



MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE LA CALIDAD GRADO DE FARMACIA – UCLM (SGICF)

INDICE

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO 1. Responsables y gestión del sistema de garantía de calidad del Título.

CAPÍTULO 2. Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

CAPÍTULO 3. Garantía de la calidad de las prácticas externas y de los programas de movilidad.

CAPÍTULO 4. Análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.

CAPÍTULO 5. Análisis de la satisfacción de los colectivos implicados y atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del Título.

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Coordinador de Calidad	Comisión de Calidad	Dirección del Centro



PRESENTACIÓN

La medición, análisis y mejora, está directamente relacionado con el SGICF. A tales efectos, como se describe en el capítulo 1 de este Manual, la Facultad de Farmacia ha creado una Comisión de Garantía de Calidad, que ha diseñado la relación de procedimientos (algunos directamente de la UCLM y otros propios del Centro) que se recogen en la siguiente Tabla, para el desarrollo de cada uno de los capítulos adaptados al programa VERIFICA de ANECA. Todos estos procedimientos se desarrollan en el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad del grado de Farmacia (MPSGICF).

Procesos asociados al desarrollo de cada capítulo del MSGICF para la Facultad de Farmacia de la UCLM.

Capítulo del Manual	Procedimientos asociados
Capítulo 1. Responsables y gestión del sistema de garantía de calidad del Título.	P-1.1: Procedimiento para la Garantía de Calidad del Título. P-1.2: Procedimiento para la medición, análisis y mejora. P-1.3: Procedimiento para la realización de encuestas a los grupos de interés. R-1.1: Registro de informes de verificación, de seguimiento, y planes de mejora anuales del Título
Capítulo 2. Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.	P-2.1: Procedimiento de garantía de calidad de los programas formativos. P-2.2: Procedimiento para el análisis del rendimiento académico. P-2.3: Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado. P-2.4: Procedimiento para la evaluación de las competencias del Título. P-2.5: mProcedimiento de orientación del estudiante.
Capítulo 3. Garantía de la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.	P-3.1: Procedimiento para la gestión y revisión de las prácticas externas del Título. P-3.2: Procedimiento para la gestión y análisis de los programas de movilidad.
Capítulo 4. Análisis de la inserción laboral de los egresados y satisfacción con la formación recibida.	P-4.1: Procedimiento para evaluar la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.
Capítulo 5. Análisis de la satisfacción de los colectivos implicados y atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos para la extinción del Título.	P-5.1: Procedimiento para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias. P-5.2: Procedimiento para la posible extinción del Título. P-5.3: Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global sobre el Título. P-5.4: Procedimiento para la difusión e información pública del Título.



CAPÍTULO 1. Responsables y gestión del sistema de garantía de calidad del Título.

1. OBJETO

El objeto de este capítulo es indicar la estructura que la Facultad de Farmacia de la UCLM ha establecido para implantar y desarrollar su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGICF de la UCLM.
- Política de Calidad de la Facultad de Farmacia.
- Nombramiento de la Comisión Garantía de Calidad de la Facultad.

3. DESARROLLO

3.1 Equipo de dirección

El Equipo de Dirección del Centro y, en particular, su Decano Comisario, como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad. En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGICF se indican. Establece la propuesta de política y objetivos del Centro; ha nombrado un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGICF; ha propuesto las funciones de la Comisión de Garantía de Calidad; promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGICF.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano Comisario del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, coordinado por la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad, de acuerdo a las directrices establecidas por el Programa VERIFICA de ANECA.

Como consecuencia de ello, tanto las personas del Centro como cualesquiera otras, cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGICF.

Por tanto, el Decano Comisario del Centro exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo menoscabo en la calidad especificada para los servicios que presta.

Igualmente, el Decano Comisario mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso,



impulsadas por la Comisión de Garantía de la Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

El Decano Comisario nombrará entre los miembros de su Equipo de Dirección al Coordinador de Calidad.

3.2 Coordinador de Calidad

Las funciones a desempeñar por el coordinador de calidad, en el marco del establecimiento de un SGIC, son las siguientes:

- Coordinar el desarrollo de un diagnóstico o análisis de la situación previa del Centro antes del establecimiento de un SGICF.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad el borrador de la Política de calidad e identificar los objetivos de calidad para las actividades objeto del alcance del SGICF.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.
- Planificar el SGICF de la Facultad, así como el Manual de calidad de dicho sistema.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Archivar la documentación relativa a la política de calidad del Centro.
- Coordinar la política de calidad del Centro con la OEC de la UCLM.
- Coordinar el proceso de control y evaluación de las diferentes actividades desarrolladas en el Centro, conjuntamente con los responsables de dichas actividades.
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad la información que se debe hacer pública relativa al SGIC.
- Ejecutar el procedimiento para publicar dicha información.
- Asegurar la actualización de toda la documentación pública.
- Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
- Verificar que existen recursos materiales y bibliográficos suficientes para el desarrollo del programa formativo.
- Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por la Comisión de Garantía de Calidad o por el Equipo de Dirección de la Facultad.

3.3 Comisión de Calidad

La Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGICF, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. La CGC será nombrada por la Junta de Centro.

