



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2501382	GRADO EN FARMACIA

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE FARMACIA

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

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

INDICE

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO</u>	4
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	4
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	10
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	15
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	19
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	22
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.</u>	42
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	46
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO</u>	47
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	53

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 y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, 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” → “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.

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. La distribución de miembros de la Comisión de Calidad es pública y puede encontrarse en la dirección siguiente:

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

A partir de esta página puede accederse a la relación nominal actualizada de los miembros de la Comisión, a través del enlace "ACCESO A LA COMPOSICIÓN NOMINATIVA", o a través del enlace directo siguiente:

URL: <https://farmacia.ucm.es/composicion-comisiones-delegadas-de-junta>

Como puede observarse, se han producido cambios desde la última Memoria de Seguimiento, debido a la renovación de la Junta de Facultad en abril de 2022. Además, y como ya se indicó en dicha Memoria, se incorpora como invitada a todas las reuniones de la Comisión de Calidad la Profesora D^a Concepción Civera como Coordinadora del Grado en Farmacia, por acuerdo de 3 de febrero de 2021.

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. Este reglamento es de acceso público a través del siguiente enlace de la web de la Facultad de Farmacia:

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

En la cabecera de dicha página aparecen enlaces a los informes de seguimiento y renovación de acreditación, así como al citado Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad. Las **FUNCIONES A REALIZAR POR LA COMISIÓN DE CALIDAD** están reflejadas en el Título Primero del dicho Reglamento.

Cabe destacar que existe un **SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES**, especificado en el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad y en la página web de la titulación, accediendo al mismo enlace descrito anteriormente, en el apartado C.

El SGIC se apoya en diversos **canales de información** para la detección de posibles problemas o incidencias y su rápida solución o diseño de acciones de mejora:

- Comunicación continua y notificaciones recibidas desde los distintos estamentos (departamentos, unidades docentes, unidades administrativas o de servicios del Centro) o personal implicado en la posible detección de un problema u oportunidad de mejora.
- Entradas registradas en el Buzón de Sugerencias y Quejas de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia.
- Entradas en el Buzón de Sugerencias y Quejas de carácter administrativo de la UCM relativas a nuestra titulación, que son indexadas conjuntamente con las anteriores y reciben el mismo tratamiento.

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, con el fin de agilizar su resolución. Como se indica en la memoria anterior, 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**. Estos mecanismos de recopilación de información, detección de problemas y diseño de acciones correctoras o de mejora, han demostrado su eficacia de manera especial en los cursos más afectados por la crisis originada por la pandemia COVID19 donde se hizo necesario agilizar la búsqueda ágil de soluciones a los problemas que han ido surgiendo en el desarrollo del Grado en Farmacia y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética.

Además, el análisis retrospectivo y comparado de los problemas detectados, soluciones emprendidas y acciones de mejora diseñadas, así como de los resultados obtenidos nos permite evidenciar la eficacia del SGIC en el mantenimiento de la calidad de la enseñanza en el Grado en Farmacia y en el Doble Grado, como se demuestra a través de la evolución de los distintos indicadores que se detallan en los apartados correspondientes de la presente memoria. Por todo ello, debemos seguir fomentando el uso de los canales de información descritos entre todo el personal y estudiantes para mantener e incluso mejorar la agilidad del proceso de toma de decisiones.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

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

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

El Marco estratégico de la docencia de la UCM para el curso 2021-2022 aprobado en junio de 2021 hubo de ser actualizado en Consejo de Gobierno del 28 de septiembre, adaptándolo a la Orden 1126/2021 de 9 de septiembre de la Consejería de Sanidad. Esto supuso empezar el curso en modalidad de docencia no presencial desde la primera semana de septiembre para luego pasar a modalidad presencial a partir del 18 de octubre, lo que supuso una reorganización total de la programación docente y del Marco Estratégico para 2021-2022.

Estas circunstancias han mantenido la necesidad de seguir teniendo un sistema de toma de decisiones ágil, por lo que la Comisión Académica ha tenido que adoptar decisiones de urgencia para adaptar el desarrollo del Grado a cada escenario, siempre de manera coordinada con la Comisión de Calidad. Las actas de dicha comisión son públicas y se encuentran disponibles en la siguiente dirección web:

URL: <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
1-jul-2021	Comis. Académica: Programación docente del Doble Grado y exámenes para Grado y Doble Grado del curso 2021-22	Problema analizado: se describen problemas por la coordinación del Doble Grado desde Medicina que ocasiona retrasos y modificaciones de última hora. Se propone la programación docente para el curso 2021-2022. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se proponen diferentes alternativas como presentar una queja formal para mejorar la coordinación del Doble Grado desde Medicina. - Se aprueba el calendario global de exámenes para el próximo curso.
23-sep-2021	Comis. Académica: plan estratégico y diseño vuelta a la presencialidad curso 2021-22	Problema analizado: actualización del marco estratégico de la UCM para 2021-22 que conlleva la recuperación de la presencialidad total en Grado y Doble Grado. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se diseña nueva Programación Docente de horarios y espacios en función del tamaño de los grupos de cada asignatura. - Se emprende el diseño de un plan de incorporación a la presencialidad de forma gradual en el mes de octubre según lo que se indique desde el Rectorado.
15-nov-2021	Comis. Calidad: seguimiento del plan de mejora. Seguimiento de quejas y sugerencias	Problema analizado: el seguimiento del plan de mejora 2019-20 revela que faltan algunos profesores por enviar los datos para la publicación de su Curriculum vitae. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se acuerda contactar de nuevo con todo el profesorado para que envíen sus datos en caso de no haberlo hecho y se habilita un enlace al formulario de recogida de datos en la página web donde se publican los currícula. Problema analizado: se presenta ante la Comisión para su aprobación la MEMORIA DE SEGUIMIENTO 2020-21 incluyendo el nuevo plan de mejora. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se aprueba con pequeñas modificaciones la Memoria de Seguimiento para que sea elevada a Junta de Facultad. Problema analizado: se informa de las quejas y sugerencias recibidas en el Buzón electrónico de Quejas y Sugerencias desde la última reunión de la misma, así como sobre las soluciones aportadas Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Ante una sugerencia de recuperar la presencialidad en septiembre, se acordó ya informar que dicha presencialidad iba a ser instaurada de nuevo en su totalidad en el mes de octubre de 2021. - Se trasladó a la Biblioteca la posible modificación sugerida de los horarios de apertura.
21-ene-2022	Comis. Académica: elevada transmisión de SARS-COV2 en su nueva variante. Actualización de normas COVID	Problema analizado: se plantea el problema de la elevada transmisión de las nuevas variantes de SARS-COV2, que obliga a tomar medidas preventivas en el centro, con clases y prácticas presenciales. Acciones de mejora y acuerdos adoptados:

		- Se aprueba una nueva distribución de horarios para permitir la limpieza entre turnos, por la actualización de las normas COVID.
10-feb-2022	Comis. Académica: posible modificación del plan de estudios de Grado en Farmacia, por cambio de orden de asignaturas.	Problema analizado: se plantea la posibilidad de cambiar de curso la asignatura de Inmunología ya que se imparte después de Parasitología, que necesita de unos conocimientos previos de Inmunología. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se estudia la posibilidad de cambiar la ubicación temporal de las asignaturas aludidas, pero se decide mantenerlas donde están por falta de acuerdo con otras asignaturas que deberían ser desplazadas.
23-feb-2022	Comis. Calidad: seguimiento del Grado y del Doble Grado	Problema analizado: recibido el Informe Final de Seguimiento 2020-2021 en el que se cumplen todos los requisitos analizados. Se plantea el nuevo plan de mejora y como evoluciona el seguimiento del mismo. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se propone seguir con las medidas adoptadas en el plan de mejora aprobado. Especialmente, se plantea la necesidad de celebrar de nuevo las jornadas de formación en DOCENTIA que se imparten desde el centro. Problema analizado: seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas en el Buzón electrónico de Quejas y Sugerencias desde la última reunión de la misma, así como sobre las soluciones aportadas. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Ante una queja contra una profesora de una asignatura de Doble Grado, se contacta con ella y con la coordinadora para su análisis y resolución. - Ante una queja sobre mantenimiento de distancia en exámenes presenciales en Doble Grado, se decide elevar la propuesta para que, en lo sucesivo, se programen exámenes en aulas de más capacidad que garanticen la distancia entre estudiantes ante la diseminación de la variante omicron.
30-mar-2022	Comis. Académica: Programación docente del Grado y Doble Grado del curso 2022-23	Problema analizado: Se propone un borrador de programación docente para el curso 2022-2023. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se aprueban las programaciones docentes de Grado y Doble Grado, a expensas de las posibles modificaciones que pueda haber debido a las restricciones de número de módulos de estudiantes por laboratorio.
10-may-2022	Comis. Académica: Programación docente del Grado y Doble Grado del curso 2022-23 y calendario de exámenes.	Problema analizado: se plantea la necesidad de introducir cambios en las programaciones aprobadas anteriormente, especialmente en las del Doble Grado para adaptarla a los horarios de Medicina. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Se aprueba la modificación de las planificaciones del Grado y del Doble Grado en cuanto a horarios y distribución de grupos de prácticas, incorporando las propuestas de varios departamentos.
14-jul-2022	Comis. Calidad: funcionamiento de la Comisión de Calidad. Seguimiento del plan de mejora. Seguimiento canales de quejas y sugerencias. Renovación de la certificación ISO 9001:2015	Problema analizado: se plantean cuestiones de funcionamiento como la necesidad de renovar la Comisión Permanente de la Comisión de Calidad y establecer un calendario de reuniones para el curso 2022-23. Acciones de mejora y acuerdos adoptados:

		<p>- Se aprueba la composición de la nueva Comisión Permanente y se establece el calendario de reuniones de la Comisión de Calidad para el próximo curso.</p> <p>Problema analizado: cuestiones suscitadas al analizar el seguimiento del Plan de Mejora aprobado en la memoria de seguimiento 2020-21.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se acuerda continuar con la planificación de charlas formativas sobre el programa DOCENTIA desde la Facultad, por la buena acogida de las ediciones anteriores y los buenos resultados obtenidos. - Se acuerda promover el canal de quejas y sugerencias también entre el PAS del centro, tras el análisis de las encuestas realizadas a este colectivo desde la Facultad. - Se propone potenciar aún más la red de egresados a través de una posible colaboración con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. <p>Problema analizado: seguimiento de las dos quejas recibidas en el Buzón electrónico de Quejas y Sugerencias desde la última reunión de la misma, así como sobre las soluciones aportadas.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la persona que presentó una queja sobre la imposibilidad de presentarse al examen de fin de carrera con una asignatura de cuarto pendiente, se le contesta que es una norma de la UCM que escapa a las competencias del Centro.
--	--	--

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):

- Como en años anteriores, se constata la agilidad del SGIC para la detección de problemas que surgen a lo largo del curso y el diseño e implantación de acciones correctoras mediante la reunión inmediata de las comisiones correspondientes (Calidad, Académica, Comisión COVID) y los grupos de trabajo (Equipo Decanal, Coordinadores, Gerencia etc). Esta fortaleza se ha observado en diversos ejemplos como la agilidad para modificar las planificaciones docentes según se modificaba la normativa relativa a la presencialidad, la rápida respuesta ante las cuestiones planteadas en los canales de quejas y sugerencias, especialmente en aquellos casos en los que se referían a un profesor o asignatura. Se ha ido informando a los miembros de las Comisiones de Calidad, y Académica de la evolución de los muchos problemas surgidos, 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. La crisis sanitaria y su influencia sobre el desarrollo de las actividades académicas ha hecho que esta agilidad sea uno de los pilares fundamentales sobre los que se sustenta la eficacia del SGIC.

- Se constata la eficacia del SGIC para realizar un seguimiento eficaz del funcionamiento del Grado en Farmacia y del Doble Grado mediante el análisis de la evolución de los indicadores para medir la eficacia de las medidas adoptadas. Se ha conseguido que, a pesar de las enormes dificultades en los pasados cursos, los índices de rendimiento hayan mejorado o se han

mantenido durante la pandemia con una tasa de finalización de estudios superior al 80% lo cual es mérito de todos los estamentos implicados.

- El mantenimiento de la sistemática de establecer calendarios de reuniones junto con la presentación de informes de seguimiento de distintas actividades a los miembros de la Comisión de Calidad ha redundado también en una agilización completa del sistema.

- Continuando con el seguimiento de la certificación emprendido en años anteriores, SE HA RENOVADO LA CERTIFICACIÓN TRIANUAL 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.

Análisis de las debilidades:

- No se han detectado debilidades en este punto. Las posibles debilidades detectadas en el seguimiento de años anteriores fueron solucionadas por las mejoras implantadas según se describe en memorias de seguimiento de años anteriores. Estas acciones de mejora han sido mantenidas.

Acción de mejora: se propone continuar con la sistemática implantada para mantener la agilidad, capacidad de respuesta y resolución de problemas del SGIC.

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

Como ya se indicó en la Memoria anual de seguimiento anterior, quedaba patente en el informe final de renovación de la acreditación del Grado en Farmacia (Informe nº 2501382 de 21 de diciembre de 2016), 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 Calidad, que actúa como presidente, el Vicedecano de Estudiantes, Prácticas Externas y Extensión Universitaria y la Coordinadora del Grado en Farmacia, junto con los coordinadores de cada curso de las distintas asignaturas del Grado.

Se mantiene la sistemática ya implantada y descrita en anteriores memorias de seguimiento, 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 y en la Comisión de Calidad, 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 crisis COVID19 ha tenido en el curso 2021-2022 una repercusión menor que en los dos años anteriores. No obstante, la planificación original del mismo en un escenario general de semi-presencialidad para pasar posteriormente a una presencialidad total en la segunda quincena de octubre, ha requerido de unos mecanismos de coordinación ágiles y eficaces, manteniendo la sistemática implantada en cursos anteriores. Se ha necesitado diseñar varios escenarios de complejas planificaciones docentes adaptadas a la realidad impuesta en cada momento por la normativa emanada de la situación sanitaria. Estas circunstancias excepcionales han 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
17-sep-2021	Análisis de la situación general para el curso 2021-22 ante la eventual recuperación de la presencialidad.	Problema analizado: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno para planificar la recuperación de la presencialidad en caso que se apruebe. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Revisión de la planificación de horarios y aulas según las nuevas normas de capacidad COVID. - Diseño y revisión de nueva planificación en la que se contempla presencialidad total si se aprueba.
30-sep-2021	Adaptación Marco Estratégico a la situación de presencialidad total.	Problema analizado: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno y comisión COVID para definir nuevo Marco Estratégico para 2021-2022. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: - Redacción del nuevo Marco Estratégico actualizado. - Revisión protocolos COVID.
7-ene-2022	Subida tasa de contagios. Posibles repercusiones.	Problema analizado: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno y comisión COVID ante la subida de las tasas

		<p>de contagio por la variante Omicron. Posibles repercusiones para el desarrollo del curso.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se diseña un formulario on-line para los estudiantes a modo de declaración jurada ante contacto estrecho o contagio. Protocolo de actuación para reprogramar examen en cada caso.</p>
18-ene-2022	Seguimiento de la planificación vigente en 2021-22 para Grado y Doble Grado.	<p>Problema analizado: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno. Urge agendar pruebas ECOE en Prácticas Tuteladas.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se concreta programación del ECOE para primera semana de febrero y el listado de personas implicadas en el desarrollo de la prueba.</p>
16-feb-2022	Análisis respuestas de encuestas en TFG y PPTT y otros temas de coordinación de Grado + AUDIT: empezar con creación del sistema	<p>Problema analizado: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno. Se analizan las respuestas a las encuestas on-line del TFG y Prácticas Tuteladas (PPTT).</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se calculan indicadores de satisfacción y se estudia evolución con años anteriores.</p>
1-jun-2022	Seguimiento de la planificación vigente en 2021-22 para Grado y Doble Grado.	<p>Problemas analizados: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno. Urge agendar pruebas ECOE en Prácticas Tuteladas y establecer tribunales TFG. Urge informes DOCENTIA del Centro.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se concreta programación del ECOE para primera semana de julio y el listado de personas implicadas en el desarrollo de la prueba. Se establecen los tribunales de TFG y se completan los informes de profesorado que se someten a evaluación en DOCENTIA.</p>
13-jun-2022	Planificación acciones pendientes para auditorías de seguimiento de TFG y PPTT de Grado en Farmacia certificadas a norma ISO 9001.	<p>Problemas analizados: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno con asesor externo de calidad para planificación de calendarios de auditorías y documentación pendiente.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se actualiza información pendiente en los manuales de gestión de TFG y PPTT.</p> <p>- Se analiza evolución de indicadores e influencia de las acciones de mejora como las sesiones informativas sobre el TFG.</p>
30-jun-2022	Revisión por Dirección ISO 9001.	<p>Problema analizado: reunión de coordinación del Equipo de Gobierno. Revisión completa de los resultados de los indicadores de gestión y satisfacción de TFG y PPTT.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Análisis de indicadores, evolución de ejecución del plan de mejora y redacción del informe de Revisión por Dirección 2021-22 de cara a auditoría de renovación de certificación ISO 9001:2015 en gestión de TFG y PPTT.</p>
13-oct-2022	Coordinación asignaturas de 1º curso. Análisis de indicadores.	<p>Problema analizado: se presentaron y analizaron diversos indicadores de las asignaturas. Comparando con años anteriores, se aprecia una disminución de las diferencias entre 1º y 2º semestre gracias a las acciones de coordinación emprendidas. Se siguen detectando asignaturas que presentaban una mayor disparidad de resultados entre grupos que coinciden con las que se observaron en cursos anteriores.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p>

