

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO DE VETERINARIA
Universidad Complutense de Madrid

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

El responsable de garantizar la calidad interna de los Títulos impartidos en la Facultad de Veterinaria será el Decano o persona en quién delegue, quien presidirá la Comisión de Calidad del Centro.

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Veterinaria, se creará una **Comisión de Calidad** aprobada por la Junta de Facultad, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones que funcionará con un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta. Asimismo se creará un **Comité de Evaluación y Mejora de la calidad** de cada uno de los títulos que se imparten en la Facultad.

Las **funciones** de la **Comisión de Calidad** de la Facultad de Veterinaria serán las siguientes:

- Elaborar la memoria anual de actuaciones que se remitirá a la Junta de Facultad, analizando y agrupando la información recogida de los Comités de Evaluación y Mejora de la calidad de los distintos títulos impartidos en el Centro. En esta memoria se incluirán las propuestas de revisión y mejora relativas a los planes formativos que serán debatidas y, en su caso, adoptadas por la Junta del Centro con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los estudiantes.
- Recibir y analizar las sugerencias realizadas, tanto a título individual como colectivo, por cualquier agente implicado en el desarrollo de las titulaciones que se imparten en el Centro. La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Los **Comités de Evaluación y Mejora** estarán constituidos por un presidente, que será el Vicedecano encargado de la coordinación de la titulación o persona en quien delegue, al menos un profesor de cada curso (en caso de que haya varios uno de ellos será el coordinador de dicho curso), dos representantes de alumnos y un representante del personal de administración y servicios. Asimismo, se contará con agentes externos. Estos últimos pueden ser designados por la Agencias autonómicas o estatales de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades, representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación. La aportación de estos

agentes externos en el Comité de Evaluación se centra en las reuniones de toma de decisiones, de revisión y propuestas de mejora.

La actuación del Comité de Evaluación y Mejora tiene como misión identificar, analizar y proponer a la Comisión de Calidad soluciones ante problemas detectados en el desarrollo de la Titulación.

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria tendrá como **funciones:**

- 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 del título (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 de la Facultad de Veterinaria y con la política de calidad de la UCM.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** del Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria:

- El funcionamiento del Comité se regirá por un reglamento, que será aprobado por la Junta de Facultad de Veterinaria.
- El Comité se reunirá al menos en tres ocasiones durante cada curso académico, al principio, medio y final de curso.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes. En caso de empate el presidente contará con voto de calidad.
- Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Así mismo se elevarán a la Comisión de Calidad para su conocimiento, estudio y, en su caso, remisión a la Junta de Facultad.

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria elaborará un plan de revisión y mejora de la Titulación, que deberá ser llevado a la Comisión de Calidad y aprobado por la Junta de Centro. Esta información será recogida por la Comisión de Calidad para la elaboración de la Memoria

anual de actuaciones y será ratificada por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3.

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

9.2.1.- Procedimientos de mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado

9.2.1.1.- Calidad de la enseñanza

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria elaborará anualmente un informe sobre la marcha de la enseñanza del Grado en Veterinaria recabando información de:

- La Secretaría de Alumnos del Centro, los programas de gestión informática y el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- El Vicedecanato de coordinación del Grado
- Los Departamentos
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la Titulación que se reseñan en el punto 9.5.1 del documento.

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 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.

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria analizará estos datos y elaborará una propuesta de revisión y de mejoras que remitirá a la Comisión de Calidad para su aprobación a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por el Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en apartado 9.5.

9.2.1.2.- Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la Titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008 (para más especificaciones ver la página Web (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria evaluará a su profesorado, al menos, cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la Titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.1.3.- 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 que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado en Veterinaria 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. Asimismo, podrá emplear otros medios complementarios a las encuestas (como reuniones de evaluación con los distintos actores implicados) para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos docentes de la titulación y proponer acciones de mejora.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán 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 sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Grado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

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 dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para

complimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, 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 no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones 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. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; 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.
7. En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

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, derivadas de las reclamaciones y sugerencias, 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 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 revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.1.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales del Grado en Veterinaria se miden en las Prácticas Tuteladas 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 y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

- **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, previo informe del Comité de Evaluación y Mejora del Título, analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las Prácticas Tuteladas y los programas de movilidad.

9.3.1.-Prácticas Tuteladas

En el Plan de Estudios del Grado en Veterinaria de la U.C.M. el alumno debe realizar obligatoriamente 24 créditos ECTS correspondientes a las Prácticas Tuteladas. Estas prácticas se realizarán en 5º curso, una vez que el alumno haya completado el 70% de los créditos del Grado, y comprende actividades distintas según el lugar de realización de las prácticas.

Como característica general, las Prácticas Tuteladas se realizan mediante diversos rotatorios intramuros (21 créditos ECTS) y estancias en instituciones externas, tanto públicas como privadas, relacionadas con los diversos ámbitos profesionales (3 créditos ECTS).

