

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN FARMACIA CURSO 2016/17

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN FARMACIA	4
Aspectos a valorar:	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN FARMACIA	4
Aspectos a valorar:	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	4
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO	13
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	17
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	23
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	24
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.... ¡Error! Marcador no definido.	
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.	28

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios, que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentran la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN FARMACIA

Aspectos a valorar:

1. 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:

<http://farmacia.ucm.es>

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

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN FARMACIA

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

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

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

Los miembros que constituyen el SGIC del Grado en Farmacia desde el principio del curso 2016-17 hasta el 22 de noviembre de 2016 son los siguientes:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Irene	Iglesias Peinado	Presidenta: Decana de la Facultad
Rafael	Lozano Fernández	Secretario: Secretario Académico de la Facultad
Jesús	Román Zaragoza	Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria
Manuel	Córdoba Díaz	Vicedecano de Calidad y Comunicación
Begoña	Elorza Barroeta	Vicedecana de Programación Docente y Postgrado
José Antonio	Escario García-Trevijano	Vicedecano de Grado e Infraestructuras
Luis María	Bragado Morillo	Representante del PAS – Gerente de la Facultad

Pilar	Varela Gallego	Representante Externo de la Facultad por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid
Ana Isabel	Olives Barba	Representante de Directores de Departamento
Ana María	Crespo de las Casas	Representante de Directores de Departamento
M ^a Montaña	Cámara Hurtado	Representante del PDI Permanente
Margarita	Fernández García de Castro	Representante del PDI Permanente
Rafael	Rotger Anglada	Representante del PDI Permanente
Santiago	Torrado Durán	Representante del PDI Permanente
Mario	Fernández Román	Representante del PDI No Permanente
José Ignacio	Alonso Esteban	Representante de Estudiantes
Clara Luz	Fernández Laguna	Representante de Estudiantes

Con fecha de 22 de noviembre de 2016, se sustituye a la profesora Ana Isabel Olives Barba, representante de Directores de Departamento, por el Profesor Pedro Andrés Carvajales por haberse celebrado elecciones.

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

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

TÍTULO SEGUNDO. DEL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISION DE CALIDAD

Artículo 11. Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Farmacia se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. En sesiones ordinarias habrán de reunirse tres veces al año (una al principio, otra a la mitad y la última al finalizar el curso)
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de su Presidente o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de sus miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 24 horas y contendrá el orden del día de la reunión.
4. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Artículo 12. Convocatoria y orden del día

1. Los miembros de la Comisión de Calidad deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas.

2. La convocatoria, junto con el orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y la restante documentación, serán remitidas por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros.

3. El orden del día se fijará por el Presidente, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión de Calidad. No podrá ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el orden del día, salvo que se hallen presentes todos los miembros de la Comisión de Calidad y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de sus miembros.

4. En el orden del día podrá especificarse qué asuntos podrán ser aprobados, si no existe oposición, sin necesidad de deliberación.

Artículo 13. Comunicaciones electrónicas

1. Las comunicaciones a los miembros de la Comisión de Calidad se practicarán utilizando los medios telemáticos que la Universidad ponga a disposición de la comunidad universitaria. El miembro de la Comisión de Calidad que carezca de medios o no quiera recibir la documentación por medios telemáticos deberá comunicarlo al Secretario de la Comisión. A tal fin, una vez efectuada su designación, los miembros de la Comisión de Calidad habrán de facilitar a su Secretario una dirección de correo electrónico, a la que habrán de dirigirse las comunicaciones de toda índole. Los miembros de la Comisión de Calidad deberán de comunicar a su Secretario los eventuales cambios de dirección de correo electrónico que se produzcan.

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

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

Artículo 14. Desarrollo de las sesiones

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

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

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

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

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

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

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

8. La Comisión de Calidad podrá citar a cualesquiera miembros de la Facultad para que manifiesten ante la Comisión su parecer o el del grupo al que representan. Si un acuerdo o

recomendación afecta a un profesor u otro miembro del personal de la Facultad, la Comisión deberá preceptivamente citarle antes de pronunciarse. Si afecta globalmente a un Departamento o servicio auxiliar de la Facultad, será el Director del mismo o en quien éste delegue el que pueda expresar su punto de vista, en cuyo caso la intervención del mismo deberá figurar en el orden del día.

Artículo 15. Cuestiones de orden.

1. Se considerarán cuestiones de orden, entre otras, la propuesta de aplazamiento de debate, las limitaciones en las intervenciones, la propuesta de suspensión o la propuesta de votación. 2. Las cuestiones de orden se decidirán, en caso necesario, por votación a mano alzada. Las funciones a realizar por la Comisión de Calidad están reflejadas en el Título Primero del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad, aprobado en la Junta del Centro el día 12 de diciembre de 2012, y son las siguientes:

Artículo 3. Funciones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Farmacia tendrá como funciones, entre otras:

- a) Gestionar el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia.
- b) Proponer los objetivos de calidad y su modificación a la Junta de Facultad de Farmacia, así como realizar un seguimiento y evaluación de la consecución de estos objetivos en las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia. En cualquier caso, estos objetivos se adecuarán a la política y directrices de calidad de la Universidad Complutense.
- c) Realizar un seguimiento de los diversos aspectos del desarrollo de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia, y proponer en consecuencia mejoras en estas titulaciones.
- d) Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Farmacia.
- e) Evaluar el uso y adecuación de los recursos, servicios e infraestructuras utilizados para el desarrollo de las titulaciones en la Facultad de Farmacia.

2. En particular la Comisión de Calidad de la Facultad realizará las siguientes tareas:

- a) Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- b) Elaboración anual de un informe sobre la marcha de las enseñanzas de las Titulaciones de Grado y Máster, así como un plan de mejoras de las mismas que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad.
- c) Elaboración de informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas aprobadas por la Junta de Facultad.
- d) Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación con las reclamaciones y sugerencias presentadas. Podrá además elevar a los órganos competentes de la Universidad Complutense toda iniciativa que redunde en la mejora de la Calidad dentro del ámbito de actuación de la Comisión.
- e) Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- f) Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones impartidas en la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado sistema.