		- Los coordinadores proponen homogeneizar los contenidos de las asignaturas y los procesos de evaluación en los casos de mayor disparidad, así como mantener una mayor frecuencia de reuniones de coordinación.
13-oct-2022	Coordinación asignaturas de 2º curso. Análisis de indicadores.	<p>Problema analizado: se presentaron y analizaron diversos indicadores de las asignaturas. Se detecta una homogeneización del rendimiento en 2º con respecto a otros cursos, suavizándose las diferencias de años anteriores, gracias a las acciones de coordinación emprendidas, y a la entrada en vigor de la modificación del plan de estudios desde 2019. Se detectó un menor rendimiento y variabilidad en algunas asignaturas, coincidentes con las de análisis anteriores. Al igual que en 1º, se pone de manifiesto el menor rendimiento del grupo C, con una escasa asistencia a clase.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Los coordinadores proponen programar las prácticas retrasando su comienzo, de forma que los estudiantes tengan ya una base teórica al ir al laboratorio.</p>
14-oct-2022	Coordinación asignaturas de 3º curso. Análisis de indicadores.	<p>Problema analizado: se presentaron y analizaron diversos indicadores de las asignaturas. No se detectan grandes disparidades entre grupos de cada asignatura. Acaso, se observa mayor heterogeneidad en alguna asignatura que el año anterior se impartió en otro curso sólo con repetidores, por la implantación del plan de estudios. Se analizará su evolución en próximos años.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se propone desde la coordinación de alguna asignatura de 3º, programar los exámenes de forma que los estudiantes dispongan de más tiempo de estudio.</p>
17-oct-2022	Coordinación asignaturas de 4º curso. Análisis de indicadores.	<p>Problema analizado: se presentaron y analizaron diversos indicadores de las asignaturas de 4º y se constató la misma tendencia que en años anteriores, con ligeras fluctuaciones. Se observa una cierta homogeneización de resultados entre grupos en algunas asignaturas lo que demuestra que el proceso de reflexión emprendido en los últimos años está dando resultados. En general, 4º es un curso donde se obtienen rendimientos elevados y similares a los de 3º y 2º.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se propone desde la coordinación de asignaturas, profundizar en los contenidos a la vista de las elevadas tasas de éxito obtenidas, así como potenciar la motivación del estudiante a través de acciones de innovación docente.</p>
17-oct-2022	Coordinación asignaturas de 5º curso. Análisis de indicadores.	<p>Problema analizado: se presentaron y analizaron diversos indicadores de las asignaturas de 5º. Se observa como en años anteriores que 5º es el curso de mayor rendimiento, y mayor homogeneidad entre grupos, 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.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>- Se propone desde la coordinación de asignaturas, motivar aún más a los estudiantes, aumentando la orientación de las asignaturas de 5º hacia actividades relacionadas con el ejercicio profesional, y potenciar la evaluación continua.</p>

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

Análisis de las fortalezas:

- Se constata la agilidad y eficacia de los mecanismos de coordinación, comisiones de calidad y académica, coordinación de titulaciones, equipo de dirección y comisión COVID, para detección y predicción de posibles dificultades y adoptar medidas para el funcionamiento eficaz del Grado y del Doble Grado. Esto se ha visto, por ejemplo, en la eficacia ante el cambio a presencialidad total con el curso ya empezado en situación inicial de presencialidad parcial.

- Se han demostrado su eficacia también como herramienta de análisis para determinar en qué medida, las acciones implantadas están siendo eficaces. Por ejemplo, se ha detectado que en 2021-22, las tasas de éxito son ligeramente inferiores al año anterior, acomodándose ya a la situación pre-pandemia. No obstante, la influencia de la pandemia sobre los resultados globales de la titulación ha sido mínima gracias a la eficacia de las medidas adoptadas.

- Se constata que las acciones de seguimiento y exposición de indicadores de los distintos grupos de cada asignatura está redundando de forma positiva, mejorando la homogeneidad entre grupos y entre cursos académicos de la titulación. Por ejemplo, se ha observado una homogeneización en cuanto al rendimiento obtenido por los estudiantes entre el segundo curso y el resto de años. Ya en el análisis del año anterior se constató que se habían suavizado de forma notoria las diferencias entre 3º y 4º curso de Grado.

- Se constata la eficacia de las reuniones de coordinación de asignaturas para plantear posibles acciones de mejora concretas. En las reuniones de 2021-22 se han recabado las siguientes propuestas de manera resumida:

- Aumentar las reuniones de coordinación de los profesores de cada asignatura a lo largo del curso.
- Optimizar el reparto docente, incorporando en los distintos grupos a los profesores más veteranos y a los más jóvenes para fomentar su colaboración.
- Homogeneizar desde cada asignatura los contenidos de cada tema y su extensión así como el grado de exigencia y tipos de evaluación.
- Mejorar la motivación de los estudiantes con acciones de innovación o actividades relacionadas con el ejercicio profesional.
- Promover actividades de evaluación continua y fomentar las tutorías.
- Considerar los estudiantes que abandonan la asignatura o la carrera a la hora de calcular las tasas de éxito y rendimiento.
- Optimizar la programación de exámenes para dar más tiempo a estudiar, especialmente en asignaturas anuales o de segundo semestre donde los exámenes ordinarios y extraordinarios están muy cerca en el tiempo.
- Retrasar en lo posible el comienzo de las prácticas para que los alumnos dispongan de una base teórica. Si fuese posible, pasar las prácticas de las asignaturas anuales a 2º semestre.
- Tratar de integrar los estudiantes del grupo C con los de grupos de mañana con el fin de homogeneizar el perfil de los alumnos de cada grupo, manteniendo el grupo por la tarde.

Análisis de las debilidades:

- Si bien se ha registrado una notable mejoría en la homogeneidad entre grupos, se detectan algunos casos de asignaturas con elevados coeficientes de variación entre los resultados de los distintos grupos que se repiten de año en años, coincidiendo en muchos casos con elevadas tasas de suspensos y de no presentados que generan importantes bolsas de repetidores.

- En el análisis de las respuestas dadas por los departamentos, en la mayoría de los casos se reconoce la existencia de grupos discordantes, cuando es el caso, y se aportan cada vez más propuestas de mejora. Se observa además que la implantación de esas acciones de mejora se traduce en una armonización de resultados entre grupos. El 24% de los informes recibidos en 2019-20 consideraban que su asignatura no cumplía con los objetivos de homogeneidad. Estas cifras bajan hasta un 18% en 2020-21 y un 12% en 2021-22. Aún así, se detecta que algunas asignaturas que arrojan mayores coeficientes de variación entre grupos, se repiten de año en año. El análisis recabado en 2021-22 evidencia, sin embargo, un mayor aporte de propuestas de acciones de mejora concretas por parte de los departamentos y órganos de coordinación.

Acción de mejora:

- Continuar con la estrategia, ya planteada en el curso anterior, de continuar con el análisis retrospectivo de los datos de las asignaturas y de los informes recibidos, para crear una herramienta de análisis de cada asignatura, acción en la que está implicada la Comisión de Calidad.

Como se constataba en memorias anteriores, esta estrategia de mejora 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. Toda la información recabada será de gran utilidad a la hora de plantear futuras modificaciones del plan de estudios de Grado en Farmacia.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

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

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Catedrático de Universidad	51	17,1%	483,36	14,1%	236
Titular de Universidad	85	28,5%	875,27	25,6%	236
Titular de Escuela Universitaria	2	0,7%	28,95	0,8%	0
Contratado Doctor	32	10,7%	439,41	12,9%	51
Contratado Doctor Interino	10	3,4%	123,27	3,6%	2
Ayudante Doctor	58	19,5%	880,42	25,8%	0
Asociado	41	13,8%	425,53	12,4%	0
Asociado Interino	9	3,0%	113,06	3,3%	0
Ayudante	3	1,0%	19,50	0,6%	0
Emérito	7	2,3%	29,74	0,9%	37

- Número de créditos totales: **3.418,51**

- Nº de créditos impartidos por Catedráticos de Universidad (CU) y Eméritos, Profesores Titulares de Universidad (PTU), Profesores Contratados Doctor (PCD) (incluidos CD interino) y Ayudantes Doctor: **2.831,47**

- Relación porcentual de créditos impartidos por CU, TU, CD, CDi, AyDr.: **82,83 %**

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	19	11,9%	79,77	20,0%	90
Titular de Universidad	39	24,5%	125,68	31,5%	114
Titular Univ. Vinculado	4	2,5%	9,80	2,5%	16
Catedrático Escuela Univ.	1	0,6%	0,50	0,1%	2
Contratado Doctor	15	9,4%	28,38	7,1%	25
Contratado Doctor Interino	5	3,1%	11,22	2,8%	3
Ayudante Doctor	31	19,5%	62,96	15,8%	0
Asociado CC. Salud	14	8,8%	14,35	3,6%	0
Asociado	22	13,8%	48,59	12,2%	0
Asociado Interino	2	1,3%	4,00	1,0%	0
Ayudante	1	0,6%	1,50	0,4%	0
Emérito	6	3,8%	12,30	3,1%	35

- Número de créditos totales: **399,05**

- Nº de créditos impartidos por Catedráticos de Universidad (CU) y Eméritos, Profesores Titulares de Universidad (PTU), Profesores Contratados Doctor (PCD) (incluidos CD interino) y Ayudantes Doctor: **330,61**

- Relación porcentual de créditos impartidos por CU, TU, CD, CDi, AyDr.: **82,85 %**

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. Considerando que se produce la renovación de la acreditación del Grado en Farmacia en 2016, se considera el año 2016-2017 el primer curso de seguimiento.

	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	75,71 %	71,70 %	75,58 % (40,00 %)	76,05 % (85,51 %)	92,67 % (94,90 %)	90,58 % (85,80 %)
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	26,72 %	42,26 %	25,74 % (12,31 %)	31,72 % (37,68 %)	96,30 % (95,12 %)	93,33 % (96,88 %)
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100 %	99,10 %	97,44 % (87,50 %)	96,94 % (100,00 %)	99,04 % (100,00 %)	94,29 % (90,32 %)

Como ya se indicaba en la memoria anterior, hay que considerar dos aspectos a la hora de comparar los resultados desde el curso 2020-21 en adelante con los datos anteriores:

- En 2020-21 es el primer año en el que dejan de coexistir el programa DOCENTIA-UCM de evaluación trianual con el programa DOCENTIA EN EXTINCIÓN de evaluación anual.
- En 2021, los indicadores IUCM-6, IUCM-7, IUCM-8, antiguos no aplicables en el programa DOCENTIA-UCM son sustituidos por los Indicadores IUCM-6A, IUCM-7A, IUCM-8A, adaptados a las características de dicho programa, considerando los profesores exentos de evaluación o la tasa de evaluación trianual con respecto a los candidatos a ser evaluados en el curso. Por ello, los datos resultantes en 2020-21 y 2021-22 no son del todo comparables a los de años anteriores.

IUCM-6 - Tasa de participación en el programa de evaluación docente: este indicador registra tasas de participación superiores al 90%, en Grado en los últimos dos años, considerando un número total de profesores de 329 (excluyendo los exentos de evaluación tal y como se especifica en la guía de indicadores). Para el Doble Grado, se obtiene una tasa algo inferior (139 profesores participantes sobre 162 evaluables), aunque similar a 2019-20. Podemos concluir que en ambas titulaciones se obtienen valores de participación en el programa muy satisfactorios.

IUCM-7 - Tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente: al igual que ocurre con el indicador anterior, el indicador IUCM-7 del que se dispone en los últimos dos años no es comparable con los anteriores al haberse adaptado a la implantación del programa DOCENTIA-UCM, con un modelo de evaluación trianual. Los datos disponibles revelan que en ambas titulaciones se han sometido a evaluación más del 90% de los profesores que reunían los requisitos para ello. Las cifras de número de profesores en fase de plan anual de encuestas muestran que, tan solo un 3% de los participantes en el Grado y un 5,7% en el Doble Grado presentan un PAE no válido.

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado: este indicador registra siempre valores muy elevados, cercanos al 100% de evaluaciones positivas. En el último año de seguimiento, si

bien los valores siguen siendo muy altos, se aprecia una ligera disminución, tanto en Grado (94,29%) como en Doble Grado (90,32%) con respecto a años anteriores. El indicador IUCM-8A es comparable al anterior IUCM-8 ya que ambos calculan exclusivamente la tasa de evaluaciones positivas con respecto al total de evaluaciones. En el Grado en Farmacia se registran 4 evaluaciones “No Positivas” y 5 evaluaciones “Negativas” mientras que en el Doble Grado se registran 3 evaluaciones “No Positivas” y 1 evaluación “Negativas”, lo que supone un incremento apreciable en comparación con los datos de 2020-21. Como complemento a este indicador, se calcula que el 73% de los profesores sometidos a evaluación trianual han obtenido una evaluación “Excelente” o “Muy Positiva”, para el Grado en Farmacia y un 71% para el Doble Grado. Consideramos que estos resultados son satisfactorios y que las medidas de información y promoción del programa DOCENTIA-UCM desde el Centro están dando los resultados esperados, aunque el aumento de evaluaciones No Positivas y Negativas requiere un seguimiento de este indicador para detectar posibles tendencias.

Análisis de las fortalezas:

- El análisis del indicador ICMRA-1c para ambas titulaciones revela que el 57% de los créditos del Grado y el 67% del Doble Grado son impartidos por Catedráticos de Universidad, Profesores Titulares de Universidad y Profesores Contratados Doctor (incluidos CD interino), que engloban el 100 % de los sexenios de investigación. Dividiendo el número de sexenios por el número de personas de cada colectivo se observa que los catedráticos presentan una media en torno a 4,7 sexenios /profesor y en los profesores titulares se calcula una tasa de 2,8 sexenios/profesor, entre Grado y Doble Grado, datos exactamente iguales que en el curso anterior. 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 81,5 % de doctores sobre el total de profesores que colaboran en la impartición del Grado y 75,5% de doctores en el Doble Grado. Estos datos son muy similares a los del curso anterior, lo que indican que el profesorado más cualificado en cuanto a categoría y capacidad investigadora es el responsable mayoritario de la impartición de ambas titulaciones. Además, se observa un incremento en el número de Profesores ayudantes doctor, lo que facilita la renovación de la plantilla a medio plazo.
- Si dividimos el número total de profesores implicados en la docencia del Grado en Farmacia (ICMRA-1C) por el número total de alumnos a lo largo de los últimos años se observa una disminución progresiva de la tasa de número alumnos por profesor: 71,4 en 2019-20, 59,3 en 2020-21 y 58,1 en 2021-22. Este dato se considera positivo, ya que redundará en una mayor facilidad y eficacia en la impartición de la docencia. La reducción de estudiantes de nuevo ingreso, ha influido por tanto de manera positiva, junto con la contratación de nuevo profesorado.
- Como se viene observando a lo largo de los años de seguimiento, La participación del profesorado en el programa de evaluación docente DOCENTIA-UCM, es muy elevada, sobre todo en el Grado en Farmacia con una tasa siempre superior al 90%. Las tasas de evaluación para el Grado y Doble Grado son superiores al 90% en ambos casos. Podemos concluir que el grado de implantación del programa DOCENTIA-UCM en ambas titulaciones es muy elevado.
- El análisis del indicador IUCM-8 pone de manifiesto que, tanto para el Grado en Farmacia como en el Doble Grado, se obtienen valores superiores al 90% de evaluaciones positivas. Además, en ambas titulaciones se obtiene más de un 70% de evaluaciones “Muy Positiva” y “Excelente”.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- No se detectan ninguna debilidad en el análisis de la plantilla de profesorado. Aún así, se plantea seguir promoviendo la política de creación de nuevas plazas de docencia e investigación desde el Centro con el fin de mantener e incluso mejorar las ratios número de alumnos/profesor. La agilidad en la cobertura de bajas, por ejemplo, abre la puerta a la entrada de nuevos

profesores en formación que van adquiriendo experiencia docente y pueden acceder a procesos de acreditación.

- Se observa una ligera disminución en las tasas de participación y de evaluación positiva en el programa DOCENTIA-UCM. Esto viene motivado, no por las evaluaciones positivas, que siguen siendo mayoritariamente “excelentes” o “muy positivas”, sino por el incremento en el número de evaluaciones “no positivas” o “negativas”, indicando que algunos profesores no han completado su proceso de evaluación de manera parcial o total. Conviene vigilar la evolución de estos indicadores para determinar si se obtiene una tendencia a la baja o es un simple problema coyuntural del último año. **Como acción de mejora**, se reforzará la estrategia consistente en organizar sesiones formativas sobre el programa DOCENTIA-UCM, especialmente dirigidas a los nuevos profesores, para explicar el funcionamiento del programa, y haciendo especial hincapié en cómo interpretar los resultados obtenidos en las encuestas y el proceso de reflexión en el auto-informe trianual. En dichas sesiones formativas se expondrán estos datos de evolución del programa DOCENTIA, así como en la Junta de Facultad y en la Comisión de Calidad para concienciar a todo el profesorado.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Existe un Sistema de Quejas y Sugerencias único 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 los últimos tres cursos afectados en distinta medida por la crisis COVID19, este buzón ha sido una herramienta de gran eficacia para registrar problemas que han ido surgiendo, así como plataforma para recoger solicitudes de mantener normas COVID o de volver a la presencialidad.

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, cuyo certificado ha sido renovado este año.

El enlace 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:

URL: <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. La información recibida de quejas o sugerencias a través de este canal se incluye en la base de datos que recopila todas las entradas registradas en nuestro buzón desde el curso 2019-20, 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 con competencias en Calidad, 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 constatado su eficacia para canalizar quejas y reclamaciones relacionadas con aspectos de la coordinación del grado (fechas de exámenes, demora en la publicación de calificaciones, etc.),

con las infraestructuras (biblioteca, laboratorios, aulas, instalaciones generales del centro, etc.), o referidas a un profesor o asignatura concreta. Como ya se indicaba en memorias anteriores, la plataforma actual permite 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 2021-22 se observado una disminución del número de quejas y sugerencias registradas, en comparación con años anteriores, tipificadas en las siguientes categorías:

- Queja referente a un profesor / asignatura: 9,1 %
- Estado de las instalaciones /infraestructuras del centro: 9,1 %
- Queja general dirigida al centro: 45,5 %
- Diseño y planificación de la evaluación on-line o presencial: 0,0 %
- Problemas del sistema de matrícula on-line: 18,2 %
- Solicitud de ayuda o información: 18,2 %

El análisis de los tiempos de respuesta evidencia que se mantiene la mejoría detectada en 2020-21 y 2019-20 con respecto a años anteriores. Este hecho ha sido especialmente importante al comienzo del curso (mes de septiembre) cuando se dio respuesta a las peticiones de volver a la presencialidad total o a las solicitudes de información en esos momentos de incertidumbre.

