



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2501382	GRADO EN FARMACIA

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE FARMACIA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
300	-	2010-11	X	X

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
	X		

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO.....	4
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	4
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	16
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	25
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	27
5. INDICADORES DE RESULTADO	30
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	46
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	47
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	51
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	56

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible. El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

URL: <http://farmacia.ucm.es>

En la portada principal de la página web de la facultad aparecen vínculos directos a la información que el estudiante necesita de manera continua como calendario académico vigente aprobado, fechas de exámenes del Grado en Farmacia, fichas docentes de las asignaturas y avisos urgentes, por ejemplo, relativos a Prácticas Tuteladas o Trabajo de Fin de Grado. Además se incluye en la portada un acceso directo al buzón de quejas y sugerencias.

Los detalles de la titulación (descripción, competencias, acceso y admisión, planificación y calidad de la enseñanza, personal académico, recursos materiales y servicios y sistema de garantía de calidad) son fácilmente accesibles desde la portada de la página web del centro en la pestaña “Estudios”, que accede a un listado de titulaciones donde se encuentra el Grado en Farmacia, con el siguiente enlace:

URL: <http://farmacia.ucm.es/estudios/grado-farmacia.-estudios>

Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

El/La responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las Titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia es el/la Decano/a de la Facultad de Farmacia, que preside la COMISIÓN DE CALIDAD DEL GRADO EN FARMACIA, máxima responsable de garantizar la calidad de las Titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia, cuyo funcionamiento se rige por un reglamento específico que ha sido aprobado por la Junta de Centro (ver punto 1.2).

En la Comisión de Calidad están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: alumnado, profesorado y el personal de administración y servicios. Asimismo, se cuenta con agentes externos, siendo 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.

Los miembros que constituyen el SGIC del Grado en Farmacia desde el principio del curso 2018-19 hasta el 1 de junio de 2019 son los siguientes:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Irene	Iglesias Peinado	Presidenta: Decana de la Facultad
Rafael	Lozano Fernández	Secretario: Secretario Académico de la Facultad
Jesús	Román Zaragoza	Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria
Manuel	Córdoba Díaz	Vicedecano de Calidad y Comunicación
Begoña	Elorza Barroeta	Vicedecana de Programación Docente y Postgrado
José Antonio	Escario García-Trevijano	Vicedecano de Grado e Infraestructuras
Luis María	Bragado Morillo	Representante del PAS – Gerente de la Facultad
Pilar	Varela Gallego	Representante Externo de la Facultad por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid
Juana	Benedí González	Representante de Directores de Departamento
Almudena	Porrás Gallo	Representante de Directores de Departamento
Luís	García Diz	Representante del PDI Permanente
Elena	De la Cuesta Elósegui	Representante del PDI Permanente
Ana Isabel	Olives Barba	Representante del PDI Permanente

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

Humberto	Martín Brieva	Representante del PDI Permanente
Dolores Remedios	Serrano López	Representante del PDI No Permanente
José Ignacio	Alonso Esteban	Representante de Estudiantes
Beatriz Isabel	García-Almenta García	Representante de Estudiantes

Con fecha de 1 de junio de 2019, se modifica la composición de la Comisión de Calidad al incorporarse la nueva Gerente del centro, por lo que la composición de dicha comisión es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Irene	Iglesias Peinado	Presidenta: Decana de la Facultad
Rafael	Lozano Fernández	Secretario: Secretario Académico de la Facultad
Jesús	Román Zaragoza	Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria
Manuel	Córdoba Díaz	Vicedecano de Calidad y Comunicación
Begoña	Elorza Barroeta	Vicedecana de Programación Docente y Postgrado
José Antonio	Escario García-Trevijano	Vicedecano de Grado e Infraestructuras
Ana María	López Campos	Representante del PAS – Gerente de la Facultad
Pilar	Varela Gallego	Representante Externo de la Facultad por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid
Juana	Benedí González	Representante de Directores de Departamento
Almudena	Porras Gallo	Representante de Directores de Departamento
Luís	García Diz	Representante del PDI Permanente
Elena	De la Cuesta Elósegui	Representante del PDI Permanente
Ana Isabel	Olives Barba	Representante del PDI Permanente
Humberto	Martín Brieva	Representante del PDI Permanente
Dolores Remedios	Serrano López	Representante del PDI No Permanente
José Ignacio	Alonso Esteban	Representante de Estudiantes
Beatriz Isabel	García-Almenta García	Representante de Estudiantes

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones y adopción de acuerdos quedan recogidas en el Título Segundo del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad, aprobado en la Junta del Centro el día 12 de diciembre de 2012, modificado posteriormente y aprobado en la Junta de Facultad el 5 de febrero de 2014 y posteriormente modificado y aprobado en la Junta de Facultad el 15 de febrero de 2017. Estas normas están publicadas en la web de la Facultad de Farmacia (<http://farmacia.ucm.es/estudios/grado-farmacia-estudios-sgc>) y son las siguientes:

Artículo 11. Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Farmacia se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. En sesiones ordinarias habrán de reunirse tres veces al año (una al principio, otra a la mitad y la última al finalizar el curso)
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de su Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de sus miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 24 horas y contendrá el orden del día de la reunión.
4. Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.
5. Con objeto de agilizar la resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones, se crea la Comisión Permanente delegada de la Comisión de Calidad, que se reunirá una vez al mes, para analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones que hubieran llegado al buzón y estará constituida por los siguientes miembros:
 - Presidente: Ilmo./a Sr/a. Decano/a
 - Secretario: Secretario/a Académico/a de la Facultad.
 - Vicedecano/a de Calidad y Comunicación.
 - 2 Profesores/as
 - 1 Alumno/a.

Artículo 12. Convocatoria y orden del día

1. Los miembros de la Comisión de Calidad, así como, en su caso, los de la Comisión Permanente, deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.
2. La convocatoria, junto con el orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y la restante documentación, serán remitidas por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.
3. El orden del día se fijará por el/la Presidente/a, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión de Calidad. No podrá ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el orden del día, salvo que se hallen presentes todos los miembros de la Comisión de Calidad y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de sus miembros.
4. En el orden del día podrá especificarse qué asuntos podrán ser aprobados, si no existe oposición, sin necesidad de deliberación.

Artículo 13. Comunicaciones electrónicas

1. Las comunicaciones a los miembros de la Comisión de Calidad se practicarán utilizando los medios telemáticos que la Universidad ponga a disposición de la comunidad universitaria. El miembro de la Comisión de Calidad que carezca de medios o no quiera recibir la documentación por medios telemáticos deberá comunicarlo al Secretario/a de la Comisión. A tal fin, una vez

efectuada su designación, los miembros de la Comisión de Calidad habrán de facilitar a su Secretario/a una dirección de correo electrónico, a la que habrán de dirigirse las comunicaciones de toda índole. Los miembros de la Comisión de Calidad deberán de comunicar a su Secretario/a los eventuales cambios de dirección de correo electrónico que se produzcan.

2. La comunicación a los miembros de la Comisión de Calidad practicada por medio telemático, sólo será válida si existe constancia de la recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica de manera fiable al remitente y al destinatario.

3. La comunicación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica facilitada. Cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran dos días naturales para las convocatorias de sesiones ordinarias y 24 horas, para las convocatorias de sesiones extraordinarias, sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

Artículo 14. Desarrollo de las sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Farmacia quedará válidamente constituida a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, en primera convocatoria cuando concurren, al menos, la mitad de sus miembros, su Presidente/a y su Secretario/a -o las personas que les sustituyan-, y en segunda convocatoria, media hora después, cuando concurren, como mínimo, un tercio de sus miembros, el/la Presidente/a y el/la Secretario/a -o las personas que les sustituyan.

2. La participación en las deliberaciones y votaciones es personal e indelegable.

3. Nadie podrá ser interrumpido en el uso de la palabra, salvo por el/la Presidente/a.

4. Para proceder al debate, el/la Presidente/a abrirá un turno de intervenciones. A la vista de las peticiones de palabra se podrá fijar por el/la Presidente/a, limitaciones de tiempo de su uso.

5. El cierre de la discusión podrá acordarlo el/la Presidente/a, previo aviso, después de que hayan intervenido los que han solicitado el uso de la palabra o hayan renunciado a la misma.

6. Una vez cerrada la discusión, el/la Presidente/a presentará la propuesta o propuestas objeto de votación.

7. Los miembros de la Comisión de Calidad podrán ser llamados al orden cuando con interrupciones, o de cualquier otra forma, alteren el orden de las sesiones o cuando pretendan seguir haciendo uso de la palabra una vez que ésta les haya sido retirada. Después de haber sido llamado por tres veces al orden un miembro de una comisión de calidad en una misma sesión, su Presidente/a podrá imponerle la prohibición de asistir al resto de la misma.

8. La Comisión de Calidad podrá citar a cualesquiera miembros de la Facultad para que manifiesten ante la Comisión su parecer o el del grupo al que representan. Si un acuerdo o recomendación afecta a un profesor/a u otro miembro del personal de la Facultad, la Comisión deberá preceptivamente citarle antes de pronunciarse. Si afecta globalmente a un Departamento o Servicio auxiliar de la Facultad, serán el/la Director/a del mismo o el/la Jefe/a del Servicio o en quien estos/as deleguen, los que puedan expresar sus puntos de vista, en cuyo caso la intervención de los mismos deberá figurar en el orden del día.

Artículo 15. Cuestiones de orden.

1. Se considerarán cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación.

2. Las cuestiones de orden se decidirán, en caso necesario, por votación a mano alzada.

Artículo 16. Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de todos los miembros, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, contará el voto de calidad del/la Presidente/a de la Comisión.

2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el/la Presidente/a, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el/la Presidente/a, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

4. No se podrá votar ningún asunto que no figure expresamente en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros de la comisión, se proponga al inicio de la sesión, y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

Artículo 17. Actas.

1. De cada sesión que celebre la Comisión de Calidad se levantará acta por su Secretario/a, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

2. En el acta figurará el acuerdo o acuerdos adoptados. Asimismo, a solicitud de los miembros de la Comisión de Calidad, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que aporte en el acto, o en el plazo que señale su Presidente/a, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, haciéndose así constar en el acta o uniéndose copia a la misma.

3. Los miembros que discrepen del acuerdo mayoritario podrán formular voto particular por escrito en el plazo de 48 horas, que se incorporará al texto aprobado. Los votos particulares se limitarán a exponer las razones de la discrepancia.

4. Cuando los miembros de una Comisión de Calidad voten en contra o se abstengan, quedarán exentos de la responsabilidad que, en su caso, pueda derivarse de los acuerdos.

5. Las actas se aprobarán en la misma o en la siguiente sesión, pudiendo no obstante emitir su Secretario/a certificación sobre los acuerdos específicos que se hayan adoptado, sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta. En las certificaciones de acuerdos adoptados emitidas con anterioridad a la aprobación del acta se hará constar expresamente tal circunstancia.

6. Las actas deberán ser firmadas, en la última página y al margen de cada una de las demás, por su Secretario/a y serán visadas por su Presidente/a. Las hojas deberán ser numeradas correlativamente, a partir del número 1. Serán archivadas en la secretaria de la Comisión de Calidad bajo la responsabilidad del/de la Secretario/a.

7. El/La Secretario/a de la Comisión de Calidad remitirá una copia del acta de cada sesión a todos sus miembros a la mayor brevedad posible y, en todo caso, junto con la convocatoria de la siguiente sesión de la comisión en la que haya de ser aprobada.

8. El acta de una sesión deberá ser aprobada al comienzo de la siguiente.

9. Cualquier miembro de la Comisión de Calidad que no esté de acuerdo con el contenido de su acta podrá solicitar por escrito las modificaciones que considere. Quien haya actuado como Secretario/a en la sesión del acta en cuestión podrá no estimar correctas las modificaciones, en cuyo caso podrá rechazar, una vez aducidos los motivos, las modificaciones que se planteen, sin perjuicio del sometimiento a aprobación de las mismas.

Artículo 18. Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo, se elevarán al organismo pertinente para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

Las **FUNCIONES A REALIZAR POR LA COMISIÓN DE CALIDAD** están reflejadas en el Título Primero del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad, y son las siguientes:

Artículo 3. Funciones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Farmacia tendrá como funciones, entre otras:
 1. Gestionar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia.
 2. Proponer los objetivos de calidad y su modificación a la Junta de Facultad de Farmacia, así como realizar un seguimiento y evaluación de la consecución de estos objetivos en las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia. En cualquier caso, estos objetivos se adecuarán a la política y directrices de calidad de la Universidad Complutense.
 3. Realizar un seguimiento de los diversos aspectos del desarrollo de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia, y proponer en consecuencia mejoras en estas titulaciones.
 4. Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia.
 5. Evaluar el uso y adecuación de los recursos, servicios e infraestructuras utilizados para el desarrollo de las titulaciones en la Facultad de Farmacia.
2. En particular la Comisión de Calidad de la Facultad realizará las siguientes tareas:
 1. Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
 2. Elaboración anual de un informe sobre la marcha de las enseñanzas de las Titulaciones de Grado y Máster, así como un plan de mejoras de las mismas que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad.
 3. Elaboración de informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas aprobadas por la Junta de Facultad.
 4. Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación con las reclamaciones y sugerencias presentadas, que elevará para su aprobación a la Junta de Facultad. Podrá además elevar a los órganos competentes de la Universidad Complutense toda iniciativa que redunde en la mejora de la Calidad dentro del ámbito de actuación de la Comisión.
 5. Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
 6. Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones impartidas en la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado sistema.

Es importante no olvidar que la eficacia del SGIC se fundamenta en la **permanente interacción e intercambio de información existente entre la COMISIÓN DE CALIDAD** (de la que forman parte los Vicedecanos de Programación Docente y Postgrado, de Grado e Infraestructuras, de Estudiantes, de Calidad y la Decana de la Facultad) y otras comisiones implicadas en el seguimiento y mejora del Grado en Farmacia como son la **COMISIÓN ACADÉMICA** delegada de Junta de Facultad (de la que forman parte la Vicedecana de Programación Docente y Postgrado, el Vicedecano de Estudiantes y la Decana de la Facultad), en temas como el establecimiento de fechas de exámenes y otros aspectos de organización y planificación docente, así como las diferentes reuniones de la **COMISIÓN DE COORDINACIÓN DE LA TITULACIÓN** mantenidas entre diferentes miembros del Decanato (la Vicedecana de Programación Docente y Postgrado, el Vicedecano de Grado e Infraestructuras, el Vicedecano de Calidad y el Vicedecano de Estudiantes) con directores de departamentos y coordinadores de asignaturas con el fin de trasladar a la realidad las opiniones y sugerencias realizadas por alumnos, profesores y PAS, así como para estudiar la evolución de los estudios de Grado), como queda reflejado en las Actas de las reuniones de la Comisión de Calidad.

Es pertinente destacar en este punto que existe un **SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES**, especificado en el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad. Este proceso es público y se recoge en el enlace web anteriormente citado. El esquema de dicho proceso es el siguiente:

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

El Sistema de Garantía Interno de Calidad se apoya en todos los canales de información posibles para la detección de posibles problemas o incidencias y su rápida solución o diseño de acciones de mejora. Entre estos canales de información se incluye la comunicación continua y notificaciones recibidas desde los distintos departamentos y unidades docentes o personal implicado, así como las entradas registradas en el buzón de Sugerencias y Quejas de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia, además de las entradas en el buzón de Sugerencias y Quejas de carácter administrativo de la UCM relativas a nuestra titulación. La Comisión de Calidad trata los temas que surgen en sesión ordinaria o extraordinaria, dependiendo de su urgencia, sin menoscabo que estos temas hayan sido tratados previamente con los agentes implicados (estudiantes, coordinadores de asignaturas, etc.) si la urgencia del caso lo requiriese. La experiencia acumulada a lo largo de varios años demuestra la eficacia del proceso de recogida de información y toma de decisiones de nuestro SGIC. Por ello creemos que debemos seguir fomentando el uso de estos canales de información entre todo el personal y estudiantes para mantener e incluso mejorar la agilidad del proceso de toma de decisiones.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Las actas de las reuniones de la Comisión de Calidad y de la Comisión Permanente delegada de la misma, son públicas y se encuentran disponibles en la dirección web siguiente:

<http://farmacia.ucm.es/comision-de-calidad>

En la siguiente tabla se detalla el calendario de reuniones mantenidas incluyendo un resumen de los temas tratados, así como de los acuerdos adoptados y las acciones de mejora emprendidas:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
25-feb-2019	<p>Comisión de Calidad: En esta reunión se trataron una serie de sugerencias y quejas recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Facultad de Farmacia. Además, se informó sobre los indicadores de calidad del curso 2017-18 y se estudió un protocolo de actuación ante discrepancias de resultados.</p>	<p>Quejas y sugerencias recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recibe una queja referente a la tardanza en la publicación de calificaciones de un examen final. - Un alumno sugiere a través del buzón electrónico que los TFG puedan ser experimentales. - Se recibió en la segunda quincena de julio una queja relativa al proceso de matriculación que fue remitida a la Secretaría de Alumnos del centro. - En el mes de septiembre se recibe una sugerencia referente a mejorar la cobertura WIFI del edificio y a instalar más tomas de corriente en la biblioteca. - En noviembre se reciben tres quejas de alumnos de 5º curso por el cambio de fechas del examen de una asignatura, coincidiendo con otra de curso similar. - Se reciben dos quejas de alumnos que no dejan datos de contacto sobre su desacuerdo con el hecho de que las asignaturas de 9 créditos pasen a impartirse en un año y se dejen de programar exámenes parciales para asignaturas de menor duración. Estas medidas han sido aprobadas por la Junta de Centro y por la ANECA a través del programa MODIFICA, respondiendo a una demanda de varios años de estudiantes y profesores que se veían obligados a cursar asignaturas de gran contenido en un espacio de tiempo limitado. - En el mes de diciembre se recibe una queja de un alumno de 2º curso que no deja datos de contacto sobre su desacuerdo con el hecho de tener que pagar las guías de prácticas de algunas asignaturas, tema que ya ha sido tratado en comisiones de calidad anteriores e incluso en la junta de Facultad.

