

<b>Código P06-PFM01</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE AYUDA AL ESTUDIANTE DE MEDICINA (OAEm)</b>
-----------------------------	---

RESUMEN DE REVISIONES		
Nº	FECHA	MODIFICACIÓN
1.0	26/04/2023	Aprobada por la Junta de Facultad a propuesta de la CGC del día 29/03/2023

## 1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir cómo se gestiona la Oficina de Ayuda al Estudiante de Medicina (OAEm).

## 2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La OAEm, Oficina de Ayuda al Estudiante de Medicina, surge como respuesta a una demanda que tenían los alumnos del grado en Medicina. La OAEm es una forma rápida, sencilla y directa de contactar con el Decanato de la Facultad de Medicina. A través de la OAEm el alumnado puede hacer llegar sus inquietudes, dudas, sugerencias, quejas, etc, y así poder ofrecer nuestra ayuda.

El alumnado puede contactar con el Decanato, a través de varias vías, todas ellas centralizadas en la OAEm:

- WhatsApp. Hemos creado 2 grupos:
  - **OAEm Incidencias.** Donde el alumnado puede informarnos de cualquier tipo de incidencia relacionada con la docencia, profesorado, instalaciones, etc.
  - **OAEm Ayuda y Orientación.** Para hacer llegar cualquier tipo de duda que pueda tener el estudiante de la Facultad de Medicina.
- Correo electrónico. [ayuda.estudiantemedicina@uca.es](mailto:ayuda.estudiantemedicina@uca.es)
- Formulario de Contacto OAEm en la [web](#) del centro

En la mayoría de los casos, se responde de manera inmediata, siendo en cualquier caso antes de las 24 horas transcurridas desde la recepción de la consulta.

Cuando la consulta ha sido resuelta se invita al alumno a realizar una encuesta de satisfacción en la que queda recogido sus datos, curso que realiza cuando hizo la consulta, tipo de consulta, ámbito de la consulta (Incidencia docente, Campus virtual, llamamientos especiales, reconocimiento de créditos, fichas asignaturas, TFGM, Matrícula, Rotatorio/ECOE, prácticas clínicas, etc.), además del grado de satisfacción y su valoración de la OAEm

A través de los resultados obtenidos se pueden analizar los ámbitos donde los alumnos muestran más dudas y necesitan más ayuda.

## 3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN SU CASO

### INDICADORES:

- ISGC-P06-01: Grado de satisfacción del alumnado con los programas y actividades de apoyo y orientación académica
- ISGC-P06-PM01: Grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de medicina (OAEm)

#### EVIDENCIAS:

- Registro de las encuestas realizadas tras las consultas a la Oficina de Ayuda al Estudiante de Medicina
- Autoinforme del Título.

#### 4.- CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Vicedecano de Estudiantes Títulos e Infraestructuras	Publicar y difundir la actividad de la Oficina de ayuda al estudiante de medicina (OAEm)	Siempre abierto	web del centro. Grupos de whatsapp con delegación, redes sociales, Jornada de acogida, etc.
	Responder a todas las consultas e incidencias que llegan a la OAEm	Siempre abierto	Formulario Google, grupos de whatsapp, correo electrónico y formulario en la web
	Analizar los datos las encuestas de satisfacción recogidas después de haber resuelto una consulta.	Siempre abierto	Correo electrónico
	P06 - Proceso de gestión de Recursos para el aprendizaje y Apoyo al Estudiante		

#### 5.- FICHAS DE INDICADORES PFM

##### ISGC-P06-PM01: Grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de medicina (OAEm)

<b>Código:</b>	ISGC-P06-PM01
<b>Nombre:</b>	Grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de medicina (OAEm)
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, curso académico
<b>Descripción:</b>	Satisfacción del alumnado que realiza consultas a la OAEm medida mediante encuesta específica que responde el alumnado al quedar resuelta la consulta
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{suma de llas valoraciones recibidas (1-5)}}{\text{n}^{\circ} \text{ de encuestas recibida}}$

<b>Nivel de desagregación:</b>	Grado en Medicina
<b>Fuente:</b>	Cuestionario de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de Medicina
<b>Método de comprobación/ evidencia</b>	Respuestas a la encuesta
<b>Grado de fiabilidad:</b>	Media
<b>Histórico:</b>	Desde 2023-24
<b>Unidad generadora:</b>	Decanato del Centro
<b>Responsable:</b>	Vicedecano responsable de BAUs e Incidencias docentes
<b>Versión:</b>	1
<b>Fecha:</b>	29/03/2023

## 5.- HERRAMIENTA:

### **HSGC-P06-PM01: Cuestionario de evaluación del grado de satisfacción del alumnado con la Oficina de Ayuda al Estudiante de medicina (OAEm)**

1. Nombre y Apellidos
2. Correo electrónico
3. En caso de haber hecho la consulta por los grupos de whatsapp, indique el número de teléfono usado
4. Indica el curso en el que estás matriculado
5. Señala de qué tipo es tu consulta:
  - Sugerencia, Reclamación, queja, incidencia
  - Orientación, ayuda, información, duda
6. Dentro de qué ámbito se encuentra tu consulta:
  - Incidencia Docente
  - Campus Virtual
  - Llamamientos especiales
  - Fichas de las asignaturas
  - TFGM
  - Reglamento de Evaluación
  - Matrícula
  - Rotatorio/ECOE
  - Asignación hospitales
  - Actas/Expedientes
  - Evaluación global
  - Movilidad Nacional/Internacional
  - Prácticas clínicas
  - Grupos de prácticas
  - Orientación
  - Proyecto compañero
  - Horarios
  - Becas
  - Traslado de expediente
  - Otros
7. Si tu respuesta a la pregunta Anterior es OTROS, indique brevemente de qué se trata

8. ¿Se ha resuelto satisfactoriamente tu consulta? SI NO
9. Valore del 1 al 5 tu opinión de esta OAEM y el servicio prestado