

## **9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

### **GRADO EN FARMACIA**

#### **Universidad Complutense de Madrid**

### **9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del Plan de Estudios.**

El/La responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Grado en Farmacia será el/la Decano/a de la Facultad de Farmacia.

Como máxima responsable de la calidad de la Titulación del Grado en Farmacia, se crea una **Comisión de Calidad del Grado en Farmacia**, aprobada por la Junta de Centro. En dicha Comisión, el/la Decano/a de la Facultad de Farmacia actuará como Presidente/a y estará específicamente dedicada a garantizar la calidad del Grado en Farmacia y su funcionamiento se regirá por un reglamento específico que será aprobado por la Junta de Centro

En la Comisión de Calidad estarán representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: alumnado, profesorado y el personal de administración y servicios. Asimismo, se contará con agentes externos, pudiendo ser expertos/as en evaluación de la calidad de otras Facultades o Universidades, o designados/as por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación, el Colegio de Farmacéuticos de Madrid o por empresas u organizaciones empresariales relacionadas con el Grado en Farmacia.

#### **COMISIÓN DE CALIDAD DEL GRADO EN FARMACIA.**

##### **A.- COMPOSICION.**

La Comisión de Calidad estará constituida por:

- Presidente/a de la Comisión: Decano/a de la Facultad de Farmacia.
- Tres Vicedecanos/as:
  - Vicedecano/a de "Innovación y Espacio Europeo".
  - Vicedecano/a de "Alumnos, Extensión Universitaria, Relaciones Internacionales y Prácticas Tuteladas"
  - Vicedecano/a de "Programación docente y postgrado"
- Siete Profesores/as representantes de los Departamentos de la Facultad elegidos por la Junta de Centro:
  - Dos directores/as de Departamento
  - Cuatro profesores/as numerarios/as
  - Un/a profesor/a contratado/a
- Un/a representante del PAS:
  - El/La gerente/a de la Facultad
- Dos representantes de los/las estudiantes elegidos por la Junta de Centro.
- Un/a representante externo, de entre los propuestos por el colegio de Farmacéuticos de Madrid, industrias o asociaciones de industrias farmacéuticas, o expertos/as en gestión de calidad de las Administraciones Públicas, otras Facultades o Universidades.

##### **B.- FUNCIONES.**

Serán funciones de la Comisión de Calidad:

- Establecer y fijar la política de calidad del Título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Farmacia y con la política de calidad de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del Título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la Titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar la Unidad de Información de la Titulación.

##### **C.- FUNCIONAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES.**

La Comisión de Calidad contará con un Reglamento de funcionamiento que contemplará:

- Las reuniones de la Comisión de Calidad serán ordinarias con carácter trimestral y siempre al comienzo y al final de cada curso académico y extraordinarias con los requisitos que establezca el Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- La toma de decisiones requerirá la aprobación por mayoría simple de los miembros presentes. En caso de empate en la votación, el/la Presidente/a de la misma dirimirá con voto de calidad.
- Las medidas de mejora se comunicarán tanto a los implicados en las mismas, como a la Junta de Centro, órgano que deberá ratificarlas, cuando por la naturaleza del acuerdo sea necesario.

## 9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

### 9.2.1. Calidad de la enseñanza.

La Comisión de Calidad del Grado en Farmacia elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación recabando información de:

- La Secretaría de Estudiantes del Centro y los programas de gestión informática.
- El Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La Dirección del Centro.
- Los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- Las opiniones del profesorado y del alumnado expresadas en las encuestas de satisfacción.
- La evaluación de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado.
- Datos relativos al sistema de solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones y buzón de reclamaciones de la propia Comisión de Calidad.
- Los siguientes Indicadores: Tasa de eficiencia, Tasa de abandono, Tasa de graduación, Tasa de rendimiento, Tasa de éxito y Tasa de inserción laboral.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la Titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes, así como sobre las salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la Titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la Titulación.
- Datos sobre las resoluciones de las solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones junto con las reclamaciones presentadas ante la propia Comisión de Calidad.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de enseñanza, movilidad de los/las estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.
- A partir de este informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro, será realizado por la propia Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento que difundirá a través de la página Web del Centro, con la publicación en CD de la memoria anual que se pondrá a disposición de todos los actores implicados (profesorado, estudiantes y PAS) y que remitirá al Rectorado de la Universidad para su difusión entre la comunidad universitaria y la sociedad en general.