	<ul style="list-style-type: none">- En el mes de enero se registra una queja sobre el procedimiento de publicación de calificaciones de algunas asignaturas.- El día 5 de febrero se recibe una queja de un/a alumno/a referente a la falta de transparencia en los criterios de calificación de un examen final de una asignatura de Grado.- Un/a alumno/a de 4º curso de Grado sugiere llevar a cabo jornadas informativas sobre salidas profesionales. Se le informa que estas jornadas ya se están realizando para estudiantes de 4º y 5º desde hace tres años. <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Con respecto a la queja referente a la tardanza en publicar las calificaciones, tan pronto se recibió, la Sra. Decana contactó con los responsables de la asignatura y se resolvió el problema.- A raíz de la sugerencia recibida, se analiza desde el Decanato junto con Gerencia y Dirección de la Biblioteca la posible instalación de más puntos de toma de corriente, quedando en estudio.- A raíz de las quejas recibidas en noviembre, el Sr. Vicedecano de Estudiantes contactó inmediatamente con los coordinadores de las asignaturas implicadas y el problema quedó resuelto.- Con respecto a la queja recibida en enero sobre discrepancias en el criterio de publicar las calificaciones, se envía un correo electrónico a todo el profesorado desde el Decanato recordando las directrices publicadas por la Sra. Defensora del Universitario.- En relación a la queja referente a la falta de transparencia en los criterios de calificación, tan pronto se recibió, se contactó desde Decanato con los responsables de la asignatura y se constató que los criterios eran públicos y figuran en la ficha docente.- A raíz de una sugerencia recibida por un/a alumno/a, se instaura la norma de no programar exámenes el día de la Mujer (8 de marzo).- A partir de la sugerencia recibida sobre realizar jornadas informativas sobre salidas profesionales, lo que evidencia el desconocimiento de la persona que lo propone, se decide dar una mayor difusión entre los estudiantes de 4º y 5º curso de las jornadas que
--	---

		<p>se realizan con tiempo suficiente para que puedan asistir.</p> <p>- El Sr. Vicedecano de Grado, Prof. Escario informa que se ha mantenido una serie de reuniones con los coordinadores de las asignaturas de los distintos cursos del Grado, con el fin de detectar desviaciones en cuanto a varios indicadores entre cursos, asignaturas y grupos. Se viene observando que existen algunas asignaturas con indicadores anormalmente elevados o bajos, así como una cierta heterogeneidad entre grupos. Por ello SE DISEÑA UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ante discrepancias repetidas en resultados académicos. Este protocolo es público para todo el profesorado y disponible en el acta de la reunión de la Comisión de Calidad.</p>
<p>08-jul-2019</p>	<p>Comisión de Calidad: En esta reunión se trataron una serie de sugerencias y quejas recibidas en el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Facultad de Farmacia. Además, se informó sobre el proceso de certificación a norma ISO de varias actividades del Grado en Farmacia.</p>	<p>Quejas y sugerencias recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recibe una queja referente al estado de las pizarras de un aula. - En el mes de marzo se reciben 14 quejas de estudiantes relativas a la demora en la publicación de calificaciones de la asignatura Dermofarmacia y del nivel del examen realizado. - En el mes de mayo se reciben dos quejas referentes a la letra usada como referencia en el orden de matriculación, que es la que marca la legislación vigente. - En el mes de junio se registran varias quejas de estudiantes referentes al examen de la asignatura Microbiología Clínica. Se contactó desde Decanto con los coordinadores de la asignatura y se comprobó que dichas quejas no eran fundamentadas por lo que no se llevó a cabo ninguna acción adicional. Además se recordó que algunas de las cuestiones suscitadas deben ser tratadas en el acto de revisión de examen y no ante la Comisión de Calidad. - Se registra una queja de un estudiante sobre la publicación de horarios del próximo curso y la oferta de fechas de la asignatura de Informática. Se le contestó que esa asignatura siempre fue ofertada como optativa de 4º curso. - Se recibió una queja directamente dirigida a la Sra. Decana por una delegada de 1º curso sobre la demora en publicar las calificaciones de Química Analítica.

		<p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Con respecto a la queja referente al estado de las pizarras, se aborda un plan con la Gerencia del centro para inspeccionar el estado de las pizarras y pantallas de las aulas, detectando algunas deficiencias que están en fase de subsanación.- A raíz de las numerosas quejas recibidas en marzo sobre la demora en la publicación de calificaciones y el nivel exigido, se contacta desde Decanato con los responsables de la asignatura Dermofarmacia, publicándose las calificaciones y quedando el problema resuelto.- Con respecto a las quejas de la asignatura Química Analítica, se contactó con las profesoras responsables y se comprobó que el problema estaba resuelto.- Se informa a la Comisión de Calidad que la facultad se encuentra en proceso de certificación a norma ISO 9001 2015, que abarca la gestión de dos procesos: las asignaturas de Grado en Farmacia, “Trabajo de Fin de Grado” y “Prácticas Tuteladas”. Se informó en ese momento que se había superado ya la auditoría interna preceptiva y estábamos a la espera de la externa.
--	--	--

Para analizar la efectividad del sistema adoptado, se desglosan por un lado las fortalezas encontradas y las debilidades del sistema, así como las posibles acciones de mejora para solucionarlas:

Análisis de las fortalezas (ver tabla punto 8):

- Una de las fortalezas de nuestro SGIC es la agilidad en cuanto a tiempo de respuesta y resolución de los problemas que van surgiendo. Como queda reflejado en el Manual de Gestión que incluye el registro de quejas y sugerencias y su marca temporal, ante quejas concretas de estudiantes contra un profesor o asignatura, el **tiempo de respuesta suele ser menor o igual a un día**, ya que se contacta inmediatamente desde Decanato con el/los profesor/res responsables y se solventan inmediatamente temas como demora en el proceso de calificación o publicación de notas, etc. Cuando se trata de quejas o sugerencias más complejas que no son tan urgentes y requieren del análisis de la Comisión de Calidad previa respuesta de las partes implicadas, el tiempo de espera se alarga hasta la fecha de celebración de dicha Comisión. Cuando se trata de un caso complejo urgente, se convoca la Comisión Permanente de la Comisión de Calidad. Queda por tanto evidenciada la agilidad del SGIC.
- Se han adoptado acuerdos de mejora como la no programación de exámenes el día 8 de marzo (día de la mujer), a sugerencia de un/a estudiante.
- Se ha diseñado y publicado un PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ante discrepancias repetidas en indicadores de resultados a lo largo de distintos cursos académicos, cuando este problema afecte de manera repetida a una determinada asignatura o profesor.

- SE HA OBTENIDO LA CERTIFICACIÓN ISO-9001:2015 a la gestión de dos actividades del Grado en Farmacia: TFG y Prácticas Tuteladas. El sistema de gestión general sobre el que se sustenta la gestión de ambas actividades es apto para sustentar la gestión de otras. Esto demuestra la SOLIDEZ DEL SGIC.

- Se ha demostrado la agilidad del sistema en lo relativo a identificar pequeños problemas que van surgiendo y su resolución, por ejemplo, en lo tocante a los medios materiales disponibles. A raíz de las quejas y sugerencias recibidas, se han instalado nuevas mesas con toma de corriente para dispositivos portátiles e iluminación, para paliar los problemas detectados en la biblioteca general. Además, se está estudiando la mejora de la cobertura de la red Wifi en las aulas del edificio principal.

Análisis de las debilidades:

- Una posible debilidad detectada se relaciona con el hecho de que se celebran pocas reuniones de la Comisión de Calidad, motivo por el cuál, algunas quejas o sugerencias menos urgentes tardan un tiempo en tratarse que puede superar un mes o mes y medio.

Acción de mejora: se pretende potenciar la Comisión Permanente para que se programe una reunión mensual con un calendario previamente acordado, con el fin de agilizar la respuesta del Sistema de Garantía de Calidad.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

En el informe final de renovación de la acreditación del Grado en Farmacia (Informe nº 2501382 de 21 de diciembre de 2016), se especifica textualmente que “Se ha podido constatar la existencia de mecanismos de coordinación horizontal y vertical en los que están representados distintos grupos de interés. Existe una Comisión Académica de la Facultad, que delega la coordinación horizontal del Grado en una Comisión de Coordinación académica que se reúne semestralmente”. Esta comisión está compuesta por el Vicedecano de Grado, que actúa como presidente, los vicedecanos de estudiantes y calidad, junto con los coordinadores de cada curso de las distintas asignaturas del Grado.

En los últimos cursos, se ha modificado la frecuencia de reuniones, estableciendo un calendario que permite analizar diferentes indicadores, al final del curso académico o en la primera mitad del siguiente, cuando ya están disponibles todos los datos del curso académico terminado. En concreto, se analizan parámetros como tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de éxito y homogeneidad entre grupos, elaborándose un informe por curso, que se presenta y analiza en la Comisión de Coordinación Académica. Las conclusiones obtenidas por cada curso (de primero a quinto de grado), son luego recogidas por el SGIC y tratadas en la Comisión Académica de la Facultad, así como por los distintos coordinadores de asignaturas en los distintos departamentos y unidades docentes responsables con el fin de realizar un seguimiento por años y diseñar posibles acciones de mejora.

En la siguiente tabla se resumen las reuniones realizadas y las cuestiones analizadas en cada una, así como las acciones de mejora y acuerdos adoptados. Al adelantar fechas de informe de seguimiento, ya se cuenta con los datos de cursos 2017-18 y 2018-19.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
14-nov-2018	Coordinación asignaturas de 1º del curso 2017-18	<p>Aspectos analizados:</p> <p>En relación a la Tasa de Rendimiento, los resultados no muestran diferencias significativas entre los cinco grupos estudiados. Lo que indica que la calidad de los grupos es bastante homogénea. Esta misma conclusión, se desprende del análisis tanto del número de No Presentados, como el de la media de calificaciones, que son también bastante homogéneos en ambos cuatrimestres. en el primer cuatrimestre, mientras que, en el segundo cuatrimestre, los grupos B y B1, presentan cifras de suspensos que duplican a los grupos A y C.</p> <p>En cuanto al porcentaje de Suspensos los porcentajes son algo más heterogéneos, duplicándose este porcentaje en los grupos C y C1 con respecto al Grupo B1, en el primer cuatrimestre. Curiosamente estos resultados se invierten en el 2º cuatrimestre en el que el grupo con menos porcentaje de Suspensos es el grupo C, que eral que lo tenía mayor en el primer cuatrimestre. Una de las explicaciones a este hecho pudiera residir es que en el segundo cuatrimestre, en ese grupo C, se duplica el número de No</p>

		<p>presentados, ya que sumando ambos apartados la cifra es similar en ambos cuatrimestres para el grupo C. No obstante, el 2º cuatrimestre aparece con bastante más dificultad que el primero. En conjunto los grupos B y B1, en este caso son los grupos con peores resultados, situación que también aparece reflejada en las notas medias de los aprobados.</p> <p>Del análisis de las asignaturas, se han detectado, algunos casos como Biología o Botánica con TR significativamente heterogéneas entre grupos.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>Se han establecido contactos con los coordinadores de esta asignatura, para ver los problemas que tienen, a fin de que encuentren soluciones aplicables para el curso próximo</p>
22-nov-2018	Coordinación asignaturas de 2º del curso 2017-18	<p>En el primer Cuatrimestre, la media de la Tasa de Rendimiento es aceptable, así como también muestra una gran homogeneidad la media de las notas obtenidas. De todos los grupos, el B1 muestra los peores resultados de TR. Grupo que también es el peor en cuanto a alumnos NO presentados y alumnos Suspensos. En el segundo cuatrimestre las diferencias se reducen, no existiendo heterogeneidad entre los diferentes grupos en su conjunto.</p> <p>Se ha detectado una cierta heterogeneidad entre grupos en cuanto a los indicadores descritos, en distintas asignaturas como por ejemplo Bioquímica II, Química Farmacéutica I y Q. Analítica, Bromatología o Parasitología, destacando el alto número de NP (26,5%) en el grupo C de Fisiología.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>La alta dificultad de este curso, explica en parte las bajas Tasas de rendimiento obtenidas, de manera general, pero la heterogeneidad entre grupos debe ser analizada por los profesores responsables. El cambio de Plan de estudios que se está estudiando y que se implantará en breve, puede ser una buena piedra de toque para establecer medidas correctoras más concretas</p>
28-nov-2018	Coordinación asignaturas de 3º del curso 2017-18	<p>En el primer cuatrimestre, se observa una diferencia apreciable del grupo C1 con respecto al resto de los grupos, mientras que el curso se muestra más homogéneo en el 2º cuatrimestre. Este mismo perfil se mantiene tanto para la Tasa de NO presentados, y la de suspensos. La media del grupo C1 también es más baja, aunque en este caso poco significativo, que el resto de los grupos. En el 2ª tanto los No presentados como</p>

		<p>la media de notas se mantienen dentro de una homogeneidad aceptable. En cambio, en la tasa de suspensos los grupos C y C1 duplican las tasas de los grupos A y A.</p> <p>En el análisis pormenorizado por asignaturas, parece existir cierta heterogeneidad entre los diferentes grupos en asignaturas como Fisiopatología, Microbiología, Q. Orgánica II, Tecnología Farmacéutica I, o Bioquímica clínica.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>Como en 2º Curso, este es también un curso con una dificultad alta, con una gran exigencia, lo que hace que estos bajos valores sean el resultado de que los alumnos escogen qué asignaturas eligen y cuales abandonan, produciéndose por ello esa alta dispersión.</p> <p>Mentalizar a los alumnos, instándoles a utilizar las tutorías, podría ser un camino hacia la mejora.</p>
05-dic-2018	Coordinación asignaturas de 4º 2017-18	<p>En el primer cuatrimestre, y con respecto a la Tasa de rendimiento, merece la pena destacar la coincidencia horaria del mejor y peor grupo, con una diferencia porcentual de 15 puntos (86 y 71), que en cualquier caso no es muy exagerada. El grupo A presenta los peores índices, tanto en porcentaje de suspendidos como en la media de notas. En el análisis individualizado de las asignaturas, existen diferencias entre los diferentes grupos en asignaturas como Biofarmacia, Farmacología, Q. Farmacéutica, Farmacología, Farmacognosia, Microbiología clínica y Tecnología Farmacéutica II.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados</p> <p>Las mismas expuestas que para 2 y 3er curso</p>
05-dic-2018	Coordinación asignaturas de 4º y 5ª del curso 2017-18	<p>Quinto curso, es el curso con la TR más alta del grado, superando la media el 90%. De este modo parece el curso más asequible del grado.</p> <p>Los grupos presentan una homogeneidad muy buena en cuanto a calidad, así como también en el número de NP. Las calificaciones son también bastante homogéneas. Tan solo destacar ese 100% en el grupo A1 de Salud pública y Tecnología Farmacéutica III. Por lo demás, no hay incidencias destacables ni recomendaciones.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados</p> <p>Las mismas expuestas que para 2 y 3er curso</p>
07-oct-2019	Coordinación asignaturas de 1º del curso 2018-19	<p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se expusieron los datos a los coordinadores de las asignaturas implicadas con el fin de que se</p>

		<p>intervenga desde los departamentos responsables para paliar los problemas detectados. En el caso de la asignatura afectada por su disparidad, se ha propuesto, aunque no de forma consensuada, intentar la realización de un examen igual para todos los alumnos.</p> <p>En el segundo cuatrimestre, algunas de las acciones indicadas es la mejora de la coordinación de la docencia/Práctica/teórica en el tiempo, así como en el caso de Botánica con aumentar el numero de prácticas de campo</p> <p>También se ha propuesto, por parte de alguna de las asignaturas, realizar seminarios para enseñar a los alumnos a enfrentarse a exámenes tipo TEST, así como incentivar la utilización de la bibliografía recomendada. Por otro lado, y ya que es el primer curso del grado, se ha propuesto, iniciar el curso con una prueba de nivel, para situar a los alumnos en un contexto de conocimientos mas concreto.</p>
09-oct-2019	Coordinación asignaturas de 2º del curso 2018-19	<p>Aspectos analizados:</p> <p>En el primer cuatrimestre, se ha observado, en la valoración global del curso una gran homogeneidad, entre todos los grupos, con tasas que varían en menos de cinco puntos entre el mejor y el peor de los grupos. Tampoco existe gran diferencia entre los diferentes grupos en los datos relativos a NP y Suspensos ni tampoco en la media de notas de cada uno de los grupos.</p> <p>En el 2º cuatrimestre los resultados globales de las tasas de rendimiento son homogéneos, con diferencias poco significativas entre los distintos grupos En los datos referentes a NP y Suspensos, tampoco, las diferencias no son muy significativas</p> <p>En el análisis individualizadas de las asignaturas, se detectan datos heterogéneos entre grupos en algunos casos como Físico-Química Farmacéutica o Química Analítica II, que tradicionalmente son de las consideradas difíciles.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>Se apunta a la mejora de los resultados al pasar las asignaturas de 9 créditos a anuales. Se propone par parte de algunos Departamentos incentivar la utilización de tutorías por parte de los discentes y aumentar, mediante reuniones periódicas, la coordinación entre los diferentes profesores que imparten la asignatura. También se propone aumentar el número de seminarios y fomentar las tutorías. Se propone reducir el</p>