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, si bien se observa una disminución del número de entradas en el último año. En concreto, la evolución del número de entradas registradas en los últimos seis 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)
- Curso 2020-21: 40 entradas (39 quejas y 1 sugerencia)
- Curso 2021-22: 11 entradas (6 quejas y 5 sugerencias)

Estas cifras se asocian a la normalización de la situación en 2021-22 tras los años de pandemia, lo que evidencia la eficacia de las medidas de difusión adoptadas, gracias a las cuáles, se ha incrementó 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, normalizándose las cifras de forma progresiva en el último curso.

Análisis de las fortalezas:

- Agilidad y eficacia en la recopilación de información del SGIC, y 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 los tres últimos cursos marcados por la **crisis COVID 19**. Se ha calculado que el tiempo de respuesta medio del sistema oscila entre 1 y 3 días en los últimos cursos.

- Eficacia del sistema para la resolución de conflictos. En los últimos dos años se han registrado más de 35 quejas referentes a profesores o asignaturas concretas, lo que llevó a contactar de forma inmediata con los profesores/as responsables y resolver o aclarar las cuestiones planteadas.

- Eficacia para responder a peticiones de ayuda e información ante la crisis sanitaria de los últimos tres cursos. En 2021-2022, se han registrado dos quejas relativas al proceso de matrícula que en realidad se trataba de solicitudes de ayuda que fueron resueltas en el mismo día.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- A diferencia de lo observado en cursos anteriores, el análisis de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de Grado en Farmacia, revelan un aumento en el grado de desconocimiento de los canales de quejas y sugerencias, bajando desde un 62% en 2017-18, 59% en 2018-19, 43% en 2019-20, 49% en 2020-2021, y 62,9% en 2021-2022. En las encuestas de Satisfacción de estudiantes de doble grado se sigue evidenciando también un elevado grado de desconocimiento de estos canales de quejas y sugerencias.

Como **acción de mejora**, se pretende retomar las acciones emprendidas en cursos anteriores que se mostraron eficaces, como incidir aún más en la difusión de la existencia del canal de quejas y sugerencias entre los estudiantes mediante la charla inicial de bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso, o recordar su existencia a los representantes de estudiantes para que contribuyan a su difusión y mejorar el grado de conocimiento entre los estudiantes del buzón electrónico.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

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). Considerando que se produce la renovación de la acreditación del Grado en Farmacia en 2016, se considera el año 2016-2017 el primer curso de seguimiento. 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	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	375 (25)*	375 (25)*	375 (25)*	375 (25)*	375 (25)*	350 (25)*
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	414	377	431 (24)*	356 (25)*	353 (28)*	327 (28)*
ICM-3 Porcentaje de cobertura	113,87 %	104,27 %	114,93 % (96,00 %)*	94,93 % (100,00%)*	94,13 % (112,00%)*	93,43 % (112,00%)*
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	82,81 %	82,96 %	81,68 % (90,51 %)*	85,39 % (96,73 %)*	83,47 % (89,91 %)*	80,22 % (89,33 %)*
ICM-5 Tasa de abandono del título	13,22 %	9,70 %	10,21 % -	9,70 % -	10,02 % -	9,58 % -
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	89,93 %	89,70 %	89,45 % -	88,32 % -	91,54 % -	89,93 % -
ICM-8 Tasa de graduación	64,57 %	63,07 %	68,04 % -	73,99 % -	74,75 % -	72,68 % -
IUCM-1 Tasa de éxito	90,10 %	90,17 %	89,21 % (94,31 %)*	89,63 % (98,52 %)*	89,23 % (94,40 %)*	89,95 % (94,79 %)*
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	180,53 %	160,80 %	176,53 % (576,00 %)*	150,40 % (400,00 %)*	166,67 % (600,00 %)*	204,00 % (688,00 %)*
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	619,47 %	623,47 %	570,93 % (3.423,0 %)*	524,53 % (3.244,0 %)*	624,53 % (3.816,0 %)*	730,00 % (4.288,0 %)*
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	57,00 %	55,17 %	59,40 % (87,50 %)*	60,39 % (88,00 %)*	50,42 % (82,14 %)*	50,76 % (82,14 %)*
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	91,91 %	92,01 %	91,57 % (95,97 %)*	93,78 % (98,18 %)*	93,54 % (95,25 %)*	89,85 % (94,25 %)*

ICM-1 - Plazas de nuevo ingreso ofertadas: desde 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. Según acuerdo de Junta de Facultad de 21 de enero de 2021 aprobado en Consejo de Gobierno de la UCM de 23 de marzo de 2021,

se ha reducido la oferta de plazas de nuevo ingreso para el Grado en Farmacia a 350 en 2021-22, manteniéndose las 25 del Doble Grado, con el fin de paliar en parte la elevada ocupación de aulas y laboratorios y el gran número de estudiantes y grupos necesarios con el fin de facilitar la impartición de una docencia de calidad.

ICM-2 - Matrícula de nuevo ingreso: el análisis de la evolución de este indicador nos permite detectar valores de matrícula de nuevo ingreso superiores al de las plazas ofertadas en los primeros cursos de seguimiento. En 2019-20 se ajustan las cifras a la oferta de plazas, considerando que hay que sumar al cómputo total de estudiantes de grado en el centro a los 28 de nuevo ingreso en Doble Grado. Se observa una matrícula total en Grado de 327, algo inferior a las 350 plazas ofertadas, debido al fenómeno de las anulaciones de matrícula.

ICM-3 - Porcentaje de cobertura: este indicador relacionado con los dos anteriores registra valores que oscilan entre un 94 y un 100% en los últimos tres años, aunque registraron valores superiores en los tres primeros años de seguimiento, superiores al 100% en el Grado. Si calculamos conjuntamente los estudiantes de nuevo ingreso de grado y de doble grado con respecto a oferta de plazas, tenemos valores globales de ICM-3 en torno al 95% en los últimos dos años. La disminución de 25 plazas ofertadas para el Grado en Farmacia en el último curso de seguimiento, no ha supuesto una modificación sustancial de este indicador, considerándose siempre en un intervalo adecuado.

ICM-4 - Tasa de rendimiento del título: a lo largo de los años de seguimiento se obtienen siempre valores superiores al 80% de una manera sostenida y con datos muy similares. Si bien se registró un ligero aumento en 2019-20 con el estallido de la pandemia, se observa una ligera disminución progresiva en los dos últimos cursos, acaso por la recuperación de la presencialidad total en 2021-22, donde alcanzamos valores cercanos al 81%, muy similares a los obtenidos en 2018-19. Se considera que una tasa de rendimiento que oscila en torno a estos valores evidencia que el grado de dificultad del Grado en Farmacia es adecuado. La crisis sanitaria no ha supuesto una alteración sustancial de los resultados pese a las enormes dificultades que han tenido que superarse. El Doble Grado registra valores de TR en torno al 90% de manera sostenida, lo que se relaciona con un sistema de enseñanza basado en grupos más reducidos que elevan el rendimiento general de los estudiantes.

ICM-5 - Tasa de abandono: el valor estimativo inicial de este indicador que se proponía en la memoria original de verificación del grado es de un 10%, que se corresponde con los datos registrados a lo largo de los seis años de seguimiento. Cabe destacar, como en análisis anteriores, la dificultad de contar con un valor de tasa de abandono fiable, debido a que 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 el Grado en Farmacia, si consideramos los traslados de expediente de primer año, se registra un valor en torno al 9,6%, similar al de años anteriores. De nuevo, se observa que la crisis COVID19 no ha tenido una repercusión significativa en este indicador, lo que supone una importante fortaleza de la titulación. La tasa de abandono se relaciona también con el grado de dificultad por curso. Se observa que con la implantación del nuevo plan de estudios en 2019, el tercer curso deja de ser el más difícil de toda la carrera, pasando a registrarse menores rendimientos en el segundo semestre de primero y en segundo, con respecto a otros cursos. Cabe destacar que las acciones emprendidas en los últimos años relativas a los análisis de los resultados de las distintas asignaturas ha dado como resultado una suavización de estas diferencias en el último curso 2021-22. En cuanto al Doble Grado, no empezaremos a tener datos analizables de este indicador hasta que se tenga una promoción completa de egresados, en 2022-23.

ICM-7 - Tasa de Eficiencia de los egresados: la estimación para este indicador en la memoria inicial de verificación aprobada por ANECA era de un 80%. El análisis de la evolución de dicho indicador en los años de seguimiento evidencia una tendencia mantenida en torno al 90%, lo que no se ha visto afectado en los últimos tres cursos afectados por la crisis sanitaria. Esto nos

confirma de forma sostenida la escasa necesidad de los estudiantes del Grado en Farmacia a realizar múltiples matrículas, lo que se traduce en una tasa de repetidores aceptable.

ICM-8 - Tasa de graduación: en la memoria inicial aprobada por ANECA, se estableció objetivo de referencia del 55% para este indicador. A lo largo de los años de seguimiento se han obtenido siempre valores superiores al 60%. Con las acciones de mejora emprendidas incluyendo la entrada en vigor de las modificaciones del plan de estudios en 2019-20, se están consiguiendo valores siempre superiores al 70%, de forma sostenida durante los últimos tres cursos de seguimiento. Se demuestra por tanto la eficacia de las acciones de mejora y seguimiento, considerando además el efecto de la pandemia sobre el desarrollo de los últimos cursos.

IUCM-1 - Tasa de éxito: la tasa de superación de los créditos sometidos a examen por los alumnos en el Grado registra valores en torno al 90% a lo largo de los seis años de seguimiento. En el Doble Grado, se observan tasas en torno al 95% en los últimos cursos salvo la subida que se apreció el año de mayor impacto de la pandemia (2019-20). Como ya se observaba en procesos de seguimiento anteriores, la crisis sanitaria ha tenido una escasa repercusión en el rendimiento de los estudiantes, gracias al esfuerzo realizado por todos los estamentos implicados han conseguido mantener un sistema docente y de evaluación adecuado.

IUCM-2 - Tasa de demanda del grado en primera opción: con valores siempre superiores al 150%, se observó una ligera disminución en 2019-20. Las acciones de mejora emprendidas encaminadas a la difusión del Grado en Farmacia a través del nuevo tríptico informativo, y otros medios en los que se hace más hincapié en el amplio abanico de salidas profesionales, han redundado en una recuperación de esta tasa con una tendencia creciente, registrándose en el último año el valor máximo de los registrados a lo largo del seguimiento (superior al 200%). Los valores resultantes para el Doble Grado son significativamente superiores, lo que se relaciona con la apuesta decidida 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 únicos. También en el Doble Grado se observa una tendencia creciente en la tasa de demanda.

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. Se constata, al igual que en análisis anterior una tendencia creciente en cuanto a la demanda del Grado en Farmacia y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética.

IUCM-4 - Tasa de adecuación del grado en el ingreso: si bien los indicadores IUCM-2 e IUCM-3 nos permiten percibir que el grado de demanda de la titulación es elevado con un importante componente vocacional de nuestro alumnado, el IUCM-4 registra valores sostenidos en torno al 50%, observándose una disminución del porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que eligieron el Grado en Farmacia como primera opción. Este efecto también se aprecia en los dos últimos años de seguimiento en el Doble Grado, lo que hace necesario seguir vigilando la evolución de este indicador.

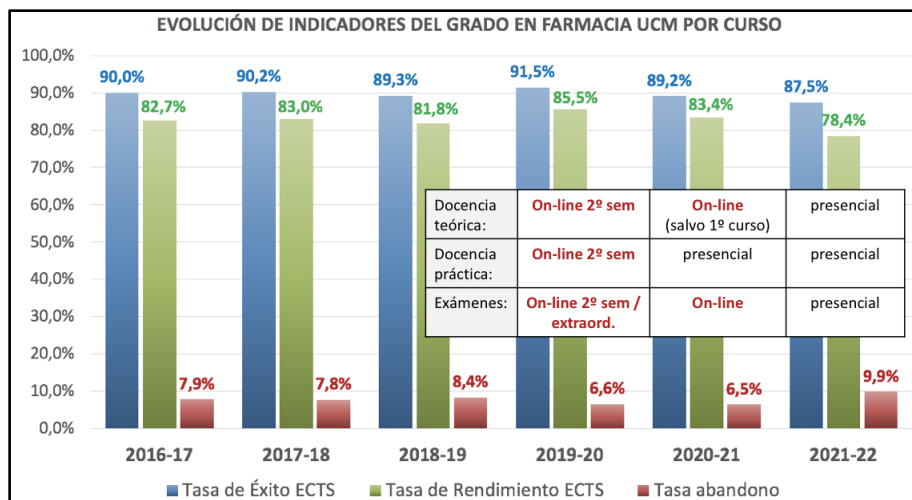
IUCM-16 - Tasa de evaluación del título: este indicador viene a complementar la información dada por la tasa de no presentados, calculando el porcentaje de créditos que se han sometido a examen con respecto a los créditos matriculados. El análisis de la evolución de este indicador evidencia que se presentan a examen más del 90% de los créditos matriculados, si bien se observa una ligera disminución en el último curso de seguimiento, efecto que también se registra en el Doble Grado, y que se relaciona con la ligera disminución de la tasa de rendimiento, posiblemente influenciada por la vuelta a la presencialidad total de clases y exámenes. No obstante, la evolución de este indicador evidencia la eficacia de las medidas adoptadas desde los órganos de coordinación y seguimiento de la titulación para combatir los efectos de la crisis sanitaria en el desarrollo de las titulaciones que ha afectado a los tres últimos cursos.

Análisis de las fortalezas:

En el período de seguimiento desde 2016-17 hasta 2021-22 se han registrado diversas circunstancias reseñables que afectan al desarrollo de las titulaciones:

- En 2017-18 comienza la impartición del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, haciendo que muchas asignaturas deban desdoblarse para el nuevo Doble Grado y para el Grado en Farmacia.
- En el curso 2019-20 comienza a aplicarse la modificación del plan de estudios del Grado en Farmacia con la modificación de algunas asignaturas y la planificación anual de las asignaturas de 9 créditos.
- En ese mismo curso 2019-20 se desencadena una crisis sanitaria sin precedentes que afecta a la presencialidad de la actividad docente.

Considerando estas circunstancias se analiza la evolución de las tasas de rendimiento y de éxito junto con la de no presentados en los cursos de seguimiento, reflejando además las circunstancias de presencialidad en cada año afectado por la pandemia. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:



Hay que considerar que en 2020-21 se impartió docencia presencial total para los estudiantes de Doble Grado y los de Grado sólo acceden a presencialidad total a partir de octubre de 2021.

Teniendo en cuenta todas las circunstancias expuestas, sin menoscabo de las posibles secuelas psicológicas provocadas por la crisis sanitaria en todos los estamentos implicados, el análisis de la evolución de los diferentes indicadores nos permite detectar las siguientes fortalezas:

- Las actuaciones emprendidas para paliar los efectos de la crisis sanitaria sobre el desarrollo de la docencia en el Grado en Farmacia y el Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética han resultado eficaces, registrándose una escasa influencia en la evolución de los principales indicadores.

- El análisis interanual de la evolución de los indicadores relacionados con el rendimiento de los estudiantes revela que se ha mantenido un nivel de exigencia y de rendimiento homogéneos a lo largo del período de seguimiento, con tasas de rendimiento (ICM-4) superiores al 80%, tasas de eficiencia de los egresados (ICM-7) en torno a un 90% (siempre superiores al 80% marcado como objetivo en la memoria de verificación aprobada por la ANECA), tasas de graduación (ICM-8) superiores al 70% (muy por encima del objetivo inicial de 55% en la memoria verificada), o tasas de éxito (IUCM-1) muy elevadas y tasas de evaluación en torno al 90%, lo que además indica la escasa necesidad de los estudiantes del Grado en Farmacia a realizar múltiples matrículas.

- Las acciones emprendidas como la modificación del plan de estudios y su entrada en vigor en 2019, y el seguimiento continuo del desarrollo de las titulaciones han posibilitado el mantenimiento de un grado de dificultad y rendimiento adecuado para el Grado en Farmacia y

para el Doble Grado, asociado a unas tasas de rendimiento con valores muy positivos y de forma mantenida. Esta fortaleza se sustenta sobre los indicadores anteriormente mencionados y sobre otros como la tasa de abandono (ICM-5) siempre en valores sostenidos en torno a un 10%, tasa de graduación (ICM-8) con valores en torno a un 70% en los últimos años, lo que evidencia que el porcentaje de estudiantes que concluye los estudios en el tiempo marcado es adecuado, o la tasa de evaluación del título (IUCM-16) con cifras siempre superiores al 90%, lo que indica un elevado porcentaje de créditos matriculados presentados a examen.

- Elevada demanda por parte de los estudiantes de nuevo ingreso, tanto para el Grado en Farmacia, como para el Doble Grado, lo que se sustenta en los resultados de indicadores como IUCM-2, IUCM-3 e IUCM-4, así como por los resultados de porcentaje de cobertura, en torno a un 95% de las plazas ofertadas entre Grado y Doble Grado en los últimos tres años.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- Como se viene observando en análisis de años anteriores, si bien la demanda del Grado en Farmacia para estudiantes de nuevo ingreso es elevada, con tasas de demanda del grado en primera, segunda y sucesivas opciones (IUCM-2 y IUCM-3) muy elevadas, se detecta una disminución de la tasa de adecuación del grado (IUCM-4), repitiéndose en 2021-22 unos valores en torno al 50%, similares a los ya detectados en 2020-21. Estos datos, deben alertarnos sobre una posible disminución en la demanda del Grado en Farmacia.

- Como acción de mejora, se propone seguir mejorando la información que, sobre el Grado en Farmacia se proporciona a los estudiantes de nuevo ingreso a través de los Vicerrectorados de Estudiantes y de Estudios con el fin de mejorar las estrategias de captación de nuevos alumnos, así como incluir esta información en la página web de la Facultad de Farmacia, destacando el carácter multi-disciplinar de la titulación que posibilita un amplio abanico de salidas profesionales, lo que se traduce en elevadas tasas de inserción laboral.