### 9.2.2.- Evaluación y calidad del profesorado.

La evaluación de la calidad del Profesorado del Grado en Farmacia se adecuará al Programa Docencia verificado por la ANECA con fecha 31 de marzo de 2008 (para más información <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

La titulación evaluará a su profesorado, al menos cada dos años. Los efectos y las consecuencias para el profesorado y la Titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

De forma adicional para el Grado en Farmacia los resultados quedarán plasmados en un documento, en el que deberá constar, el nombre de la asignatura así como el año de impartición, además del resultado de la evaluación. Los efectos y consecuencias de dicha evaluación dependerán de la categorización alcanzada, que podrá ser:

- **Evaluación positiva.**
- **Evaluación negativa.**

### 9.2.3. Satisfacción de los actores implicados en la Titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la Titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas bianuales. Para la realización de estas encuestas se contará con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo su tratamiento analítico. La Comisión de Calidad del Grado en Farmacia se encargará de la aplicación de los cuestionarios a todos los implicados y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

La Comisión de Calidad recibirá cuantas solicitudes, reclamaciones, sugerencias y observaciones deseen realizar cualquiera de los actores implicados en el desarrollo del Grado en Farmacia, así como de las reclamaciones que realicen.

En la recepción y tramitación de cualquier procedimiento ante la Comisión de Calidad se asegurarán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Calidad actuará de oficio, o a instancia de parte en relación con las solicitudes,

quejas, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Título de Grado en Farmacia (profesorado, alumnado y PAS), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

**Procedimientos de actuación sobre reclamaciones:**

1. Las reclamaciones serán formuladas por el/la interesado/a 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 de forma resumida, pero con suficiente claridad, los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, dirigiendo la petición a la Comisión de Calidad.  
El escrito se presentará con libertad de forma, si bien la Comisión de Calidad pondrá a disposición de los/las interesados/as impresos que faciliten la presentación del escrito. Los interesados podrán recabar de la propia Comisión de Calidad asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o redactar y presentar sus propios escritos.
2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todos los escritos presentados y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que lo hayan presentado. A estos únicos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado, al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados.
3. La Comisión de Calidad no admitirá a trámite las reclamaciones ni las observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión, a las que se unirán todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todos los casos se comunicará por escrito o por otro medio que acredite su recepción por la persona interesada la no admisión de la reclamación presentada y sus motivos.
4. La Comisión de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente expediente administrativo o resolución judicial y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas.
5. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento de sus actuaciones a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
6. En la fase de investigación del procedimiento, los miembros de la Comisión de Calidad podrán personarse en cualquier dependencia del Centro para comprobar cuantos datos fueran menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de la documentación necesaria; igualmente, la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que considere convenientes.
7. Una vez concluidas sus actuaciones la Comisión de Calidad, notificará su resolución a los/las interesados/as y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias y/o recomendaciones que considere adecuadas para la subsanación de las deficiencias observadas.
8. En todo caso, la Comisión de Calidad deberá resolver las reclamaciones dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida a trámite la reclamación.

**Buzón de Sugerencias:**

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción, tratamiento de reclamaciones y del conjunto de sugerencias y observaciones, se incorporará al Sistema de Información de la Titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

**9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje.**

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la Titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado, así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación, junto con la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción.

Se elaborarán los siguientes indicadores:

- Tasa de eficiencia: calculada como la relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el Plan de Estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes matriculados en un determinado curso académico.