		<p>numero de alumnos por clase. Asimismo, en Bromatología han detectado falta de conocimiento básicos en el alumno, al haber pasado la asignatura de 4º curso a 2º curso</p>
11-oct-2019	Coordinación asignaturas de 3º del curso 2018-19	<p>Aspectos analizados:</p> <p>A nivel global no se aprecian diferencias significativas entre los grupos, siendo el grupo A el de mayor calidad y el C1 el de menor. En cuanto a la Tasa de NP, si parece existir una diferencia significativa entre el grupo A y, esta vez, el C. En relación al número de suspensos las diferencias se enmarcan en valores comparables. La media de notas también se sitúa en un margen bastante homogéneo para todos los grupos.</p> <p>En los análisis individualizados de las asignaturas, en una de ellas, aunque con ciertas discrepancias, presenta datos relativamente homogéneos entre los grupos. En cambio en las otras tres se presentan diferencias más acusadas, que se sitúan la diferencia entre algunos grupos de estas asignaturas entre 20 y 30 puntos porcentuales.</p> <p>Por grupo, las diferencias entre las asignaturas parecen ser menores y tan solo resaltar la alta Tasa de No presentados que se produce en una de las asignaturas en el grupo A1 y la gran diferencia de esta misma asignatura con las demás en el grupo B1. No obstante, y aunque con ciertas diferencias se aprecia una razonable homogeneidad entre todos los grupos de las diferentes asignaturas.</p> <p>En el segundo cuatrimestre, el grupo de mayor calidad es el B y el de menor el C, aunque con diferencias no alarmantes entre ellos. Asimismo tanto en NP, como en SS, como en la nota media, los seis grupo, aunque con altibajos se mantiene, razonablemente homogéneos.</p> <p>En el análisis de cada asignatura, se aprecia una buena homogeneidad entre todos los grupos de cada asignatura. Tan solo cabría destacar, una diferencia en la TR de 20 entre el mejor y el peor grupo en una de las asignaturas</p> <p>En el análisis del grupo, tan solo se aprecia una cierta heterogeneidad de una de las asignaturas en el grupo A, situación que no se produce en el resto de los grupos, manteniéndose todos bastante homogéneos, destacando al Nutrición como la signatura que obtiene mayores TR y la Química Farmacéutica I, la de menores valores</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p>

		<p>Como medidas correctoras, se propone guardar la nota del parcial para el examen extraordinario e incentivar la presentación de los alumnos a los exámenes parciales. Otra medida propuesta sería evaluar la asistencia a clase de los alumnos, así como datos referentes a alumnos repetidores. Otra propuesta es coordinar los tipos y tiempos de examen, a fin de efectuarlos de manera más homogénea. Se comenta también fomentar la participación en las tutorías de los estudiantes, así como en una de las asignaturas proponer un examen test de tipo único para todos los grupos.</p>
16-oct-2019	Coordinación asignaturas de 4º del curso 2018-19	<p>Aspectos analizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de resultados. Para el primer cuatrimestre y en el aspecto global, se aprecian dos grupos por debajo de la media en cuanto a la TR, especialmente el grupo B. Estos datos concuerdan también con el alto nivel de no presentados (NP) y de suspensos en ambos grupos, especialmente el grupo B en el que son los mas altos del curso. Asimismo, los niveles de las medias de notas, aunque no con tanta diferencia, también son mas bajas en los grupos mencionados. <p>En el análisis individualizado de las diferentes asignaturas, se observa que el grupo A, y sobre todo el B, presentan niveles mas bajos de TRs, existiendo diferencias entre el mejor grupo y el grupo B entre 20 y 30 puntos porcentuales, dependiendo de las asignaturas. Estas diferencias también se observan, en este capítulo, en el numero de NP y de SS que presentan diferencias muy importantes entre los diversos grupos.</p> <p>En el análisis individualizado de los grupos para las diferentes asignaturas, la situación es bastante homogénea, dentro del grupo para las tres asignaturas que componen el curso.</p> <p>En definitiva, en este cuatrimestre las diferencias observadas, son mas intra que inter disciplinares.</p> <p>En el segundo cuatrimestre, se aprecia que el grupo con una TR mas baja sigue siendo el grupo B, aunque sorprende que en este cuatrimestre el de mas alta TR, sea el grupo A, que era uno de los bajos en el primer cuatrimestre. En cuanto a al resto de indicadores las diferencias en los NP, son escasas entre cinco de los seis grupos, destacando casi con un 20%, el grupo B. Estas</p>

		<p>diferencias se acentúan si añadimos la Tasa de SS, que sigue teniendo el mismo perfil, siendo el B el de la tasa mas alta. Entre ambos parámetros se alcanza la cifra del 35% de alumnos que no han superado las asignaturas en el grupo B que contrastaría con el 13% del grupo A.</p> <p>En cuanto a la media de notas se mantiene bastante homogénea, aunque ligeramente mas baja en el grupo B.</p> <p>En el análisis por asignaturas se observa una alta heterogeneidad entre los diferentes grupos de las asignaturas, excepto para Tecnología Farmacéutica II. Analizando la tasa de NP, se observa un alto grado de heterogeneidad con valores que rozan los 30% porcentuales entre el repetido grupo B y el mejor de los grupos (B1), para una de las asignaturas (Farmacognosia y Farmacoterapia). Resulta chocante que en el caso de otra de las asignaturas la tasa de NP mas alta corresponde precisamente al grupo B1. En cuanto a la tasa de suspensos, también existe gran heterogeneidad entre los diferentes grupos en alguna asignatura como Farmacognosia y Farmacoterapia. En definitiva, en este cuatrimestre se observa una falta de homogeneidad tanto intra como interdisciplinaria</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>Detectar y analizar el numero de repetidores que hay en cada grupo. Ver el efecto que tiene la no programación de los exámenes parciales. Consensuar el nivel de exigencia de todos los profesores implicados en la asignatura. Fomentar la participación del alumnado en las actividades formativas.</p>
21-oct-2019	Coordinación asignaturas de 5º del curso 2018-19	<p>Quinto Curso: Se presenta como el mas homogéneo y el de TR mas alta de todo el Grado, sin diferencias significativas en ninguno de los aspectos.</p> <p>En el análisis de asignaturas aparecen diferencias significativas de TR y NP en algún caso como en Toxicología o Atención Farmacéutica.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados</p> <p>Introducir conceptos y ejemplos que aumenten el interés de los alumnos por la asignatura y su importancia en el ejercicio profesional. Efectuar exámenes comunes a todos los grupos. Proponer la edición de un libro de la asignatura. Introducir parámetros de asistencia a clase.</p>

		Realiza mas actividades en clase para para elevar la motivación de los alumnos, así como potenciar los casos prácticos y aumentar la presencialidad
--	--	---

Para analizar la efectividad del sistema adoptado, se desglosan por un lado las fortalezas encontradas y las posibles debilidades del sistema, así como las acciones de mejora propuestas para solucionarlas:

Análisis de las fortalezas:

- Se detecta que la estrategia de seguimiento y exposición de indicadores de los distintos grupos de cada asignatura está redundando de forma positiva mejorando la homogeneidad entre grupos. Hay muchos casos de profesores y coordinadores que han tomado conciencia de la importancia de este tipo de seguimiento y están respondiendo de forma muy positiva, lo que queda evidenciado en una disminución de las desviaciones entre asignaturas y grupos en cuanto a grado de dificultad.

- En el Curso 2018-19, y con el objetivo de concienciar a los profesores de la necesidad de homogeneizar los resultados de los distintos grupos, se ha incidido en la importancia de que dichos datos, que se exponen a los coordinadores de las asignaturas, sean debatidos con los profesores que las imparten en cada Departamento, para analizar los resultados y vean los puntos fuertes y débiles que tiene en su impartición y resultados. Probablemente debido al formulario explicitado mas abajo, y al hecho de que, por primera vez se les haya instado a hacerlo publico con sus compañeros, hemos detectado un mayor interés por los resultados y una mayor predisposición a intentar mejorar tanto las Tasas de Rendimiento, como la de No Presentados. Así como una mayor preocupación por la heterogeneidad mostrada en ciertas disciplinas. En cualquier caso y a modo de resumen la exposición de los indicadores parece que estimula para mejorar los índices docentes, ya que, en el histórico de los cinco últimos años (2014 -2019), se observa una tendencia al alza, de las diferentes tasas, en la mayoría de las asignaturas.

Análisis de las debilidades:

- Una posible debilidad detectada en el mecanismo de coordinación de la titulación, en lo concerniente a las reuniones de seguimiento de indicadores de calidad por curso, se basa en la constatación de que se los valores expuestos se repiten de año en año sin que se perciba una prioridad por parte de los departamentos a la hora de resolver faltas de homogeneidad entre grupos en términos de tasa de rendimiento, porcentaje de suspensos y tasa de no presentados.

- En el análisis de las respuestas dadas por los departamentos, a pesar, de que en la mayoría de los casos se reconoce la existencia de grupos discordantes y se aportan propuestas de mejora, en otros, se detecta una tendencia a justificar los resultados achacándolos a factores externos sin aportar medidas para paliar diferencias entre grupos.

Acción de mejora: como ya se indico en las Fortalezas, en la Junta de Facultad del 10 de octubre de 2019 se ha tomado la decisión de que los coordinadores de las diferentes asignaturas tendrán que realizar una reunión de carácter interno en su departamento y enviar un formulario relleno al Decanato, incluyendo una reflexión sobre la situación de las asignaturas y posibles acciones de mejora para mejorar los indicadores y su evolución si se considera necesario. El formulario incluye las tres preguntas que se mencionan a continuación:

1. ¿Considera que las asignaturas que se imparten en su Departamento cumplen con los objetivos perseguidos de homogeneidad entre los distintos Grupos?
2. ¿Considera necesario emprender alguna acción de mejora?
3. ¿Qué otros criterios, a su juicio, se podrían tener en cuenta para valorar el rendimiento global de los estudiantes y que acciones de mejora habría que introducir para conseguir este objetivo?

Esta acción se prevé que redundará en un mayor interés por parte de los departamentos implicados en analizar los indicadores de calidad relacionados con sus asignaturas y se impliquen más en la búsqueda de acciones de mejora, con el fin de impedir que se repitan algunos problemas detectados a lo largo de los diferentes cursos.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

La estructura y características del profesorado implicado en el Grado en Farmacia se resumen en la siguiente tabla (Fuente: SIDI – UCM, ICMRA-1c):

Categoría	Personas	% de Personas	Nº Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Catedrático de Universidad	40	13,2%	592,57	15,0%	195
Titular de Universidad	101	33,3%	1.508,43	38,1%	261
Titular de Escuela Universitaria	2	0,7%	30,63	0,8%	0
Contratado Doctor	32	10,6%	489,66	12,4%	51
Contratado Doctor Interino	14	4,6%	215,10	5,4%	14
Ayudante Doctor	18	5,9%	203,12	5,1%	0
Asociado	52	17,2%	524,24	13,3%	0
Asociado CC. Salud	32	10,6%	288,00	7,3%	0
Asociado Interino	9	3,0%	90,55	2,3%	0
Emérito	3	1,0%	13,22	0,3%	14

Los indicadores relacionados con la participación y resultados del profesorado en el programa DOCENTIA dentro del Grado en Farmacia se resumen en la siguiente tabla:

	1º curso de seguimiento 2014-15	2º curso de seguimiento 2015-16	3º curso de seguimiento 2016-17	4º curso de seguimiento 2017-18	5º curso de seguimiento 2018-19
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	59,53 %	82,38 %	75,71 %	71,70 %	75,58 %
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	56,42 %	74,29 %	26,72 %	42,26 %	25,74 %
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100 %	100 %	100 %	99,10 %	97,44 %

IUCM-6: Tasa de participación en el programa de evaluación docente: desde la entrada en vigor del programa DOCENTIA- UCM en el año 2015-16, el proceso de evaluación de la actividad docente adquiere un carácter obligatorio. Por este motivo se observa un incremento notable de participación en los últimos años con respecto al curso académico 2014-15. Las fluctuaciones observadas entre los últimos cursos, entre un 75-80% aproximadamente, reflejan una tendencia sostenida, considerando las restricciones propias del programa de evaluación que hace que algunos profesores tienen dificultades para ser evaluados por carecer de actividades docentes evaluables. Desde el curso 2018-19 se implantó la herramienta LISTAS DE CLASE, lo que está facilitando la participación, sobre todo de profesores con actividades docentes que abarcan numerosos grupos de prácticas. Como se preveía, se ha producido una mejora de participación en el curso 2018-19 con respecto al curso anterior.

IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente: al estudiar la evolución anual de este indicador se observa un importante descenso en el curso 2016-17. Este hecho no es casual y coincide con la implantación del nuevo programa DOCENTIA-UCM, en el que la evaluación deja de ser anual y pasa a ser de carácter trianual. A pesar de eso, se observa un 26,72% de profesores que se han sometido a evaluación, por hacerlo a través del modelo

anterior o por pertenecer al grupo de profesores invitados al nuevo modelo con los datos de años anteriores. En el curso 2017-18 se observa un aumento de la tasa de evaluaciones hasta un 42% aproximadamente, según los datos proporcionados por la Oficina para la Calidad. En este último año, la tasa vuelve a niveles en torno a un 25 %. Estas oscilaciones pueden deberse a la escasa participación de profesores asociados de ciencias de la salud que colaboran principalmente en las Prácticas tuteladas. Si recalculamos este indicador sin contar con este colectivo, la cifra aumenta hasta casi un 29%. De todos modos, aún considerando las fluctuaciones, debemos vigilar la evolución de este indicador, aún considerando que no se ha registrado una caída en la tasa de participación global (indicador IUCM-6), lo que indica que, muchos de los participantes, se han sometido sólo al plan anual de encuestas.

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado: se observan tasas cercanas al 100% en todos los años. El ligero descenso registrado en los últimos años indica que el modelo se va ajustando y su valor predictivo va mejorando con los años de implantación. Cabe destacar que, como dato complementario a esta tasa, se observa que en torno a un 77% de los profesores sometidos al programa han obtenido en el Grado en Farmacia una evaluación de “Excelente” o “Muy Positiva”. Los datos del profesorado del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética son ligeramente inferiores, con un 87,5% de Tasa de Evaluaciones Positivas. Como observación general, se está viendo en los últimos años en los que ya se van disponiendo de datos comparativos del programa trianual DOCENTIA-UCM, que el número de evaluaciones excelentes o muy positivas es superior en el programa anual DOCENTIA en extinción. Se prevé que cuando este programa anual se extinga, el número de evaluaciones excelentes y muy positivas se verá afectado.

Análisis de las fortalezas:

- A partir del análisis de estos datos, se observa que, de los 3.955,52 créditos totales impartidos, el 70,93% son impartidos por Catedráticos de Universidad, Profesores Titulares de Universidad y Profesores Contratados Doctor (incluidos CD interino), que engloban el 97,38 % de los sexenios de investigación registrados. Además, dividiendo el número de sexenios por el número de personas de cada colectivo se observa que los catedráticos presentan una media de 4,9 sexenios /profesor y en los profesores titulares se calcula una tasa de 2,6 sexenios/profesor. Sumando el número de profesores de aquellos colectivos que requieren tener la titulación de doctor, (CU, TU, Contr. Dr. y Ayte. Dr.), suman un total de 208 profesores, lo que supone un 68,7% de doctores sobre el total de profesores que colaboran en la impartición del Grado. Estos datos indican que el profesorado más cualificado en cuanto a categoría y capacidad investigadora es el responsable mayoritario de la impartición del Grado en Farmacia.

- La participación del profesorado en el programa de evaluación de la calidad docente DOCENTIA, arroja cifras muy positivas, con tasas en torno a un 75% con pequeñas oscilaciones, aún considerando que es un programa que se ha implantado hace relativamente poco tiempo y la incorporación del profesorado al mismo se está realizando de forma gradual. Si bien se ha observado una ligera disminución en la tasa de evaluaciones positivas en el último curso, una tasa superior al 97% indica que los profesores están siendo muy bien valorados en su conjunto por el modelo DOCENTIA.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- Se observa una disminución de la tasa de evaluaciones: creemos que debido al desconocimiento y a la falta de información por parte de los nuevos profesores que se van incorporando y a los profesores asociados de Ciencias de la Salud. Este año se ha organizado desde Decanato una sesión informativa sobre el programa DOCENTIA-UCM el día 16 de octubre de 2019, destinada a profesores de Farmacia, con lo que se espera que mejore la adherencia de los nuevos profesores al programa de evaluación.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existe un Sistema de Quejas y Sugerencias de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia, que constituye una herramienta de especial relevancia dentro del SGIC del Centro, como mecanismo principal para detectar deficiencias que vayan surgiendo a lo largo de cada curso. El buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones lleva implantado por acuerdo de la Comisión de Calidad desde el Curso académico 2011-2012.

Las posibles quejas o sugerencias que se puedan recibir se canalizan a través del Vicedecano/a con competencias en calidad. En nuestro centro, el protocolo de gestión del Sistema de Quejas y Sugerencias queda plasmado en el procedimiento general **PG 1400000 0004**, aprobado en Junio de 2019 a raíz de la certificación de la gestión de varias actividades dentro del Grado en Farmacia a norma ISO 9001:2015.

El enlace que da acceso al buzón electrónico de Quejas y Sugerencias gestionado por el SGIC del centro está disponible desde diferentes páginas del espacio web de la Facultad de Farmacia, y desde cada una de las titulaciones coordinadas desde nuestro centro y es el siguiente:

<https://farmacia.ucm.es/bqs>

En este enlace se accede también a la solicitud de **reclamaciones**, así como las **Sugerencias y Quejas de carácter administrativo** sobre los servicios generales de la UCM, servicios gestionados directamente desde los Servicios Centrales a través de su Sede Electrónica.

Procedimiento general de funcionamiento del Sistema de Quejas y Sugerencias:

A través del enlace mencionado se accede al formulario de quejas y sugerencias siendo necesaria la identificación en el sistema con el correo @ucm.es y su contraseña. El sistema no recopila el correo electrónico usado para el acceso, garantizando de esta forma el anonimato si el usuario así lo desea.

Todas las respuestas quedan archivadas con su marca temporal en el fichero en formato MS-Excel denominado "Buzón Calidad Farmacia (respuestas).xls y custodiado por el Vicedecano de Calidad y Comunicación que actúa como gestor del formulario. Además, el sistema envía una alerta automática al gestor cuando se produce una nueva entrada, generando un informe con el contenido completo de la queja o sugerencia. El gestor envía en un plazo de 24 horas una respuesta al usuario, siempre que éste deje sus datos de contacto y exprese que desea estar informado sobre la tramitación de dicha queja o sugerencia.