Es importante hacer constar la permanente interacción existente y el intercambio continuo de información entre la Comisión de Calidad (de la cual forman parte la Vicedecana de Programación Docente y Postgrado, el Vicedecano de Grado e Infraestructuras, el Vicedecano de Estudiantes y la Decana de la Facultad) y otras comisiones implicadas en el seguimiento y mejora del Grado en Farmacia como son la Comisión Académica delegada de Junta de Facultad (de la que forman parte la Vicedecana de Programación Docente y Postgrado, el Vicedecano de Estudiantes y la Decana de la Facultad), en temas como el establecimiento de fechas de exámenes y otros aspectos de organización docente, así como las diferentes reuniones de la

Comisión de Coordinación de la Titulación mantenidas entre diferentes miembros del Decanato (la Vicedecana de Programación Docente y Postgrado, el Vicedecano de Grado e Infraestructuras y el Vicedecano de Estudiantes) con directores de departamentos y coordinadores de asignaturas con el fin de trasladar a la realidad las opiniones y sugerencias realizadas por alumnos, profesores y PAS, así como para estudiar la evolución de los estudios de Grado), como queda reflejado en las Actas de las reuniones de la Comisión de Calidad.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

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

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

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
17-nov-2016 (Comisión Permanente)	En esta reunión se trataron una serie de sugerencias y quejas recibidas en el buzón de Quejas y sugerencias de la Facultad de Farmacia	<p>Quejas y sugerencias recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una estudiante sugiere “que todas las Guías de Practicas se pudieran descargar en el Campus Virtual para poder imprimirlas sin tener que comprarlas”. Se le contesta que este asunto ha sido tratado varias veces en la Junta de Facultad. Las guías de prácticas que elaboran los distintos departamentos constituyen una herramienta para facilitar al alumno la elaboración de protocolos y la recopilación y presentación de resultados, pero en ningún caso es obligatoria su compra, pudiendo el alumno presentar sus resultados y protocolos de trabajo a mano o en el formato que le indiquen en cada asignatura. La divulgación de las guías por medios electrónicos puede constituir además una vulneración de los derechos de autor al tener muchas de ellas un ISBN gestionado desde los distintos departamentos. - Un/a estudiante expone la siguiente queja “En la asignatura de Salud Pública, se han establecido autoevaluaciones, que además de estar fuera del horario académico, están fuera de cualquier horario lectivo habitual (a las 22:30 horas) solo pudiendo efectuar dichas evaluaciones durante media hora”. <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>Se contactó con las profesoras responsables de la asignatura Salud Publica para solventar este problema con el fin de que no vuelva a producirse este tipo de situaciones, quedando el problema solventado y no habiéndose registrado ninguna queja más en este sentido.</p>

<p>20-feb-2017 (Comisión de Calidad)</p>	<p>En esta reunión se trataron una serie de sugerencias y quejas recibidas en el buzón de Quejas y sugerencias de la Facultad de Farmacia. Además, se informa sobre las reuniones de coordinación de Grado en Farmacia</p>	<p>Quejas recibidas: Se recogieron las siguientes quejas: “Soy alumno de tercero, y me siento verdaderamente ofendido con que los exámenes de farmacología y química farmacéutica tengan que ser con tan solo un día de separación, teniendo en cuenta que estas dos asignaturas son troncales (9 ects) y verdaderamente difíciles. ¿Es así como pretendemos rebajar la tasa de suspensos de estas asignaturas, que no se caracteriza por ser precisamente bajo? ¿Es así como pretendemos disminuir el porcentaje bochornoso de alumnos que van a academias para preparar asignaturas como Q. Farmacéutica? Me parece que esta facultad de las que todos nos enorgullecemos, debería ser capaz de estar a la altura y poder solucionar este problema, sin ser necesaria si quiera la queja de un solo alumno, por ser un problema tan sumamente obvio. Espero que sean ustedes capaces de darnos las soluciones correspondientes, contando conmigo, así como con los representantes de Junta de Facultad si fuere necesario”.</p> <p>“Escribo como queja a los exámenes parciales del segundo cuatrimestre de este año. Siempre tenemos el problema de que se juntan demasiado con los finales, de forma que nos quedamos sin tiempo para preparar bien nuestros finales. Este año la semana santa cae del 7 al 17 de abril, y los alumnos de tercero tenemos un examen el 18 y otro el 20 de abril (ambos exámenes de asignaturas de 9 ects) me parece prácticamente imposible que con un día de separación sea posible sacar esos exámenes. Espero que se pueda encontrar una solución, ya que llevamos quejándonos desde julio. No es cuestión de buscar un aula para antes de semana santa ya que sé que es complicado, pero teniendo en cuenta que los demás cursos acaban antes de la semana santa, lo mínimo sería cambiar la fecha con alguno de ellos”.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados: A ambos alumnos se les responde que, con el fin de solventar los posibles problemas que puedan ocasionarse en el futuro con las fechas de exámenes, <u>se adopta la decisión de que el calendario de exámenes será propuesto directamente desde Decanato y consultado a los representantes de alumnos en Junta de Facultad antes de su aprobación.</u> Además, se les recuerda que la horquilla de fechas de exámenes viene indicada directamente desde Rectorado con antelación en la planificación del Calendario de cada Curso Académico y que tenemos que ceñirnos necesariamente a dichas fechas que son</p>
---	--	--