A continuación, se incluye la tabla completa de resultados del Grado en Farmacia por asignaturas en el curso 2021-2022 (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	Op	74	74	0	87,84%	92,86%	5,41%	87,84%	4	5	20	34	9	2
Atención farmacéutica	OBL	338	327	11	95,27%	97,58%	2,37%	96,94%	8	8	105	195	12	10
Bases anatómicas y fisiología del cuerpo humano II	TR / BS	393	334	59	81,68%	91,45%	10,69%	83,23%	42	30	156	148	6	11
Bases anatómicas y fisiología del cuerpo humano I	TR / BS	324	307	17	64,20%	82,87%	22,53%	65,15%	73	43	96	95	10	7
Biofarmacia y farmacocinética	OBL	431	366	65	75,87%	84,28%	9,98%	78,69%	43	61	164	113	39	11
Biología e introducción al laboratorio biológico	TR / BS	414	321	93	64,01%	67,43%	5,07%	64,80%	21	128	185	67	6	7
Biología molecular	OBL	348	295	53	83,62%	90,09%	7,18%	85,08%	25	32	142	119	18	12
Bioquímica	TR / BS	376	320	56	71,54%	88,78%	19,41%	74,06%	73	34	140	113	6	10
Bioquímica aplicada y clínica	OBL	356	304	52	75,00%	89,30%	16,01%	78,95%	57	32	148	90	16	13
Bioquímica I	TR / BS	14	0	14	7,14%	20,00%	64,29%		9	4	1	0	0	0

Bioquímica II y biología molecular	TR / BS	25	0	25	32,00%	80,00%	60,00%		15	2	8	0	0	0
Bioquímica y biotecnología de los alimentos	Op	68	67	1	91,18%	98,41%	7,35%	91,04%	5	1	17	36	6	3
Biotecnología farmacéutica I	Op	64	64	0	75,00%	82,76%	9,38%	75,00%	6	10	14	27	6	1
Biotecnología farmacéutica II	Op	54	54	0	94,44%	98,08%	3,70%	94,44%	2	1	19	25	7	0
Botánica	OBL	379	323	56	85,49%	92,05%	7,12%	87,31%	27	28	149	135	30	10
Botánica ambiental	Op	149	149	0	99,33%	100,00%	0,67%	99,33%	1	0	21	72	49	6
Botánica medicinal	Op	156	155	1	96,79%	100,00%	3,21%	96,77%	5	0	32	87	26	6
Bromatología	OBL	24	1	23	62,50%	88,24%	29,17%	100,00%	7	2	12	3	0	0
Bromatología	OBL	293	293	0	72,01%	75,90%	5,12%	72,01%	15	67	122	76	7	6
Certificación y acreditación de laboratorios analíticos	Op	57	57	0	100,00 %	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	26	24	1
Dermofarmacia	Op	293	291	2	94,20%	95,83%	1,71%	94,16%	5	12	72	148	45	11
Dietética	Op	119	115	4	97,48%	99,15%	1,68%	97,39%	2	1	19	77	17	3
Edafología aplicada	Op	114	113	1	93,86%	95,54%	1,75%	93,81%	2	5	38	51	15	3
Enfermedades parasitarias	Op	92	92	0	65,22%	83,33%	21,74%	65,22%	20	12	32	26	1	1
Epidemiología nutricional	Op	101	101	0	96,04%	97,98%	1,98%	96,04%	2	2	2	20	72	3
Estadística	TR / BS	362	320	42	81,22%	86,22%	5,80%	83,75%	21	47	154	124	8	8
Farmacoeconomía y gestión farmacéutica avanzada	Op	82	82	0	93,90%	97,47%	3,66%	93,90%	3	2	17	40	19	1
Farmacognosia y fitoterapia	OBL	436	382	54	79,59%	88,97%	10,55%	83,77%	46	43	150	165	18	14
Farmacología general	OBL	389	313	76	76,09%	88,10%	13,62%	78,59%	53	40	139	132	11	14
Farmacología y farmacoterapia	OBL	467	390	77	69,38%	78,26%	11,35%	72,82%	53	90	168	115	26	14
Física aplicada a farmacia	TR / BS	337	324	13	92,58%	94,55%	2,08%	94,14%	7	18	78	194	29	11
Físico-química farmacéutica	OBL	372	319	53	76,88%	88,82%	13,44%	79,31%	50	36	109	144	26	7
Fisiología	TR / BS	22	0	22	50,00%	100,00%	50,00%		11	0	4	6	1	0
Fisiopatología	OBL	391	309	82	64,45%	77,78%	17,14%	70,55%	67	72	130	85	23	14
Genética y genómica aplicada a la farmacia	Op	76	76	0	92,11%	95,89%	3,95%	92,11%	3	3	33	32	2	3
Hematología farmacéutica	Op	57	56	1	84,21%	92,31%	8,77%	85,71%	5	4	14	24	9	1
Historia de la farmacia, legislación y deontología farmacéutica	OBL	331	328	3	95,47%	98,44%	3,02%	95,73%	10	5	140	130	34	12
Informática aplicada a farmacia y ciencias de la salud	Op	101	100	1	96,04%	100,00%	3,96%	96,00%	4	0	2	10	82	3
Inmunología	OBL	383	303	80	68,41%	79,88%	14,36%	75,25%	55	66	128	111	12	11

Métodos experimentales en síntesis y caracterización de fármacos	Op	107	107	0	88,79%	92,23%	3,74%	88,79%	4	8	38	40	14	3
Microbiología	OBL	377	301	76	66,05%	85,57%	22,81%	65,12%	86	42	155	75	7	12
Microbiología clínica	OBL	451	380	71	75,61%	86,55%	12,64%	80,79%	57	53	171	148	11	11
Nutrición	OBL	363	326	37	86,78%	90,78%	4,41%	87,73%	16	32	97	185	17	16
Parasitología	OBL	398	314	84	77,39%	85,08%	9,05%	82,80%	36	54	145	141	11	11
Prácticas profesionales en empresas	Op	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	10	40	1
Prácticas tuteladas	PR. EXT.	340	340	0	99,71%	100,00%	0,29%	99,71%	1	0	11	309	8	11
Productos dietéticos y nutracéuticos	Op	154	153	1	95,45%	96,08%	0,65%	96,08%	1	6	61	70	10	6
Productos sanitarios	Op	266	266	0	97,74%	99,24%	1,50%	97,74%	4	2	33	124	92	11
Profesión sanitaria	Op	86	86	0	93,02%	95,24%	2,33%	93,02%	2	4	32	31	15	2
Química analítica I	OBL	413	327	86	74,58%	83,70%	10,90%	77,68%	45	60	163	99	31	15
Química analítica II	OBL	371	323	48	83,83%	92,28%	9,16%	90,40%	34	26	79	142	77	13
Química bioinorgánica y biomateriales	Op	57	57	0	89,47%	94,44%	5,26%	89,47%	3	3	9	29	10	3
Química farmacéutica I	OBL	451	288	163	57,87%	76,76%	24,61%	62,50%	111	79	124	102	21	14
Química farmacéutica II	OBL	463	378	85	73,65%	84,41%	12,74%	77,25%	59	63	165	143	20	13
Química general e introducción al laboratorio	TR / BS	341	320	21	89,44%	91,87%	2,64%	91,25%	9	27	125	134	35	11
Química inorgánica	TR / BS	358	326	32	78,77%	87,04%	9,50%	81,60%	34	42	136	127	9	10
Química orgánica I	OBL	49	0	49	30,61%	50,00%	38,78%		19	15	11	2	1	0
Química orgánica I	TR / BS	503	327	176	48,51%	59,37%	18,29%	45,87%	92	167	119	111	6	8
Química orgánica II	OBL	221	47	174	51,58%	66,67%	22,62%	25,53%	50	57	53	48	7	5
Química orgánica II	OBL	414	306	108	57,97%	70,59%	17,87%	56,54%	74	100	128	95	11	6
Salud pública	OBL	341	326	15	90,03%	95,34%	5,57%	92,02%	19	15	186	110	4	7
Sistemas de liberación de fármacos	Op	62	62	0	91,94%	100,00%	8,06%	91,94%	5	0	8	31	16	2
Suelos y sanidad ambiental	Op	38	36	2	76,32%	78,38%	2,63%	77,78%	1	8	14	13	1	1
Tecnología farmacéutica I	OBL	356	316	40	81,74%	88,99%	8,15%	83,54%	29	36	140	129	10	12
Tecnología farmacéutica II	OBL	392	378	14	89,80%	93,37%	3,83%	90,74%	15	25	166	157	19	10
Tecnología farmacéutica III	OBL	335	322	13	94,03%	98,75%	4,78%	95,96%	16	4	135	141	28	11
Toxicología	OBL	359	331	28	83,01%	86,88%	4,46%	86,71%	16	45	173	110	10	5
Trabajo fin de grado (farmacia)	PROY. F.C.	331	324	7	99,09%	100,00%	0,91%	99,07%	3	0	7	134	170	17

Con el fin de analizar el grado de dificultad por cursos dentro del año académico 2021-22 se obtuvieron los siguientes resultados de tasa de rendimiento, tasa de éxito, tasa de no

presentados, porcentaje de suspensos y nota media de los aprobados, excluyendo asignaturas optativas, TFG y Prácticas Tuteladas:

Curso	TR ECTS	TE ECTS	NP	SS	Media Ap
1º Sem 1	85,73%	88,09%	2,89%	11,39%	7,08
1º Sem 2	75,03%	83,05%	10,42%	14,55%	7,05
2º	75,23%	86,16%	13,32%	11,45%	7,12
3º	76,24%	85,59%	11,32%	12,44%	7,15
4º	79,64%	86,56%	8,33%	12,02%	7,03
5º	93,24%	96,34%	3,22%	3,54%	6,92

El primer curso es el único que puede dividirse en dos semestres al no tener asignaturas anuales. Como puede observarse y al igual que en años anteriores, el curso 5º es el que presenta menor grado de dificultad para los estudiantes con TR y TE significativamente superiores. Este fenómeno puede estar relacionado con un mayor grado de madurez de los estudiantes, así como su deseo de superar todos los créditos para poder matricularse en TFG y Prácticas Tuteladas.

Análisis de las fortalezas:

- Comparando estos resultados por curso con los del año anterior, se aprecia que se han suavizado las diferencias entre el 2º semestre de 1º curso y el 2º curso del Grado con 3º y 4º. La impartición anual de las asignaturas de 9 créditos, así como las medidas de seguimiento anuales que incluye el análisis de la evolución de indicadores por asignaturas en cada curso ha contribuido de manera eficaz a homogeneizar el grado de dificultad y el rendimiento de los estudiantes a lo largo del Grado en Farmacia.
- Analizando los datos de rendimiento del Grado en Farmacia y del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, en su conjunto, podemos concluir 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:

- A pesar de la mejora en los resultados de homogeneidad entre grupos, se constata una elevada variabilidad en algunas asignaturas. 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. **Como acción de mejora**, nos proponemos seguir incidiendo en este tipo de reuniones y análisis por parte de los departamentos y unidades docentes responsables, para detectar posibles oportunidades de mejora.

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).

La siguiente tabla muestra la evolución de los indicadores de satisfacción obtenidos a partir de las encuestas realizadas por La Oficina para la Calidad (datos entre paréntesis, cursiva y asterisco, correspondientes al Doble Grado):

	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7,07	7,20	6,80	5,80 (6,2)*	6,00 (5,6)*	6,50 (5,8)*
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,09	8,20	7,80	8,20	8,30 (8,0)*	8,40 (8,4)*
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,29	8,10	7,30	7,20	7,40	7,70

Además, se realizó una encuesta de satisfacción al agente externo de la Comisión de Calidad, donde se registra un elevado grado de satisfacción en todos los apartados de la encuesta, siguiendo el modelo de años anteriores y propuesto por SGIC de las Titulaciones de la UCM. Este hecho es especialmente relevante si se tiene en cuenta que se renovó el agente externo, con lo que el nuevo representante en la Comisión de Calidad tuvo que familiarizarse con el funcionamiento de nuestro SGIC.

Adicionalmente, el SGIC del Grado en Farmacia cuenta con sistema de encuestas internas de satisfacción on-line dirigidas a estudiantes de prácticas tuteladas y de TFG, así como encuestas internas dirigidas al PDI y al PAS de la Facultad. A continuación, se analizan los resultados relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título:

IUCM-13 - Satisfacción de alumnos con el título: este indicador registraba valores en torno a 7 en los primeros años de seguimiento para caer en torno a 1 punto y situarse en cifras cercanas a 6 en los últimos dos cursos afectados por la crisis sanitaria COVID19. La situación creada en 2019-20 con un elevado grado de incertidumbre, provocó un gran número de quejas y una disminución del grado de satisfacción global con la UCM. Cabe destacar que, a la vista de la evolución del indicador, el grado de satisfacción se va recuperando, alcanzando ya valores superiores a 6,5 en el último año de seguimiento.

Un análisis detallado de los resultados de las encuestas nos permite detectar algunos aspectos destacables. Por ejemplo, aspectos como adecuación del plan de estudios con unos objetivos claros, nivel de dificultad o integración entre teoría y prácticas son aquellas cuestiones que registran un mayor nivel de satisfacción con puntuaciones superiores a 7, mientras que, al igual que se venía observando en análisis anteriores, la orientación internacional de la titulación, el tiempo de publicación de calificaciones y el proceso de matriculación, son los apartados en los que se registra menor puntuación. En los dos últimos cursos se registra un valor de satisfacción inferior a la media en lo referente a la labor del profesorado. Esto se corresponde con la información recabada a través de otros canales como el buzón de quejas y sugerencias, en el que las quejas contra un profesor o asignatura y el proceso de matriculación ocupan el mayor porcentaje de las entradas registradas en los últimos cursos.

En cuanto a los estudiantes de Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, se registra una ligera recuperación del indicador global de satisfacción en los dos últimos años, mostrando su descontento en los mismos aspectos que los alumnos de Grado, aunque con una

mejora en la percepción de la labor del profesorado. Se observa un mayor descontento en el Doble Grado con el plan de estudios, lo que se asocia a un plan más comprimido y gestionado desde dos centros.

A lo largo de los últimos años, con la obtención de la certificación ISO 9001 de la gestión de dos actividades del Grado en Farmacia, TFG y Prácticas Tuteladas, se propició el despliegue de nuevos indicadores específicos que ha permitido al SGIC detectar pequeños problemas y emprender acciones de mejora. A continuación, se describen algunos de estos indicadores y su evolución:

Clave	Descripción	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
TFG-1	Satisfacción con procedimiento de asignación de temas	78,0	73,0	79,1	78,8
TFG-2	Satisfacción con seguimiento y evaluación del tutor	78,3	80,9	89,2	80,7
TFG-3	Satisfacción con procedimiento de evaluación del póster y defensa	81,1	82,4	83,5	79,2
TFG-4	Satisfacción con Información / comunicación desde el centro	64,0	48,6	67,1	70,3
PPTT-1	Satisfacción con el Grado de Dedicación del Tutor de Oficina Farmacia	83,6	88,5 (*)	83,0	84,0
PPTT-2	Grado de recomendación de Farmacias	87,5	88,6 (*)	88,0	91,5
PPTT-3	Satisfacción con el Grado de Dedicación del Tutor de Hospital	75,0	74,0 (*)	88,1	56,5
PPTT-4	Grado de Recomendación de Hospitales	87,2	90,0 (*)	91,9	70,4

(*) datos correspondientes sólo al primer turno de septiembre a febrero por la crisis COVID19

Análisis de indicadores TFG: se constata un elevado grado de satisfacción mantenido en todos los indicadores con valores superiores o en torno a un 80%. El indicador TFG-4 sobre la satisfacción con la información recibida ha mejorado notablemente en los últimos años, gracias a la acción de mejora que ha supuesto la implantación de jornadas de formación para la realización del TFG que han empezado en febrero de 2022.

Análisis de indicadores PPTT: destaca el elevado grado de satisfacción con los tutores de Oficina Farmacia y con las oficinas de farmacia. PPTT-3 y PPTT-4 registran valores inferiores, evidenciando un menor grado de satisfacción con el período en hospital. Analizando las causas, se observa en las encuestas una percepción de escasa dedicación de los tutores de Hospital, por elevada carga de trabajo. **Como acción de mejora** se prevé seguir identificando tutores con peor valoración en el histórico y analizar los servicios de hospital peor valorados para mantener reuniones con los responsables.

IUCM-14 - Satisfacción del profesorado con el título: en el análisis de la evolución de este indicador, se registra un grado de satisfacción del PDI sostenido en torno a 8 o superior, registrándose un ligero aumento en el último curso. **El grado de satisfacción del profesorado con la titulación es, por lo tanto, muy elevado**, estando siempre muy por encima de los valores medios de satisfacción con la UCM. Un análisis detallado de los aspectos recabados en las encuestas nos permite detectar que el grado de satisfacción es máximo con el planteamiento y objetivos del programa (con puntuaciones medias entre 8 y 9), cumplimiento del programa de la titulación, y recursos bibliográficos. Por el contrario, se evidencia, al igual que en años

anteriores, una menor satisfacción con el tamaño de los grupos y en el apoyo técnico y administrativo.

De nuevo, al igual que en cursos anteriores, se siguen registrando 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 y con su escaso grado de implicación.

Desde el curso 2018-19 se implantó un sistema de encuestas de satisfacción on-line dirigido al PDI de la Facultad de Farmacia, donde se recopila información sobre cuestiones concretas de nuestro centro y actividad docente. Este sistema fue sustituido en 2020-21 por encuestas relacionadas con la influencia de la crisis sanitaria en el funcionamiento de la titulación y de cada asignatura concreta. La información recabada en 2020-21 revelaba que el 85% de las asignaturas se habían visto afectadas por el impacto de la crisis COVID19. El sistema de encuestas para 2021-22 retomará la sistemática anteriormente implantada, ya que la incidencia de la crisis en este último año ha sido mucho menor gracias a la recuperación de la presencialidad.