Sus funciones son las siguientes:

- Proponer la política de calidad y coordinar la formulación de los objetivos de calidad anuales a alcanzar, así como los indicadores de cumplimiento de dichos objetivos.
- Verificar la planificación del SGICF de la Facultad.
- Realizar un INFORME ANUAL DE RESULTADOS DEL SGICF.
- Proponer el PLAN ANUAL DE MEJORAS.
- Revisar, actualizar y mejorar los procedimientos establecidos en el Manual de calidad



del SGICF, junto con los responsables que pudieran existir en cada una de las materias:

- o Orientación y tutorización del estudiante.
 - o Acogida del estudiante.
 - o Movilidad del estudiante.
 - o Prácticas externas.
 - o Quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - o Programa de formación propio de la Facultad / Escuela.
 - o Análisis de los resultados (aprendizaje, prácticas externas, programas de movilidad, inserción laboral y satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés).
- Definir el proceso de evaluación de las diferentes actividades desarrolladas en el Centro, conjuntamente con los responsables de dichas actividades.
 - Analizar y proponer, a iniciativa del Coordinador de Calidad, qué información hay que publicar, a quién y cómo, además de validar la información obtenida por el coordinador.
 - Cualquier otra responsabilidad que le sea encomendada por el Equipo de Dirección de la Facultad.

Dicha Comisión estará formada por:

- Decano de la Facultad, que actuará como presidente.
- Coordinador de Calidad.
- Al menos un profesor.
- Al menos un alumno.
- Al menos un miembro del personal de administración y servicios adscritos al Centro.

La CGC designará, de entre sus miembros, un secretario. La Comisión de Garantía de la Calidad deberá reunirse, al menos, con una periodicidad semestral, tras ser convocado por el presidente, celebrándose una de ellas en el último trimestre del año.

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CAPÍTULO 1 DEL MSGICF

- P-1.1: Procedimiento para la Garantía de Calidad del Título.
- P-1.2: Procedimiento para la medición, análisis y mejora.
- P-1.3: Procedimiento para la realización de encuestas a los grupos de interés.



CAPÍTULO 2. Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual del SGICF es presentar cómo el Centro garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, y de la satisfacción de los grupos de interés, así cómo se toman decisiones a partir de los mismos.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica algunos aspectos del R. D. 1393/2007.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

3. DESARROLLO

Los Centros Universitarios de la UCLM, a través de la CGC, analizan y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bajo la responsabilidad directa del Centro y con el apoyo técnico e informativo de la OEC de la UCLM:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y procesos sistemáticos para introducir mejoras en función de los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.

4. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CAPÍTULO 2 DEL MSGICF

- P-2.1: Procedimiento para la garantía de calidad de los programas formativos.
- P-2.2: Procedimiento para el análisis del rendimiento académico.
- P-2.3: Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la



enseñanza y el profesorado.

- P-2.4: Procedimiento para la evaluación de las competencias del Título.
- P-2.5: Procedimiento de orientación del estudiante.

CAPÍTULO 3. Garantía de la calidad de las prácticas externas y de los programas de movilidad.

1. OBJETO

En este documento se describen los mecanismos para la gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios de los que es responsable y los programas de movilidad de los estudiantes, tanto enviados como recibidos.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica algunos aspectos del R. D. 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

3. DESARROLLO

La Universidad de Castilla-La Mancha, consciente de que las prácticas externas y los programas de movilidad son un eje fundamental en la formación de los estudiantes, se dota de procedimientos que les permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante dentro de estas actividades de formación.

4. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CAPÍTULO 3 DEL MSGICF

- P-3.1: Procedimiento para la gestión y revisión de las prácticas externas del Título.
- P-3.2: Procedimiento para la gestión y análisis de los programas de movilidad.



CAPÍTULO 4. Análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.

1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual del SGICF es presentar se miden y analizan los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica algunos aspectos del R. D. 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGICF y Manual de Procedimientos del SGICF.

3. DESARROLLO

Los Centros Universitarios de la UCLM analizan y tienen en cuenta los resultados de la Inserción Laboral y de la Satisfacción con la Formación recibida. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan estos resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas. En consecuencia, bajo la responsabilidad directa del Centro y con el apoyo técnico e informativo de la OEC de la UCLM:

- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados de la inserción laboral y de la satisfacción de la formación recibida.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y procesos sistemáticos para introducir mejoras en función de los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.

4. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CAPÍTULO 1 DEL MSGICF

- P-4.1: Procedimiento para evaluar la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.



CAPÍTULO 5. Análisis de la satisfacción de los colectivos implicados y atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del Título.

1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual del SGICF es presentar cómo se garantiza que se miden y analizan los resultados de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la Titulación, así como la gestión y revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias. También se establecerán los criterios de una posible extinción del título así como los mecanismos a activar en caso de extinción.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, que modifica algunos aspectos del R. D. 1393/2007.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.
- Normativa Interna de la UCLM.
- Manual del SGICF y Manual de Procedimientos del SGICF.

3. DESARROLLO

Los Centros de la UCLM con el apoyo técnico de la OEC, recoge información de los distintos grupos de interés, genera información y la analiza para la toma de decisiones en diferentes aspectos del SGIC del Centro. Así mismo, los Centros establecen los mecanismos de recogida de quejas y sugerencias y de resolución de las mismas. La Universidad debe de indicar los criterios de una posible extinción del Título, así como los mecanismos a activar en el caso de que este hecho se produjese.

4. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS PARA EL DESARROLLO DEL CAPÍTULO 5 DEL MSGICF

- P-5.1: Procedimiento para la gestión y revisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- P-5.2: Procedimiento para la posible extinción del Título.
- P-5.3: Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global sobre el Título.
- P-5.4: Procedimiento para la difusión e información pública del Título