



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
2501382	GRADO EN FARMACIA

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE FARMACIA

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

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
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 .....	15
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO.....	22
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	25
5. INDICADORES DE RESULTADO .....	28
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN .....	47
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS .....	51
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	52
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA .....	58

## 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 “Estudiar” à “Grado”, que accede a un listado de titulaciones donde se encuentra el Grado en Farmacia, con el siguiente enlace:

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

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.

Excepcionalmente y debido a la crisis sobrevenida que supuso una suspensión de las actividades presenciales en la segunda mitad del curso 2019-20, se hizo necesario publicar una ADENDA DE LOS TÍTULOS OFICIALES DEL GRADO EN FARMACIA Y DEL DOBLE GRADO EN FARMACIA Y NUTRICIÓN HUMANA Y DIETÉTICA, CON LAS MODIFICACIONES REALIZADAS PARA LA FINALIZACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO 2019/20 ANTE LA SITUACIÓN EXCEPCIONAL PROVOCADA POR EL COVID-19. En dicho documento se describe la adaptación del desarrollo de la titulación a la nueva situación y está disponible en la página web del centro, manteniéndose en la página de las fichas docentes del curso 2019/20 en el siguiente enlace:

**URL: <https://farmacia.ucm.es/farmacia/grado-en-farmacia-curso-2019-20>**

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO

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

Se han implantado 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 a lo largo del curso 2019-20 son los siguientes:

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

### **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 secretaria 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.

Uno de los pilares que sustenta la eficacia del SGIC es la **permanente interacción e intercambio de información existente entre la COMISIÓN DE CALIDAD** (de la que forman parte los vicedecanos implicados en el la programación y desarrollo del grado como el de Programación Docente y Postgrado, el de Grado e Infraestructuras, el de Estudiantes, el 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.

Estos mecanismos de recopilación de información, detección de problemas y diseño de acciones correctoras o de mejora, ha demostrado su eficacia de manera especial en el curso 2019-20 por la crisis ocasionada por la pandemia COVID19. El SGIC ha sido y sigue siendo una herramienta fundamental para adoptar acciones de mejora de una manera ágil en una situación en permanente evolución en la que se están teniendo que diseñar protocolos de actuación, tomar acciones correctoras para solucionar los problemas que surgen, y diseñar escenarios de trabajo para prever las posibles situaciones a los que puede enfrentarse el desarrollo del Grado en Farmacia y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética.

### **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>

A tenor de la anteriormente mencionada permanente interacción entre **Comisión de Calidad** y la **Comisión Académica** y debido a la situación de emergencia declarada en la segunda mitad del curso 2019-2020, ha sido necesario tomar decisiones de urgencia por parte de la Comisión Académica, actuando siempre de manera coordinada con la de calidad. Las actas de dicha comisión son públicas y se encuentran disponibles en la siguiente dirección web:

<https://farmacia.ucm.es/comision-academica>

En la siguiente tabla se detalla el calendario de reuniones mantenidas por ambos órganos 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
21-may-2020	<b>Comisión Académica del Grado:</b> Se modifica el calendario académico del curso 2019-20, lo que conlleva re-planificar las fechas y distribución de exámenes.	<b>Problema analizado:</b> Ante la situación derivada por la crisis COVID19 se comunica el cambio en el calendario académico que extiende el curso 2019-20 hasta final de septiembre. Esto invalida la programación docente en vigor, incluyendo fechas y distribución de exámenes de convocatoria ordinaria y extraordinaria. <b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b> Se diseña un nuevo calendario de exámenes en convocatoria ordinaria para el mes de julio y extraordinaria para septiembre. Se decide además la modalidad on-line para los exámenes de convocatoria ordinaria, siguiendo las recomendaciones del Rectorado y en base a las premisas descritas en la ADENDA A LA TITULACIÓN aprobada en la Junta de Facultad de 5-may-2020 en la que se articula el paso a modalidad en remoto de clases y exámenes, disponible en la web del centro: <a href="http://147.96.70.122/Web/Avisos/ADENDA_GRADO_FARMACIA_Y_DOBLE_GRADO_2019-2020.pdf">http://147.96.70.122/Web/Avisos/ADENDA_GRADO_FARMACIA_Y_DOBLE_GRADO_2019-2020.pdf</a>
14-jul-2020	<b>Comisión de Calidad:</b> 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. Se presentó la	<b>Problemas analizados:</b> Se informó por escrito a todos los miembros de la Comisión de Calidad que la crisis desencadenada en marzo, impidió la celebración de la reunión programada para ese mes y comenzó un <u>proceso de tramitación de quejas on-line</u> con el fin de agilizar los problemas que surgieron a partir de la suspensión de las actividades presenciales. Por ello, se presenta un informe detallado sobre

	<p>ADENDA A LA TITULACIÓN para el curso 2020-2021 y se aprobó.</p>	<p>quejas recibidas y soluciones aportadas antes y después del estallido de la pandemia, según se resume a continuación:</p> <p><b>Quejas y sugerencias recibidas previas al estallido de la crisis COVID19:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En septiembre y octubre de 2019 se reciben diversas quejas referentes a problemas de infraestructuras como climatización en aulas o deficiencias en la cobertura de internet en algunas zonas.</li><li>- Entre los meses de octubre de 2019 a febrero de 2020 se reciben diversas quejas relativas al funcionamiento de la actividad docente en asignaturas concretas, en lo referente a deficiencias en la coordinación por la sustitución de un profesor, demoras en la publicación de calificaciones, o reclamaciones a las calificaciones y a la revisión de las mismas.</li><li>- Entre los meses de enero a marzo de 2020 se reciben varias quejas expresando su disconformidad con las fechas del Acto de Graduación que fueron puntualmente contestadas y aclaradas</li></ul> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados sobre las quejas recibidas previas al estallido de la crisis COVID19:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Con respecto a las quejas relativas a deficiencias de climatización y de escasez de cobertura de internet, se trasladó el problema a la gerencia del centro para solventar el problema del aula indicada y reforzar la cobertura WIFI de las zonas más vulnerables.</li><li>- En cuanto a las quejas relativas a problemas concretos con una asignatura o profesor, todas ellas fueron trasladadas a los profesores responsables y coordinadores de las asignaturas y los problemas expuestos quedaron solucionados o aclarados.</li></ul> <p><b>Quejas y sugerencias recibidas tras el estallido de la crisis COVID19 y la suspensión de actividades presenciales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En el mes de marzo se registran varias quejas y sugerencias solicitando que se reanuden las clases en la modalidad on-line.</li></ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- En los meses de marzo y abril se registran diversas quejas referentes al desarrollo de las clases en varias asignaturas.</li><li>- En abril se reciben varias quejas y sugerencias por la posible programación de exámenes presenciales en julio. Este tema fue respondido puntualmente indicando que no había aún una postura firme y que se iría informando de las decisiones que se fueran adoptando.</li><li>- En mayo se registra una sugerencia de un profesor con respecto al sistema de puntuación del TFG.</li><li>- En el mes de mayo se reciben varias quejas por el desarrollo de las Prácticas Externas y de las Prácticas Tuteladas. Todas son contestadas y trasladadas a los coordinadores responsables.</li><li>- En junio se recibe una queja por ser grabada durante los exámenes a lo que se le responde con la normativa aplicable.</li><li>- En el mes de junio se registran varias quejas referentes al diseño de los exámenes on-line de varias asignaturas. Se estudió el problema con los coordinadores responsables y se contestó a los alumnos aclarando la situación.</li><li>- En junio se recibe una queja de un estudiante de doctorado que, al no figurar como personal contratado, quedaba vetado su acceso al edificio, lo que supone un agravio comparativo con sus compañeros becarios.</li><li>- A finales del mes de junio se recibe una solicitud de ayuda por parte de una estudiante describiendo sus problemas de conexión a internet y acceso a las actividades docentes on-line.</li></ul> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados sobre las quejas recibidas tras al estallido de la crisis COVID19:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Con respecto a las quejas de la primera quincena de marzo solicitando la reanudación de clases en remoto, se contesta a todas ellas con los datos de los que se disponía, y se comenzó con la formación de los profesores a través de <b>PROFESORES FORMADORES VOLUNTARIOS</b> designados en cada departamento para ayudar a sus compañeros a adaptarse a la nueva modalidad de clases on-line.</li><li>- En cuanto a las quejas puntuales referidas al desarrollo de las clases de diversas asignaturas, todas ellas fueron trasladadas a los profesores y</li></ul>
--	--	--

		<p>coordinadores responsables y las deficiencias descritas fueron solucionadas o aclaradas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Con respecto a la sugerencia de modificar las puntuaciones en el TFG, se somete a estudio la cuestión y se decide <u>ampliar las posibles calificaciones, así como pasar todo el proceso de defensa del TFG a la modalidad on-line</u>, lo que quedó recogido también en la ADENDA A LA TITULACIÓN aprobada posteriormente en la Junta de Facultad de 5 de mayo.</li><li>- Con respecto a la queja del estudiante de doctorado que no podía acceder al edificio por no figurar como personal contratado al carecer de beca, se hizo la consulta y <u>se modificó el protocolo de acceso a las instalaciones</u>.</li><li>- En cuanto a la solicitud de ayuda de finales de junio, se contactó inmediatamente con la alumna y <u>se le puso en contacto con todos los canales de ayuda ofertados por la UCM y por la propia facultad</u>. La rápida respuesta fue agradecida por la alumna.</li><li>- Se informa a la Comisión de Calidad que la facultad ha <b>renovado la certificación ISO 9001 2015</b>, que abarca la gestión de dos asignaturas de Grado en Farmacia, “Trabajo de Fin de Grado” y “Prácticas Tuteladas”, tras la superación por segundo año de las auditorías interna y externa.</li><li>- Finalmente, se debatió y aprobó la <b>ADENDA A LA TITULACIÓN DE GRADO Y DOBLE GRADO</b> para el curso 2020-21, para su publicación inmediata en la web de la Facultad de Farmacia: <a href="http://147.96.70.122/Web/Avisos/ADENDA_GRADO_FARMACIA_Y_DOBLE_GRADO_2020-2021.pdf">http://147.96.70.122/Web/Avisos/ADENDA GRADO FARMACIA Y DOBLE GRADO 2020-2021.pdf</a></li></ul>
--	--	--

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):**

- Al igual que se ha venido constatando en años anteriores, una de las fortalezas de nuestro SGIC es la agilidad en cuanto a tiempo de respuesta y resolución de los problemas que van surgiendo. El análisis de los tiempos de respuesta del Buzón de Quejas y Sugerencias registrados en el Manual de Gestión, **arroja tiempos de respuesta menores o iguales a un día**, ante problemas planteados referidos a un profesor o asignatura. Esto ha sido particularmente importante en la **crisis desencadenada por la pandemia en el curso 2019-20**, en la que se ha tenido que registrar información de problemas que han surgido de manera continua y se le ha ido dando respuesta

y soluciones de una manera ágil. Se ha ido informando a los miembros de las Comisiones de Calidad, y Académica de la evolución de los muchos problemas que han surgido, colaborando todos en la toma de decisiones. Queda por tanto evidenciada la agilidad del SGIC y su capacidad de interactuar con todos los estamentos implicados en el desarrollo de la titulación.

- SE HA MANTENIDO 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 problemas que van surgiendo y su resolución. En el informe de seguimiento 2018-19 ya se constataba que se estaba estudiando mejorar la cobertura de la red Wifi en algunas aulas. Se ha identificado que quedaban algunos puntos con cobertura insuficiente a raíz de las quejas recibidas y se está solventando. En este sentido, la crisis COVID19 ha requerido una elaboración continua de nuevos protocolos de re-incorporación, acceso a las instalaciones, normas de trabajo, modificación de las actividades de evaluación de asignaturas, etc. que han sido mejorados gracias a las aportaciones recibidas en forma de quejas y sugerencias que han sido rápidamente estudiadas.

#### **Análisis de las debilidades:**

- En la memoria de seguimiento 2018-19, ya se identificaba como posible debilidad el hecho de que se celebraran pocas reuniones de la Comisión de Calidad, motivo por el cuál, algunas quejas o sugerencias menos urgentes tardaban demasiado tiempo en tratarse. Esta debilidad ha quedado soslayada por el hecho de pasar a abordar directamente las soluciones a los problemas planteados, comunicándolos puntualmente a los miembros de la Comisión y presentándoles informes pormenorizados del funcionamiento del sistema. No obstante, la crisis COVID19 nos obligó a suspender las reuniones programadas. El ritmo al que se sucedían los cambios de escenario dificultó la realización de reuniones con la periodicidad deseada.

**Acción de mejora:** ante la nueva situación de semi-presencialidad impuesta por la crisis COVID19, se pretende implantar de manera definitiva un sistema de reuniones en remoto de la Comisión de Calidad y, en su caso, de la Comisión Permanente delegada, con el fin de agilizar la respuesta del Sistema de Garantía de Calidad y generar actas más pormenorizadas de los problemas que vayan surgiendo.

## 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.

Como se ha ido constatando en las sucesivas memorias de seguimiento, se ha ido adaptando 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.