- Tasa de abandono: calculada como la relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la Titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior.
  - Tasa de graduación: calculada como el porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el Plan de Estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada.
  - Tasa de rendimiento: calculada como el porcentaje de créditos superados respecto a los créditos matriculados en el total del Grado.
  - Tasa de éxito: calculada como el porcentaje de créditos superados respecto a los créditos presentados a examen en el total del Grado.
  - Tasa de inserción laboral: calculados como porcentaje de egresados/as trabajando respecto al total de egresados/as para cada promoción.
- La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la Titulación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

### 9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

#### 9.3.1.- Prácticas externas.

La mejora de la calidad en los estudios de Farmacia apunta a un aprendizaje asistencial y práctico basado en trabajos, cuya meta es posibilitar que el estudiante cumpla los objetivos y resultados del Plan de Estudios del Grado.

Abundantes estudios confirman que la calidad en el entorno del aprendizaje guarda relación con el tratamiento dispensado a los/las estudiantes (humanístico o no), el espíritu de equipo, el estilo de dirección y gestión y los recursos de enseñanza y aprendizaje de que se disponga; en este sentido se desarrollarán auditorias de los entornos de aprendizaje, considerando los siguientes puntos:

- Número, experiencia, cualificación y composición del personal encargado de la formación.
- Comprobación de los datos que permitieron la acreditación de hospitales y oficinas de farmacia donde acuden los/las estudiantes.
- Motivación personal del/de la estudiante.
- Transmisión de los valores y filosofía de la Atención Farmacéutica.
- Investigación o práctica basada en evidencias.
- Oportunidades de aprendizaje y supervisión.
- Calidad de la atención al ciudadano/paciente.

Estos elementos vienen a agregarse a las cuestiones identificadas dentro de la metodología Tunnig para la mejora de la calidad. Por ello, la intervención de las partes interesadas en la mejora de la calidad: Centros Sanitarios y Centros de Educación Superior es absolutamente decisiva.

#### **PRÁCTICAS TUTELADAS DEL GRADO EN FARMACIA**

Los/Las estudiantes del Grado en Farmacia deben realizar obligatoriamente prácticas externas en Oficinas de Farmacia acreditadas y/o Farmacias Hospitalarias de Centros Sanitarios concertados, de acuerdo a las directrices que se establecen en el Plan de Estudios, en el módulo denominado *PRÁCTICAS TUTELADAS*

Las Prácticas Tuteladas se definen como un conjunto integrado de prácticas a realizar en Centros Sanitarios concertados y Oficinas de Farmacia acreditadas que pongan en contacto a los/las estudiantes con los problemas de la práctica profesional. Debe ser realizado por todos los/las estudiantes que cursen el Grado en Farmacia.

La formación del Grado en Farmacia debe tener en cuenta, como una de sus características fundamentales, su diversificación a la hora de ocupar puestos de trabajo relacionados con los distintos ámbitos de aplicación:

- Servicios de Farmacia Hospitalaria.
- Servicios en Oficinas de Farmacia Comunitaria.

A la hora de establecer una programación adecuada de las Prácticas Tuteladas será fundamental tener en cuenta estas áreas distintas de práctica profesional

#### **Organización de las Prácticas Tuteladas**

En el Plan de Estudios del Grado en Farmacia el/la estudiante deben realizar obligatoriamente 24 ECTS correspondientes a las *Prácticas Tuteladas*; como característica general, las prácticas externas se realizan mediante estancias en diferentes instituciones públicas, hospitales y oficinas de farmacia, relacionadas con diversos ámbitos profesionales en los que ejercerá su profesión.

Las PRÁCTICAS TUTELADAS:

- Se realizan en el segundo semestre del quinto curso (10º semestre de los estudios de Grado).
- Tienen una carga lectiva de 24 ECTS, comprendiendo actividades distintas según el lugar de

realización de las prácticas (servicios en hospitales u oficinas de farmacia).

**La Comisión Académica delegada de Junta de Facultad:** coordina y supervisa todos los aspectos relativos a las enseñanzas teóricas y prácticas de la Titulación; planifica y organiza las prácticas junto con la Dirección del Centro.

Existe un órgano de coordinación (Comisión Mixta) entre los gestores de los Centros Sanitarios (Dirección), Colegio de Farmacéuticos de Madrid y los responsables Académicos del Centro que tiene como finalidad realizar un seguimiento del correcto desarrollo de las Prácticas Tuteladas y resolver las incidencias que se puedan producir.