IUCM-15 - Satisfacción del PAS del centro: este indicador registra valores que oscilan en torno 7 y 8 a lo largo de los años de seguimiento. En 2021-22 se alcanza un valor de 7,7, superior al obtenido en los tres años anteriores. Podemos concluir que el grado de satisfacción general del PAS es adecuado. El análisis detallado de la encuesta proporcionada por la UCM revela que el grado de satisfacción es muy elevado en aspectos como la definición de las tareas o la relación con compañeros de trabajo. Comparando con el análisis del año anterior, se observa una mejora sustancial en cuanto a la comunicación con Gerencia, profesorado y responsables académicos. Por el contrario, aspectos como el tamaño de la plantilla o la posibilidad de ser sustituido son los que presentan un menor grado de satisfacción, junto con la seguridad y las instalaciones de trabajo.

Tal y como se propuso en el plan de mejora del año anterior, se ha realizado una **ENCUESTA INTERNA DIRIGIDA AL PAS DE LA FACULTAD DE FARMACIA**. Los resultados y análisis se exponen a continuación:

Características de la muestra: tasa de respuesta del 46,7%, con respuestas registradas pertenecientes de manera distribuida a diferentes estamentos y con un elevado porcentaje de respuestas de personal que lleva más de diez años trabajando en nuestra facultad y que, por lo tanto, conocen bien las condiciones de trabajo en la misma. La muestra se considera representativa.

Despliegue de indicadores y análisis: la encuesta fue diseñada con el fin de desplegar una serie de indicadores que puedan ser analizados en cada periodo. A continuación, se describen los resultados resumidos a través de los indicadores creados:

CLAVE	INDICADOR	RESULTADO
ISPAS-1	% Satisfacción con desempeño de actividad laboral	45,85 %
ISPAS-2	% Satisfacción con infraestructuras y recursos	48,88 %
ISPAS-3	% Satisfacción con apoyo recibido	54,98 %
ISPAS-4	% Satisfacción con instalaciones	52,74 %

- Satisfacción general con el desempeño de la actividad laboral: el ISPAS-1 registra un valor inferior al 50%, debido sobre todo a respuestas más bajas en apartados relacionados con la percepción del PAS con el grado de valoración de su trabajo y la escasa medida en que se tiene en cuenta sus iniciativas.
- Satisfacción con las infraestructuras y recursos en el puesto de trabajo: aunque el indicador general ISPAS-2 arroja un resultado inferior a 50%, se observa una importante disparidad entre los diferentes colectivos. El personal que desempeña sus funciones en servicios administrativos muestra un grado de satisfacción sensiblemente superior a aquellas personas que desempeñan

sus funciones en laboratorios y servicios generales, que muestran un grado de satisfacción bajo, sobre todo en la calidad y disponibilidad de herramientas y utillaje para realizar su trabajo.

- Satisfacción con el apoyo recibido: el indicador global ISPAS-3 muestra un valor cercano al 55% y muy superior al grado de percepción del apoyo recibido desde la UCM, que registra un valor inferior al 36%. Se observa que el mayor grado de apoyo se percibe desde los compañeros y del profesorado.
- Satisfacción con instalaciones: el indicador global ISPAS-4 arroja un valor global de 52,7 %, si bien se observan diferencias entre los distintos tipos de instalaciones. Este valor, desglosado para el edificio “Antonio Doadrio” es de 46,03% mientras que para el “Edificio Ampliación”, el valor registrado llega a un 63,14%. Las diferencias más acentuadas se perciben sobre todo en aspectos relacionados con la climatización, seguridad y accesibilidad de ambos edificios. Esto coincide con los comentarios registrados, en los que además se destaca un elevado grado de insatisfacción general con el Servicio de Cafetería.

Aunque los datos de satisfacción en su conjunto son muy positivos, los aspectos anteriormente descritos nos permiten detectar algunos puntos en los que existe margen de mejora. Por ello, se pretende emprender diversas acciones que se comentan al final de este apartado.

Análisis de las fortalezas:

- La evolución de los indicadores de satisfacción a lo largo de los años de seguimiento nos permite concluir que el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Grado en Farmacia es adecuado en su conjunto, con valores especialmente buenos en PDI y PAS, aunque existe margen de mejora, sobre todo en el colectivo de estudiantes. Recordemos además que el Panel de Re-acreditación 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.
- Como en años anteriores, se ha registrado un elevado grado de satisfacción del Agente Externo, miembro de la Comisión de Calidad. Este hecho es especialmente destacable, si consideramos las circunstancias excepcionales que se han vivido durante los últimos cursos y que dicho agente externo ha sido renovado y ha tenido que familiarizarse con el funcionamiento del SGIC
- En 2021-22 se ha completado y superado el tercer seguimiento, lo que ha conducido a la **RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO9001:2015** para la gestión del Trabajo de Fin de Grado y para las Prácticas Tuteladas. Se ha demostrado por tanto la fiabilidad y eficacia en la gestión y seguimiento de dichos procesos. Al amparo de este procedimiento, se ha perfeccionado la gestión del SGIC, con la creación de un sistema de gestión documental, procedimientos, creación de mecanismos de seguimiento propios del Centro que conlleva, entre otras cosas, el despliegue de indicadores de satisfacción internos específicos a la satisfacción de estudiantes del Grado en Farmacia con estas asignaturas de final de carrera, así como el de indicadores de satisfacción del PAS del Centro. El análisis de la evolución de dichos indicadores nos ha permitido identificar posibles problemas o puntos susceptibles de mejora, así como diseñar acciones correctoras o de mejora.
- Recuperación del nivel de satisfacción general de los estudiantes a los valores previos a la pandemia. Se observa además un elevado grado de satisfacción en aspectos como la integración teórico-práctica, los objetivos de la titulación, o el plan de estudios, así como las competencias adquiridas.
- Los indicadores internos de satisfacción dirigidos a estudiantes de último año a través del TFG y Prácticas Tuteladas, revelan un elevado grado de satisfacción. La acción de mejora emprendida consistente en la **implantación de jornadas informativas sobre el TFG** ha supuesto una mejora en la percepción de la información recibida por parte del Centro.

- Mejora de la cobertura de la recopilación de información del SGIC con la implantación de un sistema de encuestas internas de satisfacción al PAS, con el despliegue de indicadores internos, más útiles para detectar deficiencias u oportunidades de mejora que los indicadores generales proporcionados por la UCM.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

No se han encontrado debilidades significativas en cuanto a la satisfacción de los colectivos implicados en el Grado en Farmacia y en el Doble Grado, si bien existen algunos puntos en los que se detecta una oportunidad de mejora:

- Como en años anteriores, se sigue constatando una preocupación por los colectivos del PDI y PAS por las condiciones de seguridad, especialmente en el edificio histórico. Si bien se han abordado acciones de mejora como la implantación de un programa de revisión y mantenimiento de campanas extractoras en laboratorios, se propone como acción de mejora la **ejecución de obras de puesta en norma y modernización de laboratorios de prácticas**. Dicha acción ha comenzado ya en el curso 2022-23. Además, se propone como acción de mejora, **intentar acometer lo antes posible la construcción de las escaleras de emergencia** en el edificio histórico.

- En las encuestas internas a los estudiantes de PPTT se observa una percepción de escasa dedicación de los tutores de Hospital, por elevada carga de trabajo. **Como acción de mejora** se prevé seguir analizando los servicios de hospital peor valorados para mantener reuniones con los responsables.

- Las encuestas internas al PAS revelan una percepción según la cual, debería tenerse en cuenta en mayor medida las opiniones de los trabajadores a la hora de gestionar los diferentes procesos que les afectan directamente. Como acción de mejora, se plantea incentivar el uso del Buzón de Quejas y Sugerencias entre el PAS para canalizar sugerencias y posibles problemas detectados, lo que redundará en una mejora de la comunicación del PAS con la Dirección del Centro, a través del SGIC.

- Se ha detectado un insuficiente apoyo administrativo y de servicios por parte del PDI. Como acción de mejora, se preve seguir incidiendo desde el centro en la mejora de la RPT para poder contar con mayor personal de apoyo en los laboratorios, especialmente en turnos de tarde, y en determinadas secciones administrativas como Gerencia o Asuntos Económicos.

- Los comentarios de las encuestas de satisfacción al PDI del doble grado recaban un bajo grado de satisfacción con la coordinación del Doble Grado desde la Facultad de Medicina. Si bien se reconoce en general que el coordinador intenta que la gestión sea eficaz, el apoyo desde dicha facultad es escaso. Se propone como medida correctora, contactar con el órgano de coordinación del Doble Grado desde Medicina para trasladar las deficiencias halladas.

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 a egresados proporcionadas por la UCM, se aprecia el despliegue de diversos indicadores relacionados con este punto:

	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	ND	ND	7,3	7,3	7,3	6,6
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	ND	ND	86,7%	92,9%	ND	83,8%

- **IUCM-29: Satisfacción de los egresados con la formación recibida:** en el modelo de memoria anual proporcionado por la UCM, se empieza a recopilar información de este indicador a partir de este año. En memorias anteriores se analizaba la evolución de un indicador relacionado con éste: IUCM27 (satisfacción con la titulación de estudiantes egresados en los últimos tres años). La evolución del mismo con los datos disponibles evidenció el escaso impacto de la crisis sanitaria sobre la satisfacción de egresados. De todos modos, se detecta una disminución en el valor de IUCM-29 en el último año, si bien las preguntas de las encuestas eran diferentes en años anteriores y la comparación puede dar lugar a error. Se vigilará la evolución de este indicador en próximos años.

- **IUCM-30: Tasa de inserción laboral de los estudiantes egresados:** se observa que esta tasa adopta valores muy elevados, en torno al 80% o superiores. Es necesario vigilar este indicador en próximos años para analizar cómo evoluciona la inserción laboral. Los datos disponibles hasta la fecha son fluctuantes, ya que en 2019-20 se correspondía con un dato medio de tres años y en 2020-21 no hay datos disponibles. Aún así, y con la información disponible podemos afirmar que el Grado en Farmacia posee unos elevados índices de inserción laboral.

Además de la mera tasa de inserción laboral, consideramos muy importante analizar la **adecuación a la inserción laboral de los estudiantes egresados (IUCM-31)**. Los datos de años anteriores disponibles situaban este indicador en 8,71 (2017-18). Esta tasa actualmente alcanza valores de 8,99. Esto nos indica que un elevado porcentaje de los egresados que trabajan, lo hacen en puestos relacionados con la formación recibida en el Grado en Farmacia.

Análisis de las fortalezas:

- Analizando las encuestas de forma pormenorizada, se aprecia que, como en años anteriores, existe un elevado grado de satisfacción en aspectos clave como satisfacción con la integración teoría / prácticas, objetivos de la titulación, grado de dificultad o satisfacción general con la formación recibida. Además, existe una elevada satisfacción en cuanto a que la formación recibida ha permitido el acceso al mercado laboral, con una nota muy elevada (superior a 8) en la pregunta sobre si volverían a escoger el Grado en Farmacia.

- En seguimientos 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.**

- Elevado grado de satisfacción con las prácticas externas. 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.

- Con el fin de responder a la necesidad planteada en análisis anteriores de crear una bolsa de trabajo o de contacto con los egresados, **se ha implantado una RED DE EGRESADOS DE LA FACULTAD DE FARMACIA** basada en la plataforma LinkedIn. Esta red nos permite realizar un seguimiento del perfil del egresado en cuanto a si trabaja o no y tipo de ocupación. Por ejemplo, en el primer seguimiento realizado en esta red se ha evidenciado que los egresados de la red que trabajan en oficina de farmacia suponen un 30% y en industria farmacéutica, un 20% aproximadamente. Además, esta red está mostrando su eficacia para recopilar ofertas de trabajo y publicitarlas a los miembros de la red.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- En las observaciones recabadas por los egresados y a lo largo de varios años, se detecta como posible debilidad, la escasa formación en salidas profesionales. Aunque ya existen talleres realizados desde la Facultad y dirigidos a alumnos de los últimos cursos sobre salidas profesionales, se propone como acción de mejora reforzar la información proporcionada a los estudiantes sobre estos talleres, así como aumentar el grado de participación de los estudiantes en su organización.

- La necesidad expresada por los estudiantes egresados de crear una bolsa de trabajo o un medio de contacto con ellos, nos suscita la acción de mejora consistente en utilizar la red de egresados de LinkedIn para publicitar oportunidades y ofertas de trabajo, posibles cursos de formación continua, etc. Además, se prevé a largo plazo, cuando la red cuente con egresados de varios años y ya más asentados en el mercado laboral, contactar con ellos para que participen en los talleres de salidas profesionales. Como acción de mejora, se plantea la posibilidad de establecer una colaboración entre nuestra red de egresados con la bolsa de trabajo del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

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 fueron renovados a lo largo de los años 2020 y 2021. Además, durante el curso 2021-22, todos estos acuerdos bilaterales entre nuestra Facultad y las Universidades socias se han digitalizado dentro del Proyecto EWP, *Erasmus Without Paper*, para la completa gestión de las movilidades de forma digital. Durante el curso 2021-22 la movilidad de estudiantes en el Grado en Farmacia se realizó 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 movilidades internacionales salientes/entrantes del Grado en Farmacia y Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética durante los últimos cursos académicos, objeto de seguimiento en el presente informe:

Estudiantes Movilidad Saliente /Outgoing Mobility	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
ERASMUS + ESTUDIOS (Países Asociados)	94	71	88	77	31	77
ERASMUS + PRÁCTICAS (Países Asociados)	18	17	14	8	17	6
Convenios Estudiantes - Programa U. California	1	0	-	0	0	0
Convenio Internacional	1	1	0	1	0	0
PROGRAMA EPLUS Internacional- K107	0	1	-	0	0	0
Total, estudiantes Movilidad Saliente / Outgoing Mobility	114	90	102	86	48	83
Estudiantes Movilidad Entrante /Incoming Mobility	52	39	55	43	22	57

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

Programa de movilidad SICUE	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
Estudiantes Movilidad Saliente SICUE	5	3	4	10	4	10
Estudiantes Movilidad Entrante SICUE	13	14	10	10	8	11

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 Prácticas, 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 79% de los alumnos finalizó con éxito todos los componentes educativos del programa de estudios. El 60% modificó su LA desde la Institución de destino, mayoritariamente debido a conflictos de horario. La oferta académica es el principal criterio tenido en cuenta para elegir el destino y el 100% 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, de los estudiantes de grado que ha participado en programas de movilidad, han mostrando un elevado grado de satisfacción en cuanto a la

formación recibida en el extranjero (8,2 de media sobre 10) y con el programa de movilidad en general (8,2 de media sobre 10).

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 2021-22 ha sido de 5 profesores, dato ya en línea con la movilidad media durante los cursos anteriores a la incidencia de la COVID-19 y su impacto en la situación sanitaria y social.

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 en 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. Como avanzamos en el informe del pasado curso, las cifras de movilidad han retomado la tendencia de los cursos anteriores al 2020-21 donde se apreció claramente la influencia de la situación sanitaria acontecida.
- El hecho de que esté disponible una página web en inglés describiendo la titulación en este idioma, contribuye a mantener estas cifras.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable en este punto. Aún así, se proponen las siguientes acciones de mejora y mantenimiento de las fortalezas de las acciones de movilidad:

- Se han establecido contactos para formalizar nuevos acuerdos bilaterales con instituciones de habla inglesa para ampliar la oferta de movilidad en inglés a nuestros estudiantes dentro del Programa Erasmus+.
- Se ha diseñado además un sistema de encuestas interno dirigido desde el Centro para detectar posibles oportunidades de mejora y diseñar posibles acciones correctoras y se estudiará el despliegue de nuevos indicadores de satisfacción relacionados con las acciones de movilidad. Esta estrategia ya implantada en otras actividades del Grado en Farmacia como Prácticas Tuteladas, TFG o Prácticas Profesionales, está demostrando su eficacia en este sentido.
- Además, se han aprobado en Junta de Facultad una serie de medidas para limitar el número de movildades por alumno con el objetivo de posibilitar que más alumnos de nuestra facultad puedan optar a la movilidad y que ésta sea una movilidad de calidad enfocada al intercambio cultural, educativo y lingüístico. Estas medidas serán de aplicación a las convocatorias de movilidad Erasmus y SICUE 2022-23.

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. Los estudiantes del Grado en Farmacia en la UCM tienen acceso a un período de formación en oficina de Farmacia y otro en un Servicio de Farmacia Hospitalaria, lo que supone una importante fortaleza de nuestra titulación, considerando el elevado número de alumnos en la UCM.

La calidad de las prácticas tuteladas viene avalada, no sólo por las opiniones de los estudiantes y egresados sino por el mantenimiento de la certificación ISO9001 de la gestión de las mismas, que conlleva el seguimiento de numerosos indicadores específicos desplegados al efecto de detectar posibles debilidades y programar posibles acciones de mejora.

Además, existe la posibilidad de realizar un período adicional de prácticas externas a través de la asignatura optativa “PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EMPRESAS”, de interés creciente por parte de los estudiantes del grado. En la tabla siguiente se refleja la evolución del número de matriculados por curso. Si bien en el curso 2021-22 se ralentizó el crecimiento experimentado hasta 2019-20, se observa que durante el pasado curso se volvió a la línea ascendente, alcanzándose el medio centenar de alumnos matriculados y que han superado la asignatura.

Prácticas Profesionales en Empresas	1º curso de seguimiento 2016-17	2º curso de seguimiento 2017-18	3º curso de seguimiento 2018-19	4º curso de seguimiento 2019-20	5º curso de seguimiento 2020-21	6º curso de seguimiento 2021-22
Nº de estudiantes matriculados	11	23	33	47	35	50

Asimismo, se han ido incorporando al programa de Prácticas Profesionales un buen número de nuevas entidades colaboradoras. Al igual que se venía haciendo los años precedentes, y con el fin de poder materializar las prácticas de los alumnos, se generaron los convenios correspondientes de estas nuevas entidades colaboradoras a través de la plataforma informática GIPE, con la asistencia de la Sección de Convenios del Rectorado y la Oficina de Prácticas Externas de la Universidad Complutense.

La asignatura “Prácticas Profesionales en Empresas” se desarrolló siguiendo el marco docente tanto de la UCM como de la Facultad de Farmacia para el desempeño de prácticas externas. 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 tanto los tutores de la empresa y de la Universidad como el alumno. La evaluación se realizó 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 el coordinador de la asignatura, que ha sido el responsable de la supervisión de las distintas tareas y del seguimiento de los alumnos.