La situación desencadenada por la crisis COVID19 ha hecho **necesario reforzar los mecanismos de coordinación** para ir tratando los problemas que han ido surgiendo en los diferentes escenarios planteados. Esta circunstancia excepcional ha requerido la celebración de un gran número de reuniones de coordinación de los distintos estamentos implicados en el desarrollo del Grado y de Doble Grado. 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:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
20-mar-2020	Análisis de la situación sobrevenida por la suspensión de actividades presenciales.	<p><b>Problemas analizados:</b></p> <p>Reunión de coordinación del Equipo de Gobierno con directores de departamentos, secciones y unidades docentes para definir los problemas planteados por la crisis sanitaria y diseñar estrategias para el paso a las clases on-line, tanto en teoría como en prácticas, ante la situación de confinamiento total de la población y cese de actividades presenciales en la universidad.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></p> <p>Se nombra un equipo de formadores voluntarios por departamentos para ayudar a los profesores que necesiten apoyo para pasar a la modalidad de enseñanza on-line.</p> <p>Se aborda la elaboración de manuales y materiales de creación propia para el manejo de las herramientas como Blackboard Collaborate o Google Meet, así como se da a conocer otro</p>

		material existente, creado por la propia universidad o por agentes externos.
22-abr-2020	Adaptación de las fichas docentes a las diferentes modalidades de enseñanza	<p><b>Problemas analizados:</b></p> <p>Reunión de coordinación del Equipo de Gobierno con directores de departamentos, secciones y unidades docentes, ya que la redacción original de las fichas docentes de las distintas asignaturas no se adapta a las nuevas necesidades sobrevenidas en cuanto a docencia y evaluación no presencial.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></p> <p>Se definen las líneas generales a tratar en la adenda a la titulación y de anexos para adaptación de las fichas docentes de las asignaturas. Se diseña un modelo común para que los distintos departamentos y secciones incluyan esta información en sus fichas.</p>
18-may-2020	Redacción e implantación de protocolos de posible re-incorporación e integración de medidas específicas en el centro.	<p><b>Problemas analizados:</b></p> <p>Reunión de coordinación del Equipo de Gobierno con directores de departamentos, secciones y unidades docentes y Gerencia, ya que se hace necesaria la elaboración de protocolos específicos para la re-incorporación progresiva del personal, y regular el acceso y las normas de funcionamiento.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></p> <p>Se definen las líneas generales para elaborar los protocolos del centro y de cada departamento, así como normas de acceso, normas de trabajo en el laboratorio de prácticas, o normas de exámenes presenciales, en caso que se realizasen. Toda la información generada se hace pública en la web de la facultad de farmacia para conocimiento de los estamentos implicados en el desarrollo de Grado y Doble Grado, creándose un <a href="#">ESPACIO DE COORDINACIÓN COVID DE LA FACULTAD DE FARMACIA</a> donde se actualiza la información.</p>
10-nov-2020	Coordinación asignaturas de 1º curso	<p><b>Aspectos analizados:</b></p> <p>Se presentaron y se sometieron a análisis diversos indicadores de las asignaturas de primer curso. Se estudió en especial la influencia de la crisis COVID19 en el rendimiento de los grupos, que afectó a las asignaturas del segundo semestre. Se ha observado una caída del 26% en la tasa de suspensos con respecto a la media del primer semestre. Se observa como la asignatura Biología e Introducción al Laboratorio Biológico muestra una tasa de rendimiento (TR)</p>

		<p>claramente inferior a la media. Además, se observa que la TR media en el 2º semestre, es 3 puntos inferior a la del 1º semestre. En el 2º semestre destaca la asignatura Química Orgánica I por presentar TR inferiores a la media del período.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></p> <p>Se han establecido contactos con los coordinadores de las asignaturas con mayor heterogeneidad y peores valores de TR, para ver los problemas que tienen, a fin de que encuentren soluciones aplicables para el curso próximo.</p>
10-nov-2020	Coordinación asignaturas de 2º curso	<p><b>Aspectos analizados:</b></p> <p>Se compararon los resultados de los indicadores entre asignaturas y grupos y se observó un menor rendimiento general en asignaturas como Química Orgánica II (que en 2019-20 se impartió en tercer curso por la adaptación al nuevo plan) y Parasitología, con grandes diferencias entre grupos. La influencia de la crisis COVID19 ya no se puede estudiar tan claramente como en 1º curso debido a que 4 asignaturas son anuales y sólo fueron afectadas de manera parcial.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></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 ha empezado ya a implantarse, ha venido a paliar los resultados de años anteriores, con las asignaturas impartidas anualmente, aunque se propone a los coordinadores de las distintas asignaturas establecer medidas correctoras más concretas</p>
11-nov-2020	Coordinación asignaturas de 3º curso	<p><b>Aspectos analizados:</b></p> <p>Se observan rendimientos sensiblemente superiores y más homogéneos que en el curso anterior. No obstante, se está viendo que con la implantación del nuevo plan de estudios que conlleva la impartición anual de las asignaturas de 9 créditos, se están suavizando las diferencias con respecto a los resultados de 2º curso. Las asignaturas de 3º más afectadas por la crisis COVID19, Bioquímica Aplicada y Clínica y Nutrición, no muestran rendimientos significativamente inferiores al resto de asignaturas.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></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. De todos modos, estas diferencias se están suavizando con respecto a años anteriores.</p> <p>Se propone como posible acción de mejora, instar a los profesores para que animen a los estudiantes a hacer un mayor uso de las tutorías.</p>
11-nov-2020	Coordinación asignaturas de 4º curso	<p><b>Aspectos analizados:</b></p> <p>En general, en 4º se obtienen mejores resultados que en 2º y 3º, como se venía observando en años anteriores, aunque sí se detecta una cierta heterogeneidad entre grupos. Es de destacar la diferencia entre las tasas de suspensos de asignaturas como Biofarmacia y Farmacocinética (1º semestre) que rozan en algunos casos el 20% y la Tecnología Farmacéutica II (2º semestre y afectada por la crisis COVID19) con tasas de suspensos muy inferiores, incluso de 0% en algún grupo. La Química Farmacéutica II (1º semestre del curso) es la que arroja menores valores de TR.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></p> <p>Aunque los resultados generales son buenos en el curso, se propone analizar el numero de repetidores que hay en cada grupo y ver el efecto que tiene la no programación de los exámenes parciales. Consensuar el nivel de exigencia de todos los profesores implicados en las asignaturas y fomentar la participación del alumnado en las actividades formativas.</p>
13-nov-2020	Coordinación asignaturas de 5º curso	<p><b>Aspectos analizados:</b></p> <p>Como en años anteriores, 5º curso se muestra como el mas homogéneo y el de TR mas alta de todo el Grado, sin diferencias significativas en ninguno de los aspectos. Se trata de un curso que, a lo largo de los años, presenta menor grado de dificultad para los estudiantes, acaso por la madurez que les produce el hecho de estar a punto de finalizar sus estudios y percibir que están cerca de acceder al mercado laboral. La crisis COVID19 ha afectado únicamente a las Prácticas Tuteladas y al TFG ya que el resto de las asignaturas se impartieron en el primer semestre del curso.</p> <p><b>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</b></p>

		Como en años anteriores, se propone en este curso de manera especial realizar mas actividades en clase para para elevar la motivación de los alumnos, así como potenciar los casos prácticos y acercarlos, aún mas, al desempeño profesional, labor que se materializa sobre todo en las Prácticas Tuteladas.
--	--	---

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:**

- Analizando los resultados y su evolución interanual, se comprueba 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, ya instó a que los coordinadores expusiesen los resultados con todos los profesores implicados en las distintas asignaturas con el objetivo de concienciar a los profesores de la necesidad de homogeneizar los resultados de los distintos grupos. Esta estrategia, ratificada posteriormente en la Junta de Facultad, está mostrando un mayor grado de concienciación por parte de muchos profesores para intentar mejorar tanto las Tasas de Rendimiento, como la de No Presentados. Así como una mayor preocupación por la heterogeneidad mostrada en ciertas disciplinas.

- Estos mecanismos de coordinación del título han mostrado su fortaleza, no sólo en la detección de problemas y en su ágil resolución ante la crisis COVID19, sino que además se ha mostrado como una herramienta eficaz para analizar en qué medida, las acciones implantadas han sido eficaces. En este sentido, se ha observado que la tasa de éxito media del grado en el curso 2019-20 es del 91,47%, muy cercana a las tasas de años anteriores, también en torno al 90%. La tasa de rendimiento media ha subido muy ligeramente y ha disminuido también ligeramente la tasa de no presentados. Esto nos permite afirmar que, ante la crisis desatada en el segundo semestre del curso anterior, las medidas adoptadas han permitido concluir el curso con unos indicadores muy similares a los cursos anteriores, a pesar de la gravedad de la situación que obligó a pasar de un modelo docente presencial a uno no presencial.

**Análisis de las debilidades:**

- Como ya se viene observando en años anteriores, 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 algunos 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, en la mayoría de los casos se reconoce la existencia de grupos discordantes y se aportan cada vez más propuestas de mejora. Sin embargo, existen algunos casos de asignaturas en las que se tiende a justificar los resultados achacándolos a factores externos como la falta de formación previa de los estudiantes, etc. sin aportar medidas para paliar diferencias entre grupos.

**Acción de mejora:** según acuerdo de la Junta de Facultad de 10 de octubre de 2019, se implantó un sistema por el que los coordinadores de las diferentes asignaturas deben celebrar una

reunión interna con los profesores implicados en cada asignatura y enviar un formulario relleno al Decanato en el que se hace constar la fecha de la reunión. En ese formulario debe hacerse una reflexión sobre la situación de las asignaturas y, en su caso, posibles acciones de mejora si se considera necesario.

Como acción de mejora para concienciar a todo el profesorado implicado en el sistema de mejora y agilizar el proceso de respuesta, se ha creado un formulario electrónico. Además, se ha empezado a redactar actas de todas las reuniones mantenidas, con toda la información expuesta, así como un enlace al formulario de respuesta electrónico para facilitar su acceso.

Además, como acción de mejora se ha aprovechado la oportunidad para recabar información sobre la repercusión de la crisis COVID19 en cada asignatura desde el punto de vista del profesorado implicado.

El formulario incluye las preguntas que se indican a continuación, con un breve análisis de las respuestas recabadas:

- **SECCIÓN 1**
  - Asignatura
  - Coordinador/ra
  - Fecha de la reunión
- **SECCIÓN 2: Conclusiones tras el análisis de los resultados de la asignatura**
  - ¿Considera que la asignatura cumple con los objetivos perseguidos de homogeneidad entre los distintos Grupos?
    - De. Las 33 respuestas recibidas, resultantes de las reuniones internas de coordinación, el 76% considera que la homogeneidad es adecuada entre grupos mientras que el 24% restante estima que no se ha conseguido un resultado suficientemente satisfactorio.
  - En función de los resultados expuestos, ¿considera necesario emprender alguna acción de mejora?
    - El 42% de las respuestas considera necesario emprender alguna acción de mejora.
  - En relación a sus respuestas indique la acción o acciones de mejora que se han propuesto realizar en la reunión de coordinación, si es que se ha planteado alguna.
    - ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS DESDE LA COORDINACIÓN DE LAS DISTINTAS ASIGNATURAS:
    - Sobre los mecanismos de análisis de resultados y coordinación:
      - Armonizar los temarios impartidos y los criterios de calificación en los distintos grupos.
      - Realizar varias reuniones de coordinación y seguimiento internas a lo largo del curso.
      - Desglosar el análisis de los resultados por convocatorias, para distinguir mejor entre resultados anteriores y posteriores a la crisis.
    - Propuestas de mejora en la actividad docente:
      - Considerar la asistencia y participación activa en clase a la hora de evaluar al estudiante.
      - Potenciar las herramientas de aprendizaje colaborativo en el campus virtual como foros, etc.
      - Buscar apoyo de profesionales de la UCM especializados en la creación de contenidos docentes como departamentos de Ciencias de la Información, Ciencias de la Educación o Informática.

- Realización de encuestas internas en el campus virtual, dirigidas por el profesor sobre satisfacción con la docencia y aspectos mejorables.
- Solicitudes a la UCM / Centro para mejorar la calidad docente:
  - Sin duda, la solicitud más extendida es la de **realizar los exámenes de forma presencial**, haciendo uso de los diferentes espacios de la Universidad. En caso que no se pudiese materializar esto, se solicita mayoritariamente **mejorar los mecanismos de evaluación on-line**, con sistemas de Proctoring que impidan el fraude.
  - Mejorar los medios informáticos necesarios para impartir la docencia on-line para el profesorado, así como mejorar la cobertura WIFI del centro, o intentar implantar sistemas de Streaming si es posible.
  - Mantener a toda costa las prácticas presenciales, buscando la manera de disponer de aulas seguras para impartir las explicaciones de las mismas.
  - Homogeneizar el número de estudiantes y repetidores por grupo a la hora de gestionar las matrículas. Intentar asimismo reducir el número de alumnos por grupo.
- Si se considera que no es necesario emprender acciones de mejora, indique brevemente el motivo.
- **SECCIÓN 3: Influencia de la crisis COVID19**
  - Indique si la asignatura se ha visto alterada de algún modo por el estallido de la crisis COVID19 en el curso pasado.
    - El 70% de las asignaturas responden que se han visto afectadas por la crisis COVID19, en lo referido a la supresión de las actividades presenciales que afectó en todos los órdenes, sobre todo a las asignaturas impartidas exclusivamente en 2º semestre.
  - En el caso de respuesta afirmativa, indique cómo se vio afectado el desarrollo de la asignatura y qué problemas se plantearon.
  - Indique si en su opinión se podrían establecer medidas distintas o complementarias a las que se están poniendo en funcionamiento para paliar los efectos de la crisis.
    - Se plantean algunas alternativas de refuerzo como realizar pruebas PCR a los profesores para hacer un seguimiento durante el curso por parte de la UCM. En general, se percibe que las medidas implantadas se muestran eficaces.

Esta acción se ha visto que está redundando en una mayor implicación por parte de los departamentos en analizar los indicadores de calidad relacionados con sus asignaturas en la búsqueda de acciones de mejora. Por ejemplo, en las opiniones recabadas en este formulario se recoge que ya la modificación del plan de estudios ha constituido una importante acción de mejora y el método actual de análisis de indicadores es eficaz, aunque se pide realizarlo desglosado por convocatorias. Las propuestas presentadas y su análisis serán estudiadas en la Comisión de Calidad.

### 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	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Catedrático de Universidad	49	15,9%	514,62	15,6%	229
Titular de Universidad	87	28,2%	993,96	30,1%	229
Titular de Escuela Universitaria	2	0,6%	28,60	0,9%	0
Contratado Doctor	37	12,0%	381,57	11,6%	66
Contratado Doctor Interino	9	2,9%	134,48	4,1%	7
Ayudante Doctor	34	11,0%	474,29	14,4%	0
Asociado	48	15,5%	439,04	13,3%	0
Asociado CC. Salud	25	8,1%	225,00	6,8%	0
Asociado Interino	12	3,9%	91,89	2,8%	0
Emérito	6	1,9%	19,35	0,6%	32

- Número de créditos totales: **3.302,81**

- Número de créditos impartidos por Catedráticos de Universidad (CU), Profesores Titulares de Universidad (PTU) y Profesores Contratados Doctor (PCD) (incluidos CD interino): **2.024,63**

- Relación porcentual de créditos impartidos por CU, PTU, PCD y PCDi: **61,30 %**

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

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Catedrático de Universidad	14	20,3%	45,18	27,1%	68
Titular de Universidad	21	30,4%	48,07	28,8%	62
Contratado Doctor	12	17,4%	30,95	18,6%	22
Contratado Doctor Interino	2	2,9%	4,40	2,6%	3
Ayudante Doctor	6	8,7%	7,43	4,5%	0
Asociado	6	8,7%	9,75	5,8%	0
Asociado CC. Salud	3	4,3%	10,50	6,3%	0
Asociado Interino	3	4,3%	6,08	3,6%	0
Emérito	2	2,9%	4,40	2,6%	12

- Número de créditos totales: **166,75**

- Número de créditos impartidos por Catedráticos de Universidad (CU), Profesores Titulares de Universidad (PTU) y Profesores Contratados Doctor (PCD) (incluidos CD interino): **128,60**

- Relación porcentual de créditos impartidos por CU, PTU, PCD y PCDi: **77,12 %**

Los indicadores relacionados con la participación y resultados del profesorado en el programa DOCENTIA se resumen en la tabla siguiente donde se observa la evolución de los indicadores referentes al **Grado en Farmacia**. A partir del curso 2018-19, empieza a haber datos de participación de profesorado específicos para el **Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética** y se incorporan en la misma tabla entre paréntesis y cursiva para distinguirlos de los del Grado en Farmacia:

	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	6º curso de seguimiento 2019-20
<b>IUCM-6</b> Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	59,53 %	82,38 %	75,71 %	71,70 %	75,58 % (40,00 %)	76,05 % (85,51 %)
<b>IUCM-7</b> Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	56,42 %	74,29 %	26,72 %	42,26 %	25,74 % (12,31 %)	31,72 % (37,68 %)
<b>IUCM-8</b> Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100 %	100 %	100 %	99,10 %	97,44 % (87,50 %)	96,94 % (100,00 %)

**IUCM-6: Tasa de participación en el programa de evaluación docente:** como ya se viene observando desde años anteriores, desde el curso 2015-16 se aprecia un notable aumento de la tasa de participación por la entrada en vigor del programa DOCENTIA- UCM en el que la participación adquiere un carácter obligatorio. Se mantiene una tendencia de participación en los últimos años que fluctúa entre un 75 y un 80%. La ligera caída que se aprecia en 2017-18 por las restricciones del programa en cuanto a las consideraciones de actividad evaluable, se ven paliadas en 2018-19 con la instauración de la herramienta LISTAS DE CLASE, lo que está facilitando la participación, sobre todo de profesores con actividades docentes que abarcan numerosos grupos de prácticas. Desde entonces, la tasa de participación muestra una evolución positiva. Es de destacar el aumento de la participación de los profesores del Doble Grado, con un incremento de más del 100% entre los dos últimos años de seguimiento.

**IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente:** como ya se mencionaba en análisis de años anteriores, al estudiar la evolución anual de este indicador se observa un importante descenso en el curso 2016-17, coincidiendo con la implantación del nuevo programa DOCENTIA-UCM, con un modelo de evaluación trianual. El modelo se ha ido ajustando y en el Grado en Farmacia se observa un incremento de 6 puntos porcentuales en los dos últimos años, considerando las oscilaciones que pueden ser debidas a la escasa (aunque creciente) participación de profesores asociados de ciencias de la salud que colaboran principalmente en las Prácticas tuteladas. Hay que considerar también el número de profesores en fase de plan anual de encuestas y destaca el hecho de que el número de PAE no válidas disminuye de 19 a 6 en los últimos dos años de seguimiento. En cuanto al Doble Grado, este indicador registra un incremento de más del 100% en el último año, lo que demuestra la consolidación de los profesores del Doble Grado con el Programa.

**IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado:** en los últimos años en los que el modelo de evaluación se va ajustando, se observan tasas de evaluación positiva en torno al 97% para el Grado y un incremento hasta el 100% en el Doble Grado, con un número inferior de profesores. Como datos complementarios 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”, manteniendo la tendencia del año anterior. En el Doble Grado, esta cifra alcanza el 80%. Al igual que se apreciaba en años anteriores, se observa que el número de evaluaciones excelentes o muy positivas es superior en el programa anual DOCENTIA en extinción. Se prevé que en el curso 2020-21, cuando este programa anual se extinga, el número de evaluaciones excelentes y muy positivas se verá afectado, por las características propias del modelo de evaluación.

### **Análisis de las fortalezas:**

- A partir del análisis de estos datos, se observa que el 61,3% de los créditos del Grado y el 77,1 % de los del Doble Grado son impartidos por Catedráticos de Universidad, Profesores Titulares de Universidad y Profesores Contratados Doctor (incluidos CD interino), que engloban el 94,32 % de los sexenios de investigación registrados en el Grado y 92,81% en el Doble Grado. Estos datos son ligeramente inferiores a los del curso anterior, ya que se ha producido un incremento de profesores eméritos, siendo sustituidos en el cómputo global de manera parcial por profesores ayudantes o ayudantes doctor, de nueva incorporación. Dividiendo el número de sexenios por el número de personas de cada colectivo se observa que los catedráticos presentan una media en torno a 4,9 sexenios /profesor y en los profesores titulares se calcula una tasa de 2,8 sexenios/profesor, entre Grado y Doble Grado. Sumando el número de profesores de aquellos colectivos que requieren tener la titulación de doctor, (CU, TU, CD, CDi . y Ayte. Dr.), se obtiene una relación porcentual de 72% de doctores sobre el total de profesores que colaboran en la impartición del Grado y 83% de doctores en el Doble Grado. Estos datos indican que el profesorado más cualificado en cuanto a categoría y capacidad investigadora es el responsable mayoritario de la impartición de ambas titulaciones

- La participación del profesorado en el programa de evaluación de la calidad docente DOCENTIA, es muy elevada. Para el Grado en Farmacia se obtiene una participación total mantenida a lo largo de varios años en torno al 76%. Destaca el aumento hasta más del doble, de la participación de los profesores del Doble Grado, desde un 40% en el curso 2018-19 a un 85% en el 2019-20. Este mismo fenómeno se observa con las tasas de evaluación que aumentan desde un 25,7 a un 31,7% para el Grado y desde un 12,3 a un 37,7% para el Doble Grado. Podemos concluir que la implantación del programa se está afianzando en ambas titulaciones.

- En cuanto a los resultados de evaluación en el programa DOCENTIA obtenidos por los profesores, cabe destacar que las tasas de evaluación positiva se mantienen siempre por encima del 96% para el Grado y alcanzan el 100% en el último año para el Doble Grado. Cabe destacar que el 78% de los profesores evaluados en el Grado obtienen valoraciones muy positiva o excelente, cifra que alcanza el 81% para los profesores del Doble Grado.

### **Análisis de las debilidades y acciones de mejora:**

- Si bien el porcentaje de evaluaciones no positivas es muy bajo, el análisis de la puntuación obtenida se ha detectado que estas evaluaciones desfavorables se deben a veces al desconocimiento del profesorado a la hora de hacer una reflexión correcta y reflejarla en el auto-informe cualitativo. Este problema se ha detectado también en profesores del centro con encuestas muy favorables y numerosos méritos docentes acreditados que no llegan a tener evaluación muy positiva o incluso excelente porque el autoinforme es muy pobre y obtiene puntuaciones muy bajas en ese apartado. Como **acción de mejora**, desde el año 2019-20 se está organizando desde Decanato una sesión informativa sobre el programa DOCENTIA-UCM, y en el curso 2020-21 se repetirá de nuevo en la modalidad on-line y haciendo especial hincapié en cómo hacer el análisis de los resultados y el autoinforme cualitativo, con lo que se espera que mejoren los resultados del 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. En el curso 2019-20, este buzón electrónico ha resultado ser la herramienta más eficaz para registrar información sobre numerosos problemas que han surgido en el contexto de la crisis COVID19.

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 140000 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. Como novedad con respecto a años anteriores, se ha incorporado la información recibida de quejas o sugerencias registradas en dicho buzón general a la base de datos que recopila todas las entradas registradas en nuestro buzón, con el fin de integrar en el análisis de las quejas o sugerencias, las recibidas por ambos canales.

##### **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 e infraestructuras como pizarras, proyectores, cobertura de red Wifi, etc.

Desde el re-diseño y modernización del buzón usando la plataforma de formularios de Google, 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.

En el curso 2019-20 se ha observado un notable incremento en el número de quejas y sugerencias registradas. Si en el curso 2018-19 se recibieron 36 quejas y 4 sugerencias, en este se han registrado 127 quejas y 10 sugerencias tipificadas en las siguientes categorías:

- Queja referente a un profesor / asignatura: ..... 54,2 %
- Estado de las instalaciones /infraestructuras del centro: ..... 9,2 %
- Queja general dirigida al centro: ..... 18,3 %
- Diseño y planificación de la evaluación on-line o presencial: ..... 9,2 %
- Problemas del sistema de matrícula on-line: ..... 7,6 %
- Solicitud de ayuda o información: ..... 1,5 %

Se han analizado los tiempos de respuesta y se ha observado una mejoría con respecto a años anteriores. El 75% de las quejas o sugerencias eran respondidas con su correspondiente solución o aclaración en menos de 7 días. Para aquellos casos más urgentes (el 35% de las entradas registradas), el tiempo de respuesta osciló entre 0 y 1 día. Esta agilización de la respuesta ha sido primordial para la resolución de los numerosos problemas que han ido surgiendo en este curso con la **crisis COVID19**, canalizando con carácter de urgencia aquellas quejas que describían supuestos problemas en el paso a enseñanza y evaluación on-line por parte de profesores o departamentos concretos, así como otros problemas relacionados con el funcionamiento general del Grado en Farmacia. Se ha prestado especial atención a las solicitudes de ayuda que fueron siempre atendidas en menos de 24 h incluyendo días festivos.

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)
- Curso 2019-20: 137 entradas (127 quejas y 10 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 y su capacidad para resolver o aclarar las situaciones que surgían en un momento de pandemia que ha afectado profundamente al funcionamiento del curso.

#### **Análisis de las fortalezas:**

- Como en años anteriores el buzón de quejas y sugerencias está funcionando como una herramienta ágil y eficaz, no sólo para recopilación de información del SGIC, acerca de posibles problemas o deficiencias que van surgiendo, sino también como medio para emprender las posibles soluciones o dar respuesta o aclaración a los temas planteados. Esta fortaleza del sistema se ha hecho patente muy especialmente en la segunda mitad del curso donde la **crisis COVID 19** ha obligado a realizar cambios profundos en el desarrollo de las actividades docentes para adaptarnos a cada situación en tiempo récord.

- Se ha podido constatar la eficacia del sistema, especialmente en caso de conflictos, resolviéndolos de manera casi inmediata cuando se contacta desde Decanato con los profesores/as responsables.
- En la situación de crisis que empezamos a sufrir desde la segunda mitad del curso, se ha visto que el sistema de quejas y sugerencias ha servido también de manera ágil y eficaz para responder a peticiones de ayuda urgentes por parte de estudiantes con problemas concretos.
- En el análisis de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de Grado en Farmacia, se observa una disminución sostenida en cuanto al número de estudiantes que declaran no conocer los canales de quejas y sugerencias, bajando desde un 62% en 2017-18 hasta un 59% en 2018-19 y un 43% en 2019-20. Las acciones de mejora emprendidas en los últimos cursos para mejorar el nivel de difusión de este canal de información crucial para el SGIC (como incrementar su visibilidad en las sub-paginas de la web del centro y promover su uso en las delegaciones de alumnos) han dado resultados satisfactorios.

**Análisis de las debilidades y acciones de mejora:**

- En el análisis de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de Doble Grado del nuevo plan (alumnos incorporados en el 2019-20) el 100% de los encuestados declara no conocer los canales de quejas y sugerencias. Si bien esta cifra es totalmente distinta en sus compañeros de titulación de años anteriores (Doble Grado plan antiguo) con tasas de conocimiento del 64%, esto nos indica que debemos mejorar la difusión de este canal de comunicación de posibles problemas y sugerencias en los estudiantes de nuevo ingreso, por lo que se propone como acción de mejora la inclusión de esta información en la reunión inicial de bienvenida que se celebra con los estudiantes de nuevo ingreso cada año.

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de éstos

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el SGIC, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje (Fuente: SIDI – UCM). A partir del curso 2018-19 se incorporan los valores correspondientes al Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética entre paréntesis, en cursiva y resaltados con un asterisco para distinguirlos de los datos del Grado en Farmacia:

#### INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento	4º curso de seguimiento	5º curso de seguimiento	6º curso de seguimiento
	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	400	400	375	375	375 (25)*	375 (25)*
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	399	417	414	377	431 (24)*	356 (25)*
ICM-3 Porcentaje de cobertura	101,25 %	107,25 %	113,87 %	104,27 %	114,93 % (96,00 %)*	94,93 % (100,00%)*
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	80,00 %	81,01 %	82,81 %	82,96 %	81,68 % (90,51 %)*	85,39 % (96,73 %)*
ICM-5 Tasa de abandono del título	ND	10,61 %	13,22 %	9,70 %	10,21 % (4,17 %)*	9,70 % (0,00%)*
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,82 %	92,81 %	89,93 %	89,70 %	89,45 % -	88,32 % -
ICM-8 Tasa de graduación	ND	67,92 %	64,57 %	63,07 %	68,04 % -	73,99 % -
IUCM-1 Tasa de éxito	87,65 %	88,69 %	90,10 %	90,17 %	89,21 % (94,31 %)*	89,63 % (98,52 %)*
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	163,25 %	160,00 %	180,53 %	160,80 %	176,53 % (576,00 %)*	150,40 % (400,00 %)*
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	619,75 %	581,25 %	619,47 %	623,47 %	570,93 % (3.423,0 %)*	524,53 % (3.244,0 %)*
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	58,90 %	60,91 %	57,00 %	55,17 %	59,40 % (87,50 %)*	60,39 % (88,00 %)*
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	-	-	-	-	-	-
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,28 %	91,34 %	91,91 %	92,01 %	91,57 % (95,97 %)*	93,78 % (98,18 %)*

**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 - Matrícula de nuevo ingreso:** En los últimos años, se ha observado siempre un valor de matrícula de nuevo ingreso superior al de las plazas ofertadas. Con una oferta constante de 375 plazas para el Grado y 25 para el Doble Grado, en el curso 2018-19 se apreció una subida notable, de matrículas de nuevo ingreso, con valores de 431 estudiantes. Esta cifra se ha ajustado en el curso 2019-20, en el que tenemos una matrícula de 356 alumnos. Este ajuste, hace que nos podamos ajustar mejor a las plazas disponibles de aulas y laboratorios, considerando que hay que sumar los alumnos de Doble Grado en el que la matrícula de nuevo ingreso se mantiene en perfecta consonancia con las plazas ofertadas.

**ICM-3 - Porcentaje de cobertura:** este indicador está íntimamente relacionado con los dos anteriores. Los porcentajes de cobertura han sido históricamente superiores al 100% en el Grado, alcanzándose valores superiores a 110% en los cursos 2016-17 y 2018-19. El ajuste de los alumnos de nueva matrícula en el último curso hace que tengamos un ligero descenso para los nuevos estudiantes de Grado, con una tasa del 95%. En el Doble Grado se aprecia en los dos últimos cursos unos valores superiores al 96%. Si bien un porcentaje de cobertura superior al 100% puede provocar problemas de organización en el centro y lo ideal es no sobrepasar dicho listón, debemos estar vigilantes para analizar la tendencia en los próximos años, con el fin de dilucidar si los recursos destinados a la puesta en práctica y las acciones de captación de estudiantes por parte de la universidad son adecuados y eficaces.

**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. En el último curso 2019-20 existen dos factores diferenciadores con respecto a años anteriores: por un lado, empieza a impartirse el plan de estudios modificado en el que las asignaturas de mayor extensión pasan a impartirse de manera anual y no concentradas en un semestre; por otro lado, la **crisis COVID19** obliga a cambiar de manera repentina los modelos de enseñanza, con una supresión total de las actividades presenciales en el segundo semestre. Se observa un ligero incremento de unos 3,5 puntos porcentuales de las tasas de rendimiento con respecto al curso anterior en el Grado en Farmacia, y una subida de 6 puntos porcentuales en el Doble Grado. Las elevadas tasas de rendimiento obtenidas 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, aunque falta por ver cómo evolucionan los datos en los próximos años, para delimitar con más precisión de qué modo afectó la crisis COVID19 al rendimiento de los estudiantes. En general, se considera que estos valores demuestran que el grado de dificultad de ambas titulaciones es adecuado.

**ICM-5 - Tasa de abandono:** es importante tener presente que 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. En 2019-20, el valor desciende ligeramente hasta un 9,7%. Esto nos muestra un mantenimiento estable a lo largo de los años en una titulación como el Grado en Farmacia, con un cierto grado de dificultad. El análisis de los datos de tasas de rendimiento, éxito, suspensos o no presentados en los diferentes cursos, nos está permitiendo identificar qué asignaturas y cursos son las que presentan mayor grado de dificultad. Así como en años anteriores parecía vislumbrarse el tercer curso era el que presentaba mayor dificultad en el Grado en Farmacia, con la entrada en vigor de las modificaciones del plan de estudios por el que las asignaturas de 9 créditos pasan a impartirse de forma anual, estas diferencias se han suavizado, y en el último año se observa que son los dos primeros cursos los que, en general, presentan una mayor dificultad. En cuanto al Doble

Grado, si bien es cierto que el número de estudiantes es muy inferior, las tasas de abandono son siempre inferiores al 5%, siendo incluso de 0 % en el último curso analizado.

