papel que han desempeñado profesores, tutores, directivos y personal de apoyo en tu formación					
6.	Con la formación práctica propiciada por los profesores en la educación en el trabajo para asumir tus responsabilidades como profesional en el puesto de trabajo.					
7.	Con la preparación investigativa y el empleo de la metodología de la investigación					
8.	Con la preparación en el uso de la lengua materna					

9.	Con la preparación para comunicarte de manera fluida en inglés					
10	Con la formación en historia, filosofía, aspectos jurídicos y económicos, técnicas de dirección, TIC que favorecen tu desempeño como profesional					



MANUAL DE CALIDAD

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. _____
2. _____

XVIII.3. Cuestionario a empleadores

Estimado directivo:

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer su valoración y satisfacción acerca del desempeño del graduado de la carrera en la unidad que Usted dirige. Le informamos que el procesamiento de las respuestas garantiza la confidencialidad de sus opiniones.

Muchas gracias.

Datos generales:

Edad__

Sexo__

Cargo que ocupa_____

Años en el cargo_____

Evalúe su satisfacción sobre el desempeño de los graduados de la carrera de Estomatología que laboran en su institución.

Responda en una escala del 1 al 5 (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho)

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5



Cuestionario

No	Estás satisfecho o no con el desempeño de los egresados de la carrera (marque con X la columna de la respuesta según la escala valorativa)	1	2	3	4	5
1.	Con la preparación de los recién graduados para cubrir las expectativas de su puesto de trabajo en la APS.					
2.	Con las cualidades profesionales, personales y valores que poseen					
3.	Con la preparación práctica de los profesionales para ejecutar las funciones y exigencias del desempeño					
4.	Con las opciones que les brinda la carrera para su superación profesional					
5.	Con las posibilidades que les brinda la carrera con el desarrollo de habilidades desde su puesto de trabajo					
6.	Con el desarrollo de investigaciones, publicaciones y participación en eventos					
7.	Con el desempeño en los cargos de dirección de los egresados de la carrera					
8.	Con el resultado en la modificación del estado de salud de los pacientes atendidos por los egresados de la carrera					

Si lo desea puede consignar algún comentario o aclaración sobre los incisos solicitados

1. _____
2. _____

Referencias bibliográficas

1. Constitución de la República de Cuba. Título V. Derechos, Deberes y Garantías. Capítulo I. Disposiciones generales 2019 [acceso 27/8/2022]; [aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://media.cubadebate.cu/wp-content/uploads/2019/01/Constitucion-Cuba-2019.pdf>
2. CECMED. Ley No. 41. Ley de la Salud Pública. 1983 [acceso 27/11/2022]; 1-21 Disponible en: <https://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/Ley-41-83.pdf>
3. Ministerio de Educación Superior. Reglamento de educación de posgrado de la República de Cuba. Resolución 140 de 2019 de Ministerio de Educación Superior. La Habana: Gaceta Oficial de la República de Cuba; 2019 [acceso 19/8/2023]. [aprox. 14 p.]. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/resolucion-140-de-2019-de-ministerio-de-educacion-superior>
4. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Estomatología. Reglamento general de servicios estomatológicos. Resolución Ministerial 200. Ciudad de la Habana; 2008. [acceso 19/8/2023]; [aprox. 24 p.]. Disponible en: https://salud.msp.gob.cu/wp-content/uploads/2019/02/RM_200_2008.pdf
5. Ministerio de Educación Superior. Reglamento para la Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU 03). Resolución Ministerial No.79/2009. La Habana: MES; 2009.
6. Ministerio de Educación Superior. Reglamento organizativo del proceso docente y de dirección del trabajo docente y metodológico para las carreras universitarias. Resolución 47/2022. La Habana: MES; 2022 [acceso 19/8/2023]; 1-99 Disponible en: https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/cuba_resolucion47-2022.pdfhttps://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/cuba_resolucion47-2022.pdf
7. Contraloría General de la República de Cuba. Normas para el Sistema de Control Interno. Resolución 60/2011. La Habana; 2011 [acceso 19/8/2023]. Disponible en: <https://instituciones.sld.cu/dnspminsap/files/2013/08/Res.-60-11-Sobre-las-Normas-del-Sistema-de-Control-Interno.pdf>

Recibido: 23/08/2023

Aprobado: 31/08/2023