		<p>públicas desde el final del curso anterior.</p> <p>Sugerencias recibidas: Se recibió por parte de un/a alumno/a la siguiente sugerencia: "Creo que sería muy positivo, tanto para estudiantes como para profesores, que en las encuestas de calidad del profesorado hubiera un apartado en el que el alumno tuviera espacio para escribir alguna sugerencia sobre cómo imparte la asignatura directamente al profesor y de forma anónima. De esta forma, el profesor tendría mucha más información sobre las opiniones de sus alumnos.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados: La Comisión de Calidad decidió enviar esta sugerencia a la Oficina de Calidad de la UCM.</p> <p>Reuniones de Coordinación de Grado en Farmacia. Acciones de mejora y acuerdos adoptados: El Vicedecano de Grado, informa a los miembros de la Comisión de sus reuniones con los Coordinadores de las asignaturas, e indica que sobre todo se está incidiendo en que <u>en todas las fichas se contemple la evaluación no continua</u>, debido a los problemas que están surgiendo en algunas asignaturas en las que un estudiante aprueba el examen final y también las practicas, pero debido a que no ha realizado las actividades correspondientes suspende la asignatura. Tras un debate en el que participan los miembros de la Comisión, todos están de acuerdo en dicha sugerencia.</p>
18-may-2017	<p>En esta reunión se trataron una serie de sugerencias y quejas recibidas en el buzón de Quejas y sugerencias de la Facultad de Farmacia.</p> <p>Además, se trataron diversos asuntos de trámite</p>	<p>Quejas y sugerencias recibidas: Se recibe una queja de una alumna sobre la asignatura Optativa Dermofarmacia - Grupo A, pero, aunque indica que desea estar al corriente de la tramitación de su comunicación, no expone su queja ni tampoco la dirección para poder ponerse en contacto con ella, por lo que no hay contestación.</p> <p>Se recibe la siguiente sugerencia de un alumno: "Propongo que debería limitarse a 1,5 o 2 sobre diez lo que puede evaluar solo un profesor por medio de trabajos, presentaciones y controles. El resto de exámenes parciales, finales y de prácticas deberían ser comunes a todo el curso y diseñados por el departamento. Propongo además que los exámenes de los alumnos sean repartidos aleatoriamente entre los profesores que imparten esa asignatura para corregirlos (aunque no sea su profesor) o que los criterios de evaluación sean los mismos para todos (tabla de evaluación). Creo que si acabamos con el mismo título tenemos que haber tenido la misma formación todos. Ahora mismo no se puede decir esto."</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p>

		<p>Al alumno que propuso la sugerencia descrita anteriormente se le responde lo siguiente: “En contestación a su sugerencia formulada el 5 de mayo de 2017 y tratada en la Comisión de Calidad, le comunico que la evaluación se realiza en todos los grupos de una asignatura con arreglo a los criterios establecidos en la ficha docente, y los trabajos se ponderan siguiendo dichos criterios. En cuanto a la otra sugerencia, le recuerdo que cada profesor, en virtud de la libertad de cátedra reconocida por ley, tiene la capacidad de poner el examen de su grupo asignado y corregirlo atendiendo a sus propios criterios”</p> <p>En relación con la primera sugerencia, cabe destacar que, en reuniones de Coordinación de Grado convocadas por el Vicedecano de Grado, con los distintos coordinadores de asignaturas a lo largo de la segunda quincena de febrero, se alcanzó una serie de acuerdos para armonizar los criterios generales para realizar la evaluación continua, que se verán reflejados en las fichas docentes del próximo curso.</p> <p>Asuntos de trámite y propuestas:</p> <p>Se informa a los miembros de la Comisión que, en la próxima reunión, estarán disponibles los resultados obtenidos por los alumnos en todas las asignaturas para estudiar las discrepancias que puedan existir entre los diferentes grupos.</p> <p>Se informa que se ha recibido el informe sobre la Memoria de Seguimiento del Grado en Farmacia de la Oficina de Calidad de la UCM, y que ha sido excelente al igual que los resultados de los profesores en Docencia, por lo que se felicita y da la enhorabuena a todos los miembros de la Facultad, con el fin de seguir mejorando los índices de calidad en el Grado en Farmacia.</p>
<p>19-jul-2017 (Comisión de Calidad)</p>	<p>En esta reunión se trataron una serie de sugerencias y quejas recibidas en el buzón de Quejas y sugerencias de la Facultad de Farmacia. Además, se trataron diversos asuntos de trámite</p>	<p>Quejas y sugerencias recibidas:</p> <p>Se recibió una sugerencia sobre la distribución de exámenes para que no estén tan próximos.</p> <p>Se recibió una queja indicando problemas con la Sede Electrónica pero no solicitando nada.</p> <p>Además, se recibió otra queja que hacía referencia a problemas con la información y concesión de los créditos por participar en las Jornadas Complutenses.</p> <p>Acciones de mejora y acuerdos adoptados:</p> <p>A la sugerencia relativa a distribución de fechas de exámenes se contestó informando que, para el próximo curso, dicha distribución de exámenes ha sido diseñada desde Decanato y posteriormente revisada por los representantes de alumnos de modo que no haya coincidencias.</p>

		<p>Se contestó al alumno que se quejaba con respecto a la organización de la última edición de las Jornadas Complutense, indicándole que tenía que dirigirse a la Facultad de Psicología que fué la responsable de su organización.</p> <p>Dado que, a veces, las quejas o sugerencias recibidas no son responsabilidad de la Facultad se decide que, cuando los problemas aludidos sean de otras administraciones se enviarán directamente a ellas y se informará al alumno/a que se han desviado al órgano responsable.</p> <p>Se informa que se ha incluido en el buzón de quejas y sugerencias un apartado para alumnos del Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética.</p> <p>Por último, se hace balance de los resultados del buzón de quejas y sugerencias a lo largo del presente curso académico, habiéndose recibido un total de cuatro sugerencias y ocho quejas, habiendo sido todas ellas resueltas y contestadas en tiempo y forma.</p> <p>Asuntos de trámite y acuerdos adoptados:</p> <p>Se propone mejorar el aislamiento acústico del comedor de Profesores. El Sr. Gerente responde que estudiará el asunto.</p> <p>Se comunica la próxima celebración de una nueva reunión para informar a la Comisión de los resultados obtenidos en los distintos Indicadores de Calidad, ya incorporando los datos del segundo semestre, con la intención de poder extraer conclusiones y, a ser posible, introducir las medidas correctoras que se consideren oportunas.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADOS

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

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Primer curso de seguimiento ó curso auto-informe Acreditación 2014-15	Segundo curso de seguimiento ó Primer curso seguimiento acreditación 2015-16	Tercer curso de seguimiento ó Segundo curso seguimiento acreditación 2016-17
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	400	400	375
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	437	413	416
ICM-3 Porcentaje de cobertura	109,25	103,25	110,93
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	78,98	81,03	82,71
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	ND	13,25	16,58
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	ND	88,68	86,79
ICM-8 Tasa de graduación	ND	67,37	61,77
IUCM-1 Tasa de éxito	ND	88,74	90,02
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	ND	160,00	180,53
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	ND	581,25	619,47
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	ND	60,64	56,34
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	-	-	-
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	59,53	82,38	75,71
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	56,42	74,29	26,72
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100	100