**ICM-7 - Tasa de Eficiencia de los egresados:** incluso en el último curso afectado por la crisis COVID19, obtenemos 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:** el valor objetivo de referencia para este indicador en la memoria inicial aprobada por ANECA es de un 55%. Según esto, los resultados obtenidos en los diferentes años son más que aceptables. En el análisis del año anterior se detectó un incremento hasta el 68%, y se preveía que las acciones de mejora emprendidas incluyendo la entrada en vigor de las modificaciones del plan de estudios, redundase en un mantenimiento de los resultados e incluso en una mejoría. Esto se ha visto confirmado con el dato del curso 2019-20, coincidente además con la crisis COVID19. Se ha incrementado la tasa hasta casi un 74%, lo que indica que las medidas adoptadas han producido el efecto deseado y que se ha conseguido concluir el curso con buenos resultados.

**IUCM-1 - Tasa de éxito:** se observa que la evolución anual de este indicador es muy positiva, obteniéndose siempre valores cercanos al 90% en cuanto a la tasa de superación de los créditos sometidos a examen por los alumnos en el Grado. A nuestro juicio, este indicador es especialmente relevante en el análisis del último año para responder a la cuestión de si la crisis COVID19 ha provocado un aumento o una disminución en el nivel de exigencia y/o dificultad de la titulación. Observamos como el valor obtenido para el curso 2019-20 es prácticamente igual que en el año anterior. Podemos concluir que el grado de dificultad de los sistemas de evaluación es por tanto adecuado en el Grado en Farmacia. En el Doble Grado se obtienen tasas de éxito del 94% en 2018-19 un incremento has el 98,5% en el último curso. Hay que considerar que la nota de corte en el Doble Grado es más elevada que en el Grado, lo que supone ya una primera selección hacia alumnos con mayor rendimiento, lo que se une al hecho de que sean grupos reducidos que se mantienen estables toda la carrera, obteniéndose en general rendimientos mayores. Aún así, es necesario estudiar en los próximos años cómo evoluciona este indicador en el Doble Grado y determinar si el nivel de exigencia es el adecuado.

**IUCM-2 - Tasa de demanda del grado en primera opción:** este indicador proporciona en todos los cursos valores superiores al 150%, para el Gado en Farmacia, aunque se detecta una disminución con respecto al año anterior. No obstante, si se confirma que el Grado en Farmacia presenta un elevado atractivo e interés en la sociedad. Estos valores son significativamente superiores en el Doble Grado. Estos datos justifican la apuesta de las universidades por el fomento de los dobles grados en general, por ser más atractivos para los estudiantes de nuevo ingreso con respecto a los grados tradicionales.

**IUCM-3 - Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones:** los valores obtenidos con este indicador, complementan el análisis del indicador anterior, confirmando el interés de los estudiantes de nuevo ingreso por el Grado en Farmacia. Su evolución anual demuestra que la demanda secundaria del Grado en Farmacia sigue siendo muy elevada, aunque se detecta una tendencia a disminuir en los últimos dos años. Las tasas de demanda en segunda y sucesivas opciones para el Doble Grado no pueden compararse con las del Grado, como se indicó anteriormente.

**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 los últimos dos años. Como se refleja en análisis anteriores, este indicador, conjuntamente con las elevadas tasas de demanda de estos estudios en primera o segunda opción, nos confirma el elevado interés y el 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. Este hecho es especialmente importante si se confirman las tendencias a la baja de las tasas de demanda del Grado. En cuanto al Doble grado, la Tasa de Adecuación nos arroja valores prácticamente idénticos en los dos últimos años y en torno al 88%

**IUCM-16 - Tasa de evaluación del título:** este indicador está muy relacionado con la tasa de rendimiento y resulta de especial relevancia para averiguar en qué medida la crisis COVID19 ha alterado el grado de exigencia de la titulación o la eficacia de los estudiantes. Una tasa de evaluación baja supondría un incremento en el grado de abandono de asignaturas matriculadas. En el Grado en Farmacia se obtienen 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 y para combatir la crisis del último curso han sido eficaces.

#### **Análisis de las fortalezas:**

Considerando los cambios producidos en el desarrollo del Grado en Farmacia en el último año 2019-20, en cuanto a que comienza la implantación de la modificación del plan de estudios y muy especialmente por la crisis COVID19, se observan las siguientes fortalezas más destacables:

- Se confirma un **rendimiento adecuado de los estudiantes asociado a un grado de dificultad y de ajuste consistentes, tanto para el Grado en Farmacia como para el Doble Grado**. En este sentido, se observan datos muy positivos en la evolución de diferentes indicadores. Las tasas de rendimiento (ICM-4) registran una subida en el último curso, posiblemente debido a las modificaciones del plan de estudios. La tasa de eficiencia de los egresados (ICM-7) registra de forma continuada valores en torno a un 90%, superiores siempre al objetivo de 80% propuesto en la memoria de verificación aprobada por la ANECA. Esto nos indica la escasa necesidad de los estudiantes del Grado en Farmacia a realizar múltiples matrículas. La Tasa de Graduación (ICM-8) experimenta en el último año un incremento de casi 6 puntos porcentuales con respecto al curso pasado, lo que nos indica que el porcentaje de estudiantes que concluye los estudios en el tiempo marcado es adecuado.

- Los valores comparados de tasa de éxito (IUCM-1), siempre en torno al 90% , tasa de adecuación (IUCM-4), en torno a un 60% y tasa de evaluación (IUCM-16), con valores ligeramente superiores al 90% a lo largo de los años, demuestran, no sólo que el grado de dificultad del Grado en Farmacia es adecuado y que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación están siendo eficaces, sino que además, **todas las medidas emprendidas para finalizar el curso en plena crisis COVID19 han sido eficaces, consiguiendo finalizar el curso académico con resultados positivos y muy similares a los de los cursos anteriores**.

- El análisis de los indicadores para el Doble Grado, muestra siempre resultados superiores a los del Grado, hecho esperado al tratarse de un grupo de estudiantes mucho menor. Con valores de tasa de rendimiento de casi un 97%, tasa de abandono de 0% o tasa de evaluación del 88%, se puede afirmar que el nivel de dificultad del doble grado, así como el rendimiento de los estudiantes es adecuado.

#### **Análisis de las debilidades y acciones de mejora:**

- Las tasas de demanda del grado en primera, segunda y sucesivas opciones (IUCM-2 y IUCM-3) han sufrido una ligera disminución con respecto al año anterior, aunque siguen siendo elevadas.

No obstante, sí se observa una tendencia decreciente en los últimos años, lo que se refleja también en un porcentaje de cobertura (ICM-3) inferior al 100%. Estos datos, deben alertarnos sobre una posible disminución en la demanda del Grado en Farmacia, por lo que nos proponemos, como acción de mejora, mantener contactos con los Vicerrectorados de Estudiantes y de Estudios con el fin de mejorar las estrategias de captación de nuevos alumnos y la información proporcionada sobre la titulación.

A continuación se incluye la tabla completa de resultados del Grado en Farmacia por asignaturas en el curso 2019-2020 (Fuente: SIDI-UCM – indicador ICMRA-2 ):

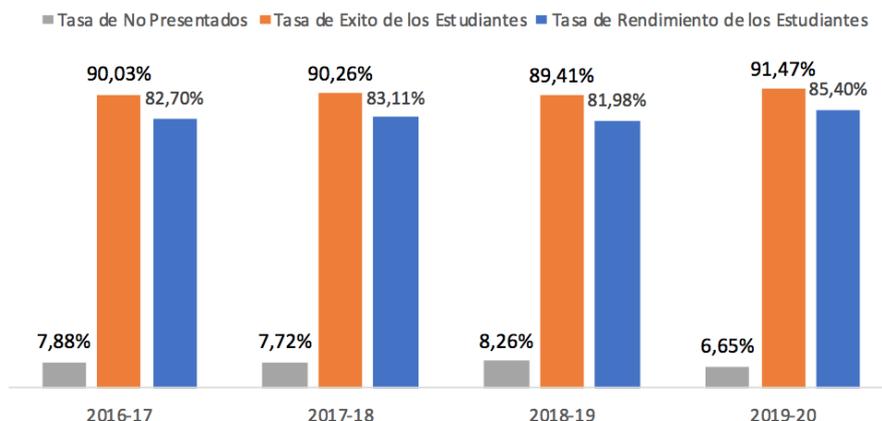
Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
Análisis medioambientales	OPT	81	81	0	98,77%	100,00%	1,23%	98,77%	1	0	23	45	9	3
Atención farmacéutica	OBLGT	402	384	18	97,26%	98,99%	1,74%	98,44%	7	4	192	181	13	5
Bases anatómicas y fisiología del cuerpo humano I	TRON / BAS	350	350	0	87,14%	92,99%	6,29%	87,14%	22	23	38	199	61	7
Biofarmacia y farmacocinética	OBLGT	424	347	77	81,37%	88,24%	7,78%	85,59%	33	46	144	144	48	9
Biología e introducción al laboratorio biológico	TRON / BAS	425	349	76	68,47%	72,21%	5,18%	68,77%	22	112	176	98	12	5
Bioquímica aplicada y clínica	OBLGT	424	336	88	84,91%	90,45%	6,13%	91,67%	26	38	156	169	25	10
Bioquímica I	TRON / BAS	103	1	102	73,79%	96,20%	23,30%	0,00%	24	3	45	31	0	0
Bioquímica II y biología molecular	TRON / BAS	508	398	110	80,91%	89,93%	10,04%	86,93%	51	46	188	196	11	16
Bioquímica y biotecnología de los alimentos	OPT	178	175	3	90,45%	93,06%	2,81%	91,43%	5	12	47	96	15	3
Biotecnología farmacéutica I	OPT	73	71	2	83,56%	95,31%	12,33%	83,10%	9	3	32	22	5	2
Biotecnología farmacéutica II	OPT	57	57	0	91,23%	100,00%	8,77%	91,23%	5	0	14	32	3	3
Botánica	OBLGT	443	354	89	91,42%	98,06%	6,77%	91,81%	30	8	95	254	42	14
Botánica ambiental	OPT	158	158	0	98,73%	100,00%	1,27%	98,73%	2	0	41	69	40	6
Botánica medicinal	OPT	161	159	2	91,93%	96,73%	4,97%	93,08%	8	5	38	52	52	6
Bromatología	OBLGT	458	390	68	86,90%	90,45%	3,93%	88,97%	18	42	153	220	15	10
Certificación y acreditación de laboratorios analíticos	OPT	45	44	1	88,89%	97,56%	8,89%	88,64%	4	1	13	12	13	2
Dermofarmacia	OPT	300	289	11	97,33%	100,00%	2,67%	97,92%	8	0	36	177	68	11
Dietética	OPT	133	132	1	93,23%	99,20%	6,02%	93,18%	8	1	28	76	18	2
Edafología aplicada	OPT	136	136	0	93,38%	96,95%	3,68%	93,38%	5	4	47	56	20	4
Enfermedades parasitarias	OPT	80	77	3	78,75%	95,45%	17,50%	77,92%	14	3	24	31	7	1
Epidemiología nutricional	OPT	115	113	2	95,65%	100,00%	4,35%	97,35%	5	0	13	72	22	3
Estadística	TRON / BAS	410	350	60	83,66%	87,72%	4,63%	84,57%	19	48	223	105	11	4
Farmacoeconomía y gestión farmacéutica avanzada	OPT	78	74	4	96,15%	98,68%	2,56%	95,95%	2	1	20	42	11	2
Farmacognosia y fitoterapia	OBLGT	512	390	122	87,89%	92,40%	4,88%	92,05%	25	37	131	252	46	21
Farmacología general	OBLGT	436	306	130	82,80%	90,02%	8,03%	87,91%	35	40	180	150	19	12
Farmacología y farmacoterapia	OBLGT	464	380	84	85,78%	91,28%	6,03%	90,26%	28	38	136	192	54	16
Física aplicada a farmacia	TRON / BAS	388	351	37	86,34%	90,79%	4,90%	88,89%	19	34	150	169	11	5
Físico-química farmacéutica	OBLGT	467	391	76	83,73%	92,00%	8,99%	87,98%	42	34	162	188	32	8
Fisiología	TRON / BAS	599	411	188	86,64%	91,05%	4,84%	88,56%	29	51	334	153	17	15

Fisiopatología	OBLGT	436	305	131	70,18%	82,04%	14,45%	75,08%	63	67	144	100	44	18
Genética y genómica aplicada a la farmacia	OPT	71	71	0	92,96%	98,51%	5,63%	92,96%	4	1	25	33	6	2
Hematología farmacéutica	OPT	94	92	2	90,43%	95,51%	5,32%	91,30%	5	4	24	41	18	2
Historia de la farmacia, legislación y deontología farmacéutica	OBLGT	373	356	17	97,32%	99,18%	1,88%	98,31%	7	3	91	188	67	17
Informática aplicada a farmacia y ciencias de la salud	OPT	105	105	0	95,24%	100,00%	4,76%	95,24%	5	0	1	20	76	3
Inmunología	OBLGT	461	400	61	80,91%	87,76%	7,81%	86,00%	36	52	196	150	13	14
Métodos experimentales en síntesis y caracterización de fármacos	OPT	126	126	0	91,27%	95,83%	4,76%	91,27%	6	5	21	57	33	4
Microbiología	OBLGT	366	296	70	89,89%	93,73%	4,10%	91,89%	15	22	157	157	4	11
Microbiología clínica	OBLGT	484	388	96	88,22%	93,85%	5,99%	91,75%	29	28	154	220	37	16
Nutrición	OBLGT	340	313	27	87,35%	91,38%	4,41%	89,14%	15	28	110	158	18	11
Parasitología	OBLGT	493	412	81	79,31%	83,91%	5,48%	83,74%	27	75	201	171	5	14
Productos dietéticos y nutracéuticos	OPT	154	152	2	93,51%	96,64%	3,25%	93,42%	5	5	46	80	13	5
Productos sanitarios	OPT	277	276	1	98,92%	100,00%	1,08%	98,91%	3	0	13	102	148	11
Profesión sanitaria	OPT	84	83	1	95,24%	100,00%	4,76%	96,39%	4	0	30	36	12	2
Química analítica I	OBLGT	436	356	80	77,75%	88,74%	12,39%	81,74%	54	43	106	154	63	16
Química analítica II	OBLGT	472	398	74	76,27%	86,54%	11,86%	79,90%	56	56	201	129	14	16
Química bioinorgánica y biomateriales	OPT	77	75	2	97,40%	100,00%	2,60%	97,33%	2	0	7	42	23	3
Química farmacéutica I	OBLGT	465	318	147	68,82%	84,88%	18,92%	73,90%	88	57	141	134	27	18
Química farmacéutica II	OBLGT	527	412	115	75,14%	84,98%	11,57%	80,34%	61	70	164	155	59	17
Química general e introducción al laboratorio	TRON/ BAS	367	353	14	88,56%	90,78%	2,45%	89,52%	9	33	166	118	30	11
Química inorgánica	TRON/ BAS	393	354	39	84,22%	92,20%	8,65%	86,44%	34	28	105	141	71	14
Química orgánica I	OBLGT	576	393	183	79,17%	89,06%	11,11%	82,70%	64	56	157	262	17	20
Química orgánica I	TRON/ BAS	353	353	0	62,32%	74,58%	16,43%	62,32%	58	75	48	123	37	12
Química orgánica II	OBLGT	457	317	140	58,64%	69,61%	15,75%	64,67%	72	117	166	82	13	7
Salud pública	OBLGT	396	375	21	96,72%	98,21%	1,52%	97,33%	6	7	167	180	23	13
Sistemas de liberación de fármacos	OPT	60	60	0	96,67%	98,31%	1,67%	96,67%	1	1	6	26	24	2
Suelos y sanidad ambiental	OPT	59	55	4	96,61%	100,00%	3,39%	98,18%	2	0	14	33	8	2
Tecnología farmacéutica I	OBLGT	372	315	57	81,99%	88,66%	7,53%	88,25%	28	39	143	135	15	12
Tecnología farmacéutica II	OBLGT	435	388	47	92,18%	97,33%	5,29%	94,85%	23	11	108	214	67	12
Tecnología farmacéutica III	OBLGT	400	386	14	97,25%	99,49%	2,25%	97,93%	9	2	122	200	53	14
Toxicología	OBLGT	413	374	39	95,16%	96,32%	1,21%	97,59%	5	15	230	140	18	4
Prácticas profesionales en empresas	OPT	47	47	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	6	40	0
Trabajo fin de grado (farmacia)	PROY. FIN CARR.	364	342	22	99,73%	100,00%	0,27%	99,71%	1	0	7	122	223	11
Prácticas tuteladas	PR. EXT.	350	350	0	99,71%	100,00%	0,29%	99,71%	1	0	3	226	111	9