Las Prácticas Externas serán gestionadas por la Oficina de Relaciones Exteriores a través de la Firma de Convenios para la Realización de Prácticas Curriculares entre la Facultad de Veterinaria y las diferentes instituciones que quieran colaborar en este programa.

Para la realización de las Prácticas Externas los alumnos, de acuerdo a sus intereses y en base a la información recibida en las reuniones de presentación de las Prácticas Tuteladas, elegirán, entre las entidades concertadas con la Facultad, aquellas en donde deseen realizar su Prácticas Externas. La asignación definitiva de centro se realizará teniendo en cuenta su elección personal y su Expediente Académico. Para la realización de las Prácticas Externas, el alumno contará con un Tutor Interno (profesor del Grado) y un Tutor Externo (profesional de la institución donde se realicen las prácticas).

La evaluación de las Prácticas Tuteladas tendrá en cuenta tres aspectos: 1) **Evaluación continuada:** Valoración de la actividad desarrollada en las distintas actividades formativas. Seguimiento de los progresos mediante las tutorías. 2) **Memoria de prácticas:** Realización por parte de los alumnos de una memoria de Prácticas, que será evaluada por el Tutor Interno. 3) En el caso de las Prácticas Externas, **Evaluación por el Tutor Externo:** Evaluación realizada por el Tutor Externo del trabajo desarrollado por los alumnos durante su periodo de prácticas mediante un pequeño informe estandarizado.

Los profesores con docencia en el Grado en Veterinaria podrán ser **Tutores Internos** de un máximo de 10 alumnos por curso académico.

Los **Tutores Externos** serán profesionales vinculados a las diferentes entidades donde los alumnos realicen Prácticas Externas y supervisarán su formación durante las mismas. Los tutores externos recibirán como reconocimiento de su actividad un Diploma de Colaborador en Prácticas de la Facultad de Veterinaria, expedido por la Universidad Complutense.

El Comité de Evaluación y Mejora del Grado estudiará y revisará el cumplimiento de los objetivos de calidad en las Prácticas Tuteladas y propondrá a la Comisión de Calidad acciones que permitan mejorar el grado

de satisfacción de los estudiantes y de los responsables de las instituciones receptoras en la realización de Prácticas Tuteladas.

Para el seguimiento y evaluación se utilizará información recibida de los estudiantes que realicen las prácticas con informes en los que se especifique los siguientes parámetros: grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa; grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas; grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad, de las organizaciones y empresas que oferten las prácticas a través de encuestas de satisfacción.

La Comisión de Calidad comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

9.3.2.-Programas de movilidad

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 del Comité de Evaluación y Mejora del Título. Se recogerá información mediante informes individuales realizados a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa; grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación; grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa, y a los responsables de los programas de movilidad con informes donde especifiquen los siguientes parámetros: tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); tasa de intercambio con las universidades de destino (relación de estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad y propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

El Comité de Evaluación y Mejora del Título valorará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que serán enviados a la Comisión de Calidad que propondrá las medidas necesarias para su ejecución, con el objeto de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad. Las medidas adoptadas se remitirán a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en funcionamiento.

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

Dos años después de que salgan los/as primeros/as graduados/as del Grado en Veterinaria 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 las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la Titulación para dicha inserción laboral.

El Consejo Social de la Universidad Complutense realizó un estudio de inserción laboral en el año 2005 sobre las promociones de los cursos académicos 01/02, 02/03 y 03/04, constatando que el 72,1 % de los titulados de dichas promociones se encontraba trabajando. De ellos, el 54,8% trabajaban de forma exclusiva, mientras que el 17,3% compaginaba dicha actividad laboral con los estudios (principalmente de tercer ciclo o preparando oposiciones) y únicamente un 7,8% de los titulados se encontraba en situación de desempleo. El 87,6% de los egresados (sin incluir a los que al finalizar los estudios ya estaban trabajando) encontró empleo antes de tres meses, y el 97% antes de seis meses.

Para la realización de las encuestas se recabará información, al menos, del Consejo General de Colegios Veterinarios de España, del Ilustre Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, de asociaciones profesionales y de organizaciones empresariales.

Para recopilar esta información, cada curso académico, el Comité de Evaluación y Mejora del Título enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad y el Comité de Evaluación y Mejora del Título valorarán y analizarán toda esta información periódicamente para hacer propuestas de revisión y de mejora relativas a los planes formativos. La Comisión de Calidad las remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5.1.- Sistema de Información

Se creará un Sistema de Información que recogerá 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 y el Comité de Evaluación y Mejora del Título recibirán 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 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 y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2.- 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 **Grado en Veterinaria**:

- 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.
- Haber 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 Junta de Facultad, de forma razonada al no superar treinta alumnos matriculados en tres años consecutivos. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en

ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.

- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a 30% durante cinco años, el Comité de Evaluación y Mejora del Título deberá analizar el interés profesional del mismo, y emitir un informe proponiendo acciones de mejora o su extinción.

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

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Grado en Veterinaria, debe quedar garantizado por parte de la Facultad de Veterinaria 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
- Implantar 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.

9.5.3.- Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

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

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