Los Hospitales y Oficinas de Farmacia en los que realizarán las Prácticas Tuteladas los/las estudiantes de Farmacia, vienen determinados directamente por los convenios establecidos en primer lugar entre la UCM y la red de hospitales de la Comunidad de Madrid y de otras Comunidades y en segundo entre la UCM y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. Las oficinas de Farmacia deben estar acreditadas por una Comisión Mixta entre el Colegio de Farmacéuticos de Madrid, la Facultad de Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Farmacia de la Universidad de Alcalá.

El/la Vicedecano/a de Alumnos, Extensión Universitaria, Relaciones Internacionales y Prácticas Tuteladas, junto con los/las Jefes/as de Servicio de Farmacia Hospitalaria, determinarán el número de plazas ofertadas para realizar las estancias en los servicios de Farmacia Hospitalaria que vendrán determinadas por el número de Profesores/as Asociados/as de Ciencias de la Salud de cada Hospital (1 profesor/a tutelar a 4 estudiantes).

En el caso de las Oficinas de Farmacia acreditadas, las plazas ofertadas son muy superiores al número de plazas solicitadas por los/las estudiantes.

#### **Actividades de las Prácticas Tuteladas**

La metodología de las Prácticas Tuteladas pretende conseguir que el/la estudiante adquiera una serie de conocimientos prácticos en los campos: Asistencial (con especial interés en la consulta y atención farmacéutica), elaboración de fórmulas magistrales, gestión y otras actividades desarrolladas en la Oficina de Farmacia y en Farmacia Hospitalaria. Todos estos conceptos están recogidos en las Guías de Prácticas, elaboradas por la Coordinadora Académica y los Profesores/as Asociados/as, que se han venido utilizando durante los últimos 10 años y son renovadas anualmente incorporando todas las novedades que tengan relevancia y hayan surgido en el año.

Las Guías de Prácticas Tuteladas contienen toda la práctica en la oficina de Farmacia y servicios de Farmacia Hospitalaria, con el desarrollo y praxis de la atención farmacéutica, y en todos los ámbitos de la profesión farmacéutica.

El manual ha sido realizado con la ayuda de Farmacéuticos y Farmacéuticas comunitarios y de hospital con años de experiencia y la participación de sus estudiantes. Además, se ha sustituido el formato en papel por uno electrónico que permite incorporar las sugerencias de los/las estudiantes, mostrar numerosas prácticas de forma interactiva y realizar las autoevaluaciones de conocimientos que deben realizar y remitir cada estudiante para superar la asignatura.

La enseñanza de las Prácticas Tuteladas se realiza en función de objetivos del aprendizaje práctico contenidos en las referidas Guías; estos objetivos de aprendizaje se establecen a lo largo de las enseñanzas teóricas y prácticas del Grado recibidas por los/las estudiantes a lo largo del currículo del Grado en Farmacia. A diferencia de otras prácticas que se realizan en el resto de las enseñanzas del Grado, cuyo contenido es más académico y experimental, las Prácticas Tuteladas tiene un contenido más profesional, pues toda la actividad que se desarrolla tiene una faceta asistencial.

Toda la información referente a las prácticas será publicada en la página Web del Centro y en los tabloneros de anuncios, con la debida antelación antes del inicio de las mismas.

Anualmente, la Comisión de Calidad realizará el seguimiento del desarrollo de las Prácticas Tuteladas y procederá a su evaluación, utilizando al menos los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los/las estudiantes, obtenido a través de cuestionarios.
- Informe de los Servicios de Farmacia Hospitalaria y de las Oficinas de Farmacia colaboradoras.
- Informe de los Profesores/as Asociados/as de CCSS y Farmacia Comunitaria.
- Cumplimiento efectivo de los prerrequisitos que permitieron la acreditación de los Servicios de Farmacia Hospitalaria y Oficinas de Farmacia.
- Tasa de participación y éxito de las Prácticas Tuteladas.

Esta Comisión comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá medidas de mejora cuando sea necesario.

#### **PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EMPRESAS**

La Facultad de Farmacia proporcionará a los/las estudiantes la posibilidad de realizar Prácticas Profesionales en Empresas. Existen Convenios de Cooperación Educativa o Convenios para la realización de un Programa de Prácticas entre la Universidad Complutense y Farmalndustria que engloba a las empresas del Sector Farmacéutico/a y también existen convenios firmados con otras diferentes empresas.