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	ND	7,10	7,07
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	ND	7,80	8,09
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	ND	7,90	7,29
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	ND	91,31	91,91

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

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

Matricula de nuevo ingreso: en el curso 2016-17 se observa un mantenimiento de las cifras de este indicador (416) por encima siempre del valor propuesto en la memoria de acreditación presentada a la ANECA (400). Se observa un notable incremento si se considera que las plazas de nuevo ingreso ofertadas habían sido reducidas a 375 estudiantes, como se detalla en el apartado anterior. Esto indica el interés creciente de los alumnos procedentes de otras vías distintas a los del proceso de pre-inscripción.

Porcentaje de cobertura: como se indica en los apartados anteriores, la implantación del doble grado en el curso 206-17, supone un punto de inflexión en la interpretación de estos índices. Comparando los resultados obtenidos entre los dos últimos cursos, se observa que, a pesar de haber disminuido el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, se ha incrementado en un 7,4% el porcentaje de cobertura. Esto indica que los recursos destinados a la puesta en práctica y las acciones de captación de estudiantes por parte de la universidad son adecuados y eficaces.

Tasa de rendimiento: El valor de este indicador en los cursos 2014-2015, 2015-16 y 2016-17 (78,98, 81,03 y 82,71% respectivamente) muestra una clara tendencia creciente, lo que nos indica que las medidas tomadas con anterioridad, como la obligatoriedad de realizar exámenes parciales y la coordinación entre ellos, mejoras de horarios de teoría y prácticas, potenciación de las tutorías etc., han demostrado su eficacia.

Tasa de abandono: no existiendo datos disponibles del curso 2014-15, si comparamos los datos de los dos últimos cursos objeto de análisis (2015-16 y 2016-17), observamos una tendencia levemente creciente y por encima del valor estimativo inicial que se proponía en la memoria original de verificación del grado (10%). Este hecho debe hacernos reflexionar y nos induce a realizar un análisis de la evolución de alumnos matriculados por curso para intentar detectar las posibles causas y si existe algún curso de especial dificultad para los estudiantes. Además, desde el SGIC de la titulación, la Comisión Académica delegada de Junta de Facultad y con el Vicedecano de Grado, se están analizando los indicadores de calidad por curso y asignaturas, estudiando las posibles medidas a tomar con el fin de conseguir un valor igual o inferior al estimado inicialmente.

Tasa de Eficiencia de los egresados: aunque este indicador presenta un valor superior al propuesto en la memoria inicial de verificación aprobada por ANECA (80%), se considera que es posible mejorarlo con las medidas a tomar por la facultad, detalladas en el análisis del indicador anterior.

Tasa de graduación: considerando que el objetivo de este indicador en la memoria inicial aprobada por ANECA fue de un 55%, este buen dato nos indica, en principio, una muy buena planificación de los estudios de Grado, si bien se considera que este dato es susceptible de

mejora. En este sentido, las acciones emprendidas indicadas en el análisis de los indicadores anteriores, deben redundar en una mejora en este indicador.

Tasa de éxito: si tenemos en cuenta que el valor evoluciona desde un 88,74% en el curso 2015-16 a un 90,02% en el 2016-17, se observa una mejoría en cuanto a la tasa de superación de los créditos sometidos a examen por los alumnos en el grado. Esto indica que la dificultad de los sistemas de evaluación es la adecuada y se espera que, con las medidas emprendidas, estos buenos resultados se mantengan o incluso mejoren.

Tasa de demanda del grado en primera opción: este indicador evoluciona en los dos últimos cursos presentando una subida desde 160,00% hasta 180,53%. Si consideramos además que el porcentaje de cobertura experimentó un aumento significativo, se confirma que el Grado en Farmacia presenta un interés creciente en la sociedad reflejado en el interés de los alumnos de nuevo ingreso.

Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones: el análisis de los datos resultantes de este indicador, muestra un aumento de un 6% en los dos últimos cursos, con valores superiores al 600%. Este indicador, complementario al anterior, confirma el interés de los estudiantes en cuanto a la preferencia por realizar estos estudios en primera, segunda o sucesivas opciones.

Tasa de adecuación del grado: se observa una evolución en torno al 60% de los alumnos matriculados en primera opción en los dos últimos cursos académicos. Si tenemos en cuenta la elevada tasa de demanda de estos estudios en primera o segunda opción, se confirma el elevado interés vocacional de nuestro alumnado. No obstante, se pretende emprender una acción de mejora encaminada a revisar y actualizar la información que se proporciona a los estudiantes de nuevo ingreso sobre el Grado en Farmacia por parte de la UCM.

Tasa de participación en el programa de evaluación docente: la entrada en vigor en los últimos cursos del NUEVO DOCENTIA en la UCM convierte el proceso de evaluación docente en una actividad a la que el profesor debe someterse de manera obligatoria. Por este motivo se observa un incremento notable de participación en los dos últimos años con respecto al 2014-15. Las fluctuaciones entre los dos últimos cursos se deben a las restricciones propias del programa de evaluación que hace que algunos profesores no puedan ser evaluados por carecer de actividades docentes evaluables. Con el fin de facilitar la inclusión en el programa de algunos profesores, se está optimizando desde Decanato la distribución de créditos de las asignaturas evaluables. La incorporación por parte del rectorado de la UCM de un nuevo módulo al programa DOCENTIA que posibilite la evaluación de actividades singulares ayudará a mejorar aún más la tasa de participación que ya de por sí es muy elevada en el Grado en Farmacia.

Tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente: se observó un notable incremento en la tasa de evaluaciones durante los cursos 2014-15 y 2015-16. En ambos cursos, la participación por parte del profesorado era de carácter voluntario y la evaluación de la actividad docente se completaba de manera anual. Con la entrada en vigor del nuevo modelo de DOCENTIA en el que la evaluación se realiza por períodos de tres años, la mayor parte de los profesores de la UCM entran en el curso 2016-17 en el plan anual de encuestas y no obtienen una evaluación completa hasta pasados tres años. A pesar de eso, se observa un 26,72% de profesores que se han sometido a evaluación, por hacerlo a través del modelo anterior o por pertenecer al grupo de profesores invitados al nuevo modelo con los datos de años anteriores.

Tasa de evaluaciones positivas del profesorado: se confirma el valor del 100% de este indicador en todos los cursos académicos desde la implantación del título. Cabe destacar que en el período de tres años objeto del presente informe el número de profesores que han obtenido evaluación trianual completa asciende a 21 de los cuáles el 23, 8% obtuvieron una “evaluación excelente” y el resto una “evaluación muy positiva”.

Satisfacción de alumnos con el título: el valor de este indicador en los dos últimos años en los que se dispone de datos apenas varía y se sitúa en torno a 7,10, que coincide con el valor global de satisfacción con la UCM. Además, se observa un elevado grado de compromiso, según el cual, la mayor parte de los alumnos encuestados elegiría la misma titulación y la misma universidad.

No obstante, pretendemos emprender una serie de acciones para que este grado de satisfacción sea mayor, como se explica al final de este apartado.

Satisfacción del profesorado con el título: con una puntuación de 7,8 en el curso 2015-2016 y 8,09 en el 2016-17, se puede concluir que el grado de satisfacción del profesorado con la titulación es muy elevada, estando siempre muy por encima de los valores medios de satisfacción con la UCM que se sitúan en un 7,1 y un 7,27 en los mismos cursos.

Satisfacción del PAS del centro: analizando la evolución de este indicador en los últimos dos años, en los que se disponen datos, se observa que el grado de satisfacción del PAS del Centro se mantiene siempre por encima del de los alumnos, con valores superiores a 7, considerando que el grado de satisfacción medio de este colectivo con la Universidad se sitúa en 6,4 en 2015-16 y 5,95 en 2016-17. Esto indica que el desarrollo de su trabajo en el centro está muy valorado y correctamente organizado.

Tasa de evaluación del título: en el análisis de este indicador se observan siempre valores superiores al 90%, experimentando incluso un ligero ascenso en el último curso objeto del presente informe. Si observamos los valores crecientes tanto de la tasa de éxito como la de rendimiento, llegamos a la conclusión de que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación han sido eficaces.

A pesar de que el grado de satisfacción de alumnos, profesorado y PAS es adecuado, y del informe muy positivo del Panel de Reacreditación del Grado, que incluía una felicitación expresa en este punto, tanto por la información vertida en la página web como en los paneles de información, nos proponemos llevar a cabo una serie de acciones de mejora como son: mejorar los canales de información para los estudiantes, difundir de una manera más eficaz los canales de quejas y sugerencias, seguir concienciando a los diferentes estamentos implicados en el grado, sobre la importancia de su participación en las encuestas de satisfacción con el fin de obtener una información más completa. Además se seguirá trabajando para evitar solapamiento de asignaturas y adecuar los criterios de evaluación, tanto la continua como la no continua para estudiantes que trabajan (acción que realiza la Comisión de Coordinación Docente), facilitar la matrícula incorporando más puestos de auto-matrícula en las aulas de informática, aumentar el horario de la Secretaría de estudiantes e impulsar la realización de prácticas externas mediante la firma de nuevos convenios, acción que lleva a cabo el Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria junto con los coordinadores de la Decana de prácticas externas.

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- 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).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

La Comisión de Coordinación Académica (punto 5.1 de la Memoria Verificada) llevó a cabo una serie de reuniones para la coordinación de las asignaturas del que se resumen a continuación:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
1 de octubre de 2015	Coordinación asignaturas de 2º, 3º y 4º curso del primer semestre del curso 2014-15	Revisión de resultados e indicadores obtenidos en el curso 2014-15 y estudio de su evaluación retrospectiva con respecto a años anteriores.
2 de octubre de 2015	Coordinación asignaturas de 1º, y 5º curso del primer semestre del curso 2014-15	Revisión de resultados e indicadores obtenidos en el curso 2014-15 y estudio de su evaluación retrospectiva con respecto a años anteriores.
21 de enero de 2016	Coordinación asignaturas del segundo semestre del curso 2014-15	Revisión de resultados e indicadores obtenidos en el curso 2014-15 y estudio de su evaluación retrospectiva con respecto a años anteriores. Las Prácticas Tuteladas, que se realizan en el segundo semestre de 5º curso son coordinadas en reuniones de seguimiento entre la coordinadora de dicha asignatura con los profesores que la imparten.
29 de noviembre de 2016	Coordinación asignaturas del primer semestre del curso 2015-16	Revisión de resultados e indicadores obtenidos en el curso 2015-16 y estudio de su evaluación retrospectiva con respecto a años anteriores.
17 de enero de 2017	Coordinación asignaturas de 3º y 4º curso del segundo semestre del curso 2015-16	Revisión de resultados e indicadores obtenidos en el curso 2015-16 y estudio de su evaluación retrospectiva con respecto a años anteriores.

18 de enero de 2017	Coordinación asignaturas de 1º y 2º curso del segundo semestre del curso 2015-16	Revisión de resultados e indicadores obtenidos en el curso 2015-16 y estudio de su evaluación retrospectiva con respecto a años anteriores.
---------------------	--	---

En todas estas reuniones de coordinación se realizó una revisión retrospectiva de los resultados e indicadores obtenidos en cursos anteriores. A partir de dicho análisis y en colaboración con los distintos departamentos y coordinadores de asignaturas, se establecieron los calendarios de exámenes parciales con el fin de evitar la proximidad entre los mismos y las asignaturas del mismo curso, coordinar los contenidos y la distribución temporal de los programas, así como realizar una puesta en común de todos los problemas surgidos en el transcurso del curso anterior y planteamiento de soluciones. En concreto, se alcanzaron una serie de acuerdos en cuanto a los criterios de evaluación y la ponderación de las actividades de evaluación continua con el fin de homogeneizar las fichas docentes de las asignaturas del grado.