Las Prácticas Profesionales siguen teniendo una buena acogida tal y como se refleja en el elevado número de solicitudes que ha habido para el curso 2022-2023, muy superior al de plazas

ofertadas. Además de los datos recopilados por las encuestas proporcionadas por la UCM y como acción de mejora, se implantó en el curso 2020-21 un sistema de encuestas on-line de satisfacción internas específicas para el análisis de las Prácticas Profesionales. Con una tasa de respuesta del 50%, las encuestas registran resultados que se pueden calificar de muy positivos, ya que en las 10 preguntas en las que se les pedía que puntuaran distintos aspectos de las prácticas, la mediana de los resultados recogidos fue en todas superior a 4 (sobre 5), con una media general de 4,56 excepto una, la facilidad de compatibilización de las prácticas con los estudios, con una calificación de 3,96. Este aspecto se intentará mejorar en los próximos cursos. Los resultados de las encuestas de la UCM a los estudiantes revelan que el 11,3% de los encuestados han realizado prácticas externas con un valor medio de satisfacción general y en su valoración formativa de 8,4, valorando también con valores cercanos a 8 puntos la utilidad percibida para mejorar la empleabilidad, superando las puntuaciones del año anterior. En 2020-21 se registró un valor de satisfacción con la gestión desde el Centro de 5,1. Las acciones de mejora introducidas como mejorar la agilidad de la gestión con el estudiante se han reflejado con una mejora de este dato hasta 7,3, lo que supone un incremento significativo. Es por tanto necesario seguir trabajando en esta línea para lograr datos de satisfacción y agilidad de gestión aún mejores.

Análisis de las fortalezas:

- La formación mixta en Oficina de Farmacia y en un Servicio de Farmacia Hospitalaria, constituye una importante fortaleza del Grado en Farmacia en su conjunto, considerando el elevado número de alumnos matriculados en la asignatura obligatoria "Prácticas Tuteladas". La crisis provocada por la pandemia COVID19 ha tenido una honda repercusión en el desarrollo de esta asignatura en los últimos tres cursos por la drástica reducción en la oferta de plazas. No obstante, las acciones de seguimiento y mejora emprendidas desde el centro han posibilitado que no se detenga la realización de estas prácticas obligatorias ningún año y que el desarrollo de dichas prácticas se haya ido normalizando gradualmente hasta alcanzar una situación en 2021-22 donde la situación se ha normalizado completamente.

- Continuando con la sistemática emprendida en años anteriores, se ha renovado la certificación ISO-9001:2015 para la gestión, entre otras actividades, de las Prácticas Tuteladas mediante auditorías interna y externa en el curso 2021-22. Este hecho supone una importante fortaleza de la titulación, ya que ha supuesto la creación y mantenimiento de un sistema de gestión general al que pueden adherirse en el futuro otras actividades. Los protocolos y los procedimientos de gestión pueden adaptarse a otro tipo de normas de gestión de calidad como AUDIT.

- 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. Los resultados de las encuestas evidencian un elevado grado de satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas externas, registrándose como en años anteriores, puntuaciones muy elevadas.

Análisis de las debilidades y acciones de mejora:

- En cuanto a las Prácticas Tuteladas, se observa sólo una posible debilidad ya comentada anteriormente (ver apartado 5.2) relacionada con la disminución de los indicadores de satisfacción en las encuestas internas a los estudiantes de PPTT relacionados con la dedicación de los tutores de Hospital, por elevada carga de trabajo. **Como acción de mejora** se prevé seguir analizando los servicios de hospital peor valorados para mantener reuniones con los responsables e intentar que este grado de dedicación sea mayor.

- En cuanto a Prácticas Profesionales en Empresas, las debilidades observadas en años anteriores han sido soslayadas en virtud de las acciones emprendidas, no detectándose ninguna debilidad reseñable. Aún así, con el fin de mantener las fortalezas, se plantean varias acciones como reforzar el mensaje a las entidades colaboradoras sobre la necesidad de facilitar la

compatibilidad a los estudiantes con los estudios en la Facultad, así como 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. Asimismo, 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, potenciando aún más los talleres y charlas informativas orientadas a estudiantes de 4º y 5º curso.

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

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

No procede.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” 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 2020-21 del Grado en Farmacia, de 21 de febrero de 2022, se confirma el cumplimiento de los requisitos marcados en cada apartado, apareciendo tan solo una recomendación que ha conllevado las correspondientes aclaración y acciones y que se detallan a continuación:

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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.

→ Con el fin de dar cumplimiento a esta recomendación, que también aparecía en el informe del año de seguimiento anterior, se creó una sistemática desde la Comisión de Calidad según la cual, se implantó un modelo de CV que no quedara desfasado de año en año y cuyos datos pudiesen ser rellenados a través de un sencillo formulario por el profesorado. Esta acción ha posibilitado que la gran mayoría del profesorado tenga ya su CV abreviado publicado en la página web del centro, disponible a través del siguiente enlace:

URL: <https://farmacia.ucm.es/profesorado-1>

Puede accederse a los datos de cada profesor a través del enlace creado en cada nombre, bien desde el documento en el que se ordena el profesorado por categoría o en el que se ordena por departamentos. Se sigue incidiendo desde Decanato para que los profesores que aún no han enviado sus datos lo hagan lo antes posible. Además, y a propuesta de la Comisión de Calidad, se publicó en el mismo espacio web el enlace directo al formulario para completar el CV del PDI con el fin de que no tengan que buscar esa información en los mensajes enviados ya en varias ocasiones desde Decanato.

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 el punto 9.2 de la última Memoria de Seguimiento 2020-2021 y las acciones emprendidas:

- **MEDIDA PROPUESTA:** completar el análisis de rendimiento y resultados de las asignaturas del Grado en Farmacia, mediante la realización de informes de evolución histórica e incorporar al análisis los datos de asignaturas del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** en las reuniones de seguimiento de indicadores con los coordinadores de las distintas asignaturas, se ha presentado este año como novedad la evolución histórica de los principales indicadores de los últimos años y además se ha incluido en el análisis los grupos correspondientes a Doble Grado. Se prevé que esta medida nos permitirá analizar la evolución del grado de exigencia en Grado y Doble Grado de manera comparada para cada asignatura.

- **MEDIDA PROPUESTA:** realizar nuevamente una sesión informativa on-line sobre el programa DOCENTIA-UCM dirigida especialmente a los nuevos profesores, haciendo especial hincapié en cómo hacer el análisis de los resultados y el auto-informe, con el fin de mejorar aún más los resultados del programa de evaluación trianual.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se llevaron a cabo dos sesiones informativas el 3 de marzo de 2022 en horarios de mañana y de tarde (9,30 y 16,30 h) centradas en la descripción del programa DOCENTIA, métodos de puntuación y sobre las novedades de la convocatoria 2021-22. Se incluyeron ejemplos de cómo realizar el análisis de los resultados obtenidos y el informe trianual. En total asistieron 45 profesores.

- **MEDIDA PROPUESTA:** reforzar la información sobre la existencia de los canales de quejas y sugerencias entre los estudiantes de nuevo ingreso en Grado y Doble Grado y realizar un estudio y seguimiento de la presencia del buzón de quejas y sugerencias en todas las páginas y principales sub-páginas de todas las titulaciones coordinadas desde el centro.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se incluyó esta información en las charlas iniciales de bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso realizadas el 5 de septiembre de 2022. Además, se realizó un seguimiento de la presencia del buzón de quejas y sugerencias en todas las páginas web de las titulaciones coordinadas desde la Facultad de Farmacia y se comprobó que el buzón era público en todas ellas.

- **MEDIDA PROPUESTA:** completar la información que se proporciona a través de la página web del Centro, los dípticos de la titulación y en eventos promocionales de estudios universitarios sobre el Grado en Farmacia con el fin de mejorar la captación de nuevos alumnos.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se renovaron los dípticos informativos del Grado y Doble Grado a través del Dpto. de "Branding" de la UCM, haciendo especial énfasis en *el amplio abanico de salidas profesionales y en las elevadas tasas de inserción laboral de los egresados.*

- **MEDIDA PROPUESTA:** acometer el plan de obras para la construcción de escaleras de emergencia en el edificio histórico en los cursos 2021-22 y 2022-23, manteniendo el contacto continuo con los directores de los departamentos afectados en cada fase para intentar que el impacto sobre las actividades docentes e investigadoras del centro sea lo menor posible.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se realizó la correspondiente solicitud al Servicio de Obras de la UCM para intentar que las escaleras de incendios fuesen construidas por el exterior del edificio, a lo que se responde de nuevo que no es posible por tratarse de un edificio histórico protegido y se hace un nuevo proyecto de obras. No obstante, sí se ha acometido la obra de modernización y puesta en norma de los laboratorios de prácticas. En principio, se ha comenzado una primera fase en agosto de 2022.

- **MEDIDA PROPUESTA:** mantener las medidas encaminadas a mejorar la seguridad en ambos edificios: continuar con el programa de revisión de campanas, actualizar el listado de responsables por departamento o unidad en caso de evacuación, y mantener actualizados los protocolos de medidas específicas frente al COVID19 en colaboración con la Comisión COVID del Centro.
- **ACCIONES EMPRENDIDAS:** se ha mantenido el programa de revisión de campanas extractoras. En los laboratorios en los que se ha acometido la modernización y puesta en norma, se han retirado las antiguas campanas y están siendo sustituidas por equipos nuevos a la fecha de redacción de la presente memoria. Además, en colaboración con la Comisión de Prevención de RRL, se ha actualizado el listado de responsables de evacuación de los departamentos. La Comisión COVID sigue alerta para detectar posibles aumentos de casos, a través del programa COVIDLOT.

- **MEDIDA PROPUESTA:** elaborar un informe con todas las opiniones recabadas y los resultados de las encuestas internas de satisfacción de PDI y PAS que se elevará a la Gerencia del Centro para el diseño de posibles acciones correctoras.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se realizó la encuesta prevista de satisfacción al PAS del Centro en mayo de 2022, con los resultados expuestos en el punto 5.2. A partir del diseño de la propia encuesta y con los resultados obtenidos, se han desplegado nuevos indicadores de satisfacción del PAS que nos servirán para estudiar su evolución en los próximos años. El informe de los resultados de satisfacción del PAS junto con los anteriores de PDI fueron elevados a la Gerencia en Junio de 2022.

- **MEDIDA PROPUESTA:** Organizar desde el Centro una serie de talleres o seminarios orientados a mejorar la formación de los estudiantes en la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, con el fin de responder a la necesidad expresada en las encuestas de satisfacción sobre la información proporcionada desde la Coordinación del TFG.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se realizaron los talleres de formación sobre el Trabajo de Fin de Grado en febrero de 2022. Estos talleres han resultado ser muy útiles y de gran ayuda para los estudiantes de dicha asignatura. Esto se ha traducido en una evolución positiva en el indicador de Grado de Satisfacción con la información recibida desde el Centro sobre el TFG. Se prevé seguir con esta sistemática implantada en el próximo curso, en sesiones en el mes de noviembre para que cubra los alumnos de convocatoria de febrero.

- **MEDIDA PROPUESTA:** ampliar la cobertura del sistema de recopilación de información y diseño de acciones de mejora del SGIC mediante la implantación de encuestas internas dirigidas a distintos colectivos y despliegue de nuevos indicadores de seguimiento.
- **ACCIONES EMPRENDIDAS:** como se indicaba anteriormente, se ha diseñado e implantado un sistema de encuestas internas dirigidas al PAS. Además, se han diseñado e implantado encuestas internas de satisfacción dirigidas a estudiantes de prácticas profesionales en empresas y a estudiantes salientes a través de distintas acciones de movilidad (Erasmus, SICUE...). Todas estas encuestas vienen a completar las ya existentes al PDI y a estudiantes de TFG y Prácticas Tuteladas con el despliegue de nuevos indicadores de satisfacción.

- **MEDIDA PROPUESTA:** consolidar la estrategia implantada en 2020-21 con la red de egresados en LinkedIn, aprovechando sus funcionalidades para publicitar oportunidades y ofertas de trabajo, posibles cursos de formación continua, etc. así como realizar análisis de inserción laboral. Además, se prevé a largo plazo, cuando la red cuente con egresados de varios años y ya más asentados en el mercado laboral, contactar con ellos para que participen en los talleres de salidas profesionales.

- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se ha seguido ampliando la composición de la red de egresado con 191 contactos y 221 seguidores a la fecha de redacción del presente informe. Además, se ha podido ya realizar el primer análisis de inserción laboral que fue presentado ante la Comisión de Calidad, como se describe en el apartado 5.3. de la presente memoria de seguimiento. Esta acción de mejora estaba encuadrada dentro del Proyecto de Innovación UCM 2021-22 nº 66.
- **MEDIDA PROPUESTA:** mejorar el desarrollo de las pruebas ECOE, dentro del procedimiento de evaluación en Prácticas Tuteladas, con la puesta en funcionamiento de un aula práctica de oficina de farmacia para la simulación en la Facultad de un entorno profesional real en el que realizar estas pruebas.
- **ACCIÓN EMPRENDIDA:** se inauguró el Aula de Farmacia Simulada el 22 de junio de 2022. A partir de esa fecha está siendo usada para la impartición de talleres de Prácticas Tuteladas y seminarios, lo que ha supuesto una importante modernización de la Facultad de Farmacia. Esta acción de mejora estaba encuadrada dentro del Proyecto de Innovación UCM 2021-22 nº 70.

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”.

El plan de acción diseñado para responder a esta recomendación incluye 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 incluye 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. Además, se han emprendido las siguientes acciones para reforzar este plan de acción:

- Realización de 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. Se ha observado un incremento de la participación de todos los estamentos mencionados en las encuestas de los últimos años.

- A lo largo de los últimos cursos se ha implantado de forma gradual un **SISTEMA INTERNO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN** dirigidas a diferentes estamentos implicados en el desarrollo del Grado en Farmacia:

- Personal Docente e Investigador → implantado en 2019
- Personal de Administración y Servicios → implantado en 2022
- Estudiantes de quinto curso de TFG y Prácticas Tuteladas → implantado en 2018
- Estudiantes de Prácticas Profesionales en Empresa → implantado en 2021
- Estudiantes que realizan acciones de movilidad → implantado en 2022

Adicionalmente, debido a la crisis sanitaria COVID19 se implantó un sistema de encuestas específicas diseñadas a recabar información sobre el impacto de la crisis en el desarrollo de las distintas asignaturas.

- Al amparo de la obtención y renovación de la certificación a norma ISO 9001 de la gestión del TFG y de las Prácticas Tuteladas, se han desplegado nuevos indicadores internos de satisfacción para los distintos colectivos, (PDI, PAS, y estudiantes).

Todas estas medidas vienen a reforzar el plan de actuación propuesto, lo que está redundando en una agilización y un enriquecimiento del sistema de recopilación de información del SGIC, así como en una mejora en la capacidad de toma de decisiones y diseño de acciones de mejora.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

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

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<p>El SGIC está correctamente implantado y se articula a través de la Comisión de Calidad, donde están representados todos los grupos de interés (PDI, PAS y estudiantes), así como un agente externo, lo que supuso una mención positiva en el informe de reacreditación.</p> <p>Agilidad de respuesta del SGIC. Fortaleza que se ha evidenciado especialmente en los últimos años para adaptar la planificación docente y la normativa según han ido evolucionando las condiciones sanitarias que condicionaban la presencialidad. La interacción de las comisiones de calidad, académica, COVID y coordinadores de asignaturas ha sido en todo momento ágil y eficaz para dar respuesta a los problemas surgidos.</p> <p>Eficacia del SGIC para la detección de problemas y articular acciones de mejora. Se ha constatado la rapidez del sistema para recabar información a través de los canales de quejas y sugerencias, pero además para realizar un seguimiento eficaz del funcionamiento del Grado en Farmacia y del Doble Grado mediante el análisis de la evolución de los indicadores para medir la eficacia de las medidas adoptadas.</p> <p>Renovación de 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.</p>	ver apartados 1.1, 1.2 y 1.3.	<p>→ <u>Mantenimiento de la sistemática de funcionamiento de la Comisión de Calidad</u> y su interacción con otras comisiones. Mantenimiento de calendarios de reuniones y análisis de la evolución del Plan de Mejora propuesto en la Memoria de Seguimiento y su grado de cumplimiento.</p> <p>→ <u>Mantenimiento de los sistemas de recopilación de información</u> a través de encuestas internas de satisfacción. Lanzamiento alternativo cada año de encuestas al PDI y al PAS. Y todos los años a los estudiantes. Análisis de indicadores.</p> <p>→ <u>Adaptación progresiva del sistema de gestión certificado a norma ISO 9001:2015 al sistema AUDIT.</u> Mantenimiento del sistema de gestión certificado a norma, incluyendo sistema de gestión documental, Política de Calidad y Manual de Gestión, así como protocolos de actuación que abarcan distintas actividades como Documentación y Registro, y mapas de procesos, usando los formatos de certificación AUDIT.</p>
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<p>Agilidad y eficacia de respuesta de los mecanismos de coordinación para resolución de problemas y adaptación del funcionamiento del Grado y Doble Grado ante cambios normativos. Por ejemplo, cambio a presencialidad total en 2021-22,</p>	Ver apartado 2.	<p>→ <u>Mantenimiento de la continua colaboración e intercambio de información entre los organismos de coordinación.</u> Seguimiento permanente del funcionamiento del sistema para detectar posibles acciones de mejora o reprogramación de actividades ante posibles cambios o situaciones sobrevenidas.</p>