Si la queja o sugerencia planteada está relacionada con un problema urgente, el gestor del sistema traslada su contenido inmediatamente a la Sra. Decana como responsable del SGIC del centro para que sea tratada, si se estima oportuno, con los actores implicados (Gerencia, Secretaría de Alumnos, profesores, departamentos, coordinadores de asignaturas, etc.) y poder emprender de manera ágil las medidas correctoras necesarias. En todo caso, las quejas y sugerencias presentadas son tratadas y resueltas por la Comisión de Calidad del centro o bien por la Comisión Permanente delegada, e informadas en la Junta de Facultad.

Análisis de la eficacia del buzón de quejas y sugerencias:

Desde la implantación del buzón electrónico de quejas y sugerencias, en el curso 2011-12, se ha registrado un incremento en el número de pequeñas quejas y reclamaciones relacionadas con diferentes temas como calendario de distribución de exámenes, deficiencias en el proceso de matriculación on-line, demoras en la publicación de calificaciones o detección de deficiencias en los medios materiales docentes como pizarras, proyectores, etc.

Desde el re-diseño y modernización del buzón usando la plataforma Google Forms, es posible tipificar las entradas de quejas y sugerencias por categorías de una manera ágil y sencilla, ya que

se va creando automáticamente una base de datos tipo hoja de cálculo de la que se guarda una copia de seguridad para su análisis en el LIBRO DE GESTIÓN DE LA FACULTAD DE FARMACIA.

De este modo, en el curso 2018-19 se han registrado un total de 36 quejas y 4 sugerencias, tipificadas en las siguientes categorías:

- Queja referente a un profesor / asignatura: 22
- Estado de las instalaciones del centro: 3
- Queja general dirigida al centro: 6
- Calendario de exámenes: 4
- Problemas de matrícula on-line: 2
- Publicación calificaciones: 1

Se ha calculado que el tiempo de respuesta oscila entre 0 y 8 días, salvo algún caso excepcional que, deseando estar al corriente de su solicitud, no revestía tratamiento urgente y se trataba directamente en la Comisión de Calidad siguiente sin necesidad de acción previa. Este sistema ha permitido mejorar algunas deficiencias relacionados con en el funcionamiento de la Secretaría durante el proceso de matriculación mediante la ampliación de horarios y el refuerzo de personal, o subsanación de defectos en medios materiales en las aulas como proyectores o pizarras, biblioteca, así como la canalización de quejas concretas a algún profesor, departamento o coordinador de asignatura implicado.

Las acciones de difusión del buzón de quejas y sugerencias entre los diferentes estamentos de la Facultad de Farmacia, se han traducido en un significativo y progresivo aumento del uso de este canal de información. En concreto, la evolución del número de entradas registradas en los últimos cuatro cursos es la siguiente:

- Curso 2016-17: 12 entradas (8 quejas y 4 sugerencias)
- Curso 2017-18: 30 entradas (21 quejas y 9 sugerencias)
- Curso 2018-19: 40 entradas (36 quejas y 4 sugerencias)

Estas cifras demuestran la eficacia de las medidas de difusión adoptadas, gracias a las cuáles, se ha incrementado la capacidad de recopilación de información del SGIC del centro.

Análisis de las fortalezas:

- El buzón de quejas y sugerencias está funcionando como una herramienta ágil y eficaz para recopilación de información del SGIC, acerca de posibles problemas o deficiencias que van surgiendo. Se ha evidenciado la efectividad del sistema, especialmente en casos considerados de tratamiento urgente como quejas concretas dirigidas a un profesor o asignatura, en las que se contacta inmediatamente con los profesores responsables, tan pronto como ésta se registra, con el fin de identificar la raíz del problema y abordar rápidamente su solución. De hecho, algunas de las quejas planteadas iban en la dirección de agilizar la publicación de calificaciones, lo que se resuelve de manera casi inmediata cuando se contacta desde Decanato con los profesores/as responsables.

- El sistema de quejas y sugerencias supone un mecanismo real de recopilación de información sobre problemas que van detectando las partes interesadas y la búsqueda de posibles soluciones. Como ejemplo, se ha dejado de programar exámenes el día 8 de marzo a instancias de una sugerencia presentada por ser el día de la mujer, y se han instalado nuevas mesas de estudio con tomas de corriente e iluminación propia para trabajar con dispositivos electrónicos personales, a instancias de varias quejas sobre la falta de tomas de enchufe en la biblioteca del centro.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- En el análisis de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de Grado en Farmacia, el 59,14% de los encuestados declara no conocer los canales de quejas y sugerencias. Si bien esta cifra ha mejorado ligeramente con respecto a las encuestas del año 2017-18 (valores cercanos

al 62%), se considera que el grado de desconocimiento del sistema de quejas y sugerencias sigue siendo elevado, a pesar de que el enlace del buzón electrónico es visible desde numerosas páginas y sub-páginas de la web del centro, incluida la portada. Como acción para mantener la agilidad del sistema y mejorar el nivel de difusión, se pretende promover su uso desde las delegaciones de alumnos cuando surja un problema o tengan alguna sugerencia.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje (Fuente: SIDI – UCM).

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento 2014-15	2º curso de seguimiento 2015-16	3º curso de seguimiento 2016-17	4º curso de seguimiento 2017-18	5º curso de seguimiento 2018-19
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	400	400	375	375	375
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	399	417	414	377	431
ICM-3 Porcentaje de cobertura	101,25 %	107,25 %	113,87 %	104,27 %	114,93 %
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	80,00 %	81,01 %	82,81 %	82,96 %	81,68 %
ICM-5 Tasa de abandono del título	ND	10,61 %	13,22 %	9,70 %	10,21 %
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,82 %	92,81 %	89,93 %	89,70 %	89,45 %
ICM-8 Tasa de graduación	ND	67,92 %	64,57 %	63,07 %	68,04 %
IUCM-1 Tasa de éxito	87,65 %	88,69 %	90,10 %	90,17 %	89,21 %
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	163,25 %	160,00 %	180,53 %	160,80 %	176,53 %
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	619,75 %	581,25 %	619,47 %	623,47 %	570,93 %
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	58,90 %	60,91 %	57,00 %	55,17 %	59,40 %
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	-	-	-	-	-
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,28 %	91,34 %	91,91 %	92,01 %	91,57 %

ICM-1 - Plazas de nuevo ingreso ofertadas: debido a la implantación del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética en el que se ofertan 25 plazas de nuevo ingreso desde el curso 2016-17, se mantiene globalmente el número de plazas totales ofertadas propuesto en la Memoria del Grado Verificada inicialmente por la ANECA.

ICM-2 - Matricula de nuevo ingreso: en el curso 2016-17, primer año en el que comienza a ofertarse el Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, a pesar de que se ofertaban 375 plazas en el Grado en Farmacia, se registran 417 alumnos que acceden a través del proceso de pre-inscripción. Esta cifra se ajusta en 2017-18 con un total de 377 alumnos de nuevo ingreso, pero se observa que en el último curso 2018-19 se produce un nuevo incremento de los alumnos matriculados, hasta 431 estudiantes sobre las 375 plazas ofertadas. Esta evolución confirma que se mantiene el interés de los alumnos por la titulación ofertada, aunque debemos estar vigilantes para que un exceso de estudiantes de nuevo ingreso no afecte a la calidad de la enseñanza impartida, por falta de plazas de laboratorios o aulas.

ICM-3 - Porcentaje de cobertura: como se indica en los apartados anteriores, la implantación del doble grado en el curso 2016-17, supone un punto de inflexión en la interpretación de estos índices. Comparando los resultados obtenidos entre los dos últimos cursos, se observa que, a pesar de haber disminuido el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, se ha mantenido siempre un porcentaje de cobertura en el Grado en Farmacia superior al 100%. Esto indica que los recursos destinados a la puesta en práctica y las acciones de captación de estudiantes por parte de la universidad son adecuados y eficaces. De hecho, en el último año de seguimiento se observa el mayor valor de este indicador con respecto al período estudiado de cinco años, llegando casi a un 115%

ICM-4 - Tasa de rendimiento del título: el análisis comparativo de la evolución anual de este indicador nos permite concluir que obtenemos siempre valores superiores al 80% de una manera sostenida y con datos muy similares. Esto nos indica que las medidas adoptadas en cuanto a la mejora de la coordinación de exámenes parciales y finales y de horarios de teoría y prácticas, así como la potenciación de las tutorías y los estudios realizados desde el centro en cuanto a indicadores obtenidos anualmente por curso y asignatura, han demostrado su eficacia. Consideramos que estos valores demuestran que el grado de dificultad de la titulación es adecuado. Se espera que con la modificación del plan de estudios en el que las asignaturas de mayor extensión (9 créditos teóricos) pasan a impartirse de manera anual y no concentradas en un semestre como hasta ahora, redunde en una mejora de las tasas de rendimiento pero sobre todo, de los valores de tasa de abandono.

ICM-5 - Tasa de abandono: el valor estimativo inicial que se proponía en la memoria original de verificación del grado es de un 10%. La evolución anual de esta tasa nos indica que los valores oscilan en torno al valor inicialmente propuesto. Cabe resaltar el hecho de que, en el cálculo de este indicador en años anteriores, no es fácil tener en cuenta fenómenos como el del descenso de matrícula o el número de alumnos que realizan traslado de expediente a otro centro o titulación. A pesar de que los resultados son aceptables, el hecho de tener valores en torno al máximo propuesto debe hacernos reflexionar y nos induce a realizar un análisis de la evolución de alumnos matriculados por curso para intentar detectar las posibles causas y si existe algún curso de especial dificultad para los estudiantes. Además, desde el SGIC de la titulación, la Comisión Académica delegada de Junta de Facultad y con el Vicedecano de Grado, se están analizando los indicadores de calidad por curso y asignaturas, estudiando las posibles medidas a tomar con el fin de conseguir un valor igual o inferior al estimado inicialmente. Se está observando que el tercer curso de la titulación es el que ofrece mayor grado de dificultad, especialmente en el segundo semestre. La modificación aprobada del plan de estudios va encaminada a paliar este problema que se prevé, redundará en una mejora de este indicador, extendiendo en el tiempo. La impartición de asignaturas de mayor duración y haciéndolas así más asequibles para los estudiantes y profesores.

ICM-7 - Tasa de Eficiencia de los egresados: este indicador presenta siempre valores superiores al 80% propuesto en la memoria inicial de verificación aprobada por ANECA. Se considera que es posible mejorarlo con las medidas a tomar por los responsables de la Titulación, detalladas en el análisis del indicador anterior. No obstante, se observa una tendencia a mantener este indicador en torno a un 90 % en términos de evolución interanual, lo que indica la escasa necesidad de los estudiantes del Grado en Farmacia a realizar múltiples matrículas.

ICM-8 - Tasa de graduación: este indicador nos informa acerca del grado de ajuste del plan de estudios, en función del número de alumnos que concluye los estudios en el tiempo marcado. En nuestro caso, considerando que el objetivo de este indicador en la memoria inicial aprobada por ANECA fue de un 55%, los datos obtenidos a lo largo de los distintos cursos pueden considerarse bastante buenos, lo que nos indica, en principio, una buena planificación de los estudios de Grado. Aunque se observó una ligera tendencia descendente en 2016-17 y 2017-18, el resultado de este indicador en el último curso viene a cortar esta tendencia, arrojando el mejor resultado de los cinco años (68,04%). En este sentido, las acciones emprendidas indicadas en el análisis de los indicadores anteriores, han redundado en una mejora en este indicador. Se prevé que en el curso 2019-20 en el que ya han entrado en vigor las modificaciones del plan de estudios, se obtenga un mantenimiento de los buenos resultados e incluso una mejoría.

IUCM-1 - Tasa de éxito: la evolución anual de este indicador es muy positiva, obteniéndose siempre valores muy elevados en cuanto a la tasa de superación de los créditos sometidos a examen por los alumnos en el grado. Así, observamos que partiendo de unos valores en torno al 88% en el primer curso de seguimiento, obtenemos unos valores muy similares en los cursos siguientes y siempre oscilando en torno al intervalo 89 - 90%. Podemos concluir que el grado de dificultad de los sistemas de evaluación es por tanto adecuado y se espera que, con las medidas emprendidas, estos buenos resultados se mantengan o incluso mejoren.

IUCM-2 - Tasa de demanda del grado en primera opción: este indicador proporciona en todos los cursos valores superiores al 160%, presentando incluso un repunte hasta 180,53% en 2016/17, fenómeno similar al experimentado con el porcentaje de cobertura y que es opuesto a los datos de tasa de abandono, que no se correlacionan con el resto de indicadores. A pesar de la ligera caída de este indicador en 2017-18, se observa una recuperación en el último año. En todo caso, los valores de tasa de demanda en primera confirman que el Grado en Farmacia presenta un elevado y creciente atractivo e interés en la sociedad.

IUCM-3 - Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones: este indicador, complementario al anterior, confirma el interés de los estudiantes en cuanto a la preferencia por realizar estos estudios en primera, segunda o sucesivas opciones. Su evolución anual demuestra que la demanda secundaria del Grado en Farmacia es muy elevada. Si bien en el último año se observa una ligera disminución, compensada por el aumento en la tasa de demanda en primera opción.

IUCM-4 - Tasa de adecuación del grado en el ingreso: se observa una evolución estable con valores que oscilan entre un 55 y un 60 % aproximadamente, con una ligera tendencia ascendente en el último año. Analizado este indicador conjuntamente con las elevadas tasas de demanda de estos estudios en primera o segunda opción, se confirma el elevado interés y componente vocacional de nuestro alumnado. No obstante, sigue en estudio la posibilidad de emprender una acción de mejora encaminada a revisar y actualizar la información que se proporciona a los estudiantes de nuevo ingreso sobre el Grado en Farmacia por parte de la UCM.

IUCM-16 - Tasa de evaluación del título: en el análisis de este indicador se observan siempre valores superiores al 90%, lo que se traduce en una escasa proporción de créditos no presentados a examen. Esta tasa experimenta incluso un ligero ascenso en los últimos cursos objeto del presente informe, alcanzado valores sostenidos en torno a un 92%. Si observamos los valores crecientes tanto de la tasa de éxito como la de rendimiento, llegamos a la conclusión de que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación han sido eficaces.

Análisis de las fortalezas:

- El análisis de los indicadores denotan un **creciente interés del Grado en Farmacia en la sociedad**, traducido desde el punto de vista de la demanda de la titulación en primera y segunda opción (indicadores IUCM-2 y IUCM-3), y de su grado de cobertura, con 431 matriculados de nuevo ingreso sobre 375 plazas ofertadas, lo que arroja un porcentaje de cobertura del 114,93% (indicadores ICM-2 e ICM-3).

- Se observa un **rendimiento correcto de los estudiantes asociado a un grado de dificultad y de ajuste adecuado del Grado en Farmacia**. En este sentido, las tasas de rendimiento (ICM-4) nos da valores siempre similares y superiores al 80%. La tasa de eficiencia (ICM-7) arroja siempre valores en torno al 90%, superiores al 80% propuesto como objetivo inicial en la memoria de verificación aprobado por la ANECA, lo que indica la escasa necesidad de los estudiantes del Grado en Farmacia a realizar múltiples matrículas. El grado de ajuste del plan de estudios, en función del número de alumnos que concluye los estudios en el tiempo marcado es positivo, con tasas de graduación (ICM-8) siempre superiores al 55% propuesto como objetivo inicial. Esta conclusión se ve reforzada con los valores de Tasa de éxito (IUCM-1) siempre en torno al 90%, lo que indica que el grado de dificultad de los sistemas de evaluación es adecuada. La elevada tasa de evaluación (IUCM-16) corrobora una escasa proporción de créditos no presentados a examen. Llegamos a la conclusión de que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación están siendo eficaces.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- La Tasa de abandono arroja siempre valores en torno al 10%, valor estimativo inicial que se proponía en la memoria original de verificación del grado. Cabe resaltar el hecho de que, en el cálculo de este indicador, no es fácil tener en cuenta fenómenos como el del descenso de matrícula experimentado en algunos cursos o el número de alumnos que realizan traslado de expediente a otro centro o titulación. Como acción de mejora, se plantea realizar un seguimiento de la dificultad de los distintos cursos desglosados en semestres, analizando la influencia de las modificaciones del plan de estudios que entran en vigor en el curso 2019-20, en especial el hecho de que las asignaturas troncales y obligatorias de 9 créditos pasen a impartirse en dos semestres en lugar de concentradas en medio curso como hasta ahora.

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

A continuación se incluye la tabla completa de resultados del Grado en Farmacia por asignatura en el curso 2018-2019 (Fuente: SIDI-UCM – indicador ICMRA-2):

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS MEDIOAMBIENTALES	OPTATIVA	83	83	0	95,18%	100,00%	4,82%	95,18%	4	0	28	47	3	1
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	OBLIGATORIA	396	380	16	94,95%	97,41%	2,53%	96,32%	10	10	190	154	27	5
BIOFARMACIA Y FARMACOCINÉTICA	OBLIGATORIA	462	401	61	79,87%	88,70%	9,96%	83,04%	46	47	160	172	26	11
BIOLOGÍA E INTRODUCCIÓN AL LABORATORIO BIOLÓGICO	TRONCAL / BASICA	494	427	67	77,53%	82,01%	5,47%	81,26%	27	84	253	105	15	10
BIOQUÍMICA APLICADA Y CLÍNICA	OBLIGATORIA	500	387	113	81,00%	92,05%	12,00%	86,05%	60	35	163	200	24	18
BIOQUÍMICA I	TRONCAL / BASICA	496	427	69	73,19%	82,13%	10,89%	76,81%	54	79	143	180	21	19
BIOQUÍMICA II Y BIOLOGÍA MOLECULAR	TRONCAL / BASICA	458	350	108	76,42%	86,63%	11,79%	80,29%	54	54	199	127	10	14
BIOQUÍMICA Y BIOTECNOLOGÍA DE LOS ALIMENTOS	OPTATIVA	166	163	3	92,17%	93,87%	1,81%	92,64%	3	10	47	90	11	5
BIOTECNOLOGÍA FARMACÉUTICA I	OPTATIVA	85	82	3	74,12%	84,00%	11,76%	74,39%	10	12	36	18	6	3
BIOTECNOLOGÍA FARMACÉUTICA II	OPTATIVA	69	68	1	82,61%	100,00%	17,39%	82,35%	12	0	20	31	5	1
BOTÁNICA	OBLIGATORIA	505	430	75	77,43%	85,93%	9,90%	82,09%	50	64	180	157	35	19
BOTÁNICA AMBIENTAL	OPTATIVA	149	149	0	97,99%	99,32%	1,34%	97,99%	2	1	18	51	71	6
BOTÁNICA MEDICINAL	OPTATIVA	155	154	1	92,26%	98,62%	6,45%	92,86%	10	2	23	81	33	6
BROMATOLOGÍA	OBLIGATORIA	404	345	59	80,45%	89,78%	10,40%	85,51%	42	37	131	181	6	7
CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS ANALÍTICOS	OPTATIVA	55	54	1	80,00%	95,65%	16,36%	79,63%	9	2	19	17	7	1
DERMOFARMACIA	OPTATIVA	319	311	8	90,91%	94,46%	3,76%	91,64%	12	17	145	122	16	7
DIETÉTICA	OPTATIVA	137	135	2	94,16%	100,00%	5,84%	95,56%	8	0	54	63	12	0
EDAFOLOGÍA APLICADA	OPTATIVA	109	108	1	94,50%	97,17%	2,75%	95,37%	3	3	55	40	6	2
ENFERMEDADES PARASITARIAS	OPTATIVA	100	100	0	66,00%	84,62%	22,00%	66,00%	22	12	27	30	6	3
EPIDEMIOLOGÍA NUTRICIONAL	OPTATIVA	119	118	1	90,76%	99,08%	8,40%	91,53%	10	1	12	64	29	3
ESTADÍSTICA	TRONCAL / BASICA	460	423	37	83,26%	86,85%	4,13%	87,47%	19	58	222	149	7	5
FARMACOECONOMÍA Y GESTIÓN FARMACÉUTICA AVANZADA	OPTATIVA	85	84	1	85,88%	94,81%	9,41%	86,90%	8	4	25	42	5	1
FARMACOGNOSIA Y FITOTERAPIA	OBLIGATORIA	500	404	96	73,00%	85,08%	14,20%	77,97%	71	64	153	169	30	13
FARMACOLOGÍA GENERAL	OBLIGATORIA	523	419	104	70,55%	80,39%	12,24%	74,22%	64	90	208	134	14	13
FARMACOLOGÍA Y FARMACOTERAPIA	OBLIGATORIA	492	395	97	81,30%	89,09%	8,74%	84,56%	43	49	180	166	41	13
FÍSICA APLICADA A FARMACIA	TRONCAL / BASICA	461	426	35	89,59%	93,23%	3,90%	91,55%	18	30	182	193	26	12
FÍSICO-QUÍMICA FARMACÉUTICA	OBLIGATORIA	425	352	73	78,59%	85,20%	7,76%	84,38%	33	58	171	120	34	9
FISIOLOGÍA	TRONCAL / BASICA	503	339	164	58,45%	69,34%	15,71%	61,95%	79	130	163	86	25	20
FISIOPATOLOGÍA	OBLIGATORIA	551	394	157	72,05%	83,05%	13,25%	76,90%	73	81	195	133	44	25

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

HEMATOLOGÍA FARMACÉUTICA	OPTATIVA	78	76	2	70,51%	82,09%	14,10%	71,05%	11	12	20	25	8	2
HISTORIA DE LA FARMACIA, LEGISLACIÓN Y DEONTOLOGÍA FARMACÉUTICA	OBLIGATORIA	446	430	16	94,17%	97,90%	3,81%	94,88%	17	9	283	126	2	9
INFORMÁTICA APLICADA A FARMACIA Y CIENCIAS DE LA SALUD	OPTATIVA	107	107	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	53	43	4
INGLÉS	TRONCAL / BASICA	438	434	4	98,63%	100,00%	1,37%	98,85%	6	0	73	283	66	10
INMUNOLOGÍA	OBLIGATORIA	393	345	48	80,66%	86,85%	7,12%	85,51%	28	48	160	131	11	15
MÉTODOS EXPERIMENTALES EN SÍNTESIS Y CARACTERIZACIÓN DE FÁRMACOS	OPTATIVA	124	122	2	91,13%	95,76%	4,84%	90,98%	6	5	30	49	30	4
MICROBIOLOGÍA	OBLIGATORIA	454	389	65	80,62%	87,98%	8,37%	85,09%	38	50	181	161	6	18
MICROBIOLOGÍA CLÍNICA	OBLIGATORIA	464	383	81	75,00%	84,88%	11,64%	79,11%	54	62	181	141	15	11
NUTRICIÓN	OBLIGATORIA	420	397	23	91,67%	94,83%	3,33%	93,70%	14	21	162	191	20	12
PARASITOLOGÍA	OBLIGATORIA	409	349	60	77,75%	85,03%	8,56%	81,95%	35	56	168	126	13	11
PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EMPRESAS	OPTATIVA	33	33	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	4	29	0
PRÁCTICAS TUTELADAS	PRACTICAS EXTERNAS	350	349	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	300	34	15
PRODUCTOS DIETÉTICOS Y NUTRACÉUTICOS	OPTATIVA	155	151	4	92,26%	94,08%	1,94%	92,72%	3	9	46	73	19	5
PRODUCTOS SANITARIOS	OPTATIVA	270	269	1	96,30%	99,24%	2,96%	96,65%	8	2	13	94	142	11
PROFESIÓN SANITARIA	OPTATIVA	88	88	0	94,32%	97,65%	3,41%	94,32%	3	2	48	26	7	2
QUÍMICA ANALÍTICA I	OBLIGATORIA	512	434	78	77,73%	86,52%	10,16%	81,80%	52	62	195	171	10	22
QUÍMICA ANALÍTICA II	OBLIGATORIA	422	350	72	73,93%	85,25%	13,27%	78,57%	56	54	165	131	4	12
QUÍMICA BIOINORGÁNICA Y BIOMATERIALES	OPTATIVA	108	101	7	85,19%	96,84%	12,04%	88,12%	13	3	39	41	9	3
QUÍMICA FARMACÉUTICA I	OBLIGATORIA	578	437	141	72,66%	86,42%	15,92%	76,20%	92	66	200	168	30	22
QUÍMICA FARMACÉUTICA II	OBLIGATORIA	479	375	104	74,11%	87,22%	15,03%	80,00%	72	52	175	141	28	11
QUÍMICA GENERAL E INTRODUCCIÓN AL LABORATORIO	TRONCAL / BASICA	436	424	12	94,04%	95,79%	1,83%	95,28%	8	18	156	213	28	13
QUÍMICA INORGÁNICA	TRONCAL / BASICA	456	429	27	84,65%	91,25%	7,24%	86,71%	33	37	166	172	35	13
QUÍMICA ORGÁNICA I	OBLIGATORIA	513	350	163	61,01%	71,46%	14,62%	62,57%	75	125	134	147	22	10
QUÍMICA ORGÁNICA II	OBLIGATORIA	525	420	105	69,52%	80,57%	13,71%	74,29%	72	88	171	160	22	12
SALUD PÚBLICA	OBLIGATORIA	405	390	15	93,33%	96,92%	3,70%	95,64%	15	12	121	224	20	13
SISTEMAS DE LIBERACIÓN DE FÁRMACOS	OPTATIVA	56	56	0	91,07%	100,00%	8,93%	91,07%	5	0	10	29	11	1
SUELOS Y SANIDAD AMBIENTAL	OPTATIVA	66	65	1	81,82%	93,10%	12,12%	81,54%	8	4	19	31	2	2
TECNOLOGÍA FARMACÉUTICA I	OBLIGATORIA	448	393	55	85,04%	92,25%	7,81%	88,80%	35	32	157	178	31	15
TECNOLOGÍA FARMACÉUTICA II	OBLIGATORIA	446	407	39	87,22%	94,42%	7,62%	89,43%	34	23	149	194	31	15

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

TECNOLOGÍA FARMACÉUTICA III	OBLIGATORIA	378	369	9	94,44%	97,54%	3,17%	95,39%	12	9	101	185	55	16
TOXICOLOGÍA	OBLIGATORIA	438	402	36	88,36%	93,70%	5,71%	91,04%	25	26	190	174	13	10
TRABAJO FIN DE GRADO (FARMACIA)	PROYECTO FIN DE CARRERA	348	332	16	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	136	189	14

En los datos de la tabla anterior se observa que se produce, en general, un mayor número de aprobados en asignaturas optativas, dato esperable porque suelen ser más fáciles para los estudiantes.

Se han calculado los valores promedio de las tasas de no presentados (NP) y de suspensos (SS), excluyendo de la base de cálculo las asignaturas “Prácticas Profesionales en Empresas”, “Prácticas Tuteladas” y “Trabajo de Fin de Grado” ya que se trata de actividades docentes con unas particularidades especiales que hacen que difieran mucho del resto de asignaturas del plan de estudios de Grado en Farmacia. Obtenemos así una media de un 8,4% de estudiantes no presentados y un 9,1% de estudiantes suspensos con respecto a los presentados.

Analizando las asignaturas de manera individualizada, destacan algunas troncales u obligatorias como “Fisiología”, “Química Orgánica I”, “Farmacología General” o “Química Orgánica II”, con valores de %NP superiores a la media y %SS superiores al 18% (el doble que la media). Resulta llamativo el dato de la asignatura “Hematología Farmacéutica” con un 14% NP y casi un 18% SS, considerando que se trata de una asignatura optativa. En el otro extremo se sitúan diversas asignaturas optativas con valores de 0%SS. Destacan entre las troncales u obligatorias, la “Historia de la Farmacia, Legislación y Deontología Farmacéutica” con sólo un 2,1%SS. Valores muy cercanos (en torno a 2,5%SS) se obtienen también con asignaturas como “Tecnología Farmacéutica III” y “Atención Farmacéutica”, ambas de quinto curso, año en el que se ha visto que las tasas de aprobados en general son ligeramente superiores al resto de años.

Realizando un análisis por tipo de asignatura, llama la atención que el 66,7 % de las asignaturas obligatorias presentan una tasa de suspensos superior a la media, dato que se repite con las troncales / básicas. En cambio, sólo el 13,6 % de las optativas presenta un %SS superior a la media. Estos datos evidencian una clara diferencia entre asignaturas obligatorias y troncales con respecto a las optativas en cuanto a grado de dificultad, datos por otra parte totalmente esperados. Si analizamos el %NP, vemos que el 59% de las asignaturas obligatorias presentan una tasa de no presentados superior a la media, bastante superior al 39% de las asignaturas troncales. Es de destacar que el 41 % de las optativas presentan un %NP superior a la media, dato que hay que analizar para detectar posibles problemas de falta de interés de los alumnos por este tipo de asignaturas, o si priorizan las troncales y obligatorias, abandonando las optativas.

Todos estos datos deben estudiarse en conjunto con los indicadores obtenidos para cada asignatura y grupo, evidenciados en las reuniones de seguimiento con los coordinadores de asignaturas, considerándose especialmente interesante el análisis de la evolución histórica de los mismos.

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

El procedimiento para la realización de las encuestas es el establecido por La Oficina para la Calidad y los datos reflejados en la siguiente tabla se corresponden con los valores disponibles a través de la plataforma SIDI. Adicionalmente, se ha implantado un sistema de encuestas internas de satisfacción dirigidas a estudiantes de prácticas tuteladas, estudiantes de TFG. Además, en el curso 2018-19 se ha diseñado y realizado una encuesta dirigida a todo el PDI de la Facultad de Farmacia, para recabar información sobre aspectos concretos de nuestro centro. Como se describe más adelante en el análisis de estos resultados, se propone la implantación de encuestas de satisfacción internas de Centro dirigidas también al PAS, para completar la información del SGIC.

	1º curso de seguimiento 2014-15	2º curso de seguimiento 2015-16	3º curso de seguimiento 2016-17	4º curso de seguimiento 2017-18	5º curso de seguimiento 2018-19
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	ND	7,10	7,07	7,20	6,80
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	ND	7,80	8,09	8,20	7,80
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	ND	7,90	7,29	8,10	7,30

IUCM-13 - Satisfacción de alumnos con el título: el valor de este indicador oscila siempre en torno a 7. En el último curso se observa una ligera disminución de dos décimas sobre ese valor medio, que coincide con el valor global de satisfacción con la UCM. Un análisis exhaustivo de las encuestas proporciona algunos datos interesantes. Por ejemplo, si analizamos el grado de satisfacción según la situación laboral, se observa que aquellos estudiantes que hacen prácticas presentan un nivel de satisfacción de 7,2 (superior al 6,7 de la UCM para el mismo colectivo). En cuanto a los aspectos más destacables, los objetivos de la titulación y sus asignaturas, así como la integración de teoría y prácticas son aquellos en los que los estudiantes muestran mayor grado de satisfacción. La orientación internacional de la titulación y el tiempo de publicación de calificaciones son los puntos en los que se muestra menor puntuación. Estos datos son coherentes con las impresiones recabadas de otros canales de información como el buzón de quejas y sugerencias en el que la tardanza en la publicación de notas es uno de los aspectos que suscita mayor número de quejas, de entre las referentes a un profesor o grupo concreto. En el curso 2018-19, se han tratado todas estas quejas de forma ágil y rápidamente se publicaban las calificaciones tras contactar con el profesor responsable. No obstante, se realizó una campaña de aviso por correo masivo recordando los plazos legales de publicación de notas, y se pretende seguir con esta campaña durante los períodos de examen sucesivos a lo largo del curso.

El grado de compromiso se considera elevado, si tenemos en cuenta que un 80% de los encuestados responde con más de 7 puntos a la pregunta de si elegiría la misma titulación y universidad.

A raíz de la certificación a norma ISO 9001 de dos actividades del grado en Farmacia, se ha establecido un sistema de encuestas de alumnos de TFG y Prácticas Tuteladas. El análisis de estas encuestas ha dado lugar al diseño e implantación de INDICADORES ESPECÍFICOS, algunos de los cuales se describen a continuación:

- **TFG-1 - Grado satisfacción con procedimiento de asignación de temas de TFG:** 78,0% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5).
- **TFG-2 - Grado satisfacción con seguimiento y evaluación del tutor de TFG:** 78,3% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5).
- **TFG-3 - Grado satisfacción con procedimiento de evaluación del póster y defensa:** 81,1% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5).
- **TFG-4 - Grado satisfacción con Información / comunicación proporcionada desde el centro:** 64,0% en la evolución global del curso, aunque desglosando los datos por cada una de las tres convocatorias, este indicador ha ido evolucionando progresivamente, hasta 74,5% de satisfacción ya que se detectó una serie de deficiencias en el proceso de comunicación a estudiantes en lo referente a TFG que se fueron corrigiendo, lo que ha supuesto una **ACCIÓN DE MEJORA**, abordada a lo largo del curso gracias a la identificación precoz del problema.

Los indicadores más relevantes diseñados e implantados para Prácticas Tuteladas, en sus dos dimensiones (estancia en oficina de farmacia y en hospital) y sus resultados del último año son:

- **PPTT-1 Satisfacción con el Grado de Dedicación del Tutor de Oficina Farmacia:** 84,6% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5) en 2017-18 y 83,1% en 2018-19. Se considera que los datos de satisfacción son adecuados.
- **PPTT-2 - Grado de recomendación de Farmacias:** 87,4% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5) en 2017-18 y 87,0% en 2018-19. Se considera que los datos de satisfacción son adecuados.
- **PPTT-3 - Satisfacción con el Grado de Dedicación del Tutor de Hospital:** 75,7% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5) en 2017-18 y 76,0% en 2018-19. Se considera que los datos de satisfacción son adecuados.
- **PPTT-4 - Grado de Recomendación de Hospitales:** 83,6% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5) en 2017-18 y 87,8% en 2018-19. Se considera que los datos de satisfacción son adecuados.

A pesar de que el grado de satisfacción de los estudiantes es muy elevado, entendemos que existe un margen de mejora, por lo que se ha diseñado una serie de acciones para que este grado de satisfacción sea mayor, como se detalla al final de este apartado.

IUCM-14 - Satisfacción del profesorado con el título: se observa un valor siempre en torno a 8 que se mantiene en los diferentes años sometidos a seguimiento, con pequeñas oscilaciones. Se puede concluir que el grado de satisfacción del profesorado con la titulación es muy elevada, estando siempre muy por encima de los valores medios de satisfacción con la UCM que se sitúan en torno a 7 en los mismos cursos. Es llamativo el elevado grado de satisfacción del profesorado comprendido entre 45 y 65 años, con puntuaciones entre 8 y 9, muy superiores a la media UCM. Realizando un análisis de las diferentes cuestiones presentes en la encuesta, el profesorado muestra un elevado grado de satisfacción (con puntuaciones medias entre 8 y 9) en el planteamiento y cumplimiento del programa de la titulación, objetivos y recursos bibliográficos. Por el contrario, se evidencia una menor satisfacción con el tamaño de los grupos y los recursos administrativos disponibles, y unas puntuaciones aún más bajas (alrededor de 5) en el grado de implicación de los alumnos y su asistencia a tutorías. Esto nos hace reflexionar que debemos incentivar entre los estudiantes un mayor aprovechamiento de las clases, tutorías y actividades de evaluación continua.

El hecho de que la encuesta de satisfacción proporcionada por la UCM sólo tenga 12 respuestas hace perder, a nuestro juicio, nivel predictivo de la misma. Es por este problema recurrente, que se ha diseñado un plan de encuestas para el PDI de la Facultad, de carácter interno y centrado en cuestiones más concretas sobre nuestro centro y actividad docente. En concreto, en el curso 2018-19 se ha diseñado y lanzado una encuesta con preguntas organizadas en cuatro categorías:

1. Grupo de edad, categoría, años de experiencia.
2. Satisfacción con el ejercicio de su docencia en el grado en farmacia.
3. Grado de satisfacción con las infraestructuras y recursos disponibles para ejercer su actividad docente.
4. Grado de satisfacción general con las infraestructuras y recursos de la facultad de farmacia.

Los resultados han sido un éxito, considerando que ha respondido a la encuesta 71 profesores (más de un 25% del total). Se han recogido encuestas de diferentes edades y categorías de profesorado y además muy distribuido entre los cinco cursos del Grado en Farmacia, lo que da solidez a la muestra de respuestas obtenidas. A partir de los resultados obtenidos se ha visto que el grado de satisfacción general del profesorado es bueno (normalmente superior a 3 puntos sobre 5 con una tasa superior al 50% de respuestas entre 4 y 5 puntos) pero hay algunos aspectos que preocupan especialmente al colectivo encuestado como el nivel previo de conocimiento de sus estudiantes, y otros aspectos que suponen una aportación a los OBJETIVOS DE MEJORA. Entre ellos destaca la climatización y seguridad de laboratorios.

En cuanto a otras instalaciones y servicios, el grado de satisfacción con la biblioteca y la secretaría es bueno. Además, el PDI de la facultad se siente bastante respaldado en su labor, tanto por el PAS asignado al centro como a su departamento. En cuanto a las instalaciones generales de ambos edificios, se ha visto que la percepción del colectivo que ha respondido la encuesta denota un mayor grado de seguridad y accesibilidad en el edificio de ampliación de la facultad, mucho más moderno y funcional.

IUCM-15 - Satisfacción del PAS del centro: analizando la evolución de este indicador, se observa que el grado de satisfacción general es aceptable, oscilando siempre entre 7 y 8 aproximadamente. Aunque se observa una disminución en el grado de satisfacción general en el último curso con respecto al anterior, siempre son superiores las cifras referentes a la satisfacción del PAS con el Centro que con la UCM. Así, en 2015-16, 6,4 con UCM y 7,9 con el Centro; en 2016-17, 5,9 con UCM y 7,3 con el Centro; en 2017-18, 7,4 con UCM y 8,1 con el Centro y en 2018-19, 6,7 con UCM y 7,3 con el Centro. Esto indica que el desarrollo de su trabajo en el centro está muy valorado y correctamente organizado en general. El análisis pormenorizado por tipo de personal, revela que el mayor índice de satisfacción se halla en el personal interino (aunque sólo se corresponde con el 6,7% de los encuestados). Se observa una mayor disparidad en cuanto al grado de satisfacción del PAS en cuestiones como la comunicación con Gerencia del Centro y Servicios Centrales de la UCM, así como en la seguridad de las instalaciones y planes de formación. A pesar de que los datos de satisfacción en su conjunto son muy positivos, creemos que existe margen de mejora. Por ello, se pretende emprender diversas acciones que se comentan al final de este apartado.

Análisis de las fortalezas:

- En su conjunto, podemos afirmar que el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Grado en Farmacia es adecuado. Recordemos además que el Panel de Reacreditación del Grado, emitió en su momento un informe muy positivo que incluía una felicitación expresa en este punto, tanto por la información vertida en la página web como en los paneles de información. Aun así, creemos que existe margen de mejora en el grado de satisfacción, por lo que nos proponemos llevar a cabo una serie de ACCIONES DE MEJORA que se detallan en el apartado 9.2 de la presente Memoria.

- Elevado grado de satisfacción del Agente Externo, miembro de la Comisión de Calidad, con la máxima puntuación (10) en TODOS los aspectos señalados en la encuesta según modelo de la Oficina para la Calidad UCM. Es especialmente destacable la puntuación obtenida en el aspecto de desarrollo y evolución del título.
- Se han diseñado e implantado nuevos indicadores de satisfacción internos encaminados a los estudiantes, en actividades concretas del Grado en Farmacia. Se ha creado además una base de datos con los datos históricos de los mismos con el fin de analizar su evolución, y poder detectar posibles problemas en el sistema de tutorías de Trabajo de Fin de Grado o de Prácticas Tuteladas. Todo esto se ha desarrollado en el contexto de certificación a norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad.
- Se ha diseñado e implantado un sistema de encuestas interno destinadas al PDI, con indicadores propios de satisfacción y una elevada participación. La evolución de los datos en futuras encuestas servirá para detectar posibles deficiencias no resueltas en el tiempo. deficiencia de los mismos

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

No se han encontrado debilidades significativas en este punto, pero sí que se han detectado problemas que deben ser analizados desde el SGIC:

- Los resultados de las encuestas de PDI y PAS reflejan una preocupación de ambos colectivos por las condiciones de seguridad de aulas y laboratorios, especialmente en el edificio histórico. Como acciones de mejora, se están revisando las campanas extractoras de los laboratorios, y se pretende actualizar el plan de evacuación de las instalaciones, recordando a los diferentes departamentos y secciones los responsables en caso de emergencia y los protocolos de evacuación.
- Se ha diseñado e implantado un sistema de encuestas de satisfacción de estudiantes de Grado, y otro sistema para el PDI, pero no se ha implantado un sistema similar para el PAS. Se pretende, por tanto, como acción de mejora, ampliar la cobertura del sistema de recogida de información, diseñando e implantando un sistema de encuestas específico para el PAS del centro.

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

En la memoria verificada por ANECA (apartado 9.4) se propone lo siguiente: “*dos años después de que salgan los primeros/as graduados/as en Farmacia, se realizarán encuestas a los egresados/as promovidas por el Rectorado y el Consejo Social de la UCM, con la participación de la Oficina para la Calidad*”.

Analizando las encuestas de satisfacción de los egresados, proporcionadas por el Vicerrectorado de Calidad, se observa que el nivel de satisfacción global con la titulación es de 7,5, superior a la media de la UCM. El prestigio del Grado en Farmacia de la UCM se muestra como uno de los principales motivos para haber escogido esta titulación en nuestra universidad. Desglosando por valoración de distintas competencias adquiridas, encontramos valores que oscilan entre 7 y 9 de mediana, salvo en algunas cuestiones como cantidad de alumnos, que las calificaciones hayan estado publicadas a tiempo, la calidad de las instalaciones o acerca de la orientación internacional del Grado, destacando la baja apreciación que reciben los servicios de atención a los estudiantes. No obstante, sí se aprecia un alto grado de satisfacción con la formación recibida en términos generales y en cuanto a que se relaciona con las competencias de la titulación.

En cuanto a los datos de satisfacción en las encuestas de inserción laboral proporcionados por el Vicerrectorado de Calidad, se observa que el grado de satisfacción con el nivel de enseñanzas recibidas es muy alto, con un 77% de respuestas superiores a 7 puntos en esta cuestión. Se valora muy bien también la utilidad de las prácticas externas para encontrar empleo. En efecto, las **PRÁCTICAS TUTELADAS** suponen una fortaleza de la titulación ya que, a diferencia de lo que ocurre con el Grado en Farmacia en algunas universidades, los egresados farmacéuticos UCM reciben una formación mixta de Oficina de Farmacia y de Hospital, mientras que en otras universidades los estudiantes sólo acceden a uno de los dos tipos de destino en prácticas.

Análisis de las fortalezas:

- Elevado grado de satisfacción de alumnos egresados, considerando que su formación ha contribuido a su inserción laboral. Prácticas Tuteladas y Prácticas Externas muy bien valoradas.
- En cuanto a la inserción laboral, se observa que el 86,7% de los encuestado está trabajando y de ellos, casi la mitad con contrato indefinido y en más de un 70% en empleos relacionados con su titulación. Cabe destacar también el hecho de que el tiempo medio transcurrido para encontrar trabajo oscila por lo general sólo entre dos y tres meses, lo que supone una **importante fortaleza de la titulación**.
- Además de estos estudios, se ha creado un sistema de recopilación de este tipo de información desde nuestro centro, que consiste en que los alumnos rellenan una ficha con sus datos de contacto en el último examen de la carrera, correspondiente a la asignatura de Prácticas Tuteladas, con el fin de facilitar el seguimiento posterior de egresados. Todos los datos recabados, alimentan una base de datos que se ha creado a tal fin, gracias a la cual se ha podido contactar con algunos de ellos para el proceso de renovación de la acreditación, por ejemplo. Este plan de acción supuso una **fortaleza de la titulación**. En la actualidad, sigue en proyecto utilizar las redes sociales como LinkedIn, orientadas hacia un perfil profesional, para facilitar este seguimiento de egresados.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- Se detecta en las encuestas una baja apreciación de los servicios de atención a los estudiantes. La redacción de la pregunta de la encuesta es imprecisa y no se especifica si se trata de la opinión sobre los servicios de atención dependientes de la UCM o del centro, lo que supone una distorsión de los resultados de esta encuesta en este punto ya que cada encuestado responderá desde su interpretación personal de la pregunta formulada. De todos modos, como acción de mejora, se plantea potenciar aún más el programa de mentorías e incidir entre los alumnos de primer curso sobre la figura del Tutor de Grado.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

La Facultad de Farmacia tiene acuerdos de cooperación con un gran número de universidades extranjeras que permiten realizar intercambios de estudiantes y de personal docente e investigador. Así, la movilidad de estudiantes en el Grado en farmacia se realiza a través de programas nacionales (SICUE) e internacionales, tanto en programas europeos (Erasmus plus (2014-2021) estudios y prácticas) como con otros países asociados (Universidad California, EPlus Internacional-K107 y diversos convenios internacionales). En la siguiente tabla se recoge la información detallada de las movilidades internacionales salientes/entrantes del Grado en Farmacia durante los últimos cursos académicos, objeto de seguimiento en el presente informe:

Estudiantes Movilidad Saliente /Outgoing Mobility	1º curso de seguimiento 2014-15	2º curso de seguimiento 2015-16	3º curso de seguimiento 2016-17	4º curso de seguimiento 2017-18	5º curso de seguimiento 2018-19
ERASMUS + ESTUDIOS (Países Asociados)	60	106	94	71	88
ERASMUS + PRÁCTICAS (Países Asociados)	21	26	18	17	14
Convenios Estudiantes - Programa U. California	2	0	1	0	-
Convenio Internacional	6	1	1	1	0
PROGRAMA EPLUS INTERACIONAL- K107	0	0	0	1	-
Total, estudiantes Movilidad Saliente / Outgoing Mobility	89	133	114	90	102
Estudiantes Movilidad Entrante /Incoming Mobility	51	51	52	39	55

En cuanto a la movilidad de estudiantes de grado dentro del programa SICUE, se mantienen intercambios con las universidades de Murcia, La Laguna, Granada, Barcelona, Santiago, Salamanca, Valencia, Sevilla. Los datos del número de estudiantes que han realizado estas acciones de movilidad se recogen en la siguiente tabla:

Programa de movilidad SICUE	1º curso de seguimiento 2014-15	2º curso de seguimiento 2015-16	3º curso de seguimiento 2016-17	4º curso de seguimiento 2017-18	5º curso de seguimiento 2018-19
Estudiantes Movilidad Saliente SICUE	4	7	5	3	4
Estudiantes Movilidad Entrante SICUE	6	12	13	14	10

La Facultad cuenta con una **COMISIÓN DE MOVILIDAD**, constituida por la Decana, Vicedecana de RR. Internacionales e Institucionales, representante de PDI y representante de PAS. Esta Comisión es la responsable del desarrollo de los programas de Movilidad (propuestas de convenios, selección y seguimiento de los estudiantes) así como de la evaluación, asignación y reconocimiento individualizado de créditos para la movilidad a través del análisis comparativo de los planes de estudio y los programas académicos de cada asignatura y cada Universidad.

Una vez concluida la movilidad se realiza un estudio y posterior análisis de la movilidad Erasmus, Estudios y Practicas, considerando para ello las características del acuerdo académico (*Learning Agreement.- LA*) y realizando un estudio sobre rendimiento, motivación, expectativas y satisfacción de los estudiantes que han disfrutado la movilidad.

Podemos concluir que el 91 % de los alumnos finalizó con éxito todos los componentes educativos del programa de estudios. El 62 % modificó su LA desde la Institución de destino. La oferta académica es el principal criterio tenido en cuenta para elegir el destino y el 97 % está satisfecho (muy satisfecho/bastante satisfecho) con la experiencia de movilidad (calidad de la enseñanza, aprendizaje y el apoyo recibido). En ambos programas (Erasmus estudios y Erasmus Traineeship), la satisfacción general es muy elevada. Cabe resaltar que, según los datos de las encuestas de satisfacción, un 9,58% de los estudiantes de grado ha participado en programas de movilidad, mostrando un elevado grado de satisfacción en cuanto a la formación recibida en el extranjero y con el programa de movilidad en general.

Además de los estudiantes, el **profesorado de la facultad** muestra un interés creciente por participar en acciones de movilidad. En este sentido, la movilidad de PDI del curso 18-19 ha sido de 7 profesores.

Podemos concluir, por tanto, que se cumplen ampliamente los objetivos de la Comisión Europea para la Movilidad Erasmus: los estudiantes se benefician educativa, lingüística y culturalmente de la experiencia del aprendizaje en otros países europeos; se fomenta la cooperación entre instituciones, enriqueciendo el entorno educativo de las instituciones de acogida; se contribuye a la creación de una comunidad de jóvenes y futuros profesionales bien cualificados y experiencia internacional y se facilita la transferencia de créditos y el reconocimiento de estancias en el extranjero, mediante el sistema ECTS o un sistema de créditos compatible.

Análisis de las fortalezas:

- El número de estudiantes de Grado en Farmacia que participan en actividades de movilidad es elevado. Se observa por las cifras desglosadas por años que el número total de alumnos salientes oscila siempre en torno a 100 alumnos, y los entrantes en torno a 50, cifra elevada si consideramos que gran parte de las enseñanzas se imparten en español. El hecho de esté disponible una página web en inglés describiendo la titulación en este idioma, contribuye a mantener estas cifras.

- Se detecta un elevado grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en acciones de movilidad, así como de la formación recibida.

Podemos concluir, por tanto, que se cumplen ampliamente los objetivos de la Comisión Europea para la Movilidad Erasmus: los estudiantes se benefician educativa, lingüística y culturalmente de la experiencia del aprendizaje en otros países europeos; se fomenta la cooperación entre instituciones, enriqueciendo el entorno educativo de las instituciones de acogida; se contribuye a la creación de una comunidad de jóvenes y futuros profesionales bien cualificados y experiencia internacional y se facilita la transferencia de créditos y el reconocimiento de estancias en el extranjero, mediante el sistema ECTS o un sistema de créditos compatible.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- No se ha detectado ninguna debilidad reseñable en este punto.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

En la Memoria Verificada, la acción relativa a Prácticas Externas se correspondía con la asignatura “PRÁCTICAS TUTELADAS”, en el Grado en Farmacia actual se mantienen estas prácticas obligatorias, con un período de estancia en una oficina de farmacia y en un servicio de farmacia hospitalaria durante seis meses. Cabe destacar que, como se ha comentado anteriormente, en la mayoría de centros, los estudiantes de Grado en Farmacia sólo pueden acceder a una de las dos actividades formativas, teniendo que elegir entre oficina de farmacia o servicio de farmacia hospitalaria.

Además, existe la posibilidad de realizar un período adicional de prácticas externas a través de la asignatura optativa PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EMPRESAS”, que está resultando ser un éxito en cuanto a interés creciente por parte de los estudiantes del grado. En este sentido, analizando las cifras de alumnos matriculados en dicha asignatura optativa, se observa un incremento del 43% en el curso 2018-19 con respecto a los datos del año anterior. Las cifras de estudiantes matriculados en esta asignatura han ido evolucionando siempre de forma creciente como puede observarse en la siguiente tabla:

	1º curso de seguimiento 2014-15	2º curso de seguimiento 2015-16	3º curso de seguimiento 2016-17	4º curso de seguimiento 2017-18	5º curso de seguimiento 2018-19
Nº de estudiantes matriculados	ND	10	11	23	33

Se ha seguido con el programa de captación de nuevas empresas del ámbito farmacéutico, alimentario y biotecnológico, incluyendo áreas tanto de PRODUCCIÓN como de CONTROL DE CALIDAD. Ello nos ha permitido incorporar nuevas empresas como COFARES, ABBOT, MEGALAB, BELLSSAN ASOCIADOS HEALTHCARE o INSUD PHARMA a la cartera de opciones a ofrecer a los alumnos, además de algunas entidades públicas como el Instituto de Salud Carlos III o el INIA (Instituto Nacional de Investigación y Tecnología Agraria).

Al mismo tiempo se ha seguido contando con la colaboración de diversos grupos de investigación en distintos Departamentos de la Facultad de Farmacia de la UCM y del Hospital Ramón y Cajal de Madrid, lo cual nos ha permitido ofrecer prácticas externas en los diversos campos en los que los futuros egresados desarrollarán su labor profesional. Con el fin de poder materializar las prácticas de los alumnos se han generado los convenios correspondientes a través de la plataforma informática GIPE y la asistencia de la Oficina de Prácticas Externas de la Universidad Complutense.

La prioridad de elección de los estudiantes se ha realizado según su expediente académico, respetando sus preferencias. Se obtuvieron los anexos a los convenios, donde se especificaba el periodo de prácticas, el horario, así como las tareas y objetivos a cumplir. El anexo lo firmaban los tutores, tanto en la empresa como en la Universidad, así como el alumno. La evaluación se ha realizado en función de los preceptivos informes recibidos de los tutores en las empresas, en los que calificaban los aspectos más relevantes de las prácticas desarrolladas por los estudiantes. Por otro lado, también se contemplaba el informe del alumno en el que describían los objetivos de la práctica y las tareas realizadas, el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, las competencias y habilidades adquiridas con la práctica y la valoración de la función de acompañamiento-guía del tutor.

Los modelos de informes tanto de los tutores como de los alumnos han sido elaborados por los dos coordinadores de Prácticas externas, que han sido los responsables de la supervisión de las distintas tareas y del seguimiento de los alumnos.

Cabe reseñar que no hubo ninguna incidencia negativa en el desarrollo de las prácticas. La buena acogida y el elevado grado de satisfacción de los alumnos se refleja en la gran aceptación y el elevado número de solicitudes que ha habido el curso siguiente, muy superior al de plazas ofertadas.

Se realizaron asimismo charlas informativas entre los alumnos de tercer y cuarto curso con el fin de que dispusieran de toda la información necesaria para poder solicitar estar prácticas en el curso siguiente. En él, se ha ampliado el número de plazas.

Todos los estudiantes que han realizado prácticas académicas externas curriculares mostraron un elevado grado de satisfacción general con las mismas y en cuanto a su valor formativo y su utilidad para encontrar empleo. No obstante, nos proponemos establecer un sistema interno de encuestas a los alumnos para que nos hagan llegar sus impresiones y la de los tutores, de una manera más extensa y pormenorizada con el fin de emprender posibles acciones de mejora.

Es importante destacar el dato arrojado por las **encuestas de satisfacción** indican que un 11,25% de los estudiantes realizaron prácticas académicas externas extra-curriculares en el curso 2017-18 y un 14,06% en el curso 2018-19, mostrando en todos los casos un elevado grado de satisfacción general con las mismas y en cuanto a su valor formativo y su utilidad para encontrar empleo.

Análisis de las fortalezas:

- En lo referente a la asignatura obligatoria “Prácticas Tuteladas”, constituye una importante fortaleza el hecho de que nuestros estudiantes realicen prácticas mixtas en Oficina de Farmacia y en Servicio de Farmacia de Hospital, a pesar del elevado número de alumnos implicados, sobre todo si comparamos esto con la situación de otros estudiantes del grado en Farmacia de otras universidades.
- La obtención de la certificación ISO-9001:2015 para la gestión, entre otras actividades, de las Prácticas Tuteladas, ha supuesto un esfuerzo de protocolización del sistema existente, creando un sistema de gestión general al que pueden adherirse en el futuro otras actividades. Esta circunstancia supone una fortaleza importante de la titulación.
- El refuerzo de las actividades relacionadas con las prácticas externas y en número creciente de estudiantes participantes, así como de convenios establecidos suponen una fortaleza muy enriquecedora de esta titulación.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- No se han detectado debilidades reseñables en este punto. Como acción encaminada a mantener las fortalezas, se pretende seguir incidiendo en la difusión de la información relacionada con las prácticas externas, mediante la realización de sesiones informativas a estudiantes de cuarto y quinto curso, que están demostrando gran efectividad.
- Se pretende renovar los convenios existentes y buscar nuevos convenios para enriquecer la oferta de prácticas externas profesionales, así como fomentar aún más esta actividad entre los estudiantes, con charlas informativas orientadas a estudiantes de 4º y 5º curso.

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

No procede

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

En el Informe de Seguimiento 2017-18 del Grado en Farmacia, de 25 de abril de 2019, se confirma el cumplimiento total de los requisitos marcados en cada apartado, apareciendo tan solo dos recomendaciones que han conllevado las correspondientes aclaraciones y acciones y que se detallan a continuación punto por punto:

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

Punto 1 sobre estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título:

Se analiza la puesta en marcha de los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria verificada. Se recoge información sobre el nombramiento de las Comisiones de Calidad y Subcomisiones y su composición, Reglamentos, reuniones celebradas, temas tratados, problemas analizados, toma de decisiones y una reflexión sobre el sistema adoptado.

CUMPLE - Se recomienda realizar una reflexión sobre la efectividad del sistema adoptado.

→ Se ha incluido una reflexión en el apartado 1.3 de la presente memoria, incluyendo un análisis de fortalezas y debilidades.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

Punto 2 sobre análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente:

Se describen los mecanismos de coordinación docente (creación de Comisiones, en su caso, reuniones, fechas...) puestos en marcha según el punto 5.1 de la memoria verificada.

Se realiza una reflexión sobre la idoneidad del modelo de coordinación docente implantado.

Se ha justificado suficientemente el cambio de modelo de coordinación con respecto al previsto en la memoria verificada.

CUMPLE - Se recomienda realizar una reflexión sobre la efectividad del sistema adoptado.

→ Se ha incluido una reflexión en el apartado 2 de la presente memoria, incluyendo un análisis de fortalezas y debilidades.

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

Se describe a continuación el plan de mejora propuesto en la última Memoria de Seguimiento 2017-2018 y las acciones emprendidas:

- **MEDIDA PROPUESTA:** implantación de un sistema de reuniones de la Comisión de Coordinación del Grado más formal con la elaboración de actas y creación de un sistema documental de seguimiento de los indicadores obtenidos por cursos y asignaturas.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se ha creado un protocolo de trabajo según el cual, los coordinadores de asignaturas deben rellenar un formulario a modo de acta de la reunión de coordinación interna que es preceptivo rellenar, incorporando una reflexión sobre los indicadores obtenidos en cada asignatura y su evolución, así como una propuesta de acciones de mejora si se considera oportuno. Con la implantación de este sistema, se prevé que la respuesta por parte de los departamentos será mucho más eficaz, con el fin de evitar que algunos problemas detectados se repitan de año en año.

- **MEDIDA PROPUESTA:** promover la participación de los diferentes estamentos implicados en el grado en las encuestas de satisfacción con el fin de obtener una información más completa.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** como se ha describe también en el apartado 6.5, se ha diseñado e implantado un sistema interno de encuestas de satisfacción través de un proyecto de Innova-Gestión Calidad (72 / 2018-19) usando plataformas on-line orientado al PDI. Se pretende en el curso 2019-20 extender este sistema al PAS. También se ha implantado, dentro del protocolo de satisfacción de partes interesadas según norma ISO 9001, un sistema de encuestas para alumnos de TFG y Prácticas Tuteladas con indicadores propios.

- **MEDIDA PROPUESTA:** mejorar los canales de información para los estudiantes (página web de la titulación y campus virtual).
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se han realizado mejoras en la página web del centro, homogeneizando contenidos de los temas más cambiantes a lo largo del curso, como horarios y convocatorias de adjudicación de trabajos ofertados de TFG, plazas de Prácticas Tuteladas, etc. accediendo directamente a la información más relevante desde la página de portada del centro. La evolución de los indicadores analizados este curso demuestra una clara mejoría del grado de satisfacción de los estudiantes con la información recibida.

- **MEDIDA PROPUESTA:** fomentar y dar a conocer más en profundidad los canales de quejas y sugerencias, entre los estudiantes y profesorado.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se ha incidido en la información a estudiantes y profesores sobre la existencia de este canal de recogida de quejas y sugerencias, desde la primera bienvenida a los alumnos de nueva incorporación. Este tipo de acciones está suponiendo un aumento en el número de entradas en el buzón electrónico, lo que permite su análisis y evolución.

- **MEDIDA PROPUESTA:** mejora del diseño y funcionamiento del plan de estudios para evitar solapamientos de asignaturas y adecuar los criterios de evaluación, tanto la continua como la no continua para estudiantes que trabajan (acción que realiza la Comisión de Coordinación Docente).
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se ha diseñado una serie de modificaciones del plan de estudios que han sido ya aprobadas e informadas favorablemente desde la Fundación para el Conocimiento Madri+d y que entran en vigor de forma progresiva en el curso 2019-20 y

que, previsiblemente, redundarán en una mejora de algunos indicadores. En el informe de fecha 07/05/2019 se informa favorablemente sobre la solicitud de modificación del plan de estudios verificado, que iba centrada en aspectos relacionados con criterios generales de admisión al grado, adaptados a la internalización de estudios de la UCM, la modificación de algunas asignaturas y la norma general de extender las asignaturas de mayor duración temporal (9 créditos) para que sean impartidas en dos semestres (un curso completo) en lugar de estar comprimidas en medio curso académico, lo que se prevé redundará en la mejora en la calidad de la enseñanza de las mismas.

- **MEDIDA PROPUESTA:** Facilitar el proceso de matrícula incorporando más puestos de auto-matrícula en las aulas de informática, aumentar el horario de la Secretaría de estudiantes.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se ha reforzado el número de puestos de matrícula en una de las aulas de informática durante el período de matriculación, y se ha reforzado el personal administrativo de la Secretaría de Alumnos durante dicho período con personal adscrito al Decanato.

- **MEDIDA PROPUESTA:** Impulsar la realización de prácticas externas mediante la firma de nuevos convenios, acción que lleva a cabo el Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria junto con los coordinadores de la Decana de prácticas externas.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** como se detalla en el apartado 5.5, se ha incrementado el número de convenios de prácticas externas, además de aumentar la visibilidad de la asignatura “Prácticas Externas” ante los estudiantes, organizado diversas charlas para alumnos de 4º y 5º curso, lo que se ha traducido en un incremento del número de participantes en esta actividad.

- **MEDIDA PROPUESTA:** Mejorar las infraestructuras de trabajo y condiciones de seguridad de nuestras instalaciones.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se ha realizado un plan de revisión del funcionamiento de las campanas extractoras de los laboratorios comunes y se ha avanzado en la sustitución de elementos calefactores de gas por equipos eléctricos, entre otras acciones de mejora. Además, está en fase de desarrollo la creación de un plan de emergencia de evacuación actualizado, en tanto se aborda la construcción de las escaleras y salidas de incendios proyectadas.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

En el informe final de Renovación de la Acreditación del Grado en Farmacia de 21 de diciembre de 2016, emitido por la Fundación Madri+D existe una única recomendación consistente en “*arbitrar mecanismos que fomenten la participación de los diferentes colectivos en las encuestas de satisfacción*”. En este sentido, el plan de acción diseñado para responder a esta recomendación incluía una serie de acciones concretas encaminadas a incrementar la información acerca de la importancia de realizar dichas encuestas con el fin de mejorar la implementación y seguimiento de la titulación. Esto incluía la concienciación de todos los estamentos implicados mediante los canales de información disponibles como pantallas informativas, página web, correo electrónico, campus virtual e insistiendo en Junta de Facultad donde están representados todos los estamentos. Se han realizado campañas de información por correo electrónico masivo a PDI y PAS animando a la participación de las encuestas lanzadas por la Oficina para la Calidad UCM.

En el curso 2018-19, este plan de actuación se ha reforzando aún más con la implantación de un sistema interno de encuestas de satisfacción canalizando a través de un proyecto de la convocatoria Innova-Gestión Calidad (Proyecto nº 72 / 2018-19) usando plataformas on-line. Se ha diseñado y puesto en funcionamiento un sistema de encuestas dirigido al PDI con resultados de participación muy satisfactorios, como se refleja de manera resumida en el apartado 5.2. Se pretende en el curso 2019-20 extender este sistema al PAS con la creación de encuestas específicas para ese colectivo en nuestro centro.

Además, en el curso 2018-19, en el contexto de la creación de un sistema certificado a norma ISO 9001, se ha desarrollado un sistema de encuestas de satisfacción a estudiantes de TFG y Prácticas Tuteladas, con la creación de indicadores específicos que permiten analizar la evolución de dicho grado de satisfacción.

Como se comentó anteriormente, se espera que los resultados obtenidos, redunden en una mejora del proceso de recopilación de información del SGIC, para que éste sea aún más completo y ágil.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

No procede.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

A partir del Informe de Acreditación del Grado en Farmacia de 21 de diciembre de 2016 emitido por el Comité Evaluación y Acreditación de la Fundación Para el Conocimiento Madri+d, del Informe de Seguimiento de la Titulación emitido por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM y de los datos posteriores reflejados en el presente informe, se realiza el análisis recogido en la siguiente tabla:

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<p>El SGIC está correctamente implantado y se articula a través de la Comisión de Calidad del Grado, donde están representados todos los grupos de interés (profesores, alumnos y PAS). Como punto positivo se destaca en el informe de reacreditación, la presencia de un agente externo dentro de la Comisión de Calidad de la Facultad.</p> <p>Se ha obtenido la Certificación ISO-9001:2015 a la gestión de dos actividades del Grado en Farmacia: TFG y Prácticas Tuteladas. El sistema de gestión general sobre el que se sustenta la gestión de ambas actividades es apto para sustentar la gestión de otras, lo que avala la solidez del mismo</p> <p>Se ha constatado la agilidad con que se recibe y registra la información recibida ante cualquier problema que surge y la rapidez en su resolución.</p>	Las fortalezas del SGIC del Grado en Farmacia han sido previamente analizadas en el presente informe: ver apartados 1.1, 1.2 y 1.3.	<p>→ Creación de una Política de Calidad y un Manual de Gestión certificados según Norma ISO 9001:2015.</p> <p>→ Creación de un <u>Sistema de Gestión documental certificado</u> y protocolos de actuación que abarcan distintas actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación y Registro - Procedimiento de Mejora, incluyendo análisis de Riesgos y Oportunidades, Revisión por Dirección, Auditoría Interna y Acciones Correctoras - Satisfacción de partes interesadas. <p>→ Creación de un sistema de recopilación de información usando plataformas on-line para recabar el grado de satisfacción de distintos estamentos. Una vez diseñada e implantada el sistema de encuesta para el PDI, se pretende ampliar el alcance del sistema al PAS.</p>
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<p>Se ha mejorado de manera notable la agilidad de los mecanismos de coordinación docente estableciendo unas reuniones periódicas para coordinar las diferentes asignaturas, contenidos, criterios de evaluación o fechas de exámenes.</p> <p>Se ha obtenido un alto grado de satisfacción de los estudiantes de prácticas tuteladas, tanto en oficina de farmacia como en hospital, y un alto grado de aprovechamiento y satisfacción de las prácticas externas y programas de movilidad.</p>	Ver apartado 2.	<p>→ Se pretende seguir incidiendo en las reuniones de coordinación docente estableciendo un calendario anual para el análisis de indicadores por asignaturas, curso y/o semestre.</p> <p>→ Seguimiento continuo de la información proporcionada a los departamentos (indicadores de seguimiento) y recopilación de acciones de mejora propuestas, así como su seguimiento, mediante la <u>elaboración de un cuestionario</u> que los coordinadores de asignaturas de los distintos departamentos deben remitir al Coordinador del Grado con propuestas de mejora si se considera oportuno.</p> <p>→ Se pretende seguir con el programa de encuestas y seguimiento a los alumnos de último curso en prácticas tuteladas y prácticas externas, así como reforzar el seguimiento de alumnos en acciones de movilidad y, por último, de los</p>

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

			estudiantes egresados. Como se ha descrito anteriormente, se pretende reforzar el seguimiento de los egresados utilizando redes sociales profesionales como LinkedIn.
Personal académico	<p>En el informe de reacreditación se destaca como fortaleza de la titulación que el profesorado del Grado está bien cualificado con un elevado índice de doctores y acreditada experiencia investigadora, lo que se refleja en el número de sexenios de investigación obtenidos. Esta fortaleza se sigue manteniendo con los datos actuales, como puede verse en el apartado correspondiente.</p> <p>Según el informe del Vicerrectorado de Calidad, el 85% de los profesores del centro participan en</p>	Ver apartado 3	<p>→ Se pretende seguir promoviendo la contratación de nuevo personal académico en las diferentes áreas y departamentos implicados en la docencia del grado con el fin de ir cubriendo la tasa de profesores que se van jubilando o que están próximos a la edad de jubilación. Esta acción se viene realizando como apoyo a los departamentos, buscando, mantener la tasa de reposición y tratando de evitar en lo posible un envejecimiento de la plantilla.</p> <p>→ Además, desde el Decanato de la Facultad se seguirá prestando tareas de apoyo a todos los profesores del centro en lo referente a su participación en el programa DOCENTIA con el fin de resolver sus dudas, asesorarles en los diferentes aspectos del mismo y promover así la participación de todo el profesorado, con jornadas informativas.</p>
Sistema de quejas y sugerencias	<p>Existe un sistema de quejas y sugerencias basado en un buzón electrónico que ha demostrado funcionar de manera ágil y eficaz, recabando los problemas o cuestiones recibidas y poniéndolas en comunicación con los actores implicados en cada caso, además de ser tratados posteriormente en la Comisión de Calidad en sesión ordinaria o permanente.</p>	Ver apartado 4	<p>→ Se pretende seguir incidiendo en la difusión de este canal de recogida de información del SGIC, mediante mensajes de recordatorio al profesorado y PAS, instando al personal académico a que promueva su uso a los estudiantes, ante cualquier problema que les surja, desde la Delegación de Alumnos.</p>
Indicadores de resultados	<p>Creciente interés del Grado en Farmacia en la sociedad: tasas de demanda de la titulación en primera y segunda opción (indicadores IUCM-2 y IUCM-3), y elevado grado de cobertura, (indicadores ICM-2 e ICM-3).</p> <p>Rendimiento correcto de los estudiantes asociado a un grado de dificultad y de ajuste adecuado del Grado en Farmacia. Tasas de rendimiento y de eficiencia muy adecuadas (ICM-4 y ICM-7) arrojando siempre valores en torno al 90%.</p>	Ver apartado 5.1	<p>→ Se pretende seguir incidiendo en las medidas de coordinación emprendidas, reforzando los análisis de los indicadores por curso y grupo con el fin de detectar posibles deficiencias que vayan surgiendo y que pudiesen afectar a los indicadores globales de resultados. Por ejemplo, como se comenta en el apartado correspondiente, se ha detectado que existe un curso (tercero) que reviste especial dificultad. Se pretende emprender una modificación del plan de estudios que ajuste esta situación, alargando en el tiempo las asignaturas de mayor duración (9</p>

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

	<p>El grado de ajuste del plan de estudios adecuado con tasas de graduación (ICM-8) siempre superiores al objetivo inicial.</p> <p>Destaca la Tasa de éxito (IUCM-1) siempre en torno al 90% y la elevada tasa de evaluación (IUCM-16). Llegamos a la conclusión de que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación están siendo eficaces.</p>		<p>créditos) para que sean impartidas en dos semestres en lugar de concentrarlas en uno como se ha estado haciendo hasta ahora. Se prevé que estas medidas redunden en un mantenimiento e incluso mejoría de los indicadores obtenidos.</p>
<p>Satisfacción de los diferentes colectivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se detecta un adecuado grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Grado en Farmacia. Los indicadores de satisfacción arrojan resultados adecuados y siempre superiores a los globales de la UCM para todos los estamentos consultados (IUCM-13, -14 y -15). Esto supone una fortaleza importante de la titulación. - Elevado grado de satisfacción del Agente Externo, con la máxima puntuación en todos los aspectos señalados en la encuesta según modelo de la Oficina para la Calidad UCM. - Se han diseñado e implantado nuevos indicadores de satisfacción internos encaminados a los estudiantes, en actividades concretas del Grado en Farmacia, en el contexto de certificación a norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, por el que se ha creado un protocolo específico de SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS. - Se ha diseñado e implantado un sistema de encuestas interno destinadas al PDI, con indicadores propios de satisfacción y una elevada participación. 	<p>Ver apartado 5.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> → A pesar de que el grado de satisfacción de alumnos, profesorado y PAS es adecuado, y del informe muy positivo del Panel de Reacreditación del Grado, que incluía una felicitación expresa en este punto, tanto por la información vertida en la página web como en los paneles de información, nos proponemos llevar a cabo una serie de acciones de mejora como se especifica en el punto 9 de la memoria. → Se pretende seguir la evolución trimestral de algunos indicadores diseñados para analizar el grado de satisfacción de estudiantes de grado en Prácticas Tuteladas y TFG. Todo esto se encuadra en el protocolo de REVISIÓN POR DIRECCIÓN que debe hacerse cada nuevo curso, de acuerdo con la norma ISO 9001. → Se pretende ampliar el alcance del sistema de encuestas interno al PAS del centro.
<p>Inserción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado grado de satisfacción de alumnos egresados, considerando que su formación ha contribuido a su inserción laboral. Prácticas Tuteladas y Prácticas Externas muy bien valoradas. - Excelentes datos de inserción laboral: el 86,7% de los encuestados está trabajando y de ellos, casi la mitad con contrato indefinido y en más de un 70% en empleos relacionados con su titulación. Período de encontrar trabajo, entre 2 y 3 meses. 	<p>Ver apartado 5.3</p>	<ul style="list-style-type: none"> → En la actualidad, sigue en proyecto utilizar las redes sociales como LinkedIn, orientadas hacia un perfil profesional, para facilitar este seguimiento de egresados.

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

	<p>- Se ha creado un sistema de recopilación de este tipo de información desde nuestro centro, que consiste en que los alumnos rellenan una ficha con sus datos de contacto en el último examen de la carrera, correspondiente a la asignatura de Prácticas Tuteladas, con el fin de facilitar el seguimiento posterior de egresados. Todos los datos recabados, alimentan una base de datos que se ha creado a tal fin, gracias a la cual se ha podido contactar con algunos de ellos para el proceso de renovación de la acreditación, por ejemplo, lo que supone una fortaleza de la titulación.</p>		
Programas de movilidad	<p>- Elevado número de estudiantes de Grado en Farmacia que participan en actividades de movilidad.</p> <p>- Se detecta un elevado grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en acciones de movilidad, así como de la formación recibida.</p> <p>Estos datos constituyen una fortaleza de la titulación en lo relacionado con su proyección internacional.</p>	Ver apartado 5.4	<p>→ Se pretende seguir fomentando los programas de movilidad tanto internacionales como nacionales, utilizando los canales de información de la facultad (página web, pantallas de información o campus virtual) con el fin de mejorar aún más la participación y el interés de los estudiantes.</p> <p>→ Se pretende seguir potenciando la página web en inglés para mantener o incluso mejorar las cifras de alumnos entrantes.</p>
Prácticas externas	<p>- Realización por parte de TODOS los estudiantes, de prácticas mixtas en Oficina de Farmacia y en Servicio de Farmacia de Hospital dentro de la asignatura obligatoria “Prácticas Tuteladas”, a pesar del elevado número de alumnos implicados.</p> <p>- Obtención de la certificación ISO-9001:2015 para la gestión, de las Prácticas Tuteladas. Creación de un sistema documental protocolizado y de indicadores de seguimiento propios, lo que supone una fortaleza importante de la titulación.</p> <p>- El refuerzo de las actividades relacionadas con las prácticas externas y en número creciente de estudiantes participantes, en la asignatura optativa “prácticas externas” con un elevado grado de satisfacción, así como de convenios establecidos suponen una fortaleza muy enriquecedora de esta titulación.</p>	Ver apartado 5.5	<p>→ Se pretende seguir incidiendo en la difusión de la información relacionada con las prácticas externas, mediante la realización de sesiones informativas a estudiantes de cuarto y quinto curso, que están demostrando gran efectividad.</p> <p>→ Se pretende renovar los convenios existentes y buscar nuevos convenios para enriquecer la oferta de prácticas externas profesionales, así como fomentar aún más esta actividad entre los estudiantes, con charlas informativas orientadas a estudiantes de 4º y 5º curso.</p> <p>→ Se mantiene el sistema de gestión creado para las Prácticas Tuteladas, con miras a la renovación de la certificación ISO 9001:2015.</p>

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

<p>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</p>	<p>En el informe de Renovación de la acreditación de 21 de diciembre de 2016 se destacan las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constatación de sistemas de coordinación horizontal y vertical. - Minuciosa organización y desarrollo de las Prácticas Tuteladas y del TFG. Uno de los puntos fuertes de la titulación mencionado expresamente es la capacidad de la facultad de organizar y coordinar dichas actividades con un elevado número de alumnos. - Sistema de información y transparencia adecuado, destacando el uso de pantallas informativas. - Alta valoración de los alumnos hacia el personal docente, así como su cualificación. <p>En cuanto al Informe de Seguimiento 2017-18 del Grado en Farmacia, de 25 de abril de 2019. emitido por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM, se expresan como fortalezas los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agilidad de los canales de información (página web, etc). - Estructura y funcionamiento correctos del SGIC. - Funcionamiento adecuado de los mecanismos de coordinación docente. - Correcto funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias. - Se analizan de modo correcto fortalezas y debilidades, lo que facilita el diseño de un plan de mejoras coherente con un sistema de seguimiento adecuado. 	<p>Ver tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de reacreditación y seguimiento en apartados 6.3, 6.4 y 6.5.</p> <p>Ver plan de mejora en apartado 9.2 sobre análisis del grado de satisfacción.</p>	<p>Se pretende seguir incidiendo en las medidas detalladas en apartados anteriores y que forman parte del plan de mejora y mantenimiento de la calidad del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Se plantea seguir incidiendo en el sistema de información, a través de pantallas informativas, campus virtual o página web. → Calendario fijo de reuniones con los coordinadores de asignaturas a lo largo de cada curso y mejorando los aspectos formales, con un formulario de respuesta a modo de actas firmadas, acuerdos y medidas adoptadas. → Se pretende mantener la agilidad del sistema de recopilación de información del SGIC y mejorar su cobertura con encuestas diseñadas para el PAS del centro. → Se pretende seguir mejorando la base de datos de alumnos egresados. Gracias al interés por realizar este seguimiento, se pudo contactar con algunos de ellos para el proceso de renovación de la acreditación. Este plan de acción supuso una fortaleza de la titulación. Se prevé explorar la posibilidad de usar sociales como LinkedIn que permitirá un seguimiento a medio y largo plazo. → Se seguirá incidiendo en la mejor de las instalaciones y elementos de seguridad de profesores, PAS y estudiantes de la titulación. <p>En definitiva, los esfuerzos de todos los estamentos implicados en la mejora de la calidad de la titulación van encaminados a incidir en las acciones emprendidas que han demostrado su eficacia, así como en el refuerzo de las mismas con nuevas iniciativas que surgen del seguimiento de su funcionamiento.</p>
---	---	--	--

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

No se detectan puntos débiles relevantes en la titulación, ni en el informe de renovación de la acreditación ni en los informes de seguimiento. No obstante, el SGIC sí ha detectado pequeñas debilidades que deben ser tenidas en consideración y que se recogen también en el cuadro resumen de este apartado, con el análisis de plazos y responsabilidades:

1. Escasa frecuencia de reuniones de la Comisión de Calidad, motivo por el cuál, la respuesta a algunas quejas o sugerencias menos urgentes se dilatan en el tiempo.
2. Escasa prioridad detectada en algunos coordinadores de asignaturas o departamentos para analizar los posibles problemas detectados en sus asignaturas, con respecto a falta de homogeneidad en las tasas de rendimiento o en el número de suspensos y no presentados.
3. Detectada una disminución en la tasa de evaluaciones en el programa DOCENTIA. Esto puede ser motivado por el desconocimiento y la falta de información acerca del funcionamiento del sistema de evaluación de la calidad docente, sobre todo entre el profesorado recientemente incorporado a la plantilla docente.
4. En el análisis de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de Grado, se mantiene una cifra repetida en torno al 60% de encuestados que declaran no conocer los canales de quejas y sugerencias. Se considera por tanto que el grado de desconocimiento del sistema de quejas y sugerencias sigue siendo elevado, a pesar de que el enlace del buzón electrónico es visible desde numerosas páginas y sub-páginas de la web del centro, incluida la portada.
5. La Tasa de abandono arroja siempre valores en torno al 10%, valor estimativo inicial que se proponía en la memoria original de verificación del grado. Cabe resaltar el hecho de que, en el cálculo de este indicador, no es fácil tener en cuenta fenómenos como el del descenso de matrícula experimentado en algunos cursos o el número de alumnos que realizan traslado de expediente a otro centro o titulación.
6. Los resultados de las encuestas de PDI y PAS reflejan una preocupación de ambos colectivos por las condiciones de seguridad de aulas y laboratorios, especialmente en el edificio histórico.
7. El sistema de encuestas de satisfacción interno diseñado, recaba información de actividades concretas de estudiantes de Grado y de satisfacción de PDI, pero no del PAS del centro. Consideramos que debe implantarse un sistema de encuestas diseñado especialmente para recabar el grado de satisfacción de este colectivo.
8. Se detecta en las encuestas una baja apreciación del alumnado a los servicios de atención a los estudiantes. La redacción de la pregunta de la encuesta es imprecisa y no se especifica si se trata de la opinión sobre los servicios de atención dependientes de la UCM o del centro, lo que supone una distorsión de los resultados. No obstante, debe intentar mejorar esta apreciación con acciones concretas desde los organismos de coordinación del Grado en Farmacia.

9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

Con el fin de tratar los pequeños puntos débiles encontrados por el SGIC de la titulación y en un intento de reforzar aún más las fortalezas encontradas en el análisis de seguimiento, se propone un plan de actuación que incluye las siguientes medidas, descritas también en el cuadro resumen de este apartado, con el análisis de plazos y responsabilidades y que van ordenadas con la misma numeración de la debilidad que intentan resolver, detalladas en el punto anterior:

1. Potenciar la Comisión Permanente de la Comisión de Calidad para que se programe una reunión mensual con un calendario previamente acordado, con el fin de agilizar la respuesta del Sistema de Garantía de Calidad.
2. Seguir incidiendo en la recopilación de información de los coordinadores de asignaturas y promover la realización de reuniones de coordinación internas sobre la evolución de los indicadores académicos. Según la decisión tomada en la Junta de Facultad de 10 de octubre de 2019, los coordinadores de las diferentes asignaturas tendrán que realizar una reunión de carácter interno en su departamento y enviar un formulario relleno al Decanato, incluyendo una reflexión sobre la situación de las asignaturas y posibles acciones de mejora para mejorar los indicadores y su evolución si se considera necesario. Esta acción se prevé que redundará en un mayor interés por parte de los departamentos implicados en analizar los indicadores de calidad relacionados con sus asignaturas y se impliquen más en la búsqueda de acciones de mejora, con el fin de impedir que se repitan algunos problemas detectados a lo largo de los diferentes cursos.
3. Realizar una o dos sesiones informativas a lo largo del curso y organizadas desde Decanato sobre el programa DOCENTIA-UCM, destinada a profesores de Farmacia, con lo que se espera que mejore la adherencia de los nuevos profesores al programa de evaluación, así como el proceso de reflexión personal, elaboración de autoinformes cuali- y cuantitativo, etc.
4. Promover aún más el uso del buzón de quejas y sugerencias: a pesar de la amplia difusión del buzón de quejas y sugerencias en la web del centro, mejorar aún más el nivel de conocimiento de esta herramienta de recopilación de información del SGIC, promoviendo su uso desde las delegaciones de alumnos cuando surja un problema o tengan alguna sugerencia.
5. Realizar un seguimiento de la dificultad de los distintos cursos desglosados en semestres, analizando la influencia de las modificaciones del plan de estudios que entran en vigor en el curso 2019-20, en especial el hecho de que las asignaturas troncales y obligatorias de 9 créditos pasen a impartirse en dos semestres en lugar de concentradas en medio curso como hasta ahora. Se estudiará si estos cambios se traducen en una mejora de los resultados académicos y especialmente en la Tasa de Abandono.
6. Seguir incidiendo en la mejora continua de las condiciones de trabajo y seguridad del centro: revisión continua de las campanas extractoras de los laboratorios, sistemas de ventilación y medidas de seguridad. Se pretende actualizar el plan de evacuación de las instalaciones, recordando a los diferentes departamentos y secciones los responsables en caso de emergencia y los protocolos de evacuación.
7. Diseñar e implantar para el curso 2019-20 un sistema de encuestas específico para recabar la opinión y el grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios del Centro. Se prevé que esta medida completará la cobertura del sistema de recopilación de información del SGIC.
8. Abordar medidas para mejorar el grado de satisfacción sobre los servicios de atención a los estudiantes: potenciar aún más el Programa de Mentorías e incidir entre los alumnos de primer curso sobre la figura del Tutor de Grado.

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	Tiempo de respuesta relativamente largo ante quejas no urgentes.	Escaso numero de reuniones de la Comisión de Calidad.	Potenciar Comisión Permanente con programación de una reunión mensual.	Número de reuniones por curso	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2019-20	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	En el análisis de la evolución de diferentes años, se detecta un cierto grado de reiteración en la falta de homogeneidad de diversas asignaturas	Se percibe baja prioridad desde algunos coordinadores para paliar faltas de homogeneidad, no prestando mayor atención al posible problema planteado	Implantación de un formulario a modo de acta de las reuniones de coordinación internas que deben reflejar posibles problemas encontrados y posibles acciones de mejora, tras analizar los resultados proporcionados por el coordinador del Grado.	Para cada asignatura: Tasa de Rendimiento (TR) Tasa de Éxito (TE) Tasa de No Presentados (NP)	Vicedecanato de Grado e infraestructuras	Curso 2019-20	En proceso
Personal Académico	Tasa de evaluaciones en DOCENTIA mejorable.	Detectado cierto grado de desinformación sobre el programa especialmente entre los nuevos profesores.	Celebración de Jornada informativa en el Centro	IUCM-7	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Octubre-2019	Realizado
Sistema de quejas y sugerencias	Más de la mitad de los encuestados en las encuestas de satisfacción de estudiantes de grado declara no conocer los canales de quejas y sugerencias.	Se percibe bajo grado de interés por parte del alumnado por usar los canales de quejas y sugerencias hasta que se les plantea algún problema.	Incremento de la difusión del sistema de quejas y sugerencias, especialmente a través de la Delegación de estudiantes.	Porcentaje de estudiantes que declaran conocer los canales de quejas y sugerencias en las encuestas de satisfacción de estudiantes	Vicedecanato de Estudiantes	Curso 2019-20	En proceso

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

Indicadores de resultados	Tasa de abandono siempre en torno al 10% estimado en la memoria original de verificación del grado.	No se tiene en cuenta fenómenos de descenso de matrícula o alumnos que trasladan su expediente a otro centro o titulación	Realizar un seguimiento de la dificultad de los distintos cursos desglosados en semestres, analizando la influencia de las modificaciones del plan de estudios que entran en vigor en el curso 2019-20.	ICM-5	Vicedecanato de Grado e infraestructuras	Curso 2019-20	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	<p>- Se detecta preocupación de PAS y PDI por las condiciones de seguridad de aulas y laboratorios,</p> <p>- El sistema interno de encuestas de satisfacción del Centro no alcanza al PAS. En principio, sólo se ha implantado un sistema de recogida del grado de satisfacción del PDI.</p>	<p>- Instalaciones muy antiguas en el edificio histórico.</p> <p>- En el curso 2018-19, no ha habido tiempo para implantar el sistema de encuestas completo. Se ha empezado por la implantación de encuestas del PDI, con el objetivo inicial de implantar encuestas para PDI y PAS.</p>	<p>- Programa de revisión de campanas extractoras en los laboratorios.</p> <p>- Actualización del plan de evacuación de las instalaciones.</p> <p>- Se pretende ampliar la cobertura del sistema de recogida de información, diseñando e implantando un sistema de encuestas específico para el PAS del centro.</p>	IUCM-13, IUCM-14, IUCM-15, Indicadores propios: Satisfacción de estudiantes de TFG Satisfacción de estudiantes de Practicas Tuteladas	Vicedecanato de Grado e infraestructuras, Gerencia del Centro Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2019-20	En proceso
Inserción laboral	Se detecta en las encuestas una baja apreciación de los servicios de atención a los estudiantes.	Falta de motivación por usar los servicios de atención de la UCM y del Centro	Aumentar la difusión de los programas de mentorías y potenciar la figura del tutor de grado, mediante reuniones informativas.	Grado de satisfacción en encuestas de egresados	Vicedecanato de Estudiantes	Curso 2019-20	En proceso
Programas de movilidad	No se detectan puntos débiles en este punto.	-	-	-	-	-	-

Memoria anual de seguimiento del GRADO EN FARMACIA
FACULTAD DE FARMACIA

Prácticas externas	No se detectan puntos débiles en este punto.	-	-	-	-	-	-
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	No se detectan puntos débiles ni en el informe de Renovación de la acreditación de 21 de diciembre de 2016 ni en el de Seguimiento 2017-18 del Grado en Farmacia, de 25 de abril de 2019.	-	-	-	-	-	-

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD EL DÍA 14 DE NOVIEMBRE DE 2019



FACULTAD DE FARMACIA
SECRETARIO ACADÉMICO

Fdo.: Rafael Lozano Fernández
Secretario Académico de la Facultad de Farmacia