A partir de los resultados satisfactorios de estas reuniones y acciones de coordinación, se ha planteado incrementar la periodicidad de las mismas, con el fin de mejorar aún más la coordinación horizontal y vertical en cuanto a distribución de exámenes y planificación de ocupación de aulas y laboratorios.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

La tasa de participación del profesorado implicado en la titulación en el programa DOCENTIA es superior al 75% en los cursos 2015-16 y 2016-17. Además, comparando con cursos anteriores, se observa una tendencia creciente muy acentuada, considerando que en los últimos datos aportados en la memoria de seguimiento del curso 2012-13, la tasa de participación era del 36,5%, lo que indica el elevado grado de implicación con la mejora de la calidad docente. Es importante hacer notar que la totalidad de los profesores sometidos al proceso, obtuvo evaluación positiva. El hecho de que 33 profesores de la Facultad de Farmacia obtuviesen mención de excelencia UCM en el curso 2015-16 es también un indicador del nivel de calidad docente de la titulación.

Con la implantación del nuevo programa DOCENTIA-UCM en el curso 2016-17, la totalidad de los profesores deben incorporarse al plan anual de encuestas y la evaluación de la actividad docente se realiza por períodos de tres años. De manera experimental se han ido incorporando una serie de profesores invitados, a los que se les ofrece la posibilidad de obtener un tramo trianual de evaluación positiva en dicho curso utilizando evaluaciones del programa anterior. En este sentido, en nuestro centro hubo en el curso 2016-17 un total de 21 profesores que cumplían los requisitos para ello. Es importante destacar que el 23,8% de los mismos han obtenido un tramo positivo con resultado “Excelente” y el resto (76,2%) con resultado “Muy Positivo”.

La reflexión que se desprende de estos datos es que las medidas tomadas desde el equipo de dirección de la facultad para concienciar tanto a alumnos como a profesores en la participación de acciones de evaluación y mejora de la calidad docente van en la dirección adecuada, lo que nos anima a profundizar en las estrategias emprendidas.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Hay que considerar que en el Grado en Farmacia existen dos tipos de Prácticas Externas. Una de ellas, de carácter optativo y que constituyen la asignatura de Prácticas Profesionales en Empresas, que los alumnos pueden cursar en 4º o en 5º curso y tiene una carga lectiva de 6 ECTS. Las encuestas y los datos aportados por la Oficina de Calidad se refieren con exclusividad a estas Prácticas. A partir de los datos que se desprenden de las encuestas de satisfacción del curso 2016-17, aunque la participación en prácticas externas ha aumentado, todavía no es elevada (inferior al 20%), dichas prácticas han sido valoradas muy positivamente por los alumnos con una puntuación de satisfacción de 7,9 / 10 y valorando la utilidad de las mismas con un 7,28 / 10. La calidad de las prácticas externas queda, por tanto, avalada por dichos valores, aunque se plantean acciones para incrementar la tasa de participación. En este sentido, se han nombrado dos coordinadores de la Decana para Prácticas Externas con el fin de coordinar la demanda recibida del centro con los Servicios Centrales de la Universidad a través del Programa de gestión de Prácticas Externas (GIPE). Esta información está disponible en la siguiente dirección web:

<http://farmacia.ucm.es/equipo-gobierno>

El otro tipo de Prácticas Externas son las denominadas Prácticas Tuteladas, de carácter obligatorio y con una carga lectiva de 24 ECTS pero que por normativa europea se deben realizar durante 900 horas (BOE no165/2014, pág 53678, del 8 de julio de 2014).

Estas prácticas que se realizan durante 3 meses en Oficina de Farmacia Comunitaria y otros 3 meses en Servicios de Farmacia Hospitalaria, han recibido una excelente calificación en el proceso de renovación de la acreditación, valorando muy positivamente tanto el proceso de elección de la Farmacia o del Hospital como el proceso de seguimiento por los tutores.

Todos los alumnos, al finalizar su periodo de Prácticas Tuteladas, realizan una encuesta en la que manifiestan su grado de satisfacción de las mismas, así como los problemas que hayan detectado a lo largo de su realización. Los resultados obtenidos nos indican un grado de satisfacción del 9,1/10.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

El grado de satisfacción según las encuestas realizadas al alumnado en los cursos 2015-16 y 2016-17, oscilan siempre en torno a 8/10. La internacionalización de la educación superior universitaria es un factor esencial para la mejora de la calidad y la eficiencia de la Universidad, favoreciendo la aproximación a la excelencia. En este contexto y, dada la importancia de la movilidad en la formación integrada en el EEES, el impulso de los programas de movilidad es uno de los objetivos estratégicos de la Facultad de Farmacia de la UCM, impulsando la colaboración de los programas de movilidad con otros centros nacionales e internacionales (programas SICUE / ERASMUS).

La UCM, a través de los Vicerrectorados de Estudiantes y de Relaciones Internacionales es la responsable última de la gestión y evaluación de las acciones de movilidad que llevan a cabo sus estudiantes. Colaboran en dichas acciones los órganos de dirección de los centros. Los vicerrectorados definen los objetivos y las políticas relativas a la movilidad nacional e internacional de los estudiantes, tomando como marco de referencia las convocatorias de los distintos programas de movilidad. Asimismo, la evaluación de las acciones realizadas, sirve como punto de referencia para re-definir los objetivos y las políticas de movilidad. La UCM analiza la información y decide establecer diferentes acuerdos o convenios marcos con universidades u otras instituciones nacionales y extranjeras para poder materializar la movilidad de sus estudiantes. Los Centros a su vez, pueden establecer anexos a dichos acuerdos o convenios marcos en los que se determina en qué términos se desarrolla la movilidad. Tras el análisis pormenorizado de la información necesaria para gestionar los programas, el Servicio responsable de la Universidad en colaboración con las facultades, organiza los programas de movilidad. La planificación de las actividades de movilidad la lleva a cabo el Vicerrectorado correspondiente.

La implantación y el seguimiento de los programas de movilidad en nuestra facultad son responsabilidad de la Vicedecana de Investigación, Profesorado y Relaciones Internacionales e Institucionales y de la Comisión de Movilidad. De entre las acciones emprendidas para el desarrollo del programa, se han establecido 9 convenios de movilidad con universidades españolas en las que se imparte el grado de Farmacia y 66 convenios internacionales. Todo el procedimiento, convocatorias y normativa por la que se rige estos programas de movilidad son públicos y están disponibles en la página web de la Facultad de Farmacia en las siguientes direcciones:

<http://farmacia.ucm.es/erasmus>
<http://farmacia.ucm.es/programa-sicue>

La evolución de la participación de alumnos en programas de movilidad nacional e internacional se refleja en las cifras siguientes:

Programa SICUE	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17
Alumnos entrantes desde otras universidades	6	12	13
Alumnos salientes a otras universidades	4	7	5

Programa ERASMUS	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17
Alumnos entrantes desde otras universidades	47	50	47
Alumnos salientes a otras universidades	121	120	111

El análisis de estos resultados refleja una tendencia estable en cuanto a los alumnos tanto entrantes como salientes en cuanto a programas nacionales. En lo referente al programa Erasmus, considerando que se ofertaron 138 plazas en el curso 2015-16, y 130 en el 2016-17, se observa un elevado aprovechamiento e interés por la movilidad por parte de nuestros alumnos, con un elevado grado de aprovechamiento superior al 85%. Este hecho ha supuesto una mejora significativa con respecto al número de alumnos salientes en años anteriores a los recogidos en el presente informe, que oscilaban en torno a 60, en parte gracias a las acciones de divulgación y fomento de las acciones de movilidad emprendidas desde la dirección del centro.

3.5.- 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).

En cuanto al grado de satisfacción desglosado por grupos (curso 2016-17), las cifras se pueden resumir en la siguiente tabla:

Colectivo	Nº encuestados	Grado de satisfacción		Fidelidad con la titulación
		Con la titulación	Con la UCM	
Estudiantes	533	7,07	7,10	8,03
Profesores	95	8,09	7,27	8,90
PAS	41	7,29	5,95	7,69

c

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

Como se propone en el apartado 9.4 de la memoria verificada por ANECA “*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 el último examen de la carrera, correspondiente a la asignatura de Prácticas Tuteladas, los alumnos rellenan una ficha con sus datos de contacto para facilitar el seguimiento posterior de egresados. Todos los datos recabados, alimentan una base de datos que se ha creado a tal fin, gracias a la cual se ha podido contactar con algunos de ellos para el proceso de renovación de la acreditación. Este plan de acción supuso una fortaleza de la titulación.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones lleva implantado por acuerdo de la Comisión de Calidad desde el Curso académico 2011-2012. En la actualidad, las **reclamaciones** son gestionadas directamente desde los Servicios Centrales a través de su Sede Electrónica a la que se puede acceder directamente desde el enlace <http://farmacia.ucm.es/bqs> de la página web de nuestra Facultad. En ese mismo enlace se accede también al **Buzón de Quejas y Sugerencias** gestionado por el SIGC del Centro.

Cada sugerencia o queja queda registrada por el Vicedecano de Innovación y Espacio Europeo (Curso 2014-15) y de Calidad y Comunicación (Cursos 2015-16 y 2016-17) y tratada en la siguiente reunión de la Comisión de Calidad o en la Comisión Permanente delegada. En cuanto a la difusión de dicha herramienta, cabe destacar que existe un enlace al buzón electrónico, no sólo desde la página principal del centro sino desde cada una de las titulaciones que se ofertan desde la Facultad, acogidas al SIGC del Centro.

La implantación de dicho sistema ha supuesto un aumento en el número de pequeñas quejas y reclamaciones, relacionadas con deficiencias encontradas en el proceso de matriculación on-line, la distribución de los exámenes, la baja participación de los diferentes estamentos implicados en las encuestas de satisfacción, la demora de algún profesor en la publicación de las calificaciones o la detección de deficiencias en los medios materiales docentes como pizarras, proyectores, etc.

Todas las quejas y sugerencias fueron estudiadas de forma individual y resueltas por la Comisión de Calidad en las distintas reuniones e informadas en la Junta de Facultad, lo que ha permitido mejorar algunos aspectos como mejoras en el funcionamiento de la Secretaría durante el proceso de matriculación mediante la ampliación de horarios y el refuerzo de personal, o subsanación de defectos en medios materiales en las aulas como proyectores o pizarras así como la canalización de quejas concretas a algún profesor o coordinador de asignatura implicado.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

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

No aplica

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

No aplica

4.3.- 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.

No aplica

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

No aplica

4.5.- 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 Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

La valoración global realizada por la Fundación Madri+D en su informe final de renovación de la acreditación del Grado en Farmacia recomienda únicamente *“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.

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No aplica

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No aplica

SUBCRITERIO 6: 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 sub-criterio 3 del 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	El SGIC está correctamente implantado y se articula a través de la Comisión de Calidad de la Facultad y de la Comisión permanente. Están representados todos los grupos de interés (profesores, alumnos y PAS). Como punto positivo se destaca en el informe de reacreditación, la presencia de un agente externo dentro de la Comisión de Calidad de la Facultad.	Las fortalezas del SGIC del Grado en Farmacia han sido previamente analizadas en el presente informe: ver apartados 1.1, 1.2 y 1.3 en los que se describe el SGIC.	Como se ha detallado anteriormente, se pretende seguir incidiendo en las medidas tomadas para mantener el buen funcionamiento que en la actualidad ha evidenciado el SGIC, reforzando además la difusión del mismo y de las vías de canalización de quejas y sugerencias entre todos los estamentos implicados en el Grado.
Indicadores de resultado	Los tres primeros indicadores (ICM-1, -2 y -3) reflejan un alto grado de preferencia de los estudiantes de nuevo ingreso por el Grado en Farmacia. Esto se relaciona además con las elevadas tasas de demanda del Grado (IUCM-2 y -3). Los indicadores de satisfacción arrojan resultados adecuados y siempre superiores a los globales de la UCM para todos los estamentos consultados (IUCM-13, -14 y -15). La participación de profesores en el programa Docencia, es adecuada, con tasas de evaluaciones muy positivas y excelentes muy elevada (IUCM-6 y -7).	Ver apartado 2.1.	A pesar de que el grado de satisfacción de alumnos, profesorado y PAS es adecuado, y del informe muy positivo del Panel de Reacreditación del Grado, que incluía una felicitación expresa en este punto, tanto por la información vertida en la página web como en los paneles de información, nos proponemos llevar a cabo una serie de acciones de mejora como son: mejorar los canales de información para los estudiantes, difundir de una manera más eficaz los canales de quejas y sugerencias, evitar solapamiento de asignaturas y adecuar los criterios de evaluación, tanto la continua como la no continua para estudiantes que trabajan (acción que realiza la Comisión de