	<p>reprogramando actividades con un curso ya empezado en situación de semi-presencialidad.</p> <p>Herramienta eficaz de análisis para determinar el grado de eficacia de medidas implantadas, a través del análisis de indicadores con los coordinadores de asignaturas y de Grado y Doble Grado. Por ejemplo, se ha constatado <u>la escasa influencia de la crisis COVID19 en los indicadores generales de la titulación</u>, gracias al esfuerzo de todos los estamentos implicados, lo que supone una importante prueba de fortaleza del funcionamiento del sistema.</p> <p>Eficacia de las acciones de coordinación, constatada a través de hechos como la creciente homogeneización de resultados entre grupos de cada asignatura y la mejora en cuanto a la homogeneización del rendimiento de los estudiantes a lo largo de los diferentes cursos del Grado. Se ha incorporado al análisis por asignatura, los resultados de las mismas para el Doble Grado, con el fin establecer un análisis comparado.</p>		<p>→ <u>Mantener la sistemática de reuniones on-line de coordinación con los responsables de las distintas asignaturas</u>. Seguir analizando la evolución de los indicadores de cada asignatura y elaboración de informes con el histórico de evolución de las mismas para su análisis desde la Comisión de Calidad.</p> <p>→ <u>Continuar con el programa de encuestas y seguimiento a los estudiantes de últimos cursos</u> en TFG, Prácticas Tuteladas, prácticas profesionales en empresas y programas de movilidad con el fin de estudiar la evolución del funcionamiento de dichas actividades y detectar posibles oportunidades de mejora.</p> <p>→ <u>Reforzar el seguimiento de los estudiantes egresados</u> mediante la ampliación progresiva de la red LinkedIn ya en funcionamiento. Se estudiará la posible interacción de esta red con bolsas de empleo externas como la del Colegio de Farmacéuticos de Madrid.</p>
Personal académico	<p>Profesorado altamente cualificado con elevado índice de doctores y acreditada experiencia investigadora. Fortaleza ya indicada en el informe de reacreditación. Esta fortaleza se sigue manteniendo con los datos actuales, con un 83 % aproximadamente de doctores tanto en Grado como en Doble Grado y con un elevado número de sexenios de investigación.</p> <p>Disminución progresiva de la tasa de número de alumnos por profesor: 71,4 en 2019-20, 59,3 en 2020-21 y 58,1 en 2021-22.</p> <p>Elevada participación del profesorado en el programa de evaluación de la calidad docente DOCENTIA-UCM, tanto en Grado como en Doble Grado, con porcentajes de evaluaciones positivas en torno al 95% en el Grado. Valoraciones Excelente o Muy positiva en más de un 77% de los evaluados.</p>	Ver apartado 3.	<p>→ <u>Mantenimiento de la política de promover la contratación de nuevo personal académico</u> en las diferentes áreas y departamentos con el fin de ir compensando la jubilación de profesorado. Esta acción se viene realizando como apoyo a los departamentos, buscando evitar en lo posible un envejecimiento de la plantilla.</p> <p>→ <u>Apoyo al profesorado en lo referente al programa DOCENTIA-UCM</u> desde Decanato, con el fin de resolver dudas, asesoramiento y formación, y promoción de la participación. Mantenimiento de jornadas informativas encaminadas especialmente al profesorado de reciente incorporación.</p> <p>→ <u>Apoyo a los departamentos en lo referente al programa DOCENTIA-UCM</u> desde Decanato. Intercambio de información continua con los departamentos en cuanto a fechas, plazos, actividades y grupos evaluables, carga de alumnos a través de la herramienta Listas de Clase para promover la máxima participación.</p>
Sistema de quejas y sugerencias	<p>Agilidad y eficacia en la recopilación de información y solución de los problemas planteados. Fortaleza patente muy especialmente en los 3 últimos cursos marcados por la crisis COVID 19. Tiempo de respuesta medio: entre 1 y 3 días.</p> <p>Eficacia del sistema para la resolución de conflictos. 35 quejas registradas en los últimos 2 años referentes a profesores o</p>	Ver apartado 4.	<p>→ <u>Mantener la sistemática de tener una base de datos común</u> que integre la información de quejas o sugerencias que lleguen desde el buzón de quejas y sugerencias de la Facultad de Farmacia y otros canales como el Buzón de Quejas de Carácter Administrativo de la UCM y quejas dirigidas directamente a Decanato por otras vías. Esto facilita el análisis y la tramitación centralizada.</p> <p>→ <u>Mantener el seguimiento de la presencia del Buzón de Quejas y Sugerencias</u> en las páginas y sub-páginas de TODAS las titulaciones de Grado, Master y Doctorado</p>

	<p>asignaturas concretas. Contacto inmediato con responsables para resolver o aclarar la cuestión planteada.</p> <p>Eficacia y agilidad para responder a peticiones de ayuda e información. 2 quejas relativas al proceso de matrícula en 2021-22, solicitando ayuda, quedaron resueltas el mismo día.</p>		<p>coordinadas desde la Facultad de Farmacia, evitando duplicidades con otros buzones existentes anteriormente.</p>
Indicadores de resultados	<p>Mantenimiento de un nivel de exigencia y rendimiento adecuados y homogéneos con tasas de rendimiento (ICM-4) superiores al 80%, tasas de eficiencia de los egresados (ICM-7) en torno a un 90% (siempre superiores al 80% marcado como objetivo en la memoria verificada), tasas de graduación (ICM-8) superiores al 70% (muy por encima del objetivo inicial de 55% en la memoria verificada), o tasas de éxito (IUCM-1) muy elevadas y tasas de evaluación en torno al 90%. Para el Doble Grado se registran siempre resultados superiores a los del Grado, (tasa de rendimiento en torno a un 90%, o tasa de evaluación cercanos al 95%) al tratarse de grupos reducidos.</p> <p>Mantenimiento de los valores de rendimiento, cobertura y demanda a lo largo de los años, <u>consiguiendo una escasa repercusión de la crisis sanitaria en los últimos tres años</u>, gracias a las medidas tomadas y el seguimiento del funcionamiento del Grado y Doble Grado, con el esfuerzo de todos los estamentos implicados.</p> <p>Elevada demanda por parte de los estudiantes de nuevo ingreso, tanto para el Grado en Farmacia, como para el Doble Grado, (indicadores IUCM-2, IUCM-3 e IUCM-4, así como por los resultados de porcentaje de cobertura, en torno a un 95% de las plazas ofertadas entre Grado y Doble Grado en los últimos tres años.</p> <p>Homogeneización del grado de dificultad y rendimiento entre distintos cursos: se han suavizado las diferencias entre el 2º semestre de 1º curso y el 2º curso del Grado con 3º y 4º. La impartición anual de las asignaturas de 9 créditos, así como las medidas de seguimiento anuales han demostrado su eficacia.</p>	Ver apartado 5.1.	<p>→ <u>Seguir incidiendo en las estrategias de captación de estudiantes de nuevo ingreso</u> mejorando la información que se proporciona sobre el Grado en Farmacia y el Doble Grado a través de los Vicerrectorados de Estudiantes y de Estudios. Incluir esta información en la página web de la Facultad de Farmacia, destacando el carácter multi-disciplinar de la titulación que posibilita un amplio abanico de salidas profesionales, lo que se traduce en elevadas tasas de inserción laboral.</p> <p>→ <u>Mantener y reforzar la sistemática implantada de seguimiento de indicadores</u> de cada asignatura y grupo en colaboración directa desde la Coordinación del Grado y Doble Grado con los coordinadores de las asignaturas con el fin de detectar posibles oportunidades de mejora. Realizar un seguimiento comparado con los resultados del Doble Grado que han sido incorporados al estudio desde 2022.</p>
Satisfacción de los diferentes colectivos	<p>El Panel de Reacreditación del Grado, emitió en su momento un informe muy positivo que incluía una felicitación expresa en este punto. Con los datos de cada año, podemos concluir que el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados en las titulaciones es adecuado en su conjunto, lo que supone una importante fortaleza si consideramos las circunstancias</p>	Ver apartado 5.2.	<p>→ <u>Retomar el sistema de encuestas al PDI implantado en el curso 2018-19</u> con el fin de analizar la evolución comparada con respecto a los datos iniciales, aprovechando los datos para completar el <u>despliegue de nuevos indicadores de satisfacción específicos</u> del profesorado de la Facultad de Farmacia.</p> <p>→ <u>Mantener el seguimiento de la evolución trimestral de indicadores de satisfacción de estudiantes de grado en Prácticas Tuteladas y TFG.</u> Todo esto se</p>

<p>excepcionales que se han vivido durante los últimos tres cursos debido a la crisis sanitaria. A continuación, se resumen las fortalezas en cuanto a la satisfacción de cada colectivo:</p> <p>Satisfacción del agente externo: se registra un elevado grado de satisfacción en todos los apartados de la encuesta, propuesta por la UCM, considerando que contamos con un nuevo representante en la Comisión de Calidad que tuvo que familiarizarse con el funcionamiento de nuestro SGIC.</p> <p>Elevado grado de satisfacción del PDI con la titulación: se registran valores de IUCM-14 en torno a 8 o superior, con un ligero aumento en el último curso. En las encuestas se percibe un elevado grado de satisfacción con numerosos aspectos de la titulación.</p> <p>Grado de satisfacción del PAS adecuado: el indicador propio registra valores en torno 7 y 8 a lo largo de los años. En 2021-22 se alcanza un valor de 7,7, superior al obtenido en los tres años anteriores. En las encuestas se percibe un alto grado de satisfacción en aspectos importantes como definición de tareas o la relación con compañeros, mejorando la comunicación con Gerencia, profesorado y responsables académicos.</p> <p>Mejora de la cobertura de la recopilación de información del SGIC con la implantación de un sistema de encuestas internas de satisfacción al PAS, con el despliegue de indicadores internos.</p> <p>Recuperación del nivel de satisfacción general de los estudiantes a los valores previos a la pandemia. Se observa además un elevado grado de satisfacción en aspectos como la integración teórico-práctica, los objetivos, el plan de estudios, y con las competencias adquiridas. Los indicadores internos de satisfacción en TFG y PPTT revelan un elevado grado de satisfacción. La acción de mejora emprendida consistente en la implantación de jornadas informativas sobre el TFG ha supuesto una mejora en la percepción de la información recibida por parte del Centro.</p> <p>Mantenimiento del sistema protocolizado de SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS, renovándose la certificación ISO9001 para la gestión del TFG y PPTT. Se ha demostrado por tanto la fiabilidad y eficacia en la gestión y seguimiento de dichos procesos.</p>		<p>enquadra en el protocolo de REVISIÓN POR DIRECCIÓN que debe hacerse cada nuevo curso, de acuerdo con la norma ISO 9001.</p> <p>→ <u>Consolidar la estrategia de despliegue de indicadores relacionados con la satisfacción a estudiantes</u>, abarcando otros aspectos como Programas de Movilidad o de Prácticas Profesionales.</p> <p>→ <u>Mantener y mejorar la satisfacción de estudiantes de PPTT con el período de hospital:</u> se prevé seguir identificando tutores con peor valoración en el histórico y analizar los servicios de hospital peor valorados para mantener reuniones con los responsables.</p> <p>→ <u>Mantener y mejorar la satisfacción de estudiantes de TFG</u>, especialmente en lo referente a la información recibida desde el centro, manteniendo los talleres formativos sobre el TFG que han dado tan buen resultado en 2021-22.</p>
--	--	---

<p>Inserción laboral</p>	<p>Elevada proyección del Grado en Farmacia hacia el mercado laboral. Se registran tasas de inserción laboral en torno al 80% y tasas de adecuación a la inserción laboral de los estudiantes egresados (IUCM-31) que suben en el último año hasta 8,99. No sólo se evidencia la facilidad de los graduados en Farmacia para acceder a un trabajo, sino que, además acceden mayoritariamente a puestos relacionados con su formación. Esto constituye una importante fortaleza del Grado.</p> <p>Elevado grado de satisfacción de los egresados en aspectos clave como satisfacción con la integración teoría / prácticas, objetivos de la titulación, grado de dificultad o satisfacción general con la formación recibida, en tanto ha permitido el acceso al mercado laboral.</p>	<p>Ver apartado 5.3.</p>	<p>→ <u>Mantener y reforzar la estrategia de organizar talleres sobre salidas profesionales desde la facultad</u>, incrementando la información que se proporciona a los estudiantes de últimos cursos, y aumentando el grado de participación de los estudiantes en su organización.</p> <p>→ <u>Seguir con la estrategia de la ampliación de la red de egresados</u> en LinkedIn, publicitando oportunidades y ofertas de trabajo, posibles cursos de formación continua, etc. Se ha planteado la posibilidad de establecer una colaboración entre nuestra red de egresados con la bolsa de trabajo del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.</p> <p>→ Como combinación de las dos acciones anteriores y a largo plazo se pretende contactar con miembros de la red de egresados que estén ya más asentados en el mercado laboral con el fin de que participen en los talleres de salidas profesionales, lo que aumentaría la motivación de los estudiantes.</p>
<p>Programas de movilidad</p>	<p>Elevado número de estudiantes participantes en acciones de movilidad, a pesar del impacto de la crisis sanitaria en esta actividad durante los últimos tres cursos. Esta fortaleza supone además una muestra de robustez del sistema de movilidad.</p> <p>Elevado grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en acciones de movilidad: el 83% de los encuestados dan una puntuación de 8 o superior con los programas de movilidad y con la formación recibida. Estos datos constituyen una fortaleza de la titulación en lo relacionado con su proyección internacional.</p>	<p>Ver apartado 5.4.</p>	<p>→ <u>Reforzar el sistema de recopilación de información del SGIC</u> con el despliegue de nuevos indicadores de satisfacción a partir de los datos de las encuestas internas de satisfacción de estudiantes que participan en acciones de movilidad. Se prevé que el análisis de estos indicadores nos permita identificar aquellas acciones de movilidad mejor y peor valoradas por los estudiantes.</p>
<p>Prácticas externas</p>	<p>Formación mixta durante el período de Prácticas Tuteladas, accediendo todos los estudiantes a un período de formación en Oficina de Farmacia a otro en un Servicio de Farmacia Hospitalaria, lo que constituye una importante fortaleza del Grado en Farmacia, considerando el elevado número de estudiantes matriculados.</p> <p>Renovación de la certificación ISO-9001:2015 para la gestión de Prácticas Tuteladas y TFG, lo que supone el mantenimiento de un sistema de registro y protocolización de la gestión al que pueden adherirse otros procesos. Esta circunstancia supone una fortaleza importante de la titulación.</p> <p>Elevado grado de satisfacción de los estudiantes que han realizado Prácticas Profesionales, registrándose como en años anteriores, puntuaciones muy elevadas. Creación de indicadores propios de</p>	<p>Ver apartado 5.5.</p>	<p>→ <u>Facilitar la compatibilidad de las prácticas profesionales en empresas con los estudios de la facultad</u>, reforzando la importancia de este tema ante las entidades colaboradoras, con el fin de que promuevan dicha compatibilidad en cuanto a horarios.</p> <p>→ <u>Seguir realizando sesiones informativas dirigidas a estudiantes de 4º y 5º</u>, con el fin de difundir la información relacionada con las prácticas externas, recurso que está demostrando gran efectividad.</p> <p>→ <u>Renovar los convenios existentes y buscar nuevos convenios</u> para enriquecer la oferta de prácticas externas profesionales y de prácticas tuteladas.</p>

	<p>satisfacción que facilitan el análisis de la satisfacción en sus distintos aspectos.</p> <p>Elevado número de estudiantes participantes en Prácticas Profesionales, a pesar del impacto de la crisis sanitaria en esta actividad durante los últimos tres cursos. Esta fortaleza supone además una muestra de robustez del sistema de movilidad.</p>		
<p>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</p>	<p>En el informe de Renovación de la acreditación de 21 de diciembre de 2016 se destacan las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Constatación de sistemas de coordinación horizontal y vertical. - Minuciosa organización y desarrollo de las Prácticas Tuteladas y del TFG. Uno de los puntos fuertes de la titulación mencionado expresamente es la capacidad de la facultad de organizar y coordinar dichas actividades con un elevado número de alumnos. - Sistema de información y transparencia adecuado, destacando el uso de pantallas informativas. - Alta valoración de los alumnos hacia el personal docente, así como su cualificación. <p>En el Informe de Seguimiento 2020-21 del Grado en Farmacia, de 21 de febrero de 2022. se destacan las siguientes fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema eficaz de información pública de la titulación (página web, etc.) con información actualizada y de fácil acceso. - Estructura y funcionamiento correctos del SGIC. - Funcionamiento adecuado de los mecanismos de coordinación docente. - Correcto funcionamiento de los mecanismos de evaluación de la calidad de la titulación. - Sistema de quejas y reclamaciones correctamente implantado y eficaz. - Análisis indicadores de resultados y de satisfacción de los colectivos implicados, así como de las fortalezas y debilidades, lo que facilita el diseño de un plan de mejoras coherente con un sistema de seguimiento adecuado. 	<p>Ver tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de reacreditación y seguimiento en apartados 6.3, 6.4 y 6.5.</p> <p>Ver plan de mejora en apartado 9.2 sobre análisis del grado de satisfacción.</p>	<p>Se pretende seguir incidiendo en las medidas detalladas en apartados anteriores y que forman parte del plan de mejora y mantenimiento de la calidad del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> → <u>Continuar incidiendo en la revisión, actualización y mejora continua del sistema de información de la titulación</u>, a través de pantallas informativas, campus virtual o página web. → <u>Ampliación del alcance de los sistemas de recopilación de información del SGIC</u> a través de acciones concretas: encuestas internas al PDI y PAS en años alternativos, encuestas internas a estudiantes y seguimiento de egresados. → <u>Mantenimiento del sistema de gestión adaptado a norma ISO 9001:2015</u>, y su adaptación progresiva a los protocolos del sistema de certificación AUDIT. → <u>Reforzar las medidas de coordinación y seguimiento emprendidas</u> con varias acciones concretas como mantener el sistema de reuniones de la Comisión de Calidad ya que ha supuesto una agilización del sistema y una herramienta eficaz para la presentación y análisis de resultados, así como de reuniones de coordinación y análisis de indicadores de asignaturas, incluyendo los resultados del Doble Grado. → <u>Mantener la metodología de formación de profesorado en lo referente al programa DOCENTIA</u>, mediante jornadas informativas on-line y facilitar la resolución de problemas desde el Centro. → <u>Seguir incidiendo en la mejora de las instalaciones y elementos de seguridad</u>: puesta en norma de laboratorios de prácticas y seguir con los trámites para el comienzo de obras de escaleras de incendios en edificio principal. Vigilancia de la situación sanitaria a través de la Comisión COVID. <p>En definitiva, los esfuerzos de todos los estamentos implicados 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.