Antes del periodo de matrícula se hará pública la oferta de plazas de prácticas disponibles, así como los requisitos específicos de cada una de ellas; se indicarán también los objetivos y metodología del trabajo.

Los/Las estudiantes que deseen realizar Prácticas Profesionales en Empresas solicitarán la realización de las mismas. Estas solicitudes serán estudiadas por el Tribunal Evaluador y, si son admitidas, se nombrará un/a Tutor/a académico y el/la estudiante podrá realizar la matrícula.

El tiempo total mínimo de dedicación para considerar la validez académica de las prácticas debe ser de 200 horas de actividades en la empresa. El resto de las actividades estará constituido por las tutorías dirigidas por el/la tutor/a académico (0,25 ECTS) y la preparación de una memoria (0,25 ECTS).

#### **Objetivos formativos**

Los/Las estudiantes que cursen la materia optativa Prácticas Profesionales en Empresas deberán lograr los siguientes objetivos fundamentales:

- Relacionar el mundo académico y profesional en un sentido amplio.
- Desarrollar la formación académica recibida en la universidad con aplicaciones prácticas en situaciones reales.
- Desarrollar la formación de los/las estudiantes en un entorno que les proporcione un conocimiento más profundo acerca de las competencias que necesitarán para el desarrollo de actividades profesionales.

Finalizadas sus Prácticas Profesionales en Empresas, el/la estudiante deberá redactar una Memoria sobre las actividades desarrolladas, con el visto bueno de los/las tutores/as de la empresa y académico.

La evaluación de las Prácticas Profesionales en Empresa se llevará a cabo por parte del/de la Tutor/a académico, del/de la tutor/a en la Empresa y de un Tribunal académico nombrado al efecto por el/la Decano/a de la Facultad de Farmacia que estará presidido por el/la Vicedecano/a de Alumnos, Extensión Universitaria, Relaciones Internacionales y Prácticas Tuteladas y constituido por dos Profesores/as de la Facultad. Este Tribunal evaluará la memoria presentada. En la memoria escrita se respetarán los principios de confidencialidad asociados a la naturaleza de los trabajos que establezca su Tutor/a en la Empresa. La presentación escrita debe incluir una introducción breve sobre antecedentes, objetivos, plan de trabajo y resultados, con una discusión crítica y razonada de los mismos.

La calificación final se obtendrá promediando las calificaciones del/de la Tutor/a Académico, del/de la Tutor/a de la Empresa y la otorgada por el Tribunal, basándose en la memoria.

El Tribunal académico será responsable de cumplimentar y firmar las actas de la asignatura Prácticas Profesionales en Empresas.

#### **Procedimiento de seguimiento**

La Comisión de Calidad del Grado en Farmacia revisará anualmente el desarrollo de las prácticas y procederá a su evaluación y propondrá medidas de mejora. Utilizará los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los/las estudiantes, a través de cuestionarios.
- Informe de los/las Tutores/as académicos.
- Grado de satisfacción de las empresas, a través de cuestionarios.

Para la realización de estos cuestionarios se contará con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que los elaborará y llevará a cabo su tratamiento analítico. La Comisión de Calidad del Grado en Farmacia se encargará de la aplicación de los cuestionarios a los implicados y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

#### **9.3.2.- Movilidad**

El Centro cuenta con un Programa de movilidad de estudiantes en el marco de los Programas de Movilidad de Estudiantes del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad Complutense de Madrid.

La Movilidad supone la estancia desarrollada por un/una estudiante en una Universidad o alguna otra Institución de Educación Superior extranjera o nacional (Universidad de destino), en la que el beneficiario disfruta de la exención del pago de tasas académicas por parte de ésta y que incluye el reconocimiento académico de la actividad llevada a cabo en aquella.