	Destacan los elevados valores de Tasa de Rendimiento (ICM-4) y de Tasa de éxito (IUCM-1), así como la Tasa de evaluación del título (IUCM-16), que obtiene siempre valores superiores al 90%.		Coordinación Docente), facilitar la matrícula incorporando más puestos de auto-matrícula en las aulas de informática, aumentar el horario de la Secretaría de estudiantes, impulsar la realización de prácticas externas mediante la firma de nuevos convenios, acción que lleva a cabo el Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria junto con los coordinadores de la Decana de prácticas externas. Si observamos los valores crecientes tanto de la tasa de éxito como la de rendimiento, llegamos a la conclusión de que las medidas adoptadas desde los órganos de seguimiento de la titulación han sido eficaces.
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Se ha mejorado de manera notable la agilidad de los mecanismos de coordinación docente estableciendo unas reuniones periódicas para coordinar las diferentes asignaturas, contenidos, criterios de evaluación o fechas de exámenes. Se ha obtenido un alto grado de satisfacción de los estudiantes de prácticas tuteladas, tanto en oficina de farmacia como en hospital, y un alto grado de aprovechamiento y satisfacción de las prácticas externas y programas de movilidad.	Ver apartados 3.1 a 3.7	Se pretende seguir incidiendo en las reuniones de coordinación docente estableciendo un calendario anual para el análisis de indicadores por asignaturas, curso y/o semestre. Se pretende seguir con el programa de encuestas y seguimiento a los alumnos de último curso en prácticas tuteladas y prácticas externas, así como reforzar el seguimiento de alumnos en acciones de movilidad y por último, de los estudiantes egresados.
Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación	En el informe de Renovación de la acreditación de 21 de diciembre de 2016 se destacan las siguientes fortalezas: Constatación de sistemas de coordinación horizontal y vertical.	Los mecanismos de coordinación y mejora de la calidad funcionan de manera ágil y eficaz, tanto en lo referente al seguimiento del	Se pretende seguir incidiendo en los sistemas de coordinación implantando un calendario fijo de reuniones con los coordinadores de asignaturas a lo largo de cada curso y mejorando los aspectos formales (realización

	<p>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</p> <p>Sistema de información y transparencia adecuado, destacando el uso de pantallas informativas.</p> <p>Destaca en dicho informe la alta valoración de los alumnos hacia el personal docente, así como su cualificación.</p> <p>En cuanto al Informe de Seguimiento de la titulación de 31 de mayo de 2017 emitido por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM, cabe destacar que en todos los apartados aparece la valoración de “cumple” con los requisitos establecidos, lo cual supone una fortaleza en su conjunto en la titulación.</p>	<p>grado como en los aspectos relacionados con el grado de satisfacción, canales de quejas y sugerencias y sistemas de información (ver apartados 3.1 a 3.7)</p>	<p>de actas firmadas, asistentes y acuerdos y medidas adoptadas).</p> <p>Se plantea seguir incidiendo en el sistema de información, a través de pantallas informativas, campus virtual o página web.</p> <p>Se pretende seguir mejorando la base de datos de alumnos egresados a partir de las fichas rellenas por los alumnos en el último examen de la carrera, correspondiente a la asignatura de Prácticas Tuteladas. Gracias a esta herramienta se ha podido contactar con algunos de ellos para el proceso de renovación de la acreditación. Este plan de acción supuso una fortaleza de la titulación.</p> <p>En definitiva, los esfuerzos de todos los estamentos implicados en la mejora de la calidad de la titulación van encaminados a incidir en las acciones emprendidas que han demostrado su eficacia así como en el refuerzo de las mismas con nuevas iniciativas que surgen del seguimiento de su funcionamiento.</p>
--	---	--	---

*** Deberá desarrollar el análisis de la fortaleza y en el caso de que se haya realizado el análisis en el apartado correspondiente, indicarlo como: “Ver apartado XX”.**

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- 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. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

No existiendo puntos débiles en el informe de renovación de la acreditación, y en un intento de mejorar la tasa de participación de todos los estamentos implicados en la participación en las encuestas de satisfacción con el título, se propone un plan de actuación que incluye las siguientes medidas:

- La concienciación de todos los estamentos implicados en la participación en las encuestas de satisfacción, mediante los canales de información disponibles como pantallas informativas, página web, correo electrónico o campus virtual. Además, se incidirá en Junta de Facultad donde están representados todos los estamentos, de la importancia dicha participación con el fin de mejorar la calidad.
- Mejorar los canales de información para los estudiantes, evitar solapamiento de asignaturas y adecuar los criterios de evaluación, tanto la continua como la no continua para estudiantes que trabajan (acción que realiza la Comisión de Coordinación Docente).
- Mejorar la difusión de los canales de quejas y sugerencias para todos los estamentos implicados en el Grado.
- Facilitar la matrícula incorporando más puestos de auto-matrícula en las aulas de informática y aumentar el horario de la Secretaría de estudiantes en el periodo de matrícula.
- Impulsar la realización de prácticas externas optativas (Prácticas en Empresas) mediante la firma de nuevos convenios, acción que lleva a cabo el Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria junto con los coordinadores de prácticas externas.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC						
Indicadores de resultado						
Sistemas para la mejora de la calidad del título						
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación						
Modificación del plan de estudios						

*Esta tabla es de mínimos. Aquellos títulos que tengan recogido en memorias anteriores los puntos débiles de otra manera, pueden continuar con su modelo.

MEMORIA APROBADA POR LA COMISI3N PERMANENTE DELEGADA DE LA JUNTA DE LA FACULTAD DE FARMACIA EL DÍA 14 DE FEBRERO DE 2018