Como en análisis de seguimiento anteriores, 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. En el contexto de la certificación ISO9001 de la gestión de diversas actividades del Grado en Farmacia, no se ha detectado ninguna disconformidad, renovándose la certificación tras el tercer seguimiento en 2021-22. 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. En el análisis de los indicadores de resultados por asignaturas, se sigue apreciando, al igual que en años anteriores, ciertas asignaturas (cada vez menos) con una variabilidad entre grupos significativamente mayor que el resto de materias, coincidiendo en muchos casos con elevadas tasas de suspensos y de no presentados que generan importantes bolsas de repetidores. El análisis recabado en 2021-22 evidencia sin embargo un mayor aporte de propuestas de acciones de mejora concretas por parte de los departamentos y órganos de coordinación.
2. A pesar de los buenos datos de participación y de resultados del profesorado del Grado y Doble Grado en el programa DOCENTIA-UCM, se aprecia una ligera disminución en las tasas de participación y de evaluación positiva en el último año, debido al incremento en el número de evaluaciones “no positivas” o “negativas”, lo que indica que algunos profesores no han completado su proceso de evaluación de manera parcial o total.
3. Los resultados de las encuestas evidencian un elevado grado de desconocimiento de los canales de quejas y sugerencias por parte de los estudiantes, tanto de Grado en Farmacia, como de Doble Grado. Si bien en los últimos años se iba apreciando una mejoría en este aspecto, los datos de 2021-22 registran una nueva disminución del grado de conocimiento y uso del Buzón de Quejas y Sugerencias.
4. Si bien la demanda del Grado en Farmacia para estudiantes de nuevo ingreso es elevada, con tasas de demanda (IUCM-2 y IUCM-3) muy elevadas, se detecta una disminución de la tasa de adecuación del grado (ICUM-4) en los dos últimos años. Estos datos, deben alertarnos sobre una posible disminución futura en la demanda del Grado en Farmacia.
5. Las encuestas de satisfacción, tanto internas del Centro como generales de la UCM, revelan una preocupación del PDI y del PAS por las condiciones de seguridad, especialmente las instalaciones en el edificio principal. Además, se percibe desde el PDI un escaso apoyo en las tareas de gestión por falta de personal administrativo, y en el PAS, una percepción según la cual, debería tenerse en cuenta en mayor medida las opiniones de los trabajadores a la hora de gestionar los diferentes procesos que les afectan directamente.
6. Las encuestas internas dirigidas a estudiantes de Prácticas Tuteladas, revelan un menor grado de satisfacción con la dedicación de los tutores de Hospital, por su elevada carga de trabajo. La satisfacción con la dedicación de los tutores de Oficina de Farmacia es sustancialmente mayor.
7. Las encuestas de satisfacción al PDI del doble grado evidencian un bajo grado de satisfacción con la coordinación del Doble Grado desde la Facultad de Medicina. Si bien se reconoce en general que el coordinador intenta que la gestión sea eficaz, se percibe que el apoyo desde dicha facultad es escaso.
8. En las encuestas de satisfacción de estudiantes de Grado en Farmacia se detecta un elevado porcentaje de encuestados que otorgan una calificación baja en formación en salidas profesionales u orientación laboral por parte de la Facultad.

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

Se propone un plan de actuación que incluye una serie de medidas concretas descritas a continuación, con el objetivo 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. En el cuadro resumen de este apartado se detallan esquemáticamente estas medidas incluyendo además detalles sobre plazos de ejecución previstos y responsabilidades. Estas medidas se presentan en el mismo orden que las debilidades que intentan resolver, detalladas en el punto anterior y son las siguientes:

1. Continuar con la estrategia ya planteada en el curso anterior de realizar un análisis retrospectivo de los datos de las asignaturas y de los informes recibidos, para crear una herramienta de análisis de cada asignatura, incluyendo los resultados comparados de Grado y Doble Grado. Toda la información recabada será de gran utilidad a la hora de plantear futuras modificaciones del plan de estudios de Grado en Farmacia.
2. Reforzar la metodología ya implantada de organizar sesiones formativas sobre el programa DOCENTIA-UCM, especialmente dirigidas a los nuevos profesores, para explicar el funcionamiento del programa, y haciendo especial hincapié en cómo interpretar los resultados obtenidos en las encuestas y el proceso de reflexión en el auto-informe trianual. En dichas sesiones formativas se expondrán los datos de evolución de participación y resultados del programa, así como en la Junta de Facultad y en la Comisión de Calidad para concienciar a todo el profesorado.
3. Medidas para mejorar el grado de conocimiento de los estudiantes sobre el canal de quejas y sugerencias, tanto en Grado como en Doble Grado: continuar reforzando esta información en la reunión inicial de bienvenida con los estudiantes de nuevo ingreso y mantener un seguimiento de la presencia del buzón de quejas y sugerencias en todas las páginas y principales sub-páginas de todas las titulaciones coordinadas desde el centro. Además, se pretende recordar su existencia a los representantes de estudiantes para que contribuyan a su difusión.
4. Revisar y mejorar si procede la información proporcionada sobre el Grado en Farmacia y el Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, a través de los dípticos elaborados desde el Dpto. de Comunicación e Imagen Corporativa de la UCM, que se difunden a través de los canales electrónicos y redes sociales de la UCM, así como en eventos de promoción de estudios universitarios como AULA. Como en años anteriores, se reforzará la información referente al amplio abanico de salidas profesionales y en las elevadas tasas de inserción laboral.
5. Medidas para mejorar las condiciones de seguridad del Centro:
 - Continuar con el programa de revisión y sustitución de campanas extractoras en laboratorios de docencia y de investigación.
 - Continuar con la ejecución del plan de obras de puesta en norma y modernización de laboratorios de prácticas, ya comenzado en 2022-23.
 - Actualizar el plan de evacuación, planteando la posibilidad ante Gerencia General de organizar un simulacro de evacuación de ambos edificios para estudiar su eficacia.
 - Mantener las gestiones para intentar acometer lo antes posible la construcción de las escaleras de emergencia en el edificio histórico.
6. Incentivar el uso del Buzón de Quejas y Sugerencias entre el PAS para canalizar sugerencias y posibles problemas detectados, lo que redundará en una mejora de la comunicación del PAS con la Dirección del Centro, a través del SGIC.
7. Realizar un análisis retrospectivo de los resultados de satisfacción de los estudiantes de Prácticas Tuteladas durante el período de Hospital para detectar cuáles son los centros con peores valoraciones y organizar una ronda de contactos con los responsables para mejorar su nivel de implicación con los estudiantes.

8. Organizar de nuevo este curso los talleres informativos sobre el Trabajo de Fin de Grado. Esta estrategia, ya emprendida en cursos anteriores, ha contribuido a mejorar la percepción de los estudiantes sobre la información recibida del Centro en este aspecto. Se prevé organizar las primeras sesiones en noviembre para dar apoyo a los alumnos de convocatoria de febrero

9. Trasladar los comentarios de las encuestas de satisfacción al PDI del Doble Grado al órgano de coordinación de la Facultad de Medicina, con el fin de articular propuestas de mejora. Si bien se reconoce en general que el coordinador intenta que la gestión sea eficaz, el apoyo desde dicha facultad es escaso.

10. Medidas para mejorar la eficacia de la red de egresados ya en funcionamiento a través de la plataforma LinkedIn:

- Publicitar a través de la red, oportunidades y ofertas de trabajo, becas, posibles cursos de formación continua u otra información relevante.
- Además, se prevé a largo plazo, cuando la red cuente con egresados de varios años y ya más asentados en el mercado laboral, contactar con ellos para que participen en los talleres de salidas profesionales.
- Se plantea la posibilidad de establecer una colaboración entre nuestra red de egresados con la bolsa de trabajo del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	No se han detectado debilidades en este punto. Las detectadas en años anteriores, fueron solucionadas por las mejoras implantadas.	-	Continuar con la sistemática implantada para mantener la agilidad y capacidad de respuesta y resolución de problemas del SGIC.	-	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Se sigue detectando una elevada heterogeneidad de resultados de rendimiento académico entre grupos en algunas asignaturas.	Coinciden en muchos casos con elevadas tasas de suspensos y de NP que generan importantes bolsas de repetidores. Se alega variabilidad entre el número de repetidores entre grupos y se buscan soluciones en cada caso.	Continuar con la estrategia ya planteada en el curso anterior de análisis retrospectivos de los datos de las asignaturas y de los informes recibidos. Supondrá una herramienta de análisis histórico de cada asignatura, acción en la que está implicada la Comisión de Calidad	Coef. Variac. TE entre grupos. Coef. Variac. TR entre grupos Coef. Variac. Calif. medias entre grupos	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso
Personal Académico	Ligera disminución en las tasas de participación y de evaluación positiva en el programa de evaluación de la calidad docente DOCENTIA-UCM.	Se registra un incremento en el número de evaluaciones "no positivas" o "negativas". Esto indica que algunos profesores no han completado su proceso de evaluación de manera parcial o total.	Seguir manteniendo los talleres formativos sobre el programa DOCENTIA, dirigido especialmente a los nuevos profesores. Exponer evolución de indicadores, en los talleres, en Junta de Facultad y en la Comisión de Calidad para concienciar a todo el profesorado.	IUCM-6 IUCM-7 IUCM-8	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Ligero aumento en el grado de desconocimiento de los canales de quejas y sugerencias en el último año, con	La información proporcionada en las charlas, o página web pasa desapercibida o se olvida, necesitando recordar la	Reforzar las acciones de difusión del canal de quejas y sugerencias entre el alumnado: charla inicial bienvenida, página web de las	Porcentaje de estudiantes que declaran conocer los canales de quejas y	Vicedecanato de Estudiantes, Prácticas Tuteladas y	Curso 2022-23	En proceso

	respecto a años anteriores.	existencia del canal de quejas y sugerencias de manera continua.	titulaciones en zonas más visibles y difusión a través de representantes de estudiantes.	sugerencias en las encuestas de satisfacción de estudiantes	Extensión Universitaria		
Indicadores de resultados	Disminución en la tasa de adecuación del Grado (IUCM-4) en los últimos dos años, aunque las tasas de demanda del Grado (IUCM-2 y IUCM-3) son muy elevadas. Posible disminución en la adecuación vocacional de los estudiantes de Grado en Farmacia, disminuyendo el número de los estudiantes de nuevo ingreso que eligieron la titulación en primera opción.	Información sobre el Grado en Farmacia en dípticos, mejorable.	Revisar y mejorar si procede la información proporcionada sobre el Grado en Farmacia y el Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética, a través de los dípticos elaborados desde el Dpto. de Comunicación e Imagen Corporativa de la UCM. Resaltar amplia oferta laboral de los egresados y elevada tasa de inserción laboral.	ICM-3, IUCM-2, IUCM-3, IUCM-4	Vicedecanato de Estudiantes, Prácticas Tuteladas y Extensión Universitaria, Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Nov-2022	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Agente externo: solicita que se le convoque a las reuniones con más tiempo.	Se convocó con poco tiempo en su primera reunión, debido al estrecho calendario del mes de julio y al proceso de renovación de la certificación ISO9001.	Se procurará enviar convocatorias y documentación con un mínimo de 5 días de antelación	Grado de satisfacción con su actividad en la encuesta al agente externo	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso
	PDI y PAS: preocupación por las condiciones de seguridad en el Centro	Edificio principal antiguo, instalaciones obsoletas y con medidas de seguridad insuficientes.	Continuar revisión y sustitución de campanas extractoras en laboratorios.	IUCM-14, IUCM-15, Indicadores específicos internos de satisfacción del PDI y del PAS	Vicedecano de Asuntos Económicos y Prácticas Externas Gerencia del Centro	Curso 2022-23	En proceso

	PDI y PAS: preocupación por las condiciones de seguridad en el Centro	Edificio principal antiguo, instalaciones obsoletas y con medidas de seguridad insuficientes.	Continuar ejecución plan de obras de puesta en norma y modernización de laboratorios de prácticas.	IUCM-14, IUCM-15, Indicadores específicos internos de satisfacción del PDI y del PAS	Gerencia del Centro	Curso 2022-23	En proceso
	PDI y PAS: preocupación por las condiciones de seguridad en el Centro	Edificio principal antiguo, instalaciones obsoletas y con medidas de seguridad insuficientes.	Actualizar el plan de evacuación. Planteando posible simulacro de evacuación.	IUCM-14, IUCM-15, Indicadores específicos internos de satisfacción del PDI y del PAS	Decanato y Gerencia del Centro	Curso 2022-23	En proceso
	PDI y PAS: preocupación por las condiciones de seguridad en el Centro	Edificio principal antiguo, instalaciones obsoletas y con medidas de seguridad insuficientes.	Mantener las gestiones para intentar acometer lo antes posible la construcción de las escaleras de emergencia en el edificio histórico.	IUCM-14, IUCM-15, Indicadores específicos internos de satisfacción del PDI y del PAS	Decanato y Gerencia del Centro	Curso 2022-23	En proceso
	PDI: insuficiente apoyo administrativo y de servicios.	Encuestas registran cierto descontento del PDI por escaso apoyo administrativo en numerosas gestiones, por falta de personal, así como falta de asistencia de personal en los laboratorios por las tardes.	Seguir incidiendo desde el centro en la mejora de la RPT para poder contar con mayor personal de apoyo en los laboratorios, especialmente en turnos de tarde, y en determinadas secciones administrativas como Gerencia o Asuntos Económicos.	IUCM-14, Indicadores específicos internos de satisfacción del PDI	Decanato	Curso 2022-23	En proceso
	PDI: bajo grado de satisfacción con la coordinación del Doble Grado en Farmacia y	Se reconoce en general en las encuestas que el coordinador intenta que la gestión sea eficaz, pero el apoyo desde la Facultad de Medicina es insuficiente.	Contactar con el órgano de coordinación del Doble Grado desde Medicina para trasladar las deficiencias halladas.	IUCM-14, Encuestas profesores Doble Grado	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso

	NHD desde la Facultad de Medicina.				Coordinación Doble Grado de Farmacia		
	PAS: reclama que se tenga en cuenta en mayor medida las opiniones de los trabajadores a la hora de gestionar los diferentes procesos que les afectan directamente.	Encuestas internas las PAS revelan una percepción de que no se tiene en cuenta sus opiniones a la hora de tomar decisiones. No canalizan las opiniones y sugerencias de forma adecuada.	Incentivar el uso del Buzón de Quejas y Sugerencias entre el PAS para canalizar sugerencias y posibles problemas detectados, lo que redundará en una mejora de la comunicación del PAS con la Dirección del Centro, a través del SGIC.	IUCM-15, Indicadores específicos internos de satisfacción del PAS	Gerencia Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso
	Estudiantes: reclaman mayor atención por los tutores de hospital en Prácticas tuteladas.	Algunos estudiantes alegan escasa atención del tutor. Elevada carga de trabajo del personal responsable.	Realizar análisis retrospectivo de los resultados de satisfacción para detectar cuáles son los centros con peores valoraciones y organizar una ronda de contactos con los responsables para mejorar su nivel de implicación con los estudiantes.	Indicador interno de satisfacción PPTT-3	Vicedecano de Estudiantes, Prácticas Tuteladas y Extensión Universitaria	Curso 2022-23	En proceso
	Estudiantes: reclaman la mayor información posible sobre el TFG. Los talleres informativos que empezaron a impartirse en el curso anterior han sido muy eficaces.	Se necesita mantener esta estrategia para mantener la mejora de la percepción de los estudiantes sobre la información recibida del Centro acerca del TFG.	Organizar de nuevo este curso los talleres informativos. Se prevé organizar las primeras sesiones en noviembre para dar apoyo a los alumnos de convocatoria de febrero	Indicador interno de satisfacción TFG-4	Coordinación TFG	Dic-2022	En proceso
Inserción laboral	Baja satisfacción de los estudiantes egresados por la información recibida del Centro y la UCM sobre salidas profesionales y piden	Los estudiantes consideran en un alto porcentaje que al terminar sus estudios no han recibido información suficiente sobre	Potenciar la red de egresados ya en funcionamiento a través de la plataforma LinkedIn: - Publicitando ofertas de trabajo, becas, cursos, etc.	Tasas de satisfacción de egresados IUCM-29, IUCM-30	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso

	creación bolsa de trabajo.	orientación hacia el mercado laboral.	- Establecer una colaboración entre la red de egresados con la bolsa de trabajo del COFM. - Usar la red a futuro para contactar con egresados ya asentados profesionalmente para que participen en los talleres de salidas profesionales y asesoren a sus compañeros.				
Programas de movilidad	No se ha detectado ninguna debilidad reseñable en este punto.	-	Vigilancia de la evolución de los indicadores de satisfacción internos y en las encuestas UCM a estudiantes y egresados.	Indicadores específicos internos de satisfacción de estudiantes de movilidad	Vicedecanato de Investigación y Relaciones Internacionales	Curso 2022-23	En proceso
Prácticas externas	Se ha registrado algún pequeño problema de incompatibilidad de horarios de las Prácticas Profesionales en Empresas con los estudios en la Facultad.	Algunas empresas colaboradoras no facilitan suficientemente la compatibilidad de horarios.	Reforzar el mensaje a las entidades colaboradoras sobre la necesidad de facilitar la compatibilidad a los estudiantes con los estudios en la Facultad.	Indicadores específicos internos de satisfacción de prácticas externas	Vicedecanato de Asuntos Económicos y Prácticas Externas	Curso 2022-23	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	No se detectan puntos débiles ni en el informe de Renovación de la acreditación de 21 de diciembre de 2016 ni en el de Seguimiento 2020-21 del Grado en Farmacia, de 21 de febrero de 2022.	Se recuerda en el informe de seguimiento la necesidad de mantener publicados los currícula del profesorado, como única observación.	Continuar con la sistemática implantada, revisando especialmente los nuevos profesores y contactando con ellos en caso de que no tengan publicado el CV. Acceder a través de los directores de departamento.	-	Vicedecanato de Calidad y Comunicación	Curso 2022-23	En proceso