El análisis de los resultados obtenidos en las diferentes asignaturas, nos permite apreciar que existe, en general una tasa de suspensos y de no presentados sensiblemente inferiores en las asignaturas optativas. Este fenómeno ya se ha venido observando en años anteriores y confirma

la mayor facilidad de este tipo de asignaturas para los estudiantes, en comparación con las troncales y obligatorias.

Con el fin de analizar el **impacto de la crisis COVID19** en el último curso, se comparan las tasas de rendimiento y de éxito junto con la de no presentados en el curso 2019-20 con los cuatro años anteriores del Grado en Farmacia. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:



Como podemos observar, los resultados del último curso no difieren de manera significativa con respecto a años anteriores, percibiéndose una ligera disminución de la tasa de NP.

Para el **Doble Grado**, en el curso 2019-20 se han obtenido tasas de NP y SS de 2,7 % y 4 % respectivamente, significativamente inferiores a los 6,7 % y 8,5 % respectivamente obtenidos en el Grado en Farmacia.

Con el fin de analizar el grado de dificultad por cursos, se calcularon las tasas de suspensos y el porcentaje de repetidores, excluyendo las asignaturas optativas, TFG y PT y se observó que quinto curso sigue siendo el curso de menor dificultad para los estudiantes, con un %SS de tan solo 1,8, cifra que alcanza valores entre 11 y 13% en los tres primeros cursos del Grado en Farmacia y disminuye ligeramente en cuarto.

Si profundizamos en el análisis de cada curso por asignaturas, observamos casos como el de Química Orgánica I que en los grupos del plan 2019 alcanzan tasas de suspensos del 25% mientras que, en los grupos del plan antiguo, con casi un 32 % de repetidores, presentaba un valor del 11%. Como en cursos anteriores, la asignatura Biología en Introducción al Laboratorio Biológico es la que presenta una de las mayores tasas de suspensos de la titulación, contrastando con asignaturas de primer curso como Botánica o Historia de la Farmacia, Legislación y Deontología Farmacéutica con tasas de suspensos en torno al 1 ó 2 %. En segundo curso, se observa una mayor dificultad en asignaturas como Química Orgánica II con una tasa de suspensos del 30%. Estos valores son significativamente inferiores y cercanos a la media de la titulación en los cursos tercero y cuarto, destacando en dificultad la asignatura Fisiopatología con tasas de suspensos del 18% y un 30% de repetidores. En Quinto curso se observa un fenómeno contrario, con asignaturas como Tecnología Farmacéutica III o Atención Farmacéutica con tasas de suspensos inferiores al 1%.

#### Análisis de las fortalezas:

Considerando los cambios producidos en el desarrollo del Grado en Farmacia en el último año 2019-20, en cuanto a que comienza la implantación de la modificación del plan de estudios y muy especialmente por la crisis COVID19, se observan las siguientes fortalezas más destacables:

- Las cifras de los distintos indicadores académicos comparando el curso 2019-20 con respecto a los anteriores, revelan que las medidas tomadas durante la crisis desatada en marzo de 2019 que obligó a suspender las actividades presenciales, ha sido eficaces para la finalización del curso, pasando en tiempo record a una modalidad de enseñanza en remoto.

- Los datos de rendimiento del Grado en Farmacia y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, nos indican que el grado de dificultad de ambas titulaciones es el adecuado dentro de su contexto de titulaciones de grado en Ciencias de la Salud.

**Análisis de las debilidades y acciones de mejora:**

- Como en años anteriores, se observa que existen diferencias en cuanto a la dificultad de las asignaturas. Este hecho en sí mismo no supone una debilidad, aunque sí puede ser preocupante la diferencia del rendimiento de los estudiantes en los diferentes cursos. Se prevé que la consolidación del cambio de plan de estudios en 2019-20 se traduzca en una armonización en cuanto al grado de dificultad de los diferentes cursos.

- La variabilidad entre grupos dentro de cada asignatura sigue siendo elevado en algunos casos puntuales del Grado y Doble Grado. Como acción de mejora se implantó un sistema de análisis de indicadores y su variabilidad por grupos, implicando a los profesores responsables de cada asignatura, lo que está contribuyendo a suavizar algunas de las diferencias encontradas. Se propone agilizar aún más este sistema, implicando de una manera más activa a la Comisión de Calidad.

**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 misma (datos entre paréntesis, cursiva y asterisco, correspondientes al Doble Grado). Adicionalmente, se ha implantado un sistema de encuestas internas de satisfacción dirigidas a estudiantes de prácticas tuteladas y de TFG, que en el curso 2019-20 fueron optimizadas a un formato de recogida automática de encuestas on-line.

	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	6º curso de seguimiento 2019-20
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	ND	7,10	7,07	7,20	6,80	5,80 (6,2)*
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	ND	7,80	8,09	8,20	7,80	8,20
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	ND	7,90	7,29	8,10	7,30	7,20

**IUCM-13 - Satisfacción de alumnos con el título:** el valor de este indicador venía siempre oscilando en torno a 7. En el curso 2019-20, se observa una disminución de aproximadamente 1 punto porcentual, tanto para el Grado como para el Doble Grado. En términos generales, esto puede ser debido a las dificultades registradas en el curso 2019-20 por el estallido de la crisis COVID19 que obligó a ir tomando diferentes medidas según se desarrollaban los acontecimientos. Este fenómeno se corresponde con un aumento significativo del número de quejas registradas en el sistema de Quejas y Sugerencias de la Facultad de Farmacia en este curso. Se observa también una disminución del grado de satisfacción global con la UCM. Un análisis exhaustivo de las encuestas proporciona algunos datos interesantes. 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, lo que ya se observó en años anteriores. En general, se obtienen resultados superiores a 7 de media en los aspectos relacionados con la formación recibida y su utilidad para acceder al mundo investigador y al laboral. La orientación internacional de la titulación y el tiempo de publicación de calificaciones son los puntos en los que se muestra menor puntuación, así como en la calidad de los materiales ofrecidos y la utilidad del trabajo personal no presencial. Estos datos son coherentes con las impresiones recabadas de otros canales de información como el buzón de quejas y sugerencias. El grado de compromiso se considera elevado, si tenemos en cuenta que un 76% de los encuestados responde con más de 7 puntos a la pregunta de si elegiría la misma titulación.

A raíz de la certificación a norma ISO 9001 de la gestión 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:** 73,0% 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:** 80,9% de encuestados presentan una puntuación aceptable (4 o superior sobre una escala de 5),

lo que es especialmente relevante considerando que el seguimiento tuvo que pasarse realizarse totalmente en remoto.

- **TFG-3 - Grado satisfacción con procedimiento de evaluación del póster y defensa:** 82,4% 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:** 48,6% debido a los continuos cambios que han tenido que irse produciendo según se producían los acontecimientos del curso.

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 primer turno del curso 2019-20 son los siguientes:

- **PPTT-1 Satisfacción con el Grado de Dedicación del Tutor de Oficina Farmacia:** 88,5% de encuestados presentan una puntuación de 4 o superior sobre una escala de 5. Valor superior incluso a los de años anteriores.

- **PPTT-2 - Grado de recomendación de Farmacias:** 88,6% de encuestados presentan una puntuación de 4 o superior sobre una escala de 5). Se considera que los datos de satisfacción son adecuados.

- **PPTT-3 - Satisfacción con el Grado de Dedicación del Tutor de Hospital:** 74,4% de encuestados presentan una puntuación de 4 o superior sobre una escala de 5. Valores similares a años anteriores, se consideran adecuados.

- **PPTT-4 - Grado de Recomendación de Hospitales:** 90,4% de encuestados presentan una puntuación de 4 o superior sobre una escala de 5. Valores muy adecuados y los más altos de los registrados en los últimos años.

En el segundo turno de PT, afectado de lleno por la crisis COVID19, las actividades presenciales en oficinas de farmacia y en hospitales fueron sustituidas por talleres on-line, por lo que el análisis de la evolución de indicadores no puede realizarse en ese período, aunque sí se hizo una encuesta on-line de satisfacción sobre cada una de las actividades propuestas.

**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. 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 (salvo en el Doble Grado como es lógico al ser grupos reducidos). Se observan puntuaciones especialmente bajas, tanto en el profesorado del Grado como en el del Doble Grado en los aspectos relacionados con el grado de aprovechamiento de los alumnos de las tutorías. Esto ya se observó en curso anteriores.

Para completar la información recabada por la encuesta de satisfacción de la UCM, se diseñó en 2018-19 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 con preguntas relacionadas con los siguientes aspectos:

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.

Esta previsto que esta encuesta se abra cada dos cursos para ver la posible evolución de los resultados. Se prevé que en el curso 2020-21 se realice de nuevo, ampliándola al colectivo del PAS.

**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. Se observa un valor de este indicador prácticamente idéntico en los dos últimos años. Esto nos indica que el desarrollo de su trabajo en el centro está muy valorado y correctamente organizado en general. El análisis pormenorizado de los resultados de la encuesta revela un alto índice de satisfacción en cuanto a su relación y comunicación con otros colectivos, con valores siempre en torno a 7 y 8. Es de destacar también el elevado grado de satisfacción con la organización del trabajo. No obstante, existen algunos aspectos en los que se detecta menor grado de satisfacción, especialmente en cuestiones como la comunicación con Gerencia del Centro y con los recursos de trabajo, 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:**

- A la vista de la evolución de los indicadores y considerando las circunstancias especiales del último curso, podemos concluir que el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Grado en Farmacia es adecuado en su conjunto. 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, considerando además que esta encuesta se realizó a finales del mes de mayo, en plena crisis provocada por la pandemia y, por tanto, en unas circunstancias totalmente excepcionales.

- 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, que ha sido renovada en el curso 2019-20.

- En cursos anteriores se diseñó e implantó 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.

**Análisis de las debilidades y acciones de mejora:**

Aunque no se han encontrado debilidades significativas en este punto, más allá de la disminución de la satisfacción general del alumnado, muy relacionada con las circunstancias excepcionales vividas en el curso 2019-20, 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 han revisado las campanas extractoras de los laboratorios y se pretende establecer un plan de revisiones de las mismas. 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. Estas acciones, previstas para el curso 2019-20, no pudieron materializarse por el estallido de la crisis, motivo por el cual se retomarán estas iniciativas en el próximo curso.
- Se pretende retomar el estudio y la solicitud de elementos de seguridad del centro, tales como las ESCALERAS DE INCENDIOS, proyecto que quedó interrumpido con el cambio de equipo de gobierno en la UCM y, sobre todo, por la crisis COVID'19 que impidió abordar estos temas.
- Se ha diseñado e implantado un sistema de encuestas de satisfacción de estudiantes de Grado, y otro sistema para el PDI. Se pretende 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.
- Con el fin de mejorar el aprovechamiento de los estudiantes de las tutorías y como acción de mejora, se pretende incentivar esta actividad en las reuniones de seguimiento de los coordinadores de asignaturas para que promuevan las tutorías entre el alumnado.

### **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*”.

En las encuestas de satisfacción proporcionadas por la UCM, se aprecia el despliegue de nuevos indicadores relacionados con este punto:

- **IUCM-27:** Satisfacción de estudiantes egresados en 2018-19 con la titulación: **7,17**
- **IUCM-30:** Tasa de inserción laboral de los estudiantes egresados en 2017-18: **92,9%**
- **IUCM-31:** Adecuación de la inserción laboral de los estudiantes egresados en 2017-18: **8,71**

Estos datos son altamente satisfactorios y nos permiten apreciar que el grado de satisfacción general de los egresados es elevado, pero, además, que la tasa de inserción laboral y su adecuación es muy satisfactoria, lo que indica que, en términos generales, **la preparación de nuestros estudiantes egresados es adecuada y les permite insertarse en el mundo laboral, en actividades relacionadas con los estudios de Farmacia**. Creemos que el análisis de la evolución de estos indicadores en los próximos años nos proporcionará una información muy valiosa.

Analizando de forma comparada las encuestas de los egresados en 2018-19 con los egresados en 2017-18, cabe destacar que, en ambos casos el grado de satisfacción medio con la titulación es superior a 7. Los egresados de 1 año (2018-19), si bien muestran un grado de satisfacción menor con las asignaturas, contenidos, solapamientos etc., proporcionan puntuaciones elevadas en cuanto a la formación general recibida (un 86% de los encuestados otorgan una puntuación superior a 7 en este punto), percibida como muy relacionada con las competencias de la titulación (7,62 de media en este punto). Además, muestran una elevada calificación al hecho de que los estudios de Grado en Farmacia por la UCM posibilitan el acceso al mundo laboral (valoración media de 7,71). Se detectan algunas cuestiones con calificaciones inferiores, destacando la baja apreciación que reciben los servicios de atención a los estudiantes, fenómeno ya detectado en años anteriores. En los egresados de 2017-18, se aprecia también una elevada valoración general de las competencias adquiridas en el Grado en Farmacia.