La documentación sobre la Movilidad de estudiantes, que se publicará anualmente, es la siguiente:

- Condiciones de cada Programa se fijan en las respectivas resoluciones de convocatoria en cada uno de los Programas de Movilidad.
- Normativa general sobre los Programas de movilidad las fija cada organismo bien las guías del candidato (Programa de la Unión Europea) bien en los términos de referencia de otros Programas.
- Actividades realizadas en años anteriores.
- Los actores implicados en la movilidad de los/las estudiantes de la Facultad son:

**El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales:** difunde la información de cada convocatoria anual. Recepciona las propuestas de convenios remitidas por los distintos Centros, y ratifica posteriormente los mismos.

**El/la Decano/a de la Facultad de Farmacia:** designa a un/una Delegado/a Asesor/a de Erasmus que colaborará con el/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales

**El/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales:** es el/la responsable de movilidad de la Facultad. Gestiona la aceptación y asesoramiento de estudiantes, los acuerdos académicos de estudio y su reconocimiento, además de la propuesta de nuevos acuerdos bilaterales.

**El/La Delegado/a del/de la Decano/a Asesor/a de Erasmus:** colaborará con el/la

Vicedecano/a.

**Comisión Erasmus:** nombrada por la Junta de Facultad, presidida por el/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales y formada por representantes de todos los estamentos implicados en la Titulación. Estudia las propuestas de nuevos acuerdos, para su debate y posterior presentación a la Junta.

**Junta de Facultad:** aprueba los documentos que presente el/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales, como presidente/a de la Comisión Erasmus.

**Comisión de Garantía de Calidad del Centro:** revisa, actualiza e impulsa el proceso, además de relacionarlo con procesos afines.

La política respecto a la movilidad de los/las—estudiantes se publica y difunde por los canales habituales (página Web y tablón de anuncios).

La Comisión de Calidad realizará un seguimiento y evaluación anual que permita la mejora continua y para ello, se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de participación en los programas de movilidad.
- Grado de satisfacción de los/las estudiantes a través de cuestionarios.

Para la realización de estas encuestas se contará con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo su tratamiento analítico. La Comisión de Calidad del Grado en Farmacia se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

El/la Vicedecano/a de Relaciones Internacionales, como responsable de movilidad, trasladará los resultados de todos los Programas a la Dirección del Centro.

## 9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los/las Graduados/as y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los/as primeros/as Graduados/as en Farmacia, se realizarán encuestas a los/las egresados/as, promovidas por el Rectorado y el Consejo Social de la Universidad Complutense, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer su nivel de inserción laboral y, también, la adecuación de la formación recibida en la Titulación para dicha inserción laboral.

Estas encuestas serán continuación de las ya realizadas en el pasado por encargo del Consejo Social de la Universidad, habiendo sido analizada la Facultad de Farmacia en 2 de los estudios (Fase I, 2002 y Fase IV, 2005). La metodología empleada, común para el estudio de todos los centros de la UCM, puede consultarse detalladamente en <http://www.ucm.es/cont/descargas/documento7498.pdf>. A continuación, se describen las conclusiones más relevantes a las que condujo el último estudio sobre inserción laboral realizado por el Consejo Social de la Universidad Complutense, correspondiente a las promociones que finalizaron sus estudios en los años 2002, 2003 y 2004. Entre las principales características socio-demográficas que determinan el perfil del titulado en Farmacia, se encuentran las siguientes:

- La muestra presenta una clara mayoría de mujeres (80,9 %).
- La edad a la que acaban sus estudios 3 de cada 4 personas de la muestra estudiada estuvo entre los 23 y 28 años, situándose la mediana próxima a los 25 años.
- Dos tercios de la muestra (64,8%) manifestaron no haber simultaneado carrera y trabajo, y del resto, un 18,3% lo hizo de forma habitual y el 16,9% restante lo hizo de forma esporádica.
- El perfil de hombres y mujeres que se insertan laboralmente coincide perfectamente con el que realizan los estudios de Farmacia: un 81,7% de mujeres frente al 18,3% de varones
- El grado de inserción laboral, medido a través del número de Licenciados/as que se encuentra trabajando es muy elevado ya que un 78,3% de la muestra estudiada disfruta de empleo, fundamentalmente a tiempo completo y en el sector Sanitario, siendo su grado de satisfacción muy elevado: el 79,9% de los entrevistados indican un nivel de satisfacción de 7 a 10 sobre una escala de 10.
- Por otra parte, la valoración de los estudios realizados dada su experiencia laboral pone de manifiesto resultados muy satisfactorios. Un 41,3% de nuestros/nuestras egresados/as con puesto de trabajo consideran que sus estudios les bastaron para conseguirlos, y realizar en ellos sus funciones, sin necesidad de formación complementaria el proceso de inserción laboral.

Además, se recabará información, al menos bianualmente, del Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España, del Colegio de Farmacéuticos de Madrid, de organizaciones empresariales (ADEFARMA, FARMAINDUSTRIA) y de Asociaciones Profesionales (Asociación Española de Farmacéuticos de la Industria – AEFI, Asociación Española de Farmacéuticos de Hospital – AEFH, Sociedad Española de Farmacia Comunitaria – SEFAC y Asociación de Farmacéuticos Comunitarios de Madrid – FACOR) , sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. Estas Organizaciones y Asociaciones harán llegar a sus miembros las encuestas elaboradas por la Oficina para la Calidad de la UCM y el análisis de la información se llevará a cabo por dicha Oficina.

La Comisión de Calidad analizará y valorará toda la información recogida en estos estudios proveniente de los egresados y la integrará con la recibida del resto de las fuentes, para hacer propuestas de mejora relativas al plan de estudios para aumentar el grado de satisfacción de los titulados en cuanto a la adecuación de la formación recibida para desempeñar sus puestos de trabajo, que remitirá a la Junta de Centro para su aprobación y puesta en marcha.

## 9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del Título

### 9.5.1. Sistema de Información.

El Centro contará con una Unidad de Información que remitirá a la Comisión de Calidad todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Título y su desarrollo.

La Comisión de Calidad de la Titulación Farmacia recibirá ayuda técnica en todos los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para:

- La aplicación del programa Docentia.
- La aplicación de las encuestas de satisfacción.
- La medición de la inserción laboral.

Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información de la base de datos informática, que recoge la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento de la Titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado **mediante la aplicación del Programa Docentia**
- Resultados del sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación, de valoración y reflexión al final del Curso académico y con una programación anual de dos reuniones semestrales.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de administración y servicios, así como de las propuestas de mejora emanadas del análisis de dichas encuestas por la propia Comisión de Calidad del Grado en Farmacia, tal y como se recoge en el punto 9.2.3.
- Resumen del funcionamiento del sistema de solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones, indicando las propuestas de mejora elaboradas por la Comisión de Calidad a partir de ellas, aprobadas por la Junta del Centro.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitadas por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

### 9.5.2. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de las titulaciones entre la comunidad universitaria y la sociedad en general, utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), documentales y propiciando foros y jornadas de debate y difusión.

La Facultad de Farmacia difundirá anualmente los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de la Titulación a través de su Página Web <http://www.ucm.es/info/farmacia> y mediante la realización de la memoria anual en formato electrónico, que se pondrá a disposición de todos los actores implicados (profesorado, estudiantes y PAS) que lo soliciten y la realización de Jornadas Abiertas de carácter anual. En dicha memoria se recogerán todos los resultados de encuestas, reuniones y evaluaciones, así como el resumen de quejas, sugerencias y observaciones, y propuestas de mejora de la Comisión de Calidad.

### 9.5.3. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a

#### **la obtención de Títulos oficiales.**

Serán motivos para la extinción del Plan de Estudios conducente al Título de Grado en Farmacia:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y que el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el Título ha realizado modificaciones en el Plan de Estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del Título (según indica el art. 28 del Real Decreto 1393/2007).
- A petición del Centro, tras la aprobación en su Junta, al no superar 50 estudiantes matriculados en tres años consecutivos.
- A petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias que tengan atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los/las egresados/as fuera inferior al 33% durante cinco años consecutivos y la Comisión de Calidad del Centro, tras analizar el interés profesional del Título, emitiera informe proponiendo su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

En caso de suspensión del Grado en Farmacia, quedará garantizado por parte del Centro el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, contemplando, en entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la Titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los/las estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM