



**Proyecto de Innovación
Convocatoria 2023/2024**

Nº de proyecto: 343

Optimización de la calidad y la comunicación de los programas de movilidad
nacional e internacional de la facultad de farmacia

Responsable del Proyecto: María José Hernáiz Gómez-Dégano

Facultad de Farmacia

Departamento: Química en Ciencias Farmacéuticas

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El objetivo general de este proyecto de innovación docente se centraba en mejorar la comunicación y la gestión de la calidad de los servicios prestados por la Facultad de Farmacia a la comunidad universitaria, en relación a los Programas de Movilidad Nacional e Internacional.

Los **objetivos general** propuestos eran:

- 1.- Mejorar la gestión de la calidad de los servicios prestados a la comunidad universitaria por la Oficina de Relaciones Internacional de la Facultad de Farmacia.
- 2.- Detectar sus necesidades específicas y procurar atender a la satisfacción de las mismas optimizando los recursos disponibles y generando nuevos contenidos.
- 3.- Mejorar la información y comunicación a toda la comunidad universitaria en torno a la movilidad nacional e internacional y concienciar a sus posibles beneficiarios de su interés y utilidad.
- 4.- Contribuir a la internacionalización de todos los sectores que integran la comunidad universitaria: PDI, PAS y estudiantes del centro.

De manera más específica, los objetivos eran:

- 1.- Mejorar los sistemas de tramitación y gestión de los expedientes de movilidad de los estudiantes (Grado, Doble Grado, Másteres o Doctorado), PDI y PAS.
- 2.- Mejorar la atención a los estudiantes, PDI y PAS de la Facultad de Farmacia, mientras se encuentran en el extranjero. Prestando especial atención a las personas con diversidad funcional para facilitar su participación en la movilidad nacional e internacional de acuerdo con la oficina de inclusión de personas con diversidad funcional e intelectual.
- 3.- Fomentar la movilidad nacional e internacional de los estudiantes, PDI y PAS de la facultad para que realicen estancias y estudios de investigación en otras universidades.
- 4.- Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, PDI y PAS de la Universidad Complutense de Madrid en su experiencia en cada una de las universidades en las que han realizado su estancia de estudios o de investigación.
- 5.- Mejorar los servicios de información a futuros beneficiarios de becas de movilidad nacional e internacional europea o por convenio internacional (Harvard o California).
Prestando especial atención a las personas con diversidad funcional para facilitar su participación en la movilidad nacional e internacional de acuerdo con la oficina de inclusión de personas con diversidad funcional e intelectual.
- 6.- Establecer nuevos convenios en la facultad de Farmacia para estudiantes (grados, doble grado y estudiantes en prácticas), PDI y PAS dentro de los nuevos destinos de la convocatoria SMS, STA, STT KA171 2023-2024.
- 7.- Sistematizar estadísticamente los datos obtenidos en torno a la movilidad internacional del personal y alumnado del centro para medir las progresiones de la internacionalización.
- 8.- Implementar sistemas objetivos de medida de la calidad de los servicios prestados por la Oficina de Relaciones Internacionales y de la satisfacción de sus usuarios.

9.- Mejorar los sistemas de gestión interfacultativa de la Oficina de Movilidad de la Facultad de Farmacia con las Oficinas de Movilidad Internacional de otros centros de la UCM, especialmente con aquellos con compartimos dobles titulaciones de Grado como es la Facultades de Medicina.

10.- Mejorar los sistemas de implementación y seguimiento en el centro de instrucciones procedentes de la Oficina de Relaciones Internacionales del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación de la UCM.

2. Objetivos alcanzados

Durante la ejecución del proyecto, hemos cumplido prácticamente todos los objetivos planteados desde el inicio. Cada uno de ellos ha supuesto una mejora significativa, especialmente en la calidad y la comunicación de los programas de movilidad nacional e internacional que gestiona la oficina de movilidad de la Facultad de Farmacia.

Gracias a este proyecto, podemos concluir que los objetivos generales y específicos se han alcanzado de manera notable en tres aspectos principales:

- 1. Identificación y mejora de debilidades:** La definición y sistematización de objetivos ha permitido detectar las principales debilidades en los servicios de la Oficina de Movilidad Nacional e Internacional de la Facultad de Farmacia, organizarlas de forma clara e implementar mecanismos para su seguimiento y mejora.
- 2. Coordinación y cohesión del equipo:** Este trabajo ha contribuido a mejorar la coordinación y cohesión del personal de la Oficina de Movilidad, así como de otros agentes implicados, optimizando recursos y logrando procesos más productivos y sostenibles.
- 3. Implementación de mejoras en el servicio:** La estructura de objetivos generales y específicos ha facilitado la puesta en marcha de mejoras concretas, orientadas a alcanzar las metas propuestas.

En resumen, este Proyecto de Innovación ha supuesto una mejora significativa en el funcionamiento, la gestión y los servicios de la Oficina de Movilidad. Estas mejoras se traducirán en un incremento de la calidad del servicio, una gestión más eficiente y una mayor productividad en beneficio de toda la comunidad universitaria.

Los resultados de forma más detallada ha sido:

- 1. En relación con los objetivos generales:**
 - o Mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de Movilidad, gracias a la implementación de nuevos procesos y la optimización de los existentes, lo que ha incrementado la capacidad de gestión.
 - o Identificación y diagnóstico de las principales debilidades de la Oficina como estructura administrativa.
 - o Mayor calidad y accesibilidad de la información dirigida a los usuarios de los programas de movilidad nacional e internacional.
 - o Impulso a la internacionalización de la comunidad universitaria (PDI, PAS y estudiantes).
- 2. En relación con los objetivos específicos:**

- o Mejora en la gestión de expedientes de los estudiantes de dobles titulaciones internacionales.
- o Comunicación más eficiente con los estudiantes en programas de movilidad.
- o Definición más clara de los estudios y asignaturas que pueden cursarse en el extranjero.
- o Mejor atención al PDI, PAS y estudiantes en estancias de investigación, formación profesional o estudios en la Universidad Complutense.
- o Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes en sus universidades de destino.
- o Información más completa y accesible para estudiantes interesados en movilidad internacional.
- o Estandarización de los procesos administrativos relacionados con calificaciones y su transcripción, mejorando la comunicación con la Secretaría.
- o Implantación de sistemas para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
- o Mayor agilidad en la adopción de las directrices de la Oficina de Relaciones Internacionales de la UCM.
- o Evaluación más precisa de los recursos humanos y materiales necesarios para mejorar los servicios de la Oficina.
- o Definición más adecuada del perfil del personal que trabaja en la Oficina.
- o Obtención de datos estadísticos sobre movilidad internacional para todos los sectores de la comunidad universitaria.
- o Simplificación y estandarización del proceso de creación de nuevos convenios de movilidad con instituciones extranjeras.

Impacto general del proyecto:

La consecución de estos objetivos ha sido posible gracias a un enfoque interrelacionado y coordinado. Durante el desarrollo del proyecto:

- Se ha mejorado notablemente la calidad de los servicios de la Oficina de Movilidad.
- Ha aumentado significativamente el número de expedientes gestionados, manteniendo altos estándares de calidad y sin incrementar los recursos humanos o materiales.
- Se ha incrementado el número de solicitudes de movilidad, potenciando la internacionalización y la visibilidad nacional de la Facultad de Farmacia.
- Se ha observado un aumento en la satisfacción de los usuarios del servicio.
- Se han firmado más convenios y acuerdos de cooperación técnica con instituciones externas.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología utilizada en este proyecto se ha basado en el trabajo en equipo y en una colaboración constante entre los miembros del equipo y el personal de la Oficina de Movilidad Nacional e Internacional.

- **Trabajo conjunto y reuniones periódicas:**

- o El contacto con el personal habitual de la Oficina de Movilidad ha sido semanal, intensificándose en los períodos de mayor demanda por parte de los usuarios.
- o Con el resto del equipo, las reuniones han tenido una periodicidad mensual. Además, se han llevado a cabo numerosas actividades de forma telemática para agilizar la comunicación y coordinación.
- o Dependiendo de la fase del proyecto, las reuniones se han centrado en analizar los datos obtenidos, sistematizarlos, discutir posibles soluciones y planificar su implementación de forma eficiente.

- **Enfoques metodológicos:**

1. Analítico: Se partió de un análisis detallado de la situación actual de la Oficina de Movilidad y de los servicios que ofrece a la comunidad universitaria.

2. Empírico: La experiencia previa de varios miembros del equipo en estructuras administrativas de la Universidad Complutense permitió tomar decisiones ágiles y realistas frente a los retos planteados.

3. Comparativo: Se investigaron y compartieron ejemplos de buenas prácticas en otras universidades, tanto nacionales como internacionales, así como en otras oficinas de movilidad de la UCM. Esto proporcionó una visión amplia y permitió identificar estrategias exitosas que podían adaptarse a la Oficina de Movilidad de la Facultad de Farmacia.

El enfoque colaborativo y estructurado del proyecto ha dado como resultado una integración de las mejores prácticas en movilidad internacional, reforzando la calidad del servicio y contribuyendo a la internacionalización de la Facultad de Farmacia.

4. Recursos humanos

En este proyecto han colaborado estrechamente todos los integrantes del equipo, incluyendo personal docente e investigador (PDI), personal administrativo y de servicios (PAS) y estudiantes.

- **Participación del PDI:**

Contamos con docentes tanto con responsabilidades de gestión como sin ellas, lo que aportó una perspectiva diversa y enriquecedora en la toma de decisiones.

- **Participación del PAS:**

Incluimos tanto personal que trabaja directamente en la Oficina de Movilidad Nacional e Internacional como aquellos que desempeñan funciones fuera de ella, ampliando así el enfoque administrativo.

- **Participación de estudiantes:**

Incorporamos estudiantes que habían participado previamente en programas de

movilidad. Su experiencia aportó un conocimiento práctico y directo sobre las necesidades reales de los usuarios y permitió abordar los retos desde una perspectiva más inmediata y pragmática.

Esta diversidad dentro del equipo permitió integrar múltiples visiones, lo que resultó clave para alcanzar los objetivos del proyecto. Además, garantizó una perspectiva inclusiva que tuvo en cuenta las necesidades e intereses de todos los sectores de la comunidad universitaria relacionados con el funcionamiento de la Oficina de Movilidad.

El equipo humano, representativo de los distintos sectores de la comunidad universitaria, trabajó de forma cohesionada y motivada. Esta pluralidad de perfiles y experiencias no solo fortaleció los resultados del proyecto, sino que también permitió crear un equipo diverso y comprometido, con una visión integral y bien articulada para lograr los objetivos propuestos.

5. Desarrollo de las actividades

Fases del Proyecto y Actividades Desarrolladas

El proyecto se llevó a cabo en varias fases, cada una enfocada en aspectos clave para mejorar el funcionamiento de la Oficina de Movilidad Nacional e Internacional y sus programas, como Erasmus+, SICUE y otros. A continuación, se describen las fases y las actividades principales:

1. Fase de recolección y análisis de datos

En esta etapa inicial se recopilaron los datos necesarios para evaluar el funcionamiento de la oficina y los programas gestionados. Se analizaron los datos completos del curso académico 2022-2023 y las encuestas disponibles hasta diciembre de 2024 (curso 2023-2024).

- **Reuniones semanales:** Durante los periodos de alta actividad, se realizaron reuniones semanales para revisar novedades y avances.
- **Recopilación sistemática:** El equipo recopiló, analizó y sistematizó información clave sobre los usuarios y procesos, con un esfuerzo especial por parte del personal de la Oficina.

2. Fase de diagnóstico y definición de necesidades

Se revisaron los procesos actuales de la Oficina para identificar puntos débiles y oportunidades de mejora.

Análisis de procesos: Evaluación detallada de los servicios prestados y de las necesidades de los usuarios.

Detección de mejoras: Identificación de áreas prioritarias para implementar cambios significativos.

3. Diseño de soluciones

Con base en los datos y análisis previos, el equipo diseñó estrategias para abordar los problemas detectados y mejorar los servicios ofrecidos.

- **Reuniones colaborativas:** Los miembros del equipo trabajaron juntos para proponer soluciones prácticas y sostenibles.
- **Optimización de recursos:** Se buscaron formas eficientes de implementar mejoras con los recursos disponibles.

4. Implementación de mejoras

En esta fase se llevaron a cabo las medidas diseñadas para optimizar la calidad de los procesos y servicios.

- **Nuevos sistemas:** Se implementaron progresivamente herramientas y procedimientos mejorados.
- **Gestión gradual:** Las soluciones se adaptaron a las capacidades del equipo y los recursos disponibles.

5. Evaluación de resultados

Al finalizar, se analizaron los resultados obtenidos para medir el impacto de las mejoras implementadas y planificar futuros avances.

- **Revisión y ajuste:** Evaluación del progreso y propuestas adicionales para seguir mejorando.
- **Visión de futuro:** Se identificaron estrategias para consolidar la internacionalización en todos los sectores de la Facultad.

Actividades Clave Desarrolladas:

A lo largo del proyecto, se llevaron a cabo diversas acciones para abordar áreas específicas de mejora:

- **Visibilidad de la Oficina:** Se optimizó la ubicación física y digital, mejorando el acceso al espacio web y la información para los usuarios.
- **Atención al usuario:** Se mejoraron los procesos de atención presencial, telefónica y digital.
- **Capacitación del personal:** Formación para el equipo administrativo y becarios, fortaleciendo sus competencias y conocimientos sobre los programas de movilidad.
- **Percepción de la Oficina:** Se reforzó la imagen de la Oficina como un servicio moderno, eficiente y atractivo para la comunidad universitaria.
- **Optimización de horarios:** Ajustes en los horarios para facilitar el acceso de los usuarios.
- **Charlas informativas:** Incremento de sesiones sobre programas como Erasmus + y mejora en la calidad de la información proporcionada.
- **Simplificación de trámites:** Formación a los usuarios sobre los pasos administrativos y académicos necesarios para su movilidad.
- **Comunicación interna:** Se fortalecieron las conexiones entre la Oficina, el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y la Secretaría de la Facultad.
- **Relación con la UCM:** Mejor coordinación con la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad.
- **Gestión con universidades extranjeras:** Mejoras en la comunicación con instituciones internacionales para agilizar la gestión de expedientes.

- Satisfacción del usuario: Encuestas y análisis para conocer la experiencia de los usuarios con instituciones extranjeras y los servicios ofrecidos por la Oficina.

Resultados Generales

El proyecto ha logrado mejorar significativamente la calidad de los servicios de la Oficina de Movilidad Nacional e Internacional. Esto ha redundado en:

- Incremento en el número de solicitudes y convenios gestionados.
- Mayor satisfacción de los usuarios.
- Optimización de los recursos disponibles sin comprometer la calidad del servicio.

En resumen, este proyecto ha sentado las bases para seguir avanzando en la internacionalización de la Facultad de Farmacia, con una visión más eficiente, moderna y alineada con las necesidades de todos los sectores de la comunidad universitaria.