

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN ÓPTICA Y OPTOMETRÍA
Universidad Complutense de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.

Para llevar a cabo las tareas referentes al cumplimiento de las normas de Calidad del Título de Grado en Óptica y Optometría y del Centro que impartirá este título se crea la **Subdirección de Calidad**. El/la Subdirector/a de Calidad, presidirá la Comisión de Calidad ya existente en la Escuela Universitaria de Óptica

La **Comisión de Calidad** estará compuesta por:

El/la Subdirector/a de Calidad El/la Subdirector/a de Estudios El/la Subdirector de Posgrado El/la Secretaria Académica Dos profesores Un representante del Personal de Administración y Servicios Un representante de los estudiantes. Un representante del Colegio Profesional de Ópticos-Optometristas, Este agente externo participará en la comisión en aquellas reuniones en las que se tomen decisiones relacionadas con la integración profesional de los titulados y también en las que se realicen propuestas de mejora, tanto del sistema de calidad como de la propia titulación.

La Comisión de Calidad de la titulación de Grado en Óptica y Optometría, aparte de determinar la política de calidad de la titulación, sus objetivos y sus planes de actuaciones, tendrá como **funciones** las siguientes:

- 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 el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro y con la política de calidad de la UCM.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones**, la Comisión de Calidad establecerá:

- El reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
- La Comisión se reunirá como mínimo una vez al trimestre y siempre que las actuaciones de la propia Comisión lo requiera.
- La toma de decisiones de la Comisión se realizará por mayoría. En caso de empate el Presidente de la Comisión de Calidad dispondrá de voto de calidad. Las decisiones adoptadas se elevarán si es necesario a la Junta de Centro, dependiendo de la importancia y el grado de afectación de estas decisiones. Los efectos y consecuencias de las mismas dependerán de la naturaleza de éstas.

Las decisiones de la Comisión de Calidad se dirigirán a través de la Junta de centro y de la Dirección a las distintas instancias que se vean afectadas por las mismas.

La Comisión de Calidad de la Titulación recibirá ayuda técnica en 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,
- para la aplicación de las encuestas de satisfacción, y
- para la medición de la inserción laboral.

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

2.1.- Procedimientos de mejora de la calidad de la docencia y profesorado

2.1.1.- Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Grado en Óptica y Optometría se adecuarán al Programa Docentia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

El profesorado será evaluado, al menos, cada 3 años a través del Programa "Docentia" del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

Los efectos y consecuencias que dicha evaluación tendrá sobre el profesorado y el Grado en

Óptica y Optometría serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el citado Programa Docencia.

2.1.2.- Calidad de la docencia

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de alumnos del Centro.
- la Subdirección de Estudios y Ordenación Académica.
- la Dirección del Centro.
- los departamentos implicados en las enseñanzas.

- opinión del profesorado y del alumnado recogida a través de encuestas de satisfacción.
- otros métodos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el punto 2.3.

Este informe deberá recoger y analizar información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o autorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

Con toda esta información, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad, elaborando el correspondiente informe de seguimiento.

2.1.3.- 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. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM.

La Comisión de Calidad podrá recibir solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones que todos los implicados en el desarrollo del Título de Grado deseen realizar.

Procedimientos de actuación:

El procedimiento concreto de estas actuaciones vendrá reflejado adecuadamente en el reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad y estará en concordancia con el mecanismo general de actuación de la UCM y tendrá todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actúa 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 de Óptica y Optometría (Profesorado, PAS y alumnado), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

1. Las reclamaciones serán formuladas 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 queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad. Admitida la queja, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
2. La Comisión de Calidad, una vez recibida la reclamación, enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.
3. La Comisión de Calidad no admitirá las quejas y observaciones, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión de Calidad no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo 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.

5. En la fase de investigación del procedimiento, miembros de la Comisión de Calidad previamente determinados y autorizados para ello, 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; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas. En todo caso, resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.
7. 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.

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 la mejora de la calidad de la Titulación.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias 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.

2.1.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en las prácticas externas y el Trabajo Fin de Grado (TFG); anualmente se pueden medir o valorar utilizando una serie de datos estadísticos proporcionados por el actual programa META y también, mediante la opinión del profesorado y del alumnado en las encuestas de satisfacción.

Al menos, se elaborarán los siguientes indicadores:

- ⇒ Tasa de eficiencia: 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 titulados en un determinado curso académico.

- ⇒ Tasa de abandono: 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: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada. La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

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

2.2.- Procedimientos para evaluar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

La actual titulación tiene una normativa de las prácticas externas que se adaptará a los nuevos estudios de grado.

Las prácticas en empresas constituyen un elemento de formación que completa la enseñanza académica con actividades más cercanas a la profesión del Óptico Optometrista.

Los objetivos generales son:

- Aplicar los conocimientos de la Óptica, Optometría y Visión en clínica con pacientes reales. Se incluyen la graduación, exploración visual, adaptación de lentes de contacto, entrenamiento visual y baja visión.
- Aplicar las técnicas de montaje de correcciones o compensaciones visuales en gafas y retoque de lentes de contacto, si esta última función se realiza en la empresa.
- Tomar contacto con la comercialización de los productos, aprovisionamiento, almacenaje, conservación e información. -Conocer y aplicar las técnicas de fabricación de ayudas visuales e instrumentos ópticos y optométricos.

Las prácticas deberán profundizar en uno o varios de estos temas.

Las prácticas corresponden a 18 ECTS del 2º semestre del 4º curso.

Actividades según el tipo de empresa

La actividad desarrollada por el alumno va a depender de las características de la empresa. De las experiencias anteriores de prácticas tuteladas de alumnos se puede deducir que existirán varios tipos de empresas:

a) Gabinetes optométricos

b) Empresas de fabricación óptica.

c) Clínicas de Visión.

La Comisión de las Prácticas Tuteladas diseñará para cada estudiante un protocolo de trabajo personalizado, en función de la capacidad y los requerimientos del alumno/a.

Memoria del alumno.

Una vez terminadas las prácticas, el alumno elaborará una Memoria, que debe incluir los siguientes puntos:

- Portada: Nombre del alumno, del centro y tutores. Período de prácticas.

- Actividades desarrolladas en la empresa.
- Estudio de casos completos.

- Autoevaluación. Evaluación de la empresa y los tutores por el alumno.

En cualquier caso, la memoria se corresponderá con el proyecto inicial de la empresa aprobado por la Comisión.

Selección de Centros

En la selección de centros tendrá en cuenta los siguientes criterios:

-Deben ser centros o instituciones que apliquen las técnicas relacionadas con los estudios en Óptica y Optometría, bien en su vertiente clínica, bien en la fabricación y aspectos técnicos.

-Deben estar situadas en la Comunidad de Madrid o en el ámbito de influencia de la Escuela Universitaria de Óptica.

-Se establecerá un convenio de cooperación con la Primera Delegación Regional del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas para integrar en el anexo correspondiente las empresas de Óptica que participarán en el curso académico y los alumnos asignados a cada una de ellas.

-Asimismo, la Universidad podrá establecer otros convenios de cooperación con empresas del sector de la Óptica y la Optometría.

Si el desarrollo de las prácticas es satisfactorio, las empresas participantes recibirán un título de colaborador con la Universidad Complutense de Madrid.

Selección del alumno/a

Se establece el requisito general del alumno de haber aprobado el 60% de los créditos necesarios para obtener el título universitario.

El tutor de la empresa

Cada alumno seleccionado para la realización de prácticas tendrá asignado un tutor propuesto por la empresa o institución y nombrado por la Comisión de Prácticas Externas si estima suficiente su cualificación y su experiencia profesional previa. El tutor debe tener titulación universitaria. El tutor recibirá un nombramiento de Optometrista colaborador en docencia práctica o Colaborador en docencia práctica.

El Profesor Tutor

Cada alumno seleccionado tendrá asignado un profesor de la Universidad Complutense como tutor, nombrado por la Comisión de Prácticas Externas.

Evaluación de las Prácticas Tuteladas

La evaluación constará de:

- Una memoria de las Prácticas elaborada por el estudiante que presentará al profesor tutor.
- El tutor de la empresa elabora su informe y lo entrega al profesor tutor.
- El profesor tutor determina la calificación del alumno, teniendo en cuenta:
 - La Memoria elaborada por el alumno.
 - El informe del tutor de la empresa.
 - Las normas de la Comisión de Prácticas Externas.
- Si lo considera necesario, podrá convocar al alumno para una entrevista a fin de aclarar puntos de la memoria e incluso realizar un examen práctico.

La enseñanza del Practicum se realiza en función de objetivos del aprendizaje práctico específico contenido en el Plan de estudios y estará en consonancia con la enseñanza teórica recibida por los alumnos a lo largo del currícula del Grado de Óptica y Optometría. Toda la información referente a las prácticas será publicada en la página web del Centro y en los tablones de anuncios, antes del inicio de las mismas.

Anualmente, la Comisión de Calidad revisará el desarrollo de las prácticas, procederá a su evaluación, para ello utilizará los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los estudiantes, a través de cuestionarios
- Informe de los Profesores Asociados de CCSS

-Tasa de participación de las prácticas.

La Comisión de Calidad comunicará los resultados a las partes implicadas y podrá modificar el funcionamiento de las prácticas y proponer acciones de mejora en aquellos aspectos que considere oportunos.

En lo que respecta a los **programas de movilidad** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad de la titulación. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad de la Titulación.

