

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS SANITARIOS
Universidad Complutense de Madrid

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

El Órgano responsable del seguimiento y de la calidad del Máster Universitario de Análisis Sanitarios es la Comisión de Coordinación Académica.

Dicho Órgano está formado por:

- Presidente: Coordinador general del Programa Oficial de Postgrado de Farmacia en el que está incluido el Máster de Análisis Sanitarios y responsable personal de garantizar la calidad del Máster: el/la Decano/a de la Facultad de Farmacia.
- Secretario/a Docente del POP Farmacia: El/la Vicedecano/a de Programación docente y Postgrado de la Facultad de Farmacia.
- El/la Coordinador/a del Máster de Análisis Sanitarios de la Facultad de Farmacia.
- Un representante de la Facultad de Ciencias Químicas.
- Un representante de la Facultad de Ciencias Biológicas.
- Un representante de cada uno de los Departamentos o Secciones Departamentales de la Facultad de Farmacia responsables de la docencia (6 en total).
- Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- Un/a estudiante matriculado/a en el Primer Curso del Máster.
- Un/a estudiante matriculado/a en el Segundo Curso del Máster.
- Un agente externo: El/la Vicesecretario/a Gral. del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

La Comisión de Coordinación Académica de la titulación 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 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 de la Facultad de Farmacia y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica al final del punto 9.5.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Coordinación Académica, elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Coordinación Académica se reunirá, al menos, tres veces durante el curso académico (de octubre a septiembre), convocada por su Presidente. Las convocatorias de reuniones incluirán, al menos el Orden del Día y la documentación necesaria para tomar decisiones. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de todos los miembros y, en caso de empate, contará el voto de calidad del presidente de la Comisión. Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras, así como también se elevarán a Junta de Facultad.

Las medidas de mejora, se comunicarán tanto a los implicados en las mismas como a la Junta de Facultad, que deberá ratificarlas para su cumplimiento.

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

1. Procedimientos generales para evaluar el desarrollo y calidad del Master

Para evaluar el desarrollo, calidad y actualización del Master y con el fin de conocer el grado de satisfacción y cumplimiento de objetivos hemos considerado importante prestar atención a la opinión de todos los estudiantes del Máster y a los egresados, mediante el diseño de dos encuestas diferentes (*ver Anexo I*). Una vez recibidas las encuestas, la Comisión de Coordinación Académica las estudia detenidamente con objeto de proceder a subsanar los posibles errores o deficiencias, y conocer el grado de satisfacción del alumnado. Anualmente, se realiza una estadística para tener conocimiento del posible abandono o retraso de los estudiantes, así como conocer la duración media y calificaciones obtenidas.

2. Procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la enseñanza.

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, se puede consultar la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

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

Los resultados globales de la evaluación de la docencia se difundirán en la Memoria anual de Calidad del Máster de Análisis Sanitarios, además de en las memorias de la propia Universidad para conocimiento de la comunidad universitaria. El informe individualizado será remitido exclusivamente a cada profesor/a evaluado/a.

La Comisión de Coordinación Académica del Máster 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
- y el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Máster que se reseñan en el punto 9.5.

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 y programa de asesorías académicas.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, estudiantes en prácticas y otros.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, estudiantes en prácticas y otros.

Teniendo en cuenta este informe y las propuestas del Máster, la Comisión de Coordinación Académica elaborará una propuesta de mejoras que remitirá 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 la Comisión de Coordinación Académica, que lo difundirá a través de la página web de la Facultad y mediante la publicación electrónica de la memoria anual, que estará a disposición de todos los actores implicados (profesores/as, estudiantes, PAS); se remitirá al Rectorado para su difusión entre la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Los resultados globales de la evaluación de docencia se difundirán en la Memoria de la Facultad.

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.

La Comisión de Coordinación Académica 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.

La Comisión de Calidad podrá recibir solicitudes, reclamaciones y sugerencias que todos los implicados en el desarrollo del Máster de Análisis Sanitarios deseen realizar.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Coordinación Académica se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Coordinación Académica actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, quejas, reclamaciones y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Máster de Análisis Sanitarios podrá dirigirse a la Comisión de Coordinación Académica del centro a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación para las 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; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Coordinación Académica.

2. El escrito se presentará en alguno de los Registros de la UCM. En la Comisión de Coordinación Académica existirán impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de dicha Comisión asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamaciones.

3. La Comisión de Coordinación Académica enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.

4. La Comisión de Coordinación Académica garantizará la confidencialidad de los asuntos.

5. La Comisión de Coordinación Académica no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

6. La Comisión de Coordinación Académica 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, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas.

7. Admitida la reclamación, la Comisión de Coordinación Académica promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

8. En la fase de investigación del procedimiento los miembros de la Comisión de Coordinación Académica podrán solicitar cuantos datos fueran menester y hacer las entrevistas personales pertinentes. La Comisión de Coordinación Académica podrá recabar los informes externos que sean necesarios.

9. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará sus conclusiones a los interesados y a la Junta de Facultad, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

10. En todo caso, la Comisión de Coordinación Académica elevará sus conclusiones a la Junta de Facultad dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

11. Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Coordinación Académica 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.

12. Las resoluciones de la Junta de Facultad a consecuencia de las propuestas de la Comisión de Coordinación Académica se notificarán a los interesados y podrán ser recurridas por los mismos en el plazo de un mes desde su notificación.

Buzón de sugerencias:

Se pondrá a disposición de los actores implicados (profesores, estudiantes y PAS) un buzón de sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de la calidad del Máster de Análisis Sanitarios.

4.- Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Garantía de Calidad. La Comisión de Coordinación Académica incorporará dicha información y análisis en sus informes y propuestas de mejora.

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 Coordinación Académica 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.

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en las Prácticas en Empresa y en el Trabajo Fin de Máster, 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).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).

- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Coordinación Académica, analizará esos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

En el Máster de Análisis Sanitarios las prácticas externas tienen un carácter obligatorio, y se podrán realizar en instituciones y empresas públicas o privadas con las que exista el correspondiente Convenio establecido por la UCM, entre los que destacan GENERAL LAB, S.A. y otros acogidos al convenio establecido con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, como el Centro de Análisis Sanitarios (CASMadrid), Laboratorio CIAB, General Lab, etc. En algunos casos se podrán realizar en centros de la UCM que presten servicios externos, como CAIs, cuando las técnicas que deben aprenderse lo aconsejen.

Estas prácticas tienen un valor de 18 ECTS. Se encuentran ubicadas en el 2º curso del Máster.

Las prácticas externas tienen como objetivo formativo que los estudiantes completen la formación académica adquirida en el Centro mediante las diferentes funciones que pueden desempeñar en los Centros, Instituciones o Empresas donde realizarán dichas prácticas.

Estas prácticas serán tuteladas por un tutor interno (profesor) y un tutor externo (vinculado a la Institución o empresa donde se desarrollen las prácticas).

Para evaluar y garantizar la calidad de las prácticas externas, se ha elaborado una encuesta en la que los estudiantes pondrán de manifiesto las deficiencias o problemas que se hayan encontrado en la realización de las mismas, con objeto de mejorarlas. En caso de que encuestas sucesivas informen de carencias o problemas reincidentes, se rescindiría el Convenio con la Empresa u Organismo.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas serán objeto de análisis por la Comisión de Coordinación Académica que realizará el seguimiento del desarrollo de las prácticas, y procederá a su evaluación, para ello utilizará los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los estudiantes, a través de cuestionarios
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas
- Informe de los Profesores Asociados

La Comisión de Coordinación Académica comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos.

El Máster de Análisis Sanitarios no ofrece programas de movilidad.

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 primeros egresados del Máster Análisis Sanitarios 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.

A falta de egresar la primera promoción del Master, existen expectativas de que algunos de los laboratorios colaboradores en prácticas tuteladas incorporen a estudiantes que finalicen este curso. El conjunto de laboratorios donde se realizan dichas prácticas representa una parte muy importante de sector laboral al que pueden acceder los egresados, y por tanto su colaboración permitirá disponer de una información muy completa de las expectativas y consecuciones de inserción laboral.

Como dato orientativo, es útil conocer que en el caso de un Título Propio impartido por la Escuela de Especialización en Análisis Clínicos con un perfil bastante similar, se ha obtenido en los últimos años una tasa de inserción inmediata próxima al 40%.

Además, se recabará información, al menos, del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, y de las organizaciones empresariales, sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. Para ello, cada curso académico la Comisión de Coordinación Académica enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará informes disponibles, en su caso, sobre este tema.

La Comisión de Coordinación Académica valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad 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

Sistema de información

El Sistema de Información del Máster de Análisis Sanitarios incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento del Máster de Análisis Sanitarios 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 Coordinación Académica 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. Dichas reuniones se realizarán como mínimo tres veces al año.
- 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.

Criterios específicos para la extinción del Máster en Análisis Sanitarios

Serán motivos para la extinción del Máster:

- 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 Junta de Facultad, de forma razonada por no superar 10 estudiantes 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 al 75% durante cinco años, la Comisión de Coordinación Académica deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o 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 Máster, se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los 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.

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 del Máster entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

1. Vías de acceso a la información pública sobre el Programa

Se ha incorporado el Programa de Master en Análisis Sanitarios en la guía de estudios de la Facultad de Farmacia de la UCM, se han realizado carteles anunciadores del programa y se han insertado anuncios publicitarios elaborados por la Facultad de Farmacia de la UCM en los medios de comunicación. También se dispone de la publicidad propia de las dos Universidades participantes en el POP en los medios de comunicación.

Además de las páginas web de las Universidades, se ha realizado una página propia del Postgrado en la dirección: <http://www.ucm.es/info/farmacia/posgrado/> en la que se "cuelgan" todas las noticias e informaciones del programa y se mantendrá actualizada y al alcance del público toda la información.

2. Vías de acceso a información interna de los estudiantes

Apoyándonos en las nuevas tecnologías de información y comunicación, se ha realizado un aula virtual en donde no sólo se publican los programas, horarios, prácticas, etc. del Programa, sino que también se realizan tutorías y foros para establecer una relación directa entre los profesores y los tutores con los estudiantes.