En ambos colectivos, egresados 2017-18 y 2018-19, se da un alto valor al componente práctico de la titulación. En la valoración de los egresados de hace tres años se obtiene una elevada valoración de la satisfacción global de las prácticas externas (puntuación de 8,12 en este apartado). Un 76% de los encuestados otorgan una puntuación de 7 o superior al valor formativo de las prácticas realizadas, apreciándose también un elevado grado de satisfacción en su utilidad para encontrar empleo. En el Grado en Farmacia, las prácticas externas se materializan de forma mayoritaria a través de la asignatura PRÁCTICAS TUTELADAS y, en menor medida, en la optativa PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EMPRESAS. Como se ha venido constatando en las acciones de seguimiento del Grado en Farmacia en los últimos años, las **PRÁCTICAS TUTELADAS** suponen una importante 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:**

- El grado de satisfacción mostrado por los alumnos egresados del Grado en Farmacia, es muy elevado en cuanto a la formación general recibida y en la medida en la que dicha formación le

ha permitido insertarse en el mundo laboral. Se registran muy altas valoraciones de las Prácticas Tuteladas y Prácticas Externas.

- Los indicadores de inserción laboral del Grado en Farmacia son muy satisfactorios, con una tasa de inserción laboral superior al 90% y una adecuación de la inserción laboral muy elevada. En procesos de seguimiento anteriores ya se observó este fenómeno y ya se disponía de datos que corroboran que el tiempo medio transcurrido para encontrar trabajo oscila por lo general sólo entre dos y tres meses. Por todo ello, podemos afirmar que **la proyección del Grado en Farmacia hacia el mundo laboral supone una importante fortaleza de la titulación.**

- Para reforzar la información recibida sobre los egresados, se ha implantado en los últimos años un sistema de recopilación de información desde nuestro centro, consistente en una ficha que los estudiantes deben rellenar 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 de los egresados en 2018-19 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 hecho, en la encuesta a los egresados en 2017-19 se pregunta por la gestión realizada desde el COIE de la UCM y, si bien la media obtenida es de 6 puntos, un 25% de los encuestados otorgan una puntuación de cero. 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, acuerdos bilaterales que han sido renovados a lo largo del año 2020. 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 (2021-2027) 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 movidades internacionales salientes/entrantes del Grado en Farmacia durante los últimos cursos académicos, objeto de seguimiento en el presente informe:

<b>Estudiantes Movilidad Saliente /Outgoing Mobility</b>	<b>1º curso de seguimiento 2014-15</b>	<b>2º curso de seguimiento 2015-16</b>	<b>3º curso de seguimiento 2016-17</b>	<b>4º curso de seguimiento 2017-18</b>	<b>5º curso de seguimiento 2018-19</b>	<b>6º curso de seguimiento 2019-20</b>
ERASMUS + ESTUDIOS (Países Asociados)	60	106	94	71	88	77
ERASMUS + PRÁCTICAS (Países Asociados)	21	26	18	17	14	8
Convenios Estudiantes - Programa U. California	2	0	1	0	-	0
Convenio Internacional	6	1	1	1	0	1
PROGRAMA EPLUS INTERACIONAL-K107	0	0	0	1	-	0
<b>Total, estudiantes Movilidad Saliente / Outgoing Mobility</b>	<b>89</b>	<b>133</b>	<b>114</b>	<b>90</b>	<b>102</b>	<b>86</b>
<b>Estudiantes Movilidad Entrante /Incoming Mobility</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>43</b>

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:

<b>Programa de movilidad SICUE</b>	<b>1º curso de seguimiento 2014-15</b>	<b>2º curso de seguimiento 2015-16</b>	<b>3º curso de seguimiento 2016-17</b>	<b>4º curso de seguimiento 2017-18</b>	<b>5º curso de seguimiento 2018-19</b>	<b>6º curso de seguimiento 2019-20</b>
Estudiantes Movilidad Saliente SICUE	4	7	5	3	4	10
Estudiantes Movilidad Entrante SICUE	6	12	13	14	10	10

**Incidencia de la pandemia por la COVID19 en la movilidad durante el curso 2019-20.** Cabe destacar el esfuerzo realizado por todas las instituciones socias para garantizar la continuidad de los estudios de todos los estudiantes en movilidad. Como consecuencia de las distintas acciones llevadas a cabo, sólo 3 de los alumnos de Farmacia en movilidad renunciaron a la beca en marzo 2020 y solicitaron el regreso anticipado y la continuidad de sus estudios en la UCM. Además, el 100% de las universidades socias proporcionaron material online y clases virtuales a los alumnos para que estos no tuvieran que interrumpir sus estudios. Así el 100% de los alumnos

en movilidad pudo terminar los estudios que tenía previstos en sus acuerdos de aprendizaje. Además, se dio a los alumnos la posibilidad de retornar a sus hogares y continuar sus estudios desde allí. El resultado fue que el 38% de los alumnos permaneció en sus universidades de destino y el 62% volvió a España a continuar sus estudios. En cuanto a la forma de evaluación establecida por las universidades socias, el 82,2% estableció sistemas de evaluación online, el 5.5% presencial y el 8,3% estableció una forma de evaluación mixta. Se establecieron además sistemas de solicitud de reembolso de gastos sobrevenidos a causa de la pandemia y se mantuvo contacto estrecho con todos los alumnos para garantizar que todas sus necesidades estaban cubiertas.

La Facultad cuenta con una **COMISIÓN DE MOVILIDAD**, constituida por la Decana, Vicedecana de RR. Internacionales e Investigación 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 93 % de los alumnos finalizó con éxito todos los componentes educativos del programa de estudios. El 64 % modificó su LA desde la Institución de destino. La oferta académica es el principal criterio tenido en cuenta para elegir el destino y el 99 % 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 y el 100% de los alumnos recomendarían la experiencia. 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 19-20 ha sido de 6 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 80-100 alumnos, y los entrantes en torno a 50, cifra elevada si consideramos que todas las enseñanzas se imparten en español. El hecho de que 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. Este hecho se refleja en el indicador IUCM-29) con valores de 8,4.

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. Estas fortalezas son especialmente destacables considerando la crisis COVID19, cuyas devastadoras consecuencias han afectado especialmente a todas las actividades de movilidad.

**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 de más del 40% en el curso 2019-20 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	6º curso de seguimiento 2019-20
<b>Nº de estudiantes matriculados</b>	<b>ND</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>47</b>

Se ha seguido con el programa de captación de nuevas empresas y laboratorios tanto del ámbito público como privado. Ello nos ha permitido incorporar destinos para nuestros alumnos como el servicio de SAMUR del Ayuntamiento de Madrid, el Laboratorio Central de Veterinaria del Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación, el CIEMAT (Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas), Curium Pharma Spain S.A., BTSA-Biotecnologías Aplicadas S.A. o la empresa Alga Energy. Al mismo tiempo se ha seguido contando con la colaboración de diversos grupos de investigación de la Facultad de Farmacia de la UCM, del Hospital Ramón y Cajal de Madrid y del Instituto de Investigación Sanitaria Princesa, 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.

Como en cursos anteriores, la prioridad de elección de los estudiantes se realizó 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.

Los alumnos que se encontraban matriculados en el grupo B (segundo semestre) se vieron afectados por las medidas adoptadas tras la declaración del estado de alarma en marzo de 2020.

En línea con las recomendaciones de la Comunidad de Madrid, se redujeron un 50% las horas de prácticas establecidas como imprescindibles para la superación de la asignatura. En todos los casos, bien porque ya se había alcanzado esta cifra o bien porque se completó con trabajo online, todos los alumnos pudieron obtener su calificación. Únicamente una alumna no pudo realizar las prácticas en la empresa prevista y las realizó abordando un proyecto de investigación de forma online tutorizado por uno de los coordinadores de la asignatura.

Las prácticas siguen teniendo una buena acogida tal y como se refleja en el elevado número de solicitudes que ha habido el curso siguiente, muy superior al de plazas ofertadas.

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** que indican que los estudiantes encuestados otorgan un elevado valor formativo a las prácticas realizadas, con un valor medio de satisfacción en este punto de 7,25%, incluso teniendo en cuenta las dificultades surgidas en el curso 2019-20.

#### **Análisis de las fortalezas:**

- El grado de satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas externas es muy elevado. Las encuestas de satisfacción revelan que un 75% de los encuestados otorgan una nota superior a 7 sobre 10.
- 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.
- Se ha mantenido la certificación ISO-9001:2015 mediante auditorías interna y externa en el curso 2019-20, para la gestión, entre otras actividades, de las Prácticas Tuteladas, lo que 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:**

- En las encuestas de satisfacción de estudiantes de Grado en Farmacia y en lo referente a prácticas externas, se detecta un elevado porcentaje de encuestados que otorgan una calificación baja en la gestión de las prácticas externas desde la facultad. Este hecho puede estar relacionado con todas las dificultades surgidas en este año debido a la crisis COVID19, aunque debe vigilarse la evolución de este punto en años sucesivos. Como acción de mejora, se prevé analizar de manera individualizada el grado de satisfacción de los alumnos que realicen esta actividad en los próximos años, implantando un sistema de encuestas interno.
- 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.**

Con fecha 7 de mayo de 2019 se recibe de la Fundación para el Conocimiento Madri+d el informe favorable de Evaluación de la Solicitud de Re-verificación del Título, correspondiente a una propuesta de modificación del plan de estudios de Grado en Farmacia. Dicha propuesta de modificación se realizó desde la Facultad de Farmacia, con el fin de optimizar los calendarios docentes y la distribución temporal de las asignaturas de mayor duración, así como para actualizar algunos aspectos recogidos en la memoria de verificación original como la adaptación a la nueva normativa de transferencia y reconocimiento de créditos aprobada en 2016, y la modificación de algunas competencias específicas que se traducen en la modificación de algunas asignaturas del plan de estudios. Dicho informe favorable no contenía recomendación alguna, limitándose a dar una respuesta favorable a nuestra solicitud.

**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 2018-19 del Grado en Farmacia, de 3 de febrero de 2020, 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:

---

#### INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

Punto 1: la página Web del Título ofrece información sobre el Título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante.

*CUMPLE - Se recomienda publicar el CV abreviado del profesorado que imparte el título.*

à Se estudia como acción de mejora, diseñar un modelo de ficha curricular abreviada para que sea rellenada por todo el profesorado y publicada en la web del centro.

---

#### ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

Punto 5.1: indicadores de resultado académicos y análisis de los mismos

*Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad. Se utilizan los indicadores cuantitativos para analizar suficientemente el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje. En el caso de los dobles grados, se ha realizado el análisis comparativo del comportamiento de los grados simples.*

*CUMPLE PARCIALMENTE - Se recomienda realizar una comparativa de los indicadores con el doble grado.*

à Se han incluido en el apartado 5.1 de la presente memoria, los valores correspondientes de los indicadores disponibles para el doble grado en los dos últimos años, realizándose un análisis de los mismos. Además, la información correspondiente al doble grado ha sido ya integrada en

todos los aspectos tratados en la memoria de seguimiento, considerando que este doble grado ya lleva tres cursos académicos implantado.

---

#### ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

##### Punto 6: Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento o 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, para la mejora de la propuesta realizada.*

*NO CUMPLE - Se recomienda indicar la modificación realizada al Informe de verificación.*

à No se hizo referencia en la memoria 2018-19 al informe favorable a la solicitud de modificación del plan de estudios, ya que se consideró que afectaba al curso 2019-20 y no contenía recomendaciones. Sin embargo, esta información se ha incluido en la presente memoria en el punto 6.1. La modificación aprobada en el plan de estudios que ha entrado en vigor en el curso 2019-20 se detalla asimismo en el punto 7.

---

##### 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 2018-2019 y las acciones emprendidas:

- **MEDIDA PROPUESTA:** programación de reuniones periódicas de la Comisión Permanente de la Comisión de calidad con el fin de agilizar la respuesta del SGIC ante los problemas que vayan surgiendo
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** en marzo de 2020 estaba prevista la reunión de la Comisión de Calidad para definir entre otros asuntos esta planificación. Esto se vio interrumpido por la suspensión de actividades presenciales por la crisis COVID19, creándose una situación excepcional en la que fue necesario tomar decisiones de urgencia, en coordinación con la Comisión Académica. Debido a la magnitud de los problemas que iban surgiendo, se optó por pasar a un modo de trabajo según el cual, todas las quejas y problemas recibidos se iban resolviendo sin demora, poniéndolos inmediatamente en conocimiento de las personas implicadas, como la Gerente del Centro, coordinadores de asignaturas, Decana, etc. La Comisión de Calidad ha ido tratando estos problemas en su conjunto y tuvo que implantar medidas como la creación y aprobación de la Adenda a la Titulación para el curso 2020-21.
- Se prevé, como acción de mejora, implantar un sistema de reuniones on-line de la Comisión Permanente de Calidad con un calendario de reuniones previamente establecido.
  
- **MEDIDA PROPUESTA:** potenciar y formalizar el sistema de recopilación de información y de reflexión sobre los indicadores académicos de las diferentes asignaturas por parte de los coordinadores y profesorado responsable. Creación de un sistema documental de seguimiento.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** tomando como base el sistema de reuniones por curso con los coordinadores de las asignaturas creado en años anteriores, se ha creado un sistema de reuniones on-line en los que se exponen los resultados académicos comparados y se insta a los profesores responsables a que realicen una reunión interna de coordinación y respondan a un formulario on-line con las reflexiones pertinentes. Además, se ha creado un sistema de actas de las reuniones que incluye todos los gráficos y datos expuestos a los coordinadores de asignaturas. Esta acción ha supuesto una agilización del sistema de recopilación de información y ha sido muy bien acogida por todo el profesorado.
- **MEDIDA PROPUESTA:** realizar sesiones informativas al profesorado sobre el programa DOCENTIA-UCM, para mejorar la adherencia de los nuevos profesores al programa de

evaluación, así como el proceso de reflexión personal, elaboración de autoinformes cuali- y cuantitativo, etc.

- ACCIÓN EMPRENDIDA: en la primera mitad del curso 2019-20 se realizó una sesión informativa sobre el programa DOCENTIA al que asistieron varios profesores a los que se resolvieron sus dudas. Se ha observado que esto ha redundado en una mejora en el grado de conocimiento del programa, si bien se ha visto en los resultados de la última evaluación que algunos profesores podrían haber obtenido una valoración trianual mejor si hubiesen realizado el auto-informe cualitativo de manera correcta.
- Se pretende, por tanto, como acción de mejora, realizar de nuevo estas jornadas informativas en la modalidad on-line y con la colaboración de la Oficina para la Calidad UCM.
  
- **MEDIDA PROPUESTA:** potenciar entre el alumnado el uso del buzón de quejas y sugerencias.
- ACCIÓN EMPRENDIDA: se publicó un enlace al buzón electrónico desde distintos puntos de la web del centro. Además, con el sistema de respuesta rápida implantado ante la crisis COVID19, los estudiantes percibieron que sus quejas eran rápidamente atendidas, lo que redundó en que se usara preferentemente este canal de comunicación para expresar cualquier queja o sugerencia. Además, en la base de datos electrónica que registra automáticamente las entradas en el buzón, se han integrado aquellas quejas o sugerencias enviadas desde el buzón UCM de quejas de carácter administrativo, así como mensajes con quejas enviados directamente a Decanato.
  
- 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.
- **MEDIDA PROPUESTA:** seguimiento del grado de dificultad de los distintos cursos analizando la influencia de las modificaciones del plan de estudios que han entrado en vigor en el curso 2019-20, en especial el hecho de que las asignaturas troncales y obligatorias de 9 créditos han pasado a impartirse en dos semestres en lugar de concentradas en medio curso como hasta ahora.
- ACCIÓN EMPRENDIDA: se ha realizado un estudio en este sentido, expuesto a los coordinadores de las distintas asignaturas dentro del programa de reuniones por cursos. En general, se ha observado que en 2019-2020 se ha producido una ligera disminución de la tasa de abandono con respecto al curso anterior. La evolución de este y otros indicadores en los próximos años nos informarán de la eficacia del cambio de plan de estudios, ya que este curso ha sido completamente anómalo por la crisis desatada por lo que los resultados deben ser considerados con cautela.
  
- **MEDIDA PROPUESTA:** 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. Actualización del plan de evacuación de las instalaciones, recordando a los diferentes departamentos y secciones los responsables en caso de emergencia y los protocolos de evacuación.
- ACCIÓN EMPRENDIDA: la crisis sanitaria supuso una dificultad en la actualización de los planes de evacuación y diversas circunstancias hicieron que se paralizase el plan de construcción de medidas de seguridad como escaleras de incendios. De todos modos, sí se ha establecido y ejecutado un plan de revisión de las campanas extractoras de los laboratorios de prácticas en la primera mitad del curso 2019-2020. Además, la crisis sanitaria ha hecho que se establezcan protocolos de seguridad en el centro y concretamente en los laboratorios, a través de una COMISIÓN COVID y un ESPACIO DE COORDINACIÓN COVID. Estos protocolos están disponibles

en la web del centro (<https://farmacia.ucm.es/espacio-de-coordinacion-covid-en-la-facultad>). Las nuevas prioridades en cuanto a ventilación de espacios han hecho que adquieran equipos de medición de CO<sub>2</sub> para asegurar la correcta ventilación de las distintas zonas.

- 
- **MEDIDA PROPUESTA:** Diseño e implantación de un sistema de encuestas específico para recabar la opinión y el grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios del Centro para completar la cobertura del sistema de recopilación de información del SGIC.
- ACCIÓN EMPRENDIDA: esta acción estaba prevista para la segunda mitad del curso 2019-20 y quedó aplazada al próximo curso por el estallido de la crisis sanitaria que obligó a centrar todos los recursos en otras prioridades urgentes.
- Se pretende, como acción de mejora, diseñar e implantar un sistema de encuestas de satisfacción específicas para el Personal de Administración y Servicios del Centro con el fin de completar la cobertura del sistema de recopilación de información del SGIC.
  
- **MEDIDA PROPUESTA:** potenciación del Programa de Mentorías y sobre la figura del Tutor de Grado, con el fin de mejorar el grado de satisfacción sobre los servicios de atención a los estudiantes.
- ACCIÓN EMPRENDIDA: se ha reforzado el uso de comunicaciones a través de la Delegación de alumnos y en las reuniones de bienvenida a los nuevos estudiantes de Grado y de Doble Grado sobre estos aspectos.

**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 reforzó con la implantación de un sistema interno de encuestas de satisfacción dirigidas al PDI. Se pretende en el curso 2020-21 extender este sistema al PAS con la creación de encuestas específicas para ese colectivo en nuestro centro.

A partir de la certificación a norma ISO 9001 de la gestión del TFG y de las Prácticas Tuteladas, se implantó un sistema de encuestas de satisfacción a estudiantes, con la creación de indicadores específicos que permiten analizar la evolución de dicho grado de satisfacción. En el curso 2019-20, aprovechando los nuevos sistemas de trabajo exigidos por la pandemia como una posible oportunidad de mejora, se ha cambiado el formato de estas encuestas, pasando a un formato on-line de recogida automática de datos. Se está percibiendo una agilización y un enriquecimiento del sistema de recopilación de información del SGIC.

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

à JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE LA MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS: el análisis de los resultados académicos por parte del SGIC conlleva un proceso de reflexión continuo en la búsqueda de puntos débiles y posibles acciones de mejora. En este sentido, se ha detectado en los últimos años que era necesario adecuar algunos contenidos del plan de estudios, reforzando los conocimientos del Graduado en Farmacia en aspectos como anatomía o fisiología entre otros. Además, se ha observado que la estructura del plan de estudios de 2011 que dividía cada curso en dos semestres separados, hacía que las asignaturas de mayor duración tuviesen que impartirse de manera comprimida en un solo semestre, con el problema adicional de tener que programar exámenes parciales en la mitad de cada semestre, lo que provocaba un parón en las actividades académicas, además de una falta de asistencia a clase de numerosos estudiantes. Estos problemas han sido evidenciados a lo largo de numerosas reuniones de coordinación del Grado en Farmacia.

à COMUNICACIÓN Y APROBACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS: la modificación del plan de estudios de Graduado en Farmacia fue solicitada por la Facultad de Farmacia, previa aprobación en la Junta de Facultad de 27 de noviembre de 2018. Remitida desde el Consejo de Universidades a la Fundación Para el Conocimiento Madri+D, dicho organismo emitió un informe provisional solicitando aclaraciones y las alegaciones al mismo fueron aprobadas en la Junta de Facultad de 5 de marzo de 2019 y remitidas de nuevo para su consideración.

Con fecha 7 de mayo de 2019, la Fundación Para el Conocimiento Madri+D emite el informe positivo de evaluación sobre la propuesta de modificación de plan de estudios. Tras esta aprobación se publica la Resolución de 15 de octubre de 2019, de la Universidad Complutense de Madrid, por la que se publica la modificación del plan de estudios de Graduado en Farmacia. (BOE de 29 de octubre de 2019): <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-15510>

### **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
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<p>El SGIC está correctamente implantado y se articula a través de la Comisión de Calidad de 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 renovado y mantenido la <b>Certificación ISO-9001:2015</b> a la gestión de dos actividades del Grado en Farmacia: TFG y Prácticas Tuteladas, obtenida en el curso anterior. 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. El sistema se ha mostrado especialmente eficaz en la detección y resolución de problemas en los momentos más complicados de la crisis COVID19</p>	<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>	<p>à Mantenimiento y renovación de la certificación a <b>norma ISO 9001:2015</b>, con el mantenimiento y actualización de un <u>sistema de gestión documental certificado</u>, incluyendo <b>Política de Calidad</b> y <b>Manual de Gestión</b>, así como protocolos de actuación que abarcan distintas actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Documentación y Registro</b></li> <li>- <b>Procedimiento de Mejora</b>, incluyendo análisis de Riesgos y Oportunidades, Revisión por Dirección, Auditoría Interna y Acciones Correctoras</li> <li>- Satisfacción de partes interesadas.</li> <li>- Procedimientos de re-incorporación y seguridad a raíz de la crisis COVID19, adaptados al sistema de gestión documental creado</li> </ul> <p>à Creación de un sistema de recopilación de información usando plataformas on-line para recabar el grado de satisfacción de distintos estamentos, adaptando a formato on-line las encuestas de alumnos de TFG y PT. Una vez diseñada e implantada el sistema de encuesta para el PDI, se pretende ampliar el alcance del sistema al PAS.</p>
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	<p>Considerando la magnitud de la crisis sanitaria desencadenada en el curso 2019-20, los mecanismos de coordinación docente han mostrado una notable agilización para la resolución de las situaciones que han ido surgiendo.</p> <p>El análisis de los resultados académicos del curso 2019-20 nos confirma que, ante la crisis desatada en el segundo semestre del curso anterior, las medidas de coordinación adoptadas han permitido concluir el curso con unos indicadores muy similares a los cursos anteriores, a pesar de la gravedad de la situación que obligó a pasar de un modelo docente presencial</p>	<p>Ver apartado 2.</p>	<p>à Con el fin de armonizar todos los protocolos de seguridad en aulas y laboratorios y velar por la situación sanitaria, se ha creado un ESPACIO DE COORDINACIÓN COVID que trabaja en contacto continuo con el resto de mecanismos de coordinación del Grado y Doble Grado.</p> <p>à Se mantiene el sistema de reuniones de coordinación docente, agilizándolo mediante reuniones en remoto para el análisis de indicadores por asignaturas, curso y/o semestre. Se ha informatizado el sistema de recogida de información desde los coordinadores de asignaturas, lo que facilitará el análisis</p>

	a uno no presencial, paliando de manera eficaz los efectos de la crisis.		interanual y permitirá recopilar las posibles propuestas de mejora de los profesores responsables de cada asignatura. à 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 estudiantes egresados. Como se ha descrito anteriormente, se pretende reforzar el seguimiento de los egresados utilizando redes sociales profesionales como LinkedIn.
<b>Personal académico</b>	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.  La participación del profesorado en el programa de evaluación de la calidad docente DOCENTIA, es muy elevada, tanto en Grado como en Doble Grado, con un sensible incremento en las tasas de participación y evaluación.	Ver apartado 3	à Se seguirá promoviendo la contratación de nuevo personal académico en las diferentes áreas y departamentos implicados en la docencia del grado y doble 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.  à 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 on-line.
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Existe un sistema de quejas y sugerencias basado en un buzón electrónico cuya información queda recogida y analizada dentro del MANUAL DE GESTIÓN adaptado a norma ISO 9001:2015.  El sistema ha demostrado funcionar de manera ágil y eficaz en la detección de problemas y en la búsqueda de soluciones, así como en la prestación de ayuda. Esta fortaleza del sistema se ha hecho patente muy especialmente en la segunda mitad del curso ante las dificultades surgidas por la crisis COVID 19.  Las encuestas revelan que el grado de conocimiento de este sistema entre los estudiantes ha mejorado y es cada vez mayor.	Ver apartado 4	à Se seguirá 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. Además, se mantendrá integrada la información de quejas o sugerencias que lleguen desde otros canales como el Buzón de Quejas de Carácter Administrativo de la UCM.

<p><b>Indicadores de resultados</b></p>	<p>Adecuado rendimiento de los estudiantes asociado a un grado de dificultad y de ajuste consistentes, tanto para el <u>Grado en Farmacia</u> como para el <u>Doble Grado</u>, con tasas de rendimiento (ICM-4) y de eficiencia de los egresados (ICM-7) muy positivas y siempre superiores al 80% propuesto en la memoria de verificación aprobada por la ANECA.</p> <p>Tendencia creciente de la Tasa de Graduación (ICM-8): el % de estudiantes que concluye los estudios en el tiempo marcado es adecuado.</p> <p>Evolución comparada de tasa de éxito (IUCM-1), siempre en torno al 90% , tasa de adecuación (IUCM-4), en torno a un 60% y tasa de evaluación (IUCM-16), con valores ligeramente superiores al 90%: se constata que el grado de dificultad del Grado en Farmacia es adecuado y que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación están siendo eficaces. <b>Las medidas emprendidas para finalizar el curso en plena crisis COVID19 han sido eficaces, consiguiendo completar el curso académico con resultados positivos y muy similares a los de los cursos anteriores.</b></p>	<p>Ver apartado 5.1</p>	<p>à Se seguirá 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.</p> <p>à A sugerencia de los coordinadores de las asignaturas, se pretende desglosar el análisis de resultados por convocatorias para analizar el impacto de la crisis COVID19 en el curso.</p> <p>à Se pretende realizar un análisis del impacto de la implantación del nuevo plan de estudios, comparando especialmente los resultados de las asignaturas de mayor duración que han pasado a impartirse en un curso completo, con respecto a años anteriores. Se prevé que estas medidas redunden en un mantenimiento e incluso mejoría de los indicadores obtenidos.</p>
<p><b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b></p>	<p>Elevado grado de satisfacción del profesorado (IUCM-14) y del PAS (IUCM-15). Además, comparando la evolución interanual, se observa que ambos indicadores se mantienen o aumentan, lo que tiene un especial significado considerando las circunstancias excepcionales del curso 2019-20.</p> <p>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.</p> <p>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. Dicha certificación ha sido mantenida y renovada en el curso 2019-20.</p>	<p>Ver apartado 5.2</p>	<p>à Se seguirá 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.</p> <p>à Se ha aprovechado el formulario mencionado en apartados anteriores que deben enviar los coordinadores cuando realizan la reunión interna de reflexión sobre los resultados de sus asignaturas, para incluir preguntas relacionadas con el alcance de la crisis COVID19 a los profesores implicados en cada materia de forma concreta. Se continuará con esta política en sucesivos cursos para incorporar preguntas referentes a otros aspectos que vayan considerándose relevantes.</p> <p>à Se pretende ampliar el alcance del sistema de encuestas interno al PAS del centro.</p>

<p><b>Inserción laboral</b></p>	<p>Elevado grado de satisfacción de los alumnos egresados (IUCM-27: 7,17). En general, se observa una alta valoración de las prácticas de la titulación y en concreto de las prácticas externas y tuteladas.</p> <p>Se registran excelentes valores de tasa de inserción laboral (IUCM-30: 92,9%) y de adecuación de la inserción laboral (IUCM-31: 8,71). En datos recabados en el año anterior se confirma que el período medio para encontrar trabajo oscila entre 2 y 3 meses. Esto nos indica que la formación recibida por nuestros estudiantes les permite insertarse eficazmente en el mundo laboral.</p> <p>Existe 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>	<p>Ver apartado 5.3</p>	<p>à Se seguirá potenciando el componente práctico de nuestra titulación, tanto en el grado como en el doble grado. De hecho, en la reincorporación al curso 2020-21, a pesar de seguir con la crisis sanitaria provocada por la pandemia, se ha priorizado que todas las prácticas se realicen de manera presencial y se han mantenido del mismo modo tanto prácticas externas como prácticas tuteladas.</p> <p>à En la actualidad, sigue en proyecto utilizar las redes sociales como LinkedIn, orientadas hacia un perfil profesional, para facilitar el seguimiento de egresados y su evolución profesional.</p>
<p><b>Programas de movilidad</b></p>	<p>A pesar de la crisis COVID19 que ha afectado de modo especial a las actividades relacionadas con la movilidad, se mantiene un elevado número de estudiantes de Grado en Farmacia que participan en actividades de este tipo, con un elevado porcentaje que han completado sus actividades inicialmente proyectadas gracias a las herramientas de docencia y evaluación on-line. Esto supone una muestra de robustez del sistema de movilidad.</p> <p>El grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en acciones de movilidad, así como de la formación recibida es muy elevado (IUCM-29: 8,4).</p> <p>Estos datos constituyen una fortaleza de la titulación en lo relacionado con su proyección internacional.</p>	<p>Ver apartado 5.4</p>	<p>à Se seguirán 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. El establecimiento de protocolos de movilidad seguros incentivará a mantener la movilidad de estudiantes y profesores a pesar de la crisis sanitaria.</p> <p>à Se pretende seguir potenciando la página web en inglés para mantener o incluso mejorar las cifras de alumnos entrantes.</p>

<p><b>Prácticas externas</b></p>	<p>Elevado grado de satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas externas con valoraciones mayoritarias superiores a 7.</p> <p>La asignatura obligatoria “Prácticas Tuteladas”, constituye una importante fortaleza del Grado y del Doble Grado por sus contenidos mixtos Oficina de Farmacia y Servicio de Farmacia de Hospital, siendo capaces de absorber un elevado número de alumnos cada año.</p> <p>La crisis COVID19 ha constituido una amenaza para el desarrollo de las prácticas en la segunda mitad del curso. Las acciones emprendidas han demostrado su eficacia para salvar la situación con la creación de talleres on-line de forma ágil y eficaz, lo que constituye una fortaleza relacionada con la robustez del sistema de prácticas tuteladas.</p> <p>Se ha mantenido la certificación ISO-9001:2015 mediante auditorías interna y externa en el curso 2019-20, para la gestión, entre otras actividades, de las Prácticas Tuteladas. Esta circunstancia supone una fortaleza importante de la titulación.</p> <p>Se ha registrado un número creciente de estudiantes participantes en las prácticas externas y de convenios establecidos.</p>	<p>Ver apartado 5.5</p>	<p>à Se seguirá incidiendo en la difusión de la información relacionada con las prácticas externas, mediante la realización de sesiones informativas a estudiantes de los últimos cursos, que está demostrando una gran efectividad.</p> <p>à Se mantendrán y ampliarán los convenios con empresas y entidades para enriquecer la oferta de prácticas externas profesionales.</p> <p>à Se mantendrá el sistema de gestión creado para las Prácticas Tuteladas, con miras al mantenimiento y renovación de la certificación ISO 9001:2015.</p> <p>à La crisis sanitaria obligó al desarrollo de nuevas actividades formativas on-line relacionadas con las prácticas tuteladas como talleres formativos, etc. Esto debe percibirse como una oportunidad de mejora. Se aprovechará la experiencia obtenida en el último curso para enriquecer la oferta de talleres on-line, incluso a los estudiantes que desarrollen sus prácticas de manera presencial.</p>
<p><b>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b></p>	<p>En el <b>informe de Renovación de la acreditación de 21 de diciembre de 2016</b> se destacan las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constatación de sistemas de coordinación horizontal y vertical.</li> <li>- 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.</li> <li>- Sistema de información y transparencia adecuado, destacando el uso de pantallas informativas.</li> <li>- Alta valoración de los alumnos hacia el personal docente, así como su cualificación.</li> </ul>	<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> <p>à Se plantea seguir incidiendo en el sistema de información, a través de pantallas informativas, campus virtual o página web.</p> <p>à Se estudia como acción de mejora, diseñar un modelo de ficha curricular abreviada para que sea rellenada por todo el profesorado y publicada en la web del centro.</p> <p>à Se consolidará un protocolo de reuniones con los coordinadores de asignaturas a lo largo de cada curso con actas de las mismas, aprovechando el posterior formulario de reflexión para incluir cuestiones referentes a la satisfacción del profesorado.</p>

	<p>En cuanto al <b>Informe de Seguimiento 2018-19</b> del Grado en Farmacia, de 3 de febrero de 2020. emitido por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM, se expresan como fortalezas los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema eficaz de información de la titulación (página web, etc) con información actualizado</li> <li>- Estructura y funcionamiento correctos del SGIC.</li> <li>- Funcionamiento adecuado de los mecanismos de coordinación docente.</li> <li>- Correcto funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias.</li> <li>- 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.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>à Se pretende implantar un sistema de reuniones on-line de la Comisión Permanente de Calidad con un calendario de reuniones previamente establecido.</li> <li>à 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.</li> <li>à Se pretende, consolidar las jornadas informativas al profesorado sobre el programa DOCENTIA en la modalidad on-line y con la colaboración de la Oficina para la Calidad UCM.</li> <li>à Se pretende seguir mejorando la base de datos de alumnos egresados, explorando la posibilidad de usar redes sociales como LinkedIn que permitirá un seguimiento a medio y largo plazo.</li> <li>à Se seguirá incidiendo en la mejoría de las instalaciones y elementos de seguridad, vigilando especialmente las condiciones de trabajo en aulas y laboratorios ante la pandemia COVID19.</li> </ul> <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 han detectado puntos débiles relevantes en la titulación, ni en el informe de renovación de la acreditación ni en los informes de seguimiento. Las auditorías interna y externa de la gestión de algunas actividades del Grado, no han hallado ninguna disconformidad a la norma ISO9001. No obstante, el SGIC 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. A pesar de que se ha agilizado notablemente la capacidad de respuesta a los problemas planteados a través del canal de quejas y sugerencias, no se ha establecido, tras el estallido de la crisis COVID19 un calendario de reuniones de la Comisión de Calidad.
2. En el análisis de las respuestas dadas por los departamentos, en la mayoría de los casos se reconoce la existencia de grupos discordantes y se aportan cada vez más propuestas de mejora. Sin embargo, existen algunos casos de asignaturas en las que se tiende a justificar los resultados achacándolos a factores externos como la falta de formación previa de los estudiantes, etc. sin aportar medidas para paliar diferencias entre grupos.
3. Se detecta una disminución en el grado de satisfacción general de los estudiantes en 2019-20, lo que puede estar muy relacionado con los problemas surgidos a raíz de la crisis COVID19. Debe vigilarse este aspecto en próximos cursos.
4. Detectado un cierto desconocimiento por una parte del profesorado sobre el funcionamiento del programa DOCENTIA de evaluación de la calidad docente, en especial en lo relacionado con la elaboración de los autoinformes trianuales.
5. Si bien se percibe una sustancial mejoría en el grado de conocimiento de los canales de quejas y sugerencias en los estudiantes de grado y doble grado, se observa que los estudiantes de doble grado incorporados en 2019-20 muestran su desconocimiento sobre su existencia
6. Las tasas de demanda del grado en primera, segunda y sucesivas opciones (IUCM-2 y IUCM-3) han sufrido una ligera disminución con respecto al año anterior, aunque siguen siendo elevadas. No obstante, sí se observa una tendencia decreciente en los últimos años, lo que se refleja también en un porcentaje de cobertura (ICM-3) inferior al 100%. Estos datos, deben alertarnos sobre una posible disminución en la demanda del Grado.
7. Al igual que en cursos anteriores, 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. Este hecho cobra especial relevancia en la situación actual en la que, además, hay que vigilar el cumplimiento de las normas establecidas para evitar contagios.
8. El sistema actual 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. Se hace necesario por tanto ampliar el alcance del sistema de recopilación de información, incluyendo a dicho colectivo.
9. En las encuestas de satisfacción de estudiantes de Grado en Farmacia y en lo referente a prácticas externas, se detecta un elevado porcentaje de encuestados que otorgan una calificación baja en la gestión de la mismas desde la facultad. Esto puede estar relacionado con todas las dificultades surgidas en este año debido a la crisis COVID19, aunque debe vigilarse la evolución de este punto en años sucesivos.

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

Con el fin de mantener las fortalezas del Grado en Farmacia y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, y de soslayar los pequeños puntos débiles encontrados por el SGIC, 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. Establecer un calendario de reuniones on-line de la Comisión de Calidad o de la Comisión Permanente de la misma.
2. Realizar un análisis por parte de la Comisión de Calidad de las opiniones y sugerencias recogidas en el formulario electrónico de recopilación de información sobre los indicadores de asignaturas, remitiendo a dicha comisión las actas de las reuniones informativas, así como una copia de los comentarios enviados por los profesores responsables para su estudio.
3. Con el fin de vigilar la disminución del grado de satisfacción general de los estudiantes en el curso 2019-20, se realizará un seguimiento de los resultados conjuntos del buzón de quejas y sugerencias y de las encuestas de satisfacción de estudiantes en actividades como TFG, Prácticas Tuteladas o Prácticas Externas, con el fin de detectar problemas comunes.
4. Como acción de mejora, desde el año 2019-20 se está organizando desde Decanato una sesión informativa sobre el programa DOCENTIA-UCM. En el curso 2020-21 se repetirá de nuevo en la modalidad on-line y haciendo especial hincapié en cómo hacer el análisis de los resultados y el autoinforme cualitativo, con lo que se espera que mejoren aún más los resultados del programa de evaluación trianual.
5. Con el fin de mejorar el grado de conocimiento de los estudiantes de nuevo ingreso en el Grado y en el Doble Grado sobre el canal de quejas y sugerencias, se incluirá esta información en la reunión inicial de bienvenida que se celebra con los estudiantes de nuevo ingreso cada año, incluyendo además un pequeño tutorial sobre el manejo de la página web de la UCM y de la Facultad de Farmacia.
6. Con el fin de prevenir una posible caída de las tasas de demanda del Grado en Farmacia (IUCM-2 y IUCM-3), se mantendrán contactos con los Vicerrectorados de Estudiantes y de Estudios con el fin de mejorar las estrategias de captación de nuevos alumnos y revisar la información proporcionada sobre la titulación, a través de los dípticos de información general o la web del centro, por ejemplo, publicando datos sobre los buenos índices de empleabilidad de la titulación.
7. 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. Mantenimiento y actualización de protocolos de seguridad COVID (ventilación de espacios, normas en laboratorios de prácticas, normas de seguridad para el personal, etc.). Se pretende actualizar en lo posible 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, así como incidir en el requerimiento realizado desde nuestro centro a los servicios centrales de la universidad de instalar elementos de seguridad imprescindibles como escaleras de incendios en el edificio Antonio Doadrio.
8. Ampliar la cobertura del sistema interno de encuestas de satisfacción, diseñando y lanzando una encuesta específica para el Personal de Administración y Servicios del Centro. Se prevé que esta medida completará la cobertura del sistema de recopilación de información del SGIC y es una medida que no pudo llegar a implantarse en el curso 2019-20 debido a los problemas surgidos por la crisis sanitaria.

9. Con el fin de vigilar el grado de satisfacción de los estudiantes de prácticas externas en temas como la gestión de las mismas desde el centro, se implantará un sistema de encuestas interno específicamente dirigido a los alumnos que realicen esta actividad en los próximos años, implantando un sistema de encuestas interno.
10. Con el fin de completar la información de la titulación en la página web del centro y a sugerencia de la Oficina para la calidad, se estudiará el diseño e implantación de un modelo de ficha curricular reducida para que se publique el currículo abreviado del profesorado que interviene en la titulación.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	Escasa implicación de la Comisión de Calidad en el tratamiento de problemas registrados	Escaso número de reuniones de la Comisión de Calidad y de la Comisión Permanente de la misma	Proponer e implantar un calendario de reuniones on-line	Número de reuniones por curso	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2020-21	En proceso
<b>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</b>	Para algunas asignaturas, se observa una cierta reiteración en la falta de homogeneidad del rendimiento académico de los estudiantes entre distintos grupos.	Se percibe baja prioridad desde algunos coordinadores para paliar faltas de homogeneidad, no prestando mayor atención al posible problema planteado	Generación de informes pormenorizados por asignatura incluyendo los resultados de los indicadores (Tasa de Rendimiento, Tasa de Éxito, Tasa de No Presentados) y los comentarios y propuestas de los coordinadores, para ser posteriormente estudiados en la Comisión de Calidad	Coeficiente de Variación de la TE entre grupos Coeficiente de Variación de la TR entre grupos Coeficiente de Variación de las Calificaciones medias entre grupos	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2020-21	Realizado
<b>Personal Académico</b>	Tasas de evaluaciones y evaluaciones positivas en DOCENTIA mejorable.	Detectado cierto grado de desinformación sobre el programa especialmente entre los nuevos profesores.	Celebración de Jornada informativa on-line en el Centro	IUCM-7 IUCM-8	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2020-21	En proceso
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>	Escaso conocimiento del Canal de Quejas y Sugerencias por los estudiantes de primer año de Doble Grado	Desinformación de los alumnos de nuevo ingreso en este aspecto por su posible falta de interés en revisar la información que se les proporciona en las pantallas del centro o en la página web.	Tutorial informativo del manejo de la web del centro en la jornada de bienvenida, haciendo hincapié, entre otros temas, al buzón de quejas y sugerencias y su funcionamiento.	Porcentaje de estudiantes que declaran conocer los canales de quejas y sugerencias en las encuestas de satisfacción de estudiantes	Vicedecanato de Estudiantes	Curso 2020-21	En proceso

<b>Indicadores de resultados</b>	Tasas de demanda del Grado elevadas pero con tendencia decreciente.	Estrategias de captación mejorables desde la UCM. Información de la titulación escasa o poco atractiva.	Revisar información para estudiantes de nuevo ingreso (díptico de la titulación, información en la web) incluyendo datos de empleabilidad	IUCM-2 IUCM-3	Vicedecanato de Estudiantes, Prácticas Externas y Extensión Universitaria	Curso 2020-21	En proceso
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	Preocupación de PDI por las condiciones de seguridad de aulas y laboratorios.	Instalaciones muy antiguas, especialmente en el edificio histórico sin elementos de seguridad adecuados.	Implantación de un programa de revisión de campanas extractoras en los laboratorios.	IUCM-14 Satisfacción PDI con condiciones de seguridad (encuesta interna)	Gerencia del Centro Vicedecanato de Estudiantes, Prácticas Externas y Extensión Universitaria	Curso 2020-21	Finalizado
	Preocupación de PDI por las condiciones de seguridad de aulas y laboratorios.	Instalaciones muy antiguas, especialmente en el edificio histórico sin elementos de seguridad adecuados.	Revisión del plan original de instalación de escaleras de incendios y salidas de emergencia.	IUCM-14 Satisfacción PDI con condiciones de seguridad (encuesta interna)	Gerencia del Centro UPRL - UCM	Curso 2020-21	En proceso
	Preocupación de PDI por las condiciones de seguridad de aulas y laboratorios.	Instalaciones muy antiguas, especialmente en el edificio histórico sin elementos de seguridad adecuados.	Actualización del plan de evacuación de las instalaciones.	IUCM-14 Satisfacción PDI con condiciones de seguridad (encuesta interna)	Gerencia del Centro	Curso 2020-21	En proceso
	El sistema interno de encuestas de satisfacción del Centro no alcanza al PAS.	En el curso 2019-20, no hubo tiempo para implantar el sistema de encuestas completo para el PAS, debido a la situación sanitaria	Ampliación de la cobertura del sistema de recogida de información, diseñando e implantando un sistema de encuestas específico para el PAS del centro.	IUCM-15 Indicadores propios de satisfacción del PAS (encuesta interna)	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2020-21	En proceso
	Disminución del nivel de satisfacción general de los estudiantes con el título	Probablemente debido a los problemas surgidos por la crisis COVID19	Vigilar estos resultados y su evolución, así como realizar un análisis continuo de las quejas y sugerencias recibidas	IUCM-13 Indicadores propios de satisfacción de estudiantes (encuestas internas de TFG, PT, Prácticas externas)	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2020-21	En proceso

<b>Inserción laboral</b>	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, Prácticas Externas y Extensión Universitaria	Curso 2020-21	En proceso
<b>Programas de movilidad</b>	No se detectan puntos débiles en este punto.	-	-	-	-	-	-
<b>Prácticas externas</b>	Elevado % de encuestados que otorgan baja calificación en la gestión del Centro de las PE.	Probablemente debido a los problemas surgidos por la crisis COVID19.	Implantación de un sistema de encuestas específico para PE.	Indicadores de satisfacción en encuestas de PE-	Vicedecanato de Estudiantes, Prácticas Externas y Extensión Universitaria	Curso 2020-21	En proceso
<b>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>	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 2018-19 del Grado en Farmacia, de 3 de febrero de 2020.	-	-	-	-	-	-

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD EL DÍA 10 DE DICIEMBRE DE 2020