El Reglamento de Calidad de la Titulación establecerá los mecanismos precisos para el seguimiento y evaluación de los programas de movilidad. De todas maneras, se realizará un seguimiento mediante informes individualizados de los estudiantes y de los coordinadores responsables de los programas en los centros de destino. La información hará referencia a las condiciones de acogida, docencia, atención al estudiante, aprovechamiento del tiempo, etc., mediante una encuesta detallada. Esta información se obtendrá mediante informes de los/las implicados/as en el proceso y se utilizará para mantener o no los programas de movilidad y/o corregir en su caso las posibles deficiencias detectadas en los programas.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

2.2.3.- La inserción laboral de los graduados

Dos años después de que salgan los primeros graduados en Óptica y Optometría se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de la titulación y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Esta encuesta se extenderá hacia los empleadores con el fin de conocer la adecuación de los nuevos titulados y la aparición de nuevas necesidades de formación. Parte de esta información se recabará, año a año, a través de los resultados obtenidos en la gestión de las prácticas externas de la titulación. Esta encuesta de satisfacción del organismo o entidad receptor de los alumnos que realizan prácticas externas es parte de la documentación que ha de completarse en el transcurso de la práctica externa.

Además, se recabará información, al menos, del Colegio Nacional de Ópticos Optometristas, a la Fundación Visión y Vida y asociaciones empresariales del sector. La información se solicitará anualmente por escrito y, si es necesario, se establecerán reuniones de trabajo para presentar y debatir esta información.

La Comisión de Calidad valorará toda esta información para hacer propuestas relativas a los planes formativos y a la inserción laboral.

En la actualidad los titulados en Óptica y Optometría encuentran fácilmente trabajo. Tal como señala el informe del Consejo Social (2004) a los seis meses, la mayoría de los diplomados están en una situación óptima o de inserción adecuada relacionada. La mayoría de los diplomados ocupados está en una situación de inserción de calidad.

Los aspectos con los que en mayor medida afirman estar satisfechos son: las salidas profesionales, la formación teórica recibida y los conocimientos obtenidos para el ejercicio de la profesión. Actualmente existe pleno empleo en la profesión.

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

2.4.- Sistema de Información

Se creará un Sistema de Información en donde se recojan sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad de la Titulación 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, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

Para documentar y recoger información sobre todos y cada uno de los procesos clave ya señalados y todos los objetivos de calidad se establecen los siguientes procedimientos:

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluya, entre otras

cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.

- Procedimiento para evaluar al profesorado y valorar su adecuación para la enseñanza (Programa Docentia).
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reunión de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico -y programación anual.
- Procedimientos para medir la satisfacción de los actores implicados (Encuestas de satisfacción).
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias se realizará a través del servicio de información del centro.
- Utilización de las bases existentes de matrícula, actas y otras para medir el logro de los objetivos de calidad.
- Medición de la inserción laboral.

Una vez recogida la información la Comisión valorará las reclamaciones y realizará un informe donde priorizará las actuaciones y las propuestas de mejora. Cada propuesta de mejora la remitirá al sector implicado para su aplicación, tanto a nivel académico: Profesor, Sección/Departamento, Dirección de Centro y Vicerrectorados implicados; como a nivel administrativo del Centro y/o de los Servicios Centrales de Gestión.

Se realizará un seguimiento de las acciones de mejora y se notificará su resultado a los sectores afectados.

La Escuela Universitaria de Óptica incluirá dentro del espacio asignado en la página institucional del centro, los resultados específicos obtenidos en el seguimiento de la Calidad de la Titulación. Además, se incluirán las herramientas telemáticas adecuadas para propiciar la participación y debate sobre la calidad de la titulación. A través de la página web se pondrán a disposición de los miembros de la comunidad docente los documentos necesarios para conocer el procedimiento de evaluación y seguimiento de la Calidad, junto con los impresos modelo de reclamación. La memoria anual elaborada por la Comisión de Calidad también podrá consultarse en los fondos documentales de la Biblioteca del Centro.

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 de los planes de estudios conducentes al título de Grado de Óptica y Optometría:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y 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 (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en su Junta, al no superar 10 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- A petición del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 20% durante cinco años, la Comisión de Calidad del Centro tras analizar el interés profesional del Título, emitirá un 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 Título de Grado de Óptica y Optometría, queda garantizado por parte del Centro el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen 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 estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

4. Difusión de los resultados del seguimiento del sistema de garantía interna de calidad

La Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de las titulaciones entre la Comunidad Universitaria y en la sociedad en general, utilizando medios informáticos, documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

EL Centro a través de su Comisión de Calidad elaborará anualmente una memoria que se remitirá a los representantes de las principales asociaciones del Sector, organizará reuniones y debates transversales para establecer las conclusiones definitivas.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado