



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



#### COMISION DE CALIDAD DE CENTRO

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

### **ACTA de la SESIÓN ORDINARIA de la COMISIÓN de CALIDAD DE CENTRO (CCC) celebrada el 11 de octubre de 2022**

El martes día 11 de octubre de 2022 a las 10:30 horas da comienzo la reunión que se celebra de manera híbrida, presencial en la Sala de Juntas de la Facultad de Farmacia y por videoconferencia con los puntos del orden del día que se detallan a continuación. Con antelación suficiente y a través de la web de la Facultad, se facilitó la documentación necesaria para el desarrollo de la reunión,

**Asisten:** Sánchez Polo, Manuel, Ocaña Peinado, Francisco, Ramírez Tortosa, M<sup>a</sup> del Carmen; los coordinadores de grado Cruz López, Olga, Samaniego Sánchez, Cristina y Martín García, Juan Manuel; PAS Chacón Almeda, Juan; García Jiménez, Carlos; PDI Lopez-Viota Gallardo Margarita, Sánchez Martin Rosario, Rodríguez Bouzas Paula; estudiantes Fernández Álvarez, María Dolores y finalmente como representante de empleadores, Díaz García, Ricardo.

#### **ORDEN DEL DÍA**

##### **1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.**

El acta de la reunión ordinaria de la Comisión de Calidad de Centro, de fecha 10 de junio de 2022 y el acta de la reunión extraordinaria de 27 de Julio de 2022, se aprueban por asentimiento.

##### **2.- Informe del Decanato**

La Vicedecana de Calidad y Sostenibilidad informa que ya están disponibles los indicadores docentes para cada uno de los grados que se imparten en la Facultad. El Decano informa de la reunión que todo el equipo decanal tuvo a principios de septiembre con Dña Teresa Pozo y D. Pedro Rubio de la UCIP de la UGR con el fin de conocer cómo va el seguimiento de la garantía de la calidad del centro, recoger sugerencias e ideas del Centro y tener un feedback por ambas partes. El Decano también informa de la reunión de los coordinadores de los grados y la Vicedecana de calidad con el profesorado de los títulos, y de la reunión del equipo decanal con el Vicerrector de Política Institucional y Planificación. El fin de todas estas reuniones con las instituciones de la Universidad es transmitirle las necesidades y retos del centro para el curso 2022-23 siempre alineadas con el PE-2022-2025 de la Facultad de Farmacia. Finalmente, el Decano informa que Alberto Sánchez, miembro de la CCC, pierde la condición de estudiante por lo que se sustituye por un nuevo estudiante María Dolores Fernández Álvarez que está presente en la reunión.

##### **3.- Seguimiento del Plan Estratégico 2022-23.**



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



#### **COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

**Facultad de Farmacia** <http://farmacia.ugr.es>

La vicedecana informa que durante el mes de septiembre todos los vicedecanos del centro analizan qué acciones propuestas en el Plan Estratégico del Centro 2022-25 se han llevado a cabo hasta septiembre del 2022 teniendo en cuenta sus indicadores y valor meta. El equipo decanal se reúne para analizar los indicadores que se han realizado en los ocho ejes estratégicos del PE y emite un informe de seguimiento del PE que se adjunta como anexo I. La CCC evalúa dicho informe en donde se destaca que se han realizado ya 94 acciones de las 136 que se han propuesto en el PE. Se observa un gran trabajo por parte de todos los grupos de interés, el equipo decanal y las comisiones de calidad tanto de centro como de los 3 grados que se imparten en el centro. Todos los miembros de la CCC felicitan el buen hacer y el esfuerzo que se ha realizado por todos los colectivos de la Facultad. En el mes de enero se realizará el informe de seguimiento correspondiente al primer año del PE 2022-25 de la Facultad. Desde la comisión se hace hincapié que para el resto de los años del PE 2023-25 hay que mantener los indicadores conseguidos así como ir consiguiendo nuevas metas. Finalmente, la comisión acuerda que se informará tanto en Comisión de Gobierno del Centro como en Junta de Facultad de la progresión del PE-2023-25 para que exista la máxima transparencia y comunicación con todos los grupos de interés. La CCC aprueba por unanimidad el informe de seguimiento del PE 2022-25 en lo que va del año 2022.

#### **4.- Análisis y seguimiento del inicio del curso 2022-23.**

La Vicedecana de Calidad recuerda que en la última reunión de 27 de Julio de la CCC se acordó llevar como punto del orden del día el análisis y seguimiento del curso tal y como se refleja en el acta de dicha reunión. El curso académico 2022-23 da comienzo con normalidad. Se informa que el número de alumnos matriculados por homologación de extranjeros ha incrementado en 8 siendo un total de 10 para este año. Durante el mes de septiembre se realizaron distintas actividades entre las que destacan las Jornadas de recepción de los estudiantes de primer curso para los tres grados con la participación del Decano, los vicedecanos, las asociaciones de estudiantes, la UCIP, el centro de actividades deportivas y de la unidad de calidad ambiental de la UGR. Dichas jornadas se realizaron con una gran asistencia de estudiantes noveles. También, se realizaron dos reuniones convocadas por los coordinadores de los 3 grados con la presencia de la Vicedecana de Calidad con los profesores de la Facultad en donde se hizo hincapié en la importancia de las encuestas de evaluación docente del profesorado y de los títulos con el fin de aumentar la participación de todos los colectivos implicados. Finalmente, haciendo eco de la preocupación de los directores de los departamentos de la Facultad sobre la demora de la resolución de nuevas plazas por parte de contratación de PDI (como se refleja en el acta anterior), la CCC analiza que todos los grupos en todas las asignaturas disponen de profesores docentes ya que con muy buen criterio los departamentos asignaron docencia a los profesores por contratar en grupos compartidos y principalmente del segundo semestre. El Decano informa que el servicio de contratación de PDI ya han resuelto varias plazas de profesores ayudantes doctores con docencia asignada a algunos de los tres grados de la Facultad entre el mes de septiembre-octubre.



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA



#### COMISION DE CALIDAD DE CENTRO

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

#### **5.- Debate y aprobación si procede del nuevo protocolo del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.**

La comisión evalúa el protocolo del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones que ha sido elaborado por un equipo de trabajo de la misma comisión representados todos los grupos de interés y siempre avalado por la UCIP de la UGR, tal y como se reflejó en el acta anterior. Como resultado final se ha establecido un protocolo para la Facultad de Farmacia destacando de él la incorporación de un párrafo en donde se **garantiza el anonimato en las peticiones que se consideren necesaria**. El sector estudiantes de la CCC consideraba que la incorporación de este párrafo era necesaria para elevar quejas o sugerencias sobre el profesorado. La canalización de las quejas, sugerencias y felicitaciones se realizaran a través del Secretario Académico o de la Vicedecana de Calidad de la Facultad. Finalmente, se aprueba por unanimidad el protocolo de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Facultad de Farmacia. Ver Anexo II.

#### **6.- Evaluación y seguimiento del buzón de quejas y sugerencias de la Facultad de Farmacia.**

En el periodo de tiempo entre la última reunión de la CCC y el día de hoy, el Secretario de la Facultad informa que ha habido 8 quejas siendo 6 de docencia, una de prácticas externas, una de matriculación y una sugerencia relativa a medios audiovisuales. Tras el análisis de las mismas por la CCC se observa que al final son 5 incidencias en lugar de quejas y 3 quejas, que han sido debidamente contestadas en tiempo y forma. La CCC considera que sería interesante que desde la sede electrónica se pudiese seleccionar si se quiere poner una queja, sugerencia o bien una felicitación y una vez finalizado el trámite el responsable de la queja pudiese manifestar si se está satisfecho con la contestación a su petición. La CCC comunicará a la UCIP de la UGR dicha propuesta.

#### **7.- Análisis de los indicadores de calidad por títulos disponibles del año 2022..**

La Vicedecana informa que cada uno de los coordinadores de grado con sus equipos ha analizado los indicadores más destacados disponibles del curso 2021-2022 y han elaborado un informe resumen incorporado en el acta como anexo III. En resumen se destaca que el número de alumnos matriculados out/in ha incrementado considerablemente mejorando en algunos grados los valores que se tenían antes de la pandemia. En cuanto a la Tasa de abandono acumulado e inicial mejoran los indicadores considerablemente para los tres grados. Se informa que la tasa de éxito y rendimiento ha bajado respecto a los años de pandemia alcanzando valores similares a los años prepandémicos. En resumen, la CCC considera que los indicadores muestran que la satisfacción por parte del alumnado, profesorado y PAS es muy buena pero siempre mejorable y que el sistema de seguimiento de la garantía de la calidad va consiguiendo su objetivo de mejora continua.



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA



#### COMISION DE CALIDAD DE CENTRO

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

#### **8.- Información y análisis de los Proyectos de Innovación Docente concedidos.**

La Vicedecana de Calidad informa que de los 18 proyectos solicitados desde la Facultad de Farmacia se han concedido los 18 tanto como Proyectos de Innovación Docente *básicos* como *avanzados y coordinados*. La CCC considera que ha sido todo un éxito. Estos proyectos permitirán innovar en la enseñanza y en la formación de los estudiantes del centro. La CCC propone que se realice una jornada de puertas abiertas a todos los grupos de interés sobre los proyectos de innovación docente que se llevaron a cabo el curso 2021-22 con el fin de transmitir dichas experiencias a todos los colectivos interesados. La CCC acuerda llevar a cabo dicha jornadas sobre el mes de enero-febrero del 2023.

#### **9.- Ruegos y preguntas.**

No se formulan ruegos ni preguntas.

Finalmente, la Vicedecana de Calidad y Sostenibilidad agradece a los miembros de la comisión su colaboración. A las 12.00 horas se levanta la sesión.

Granada, 11 de Octubre de 2022

Fdo.: M<sup>a</sup> del Carmen Ramirez Tortosa  
Vicedecana de Calidad y Sostenibilidad  
Universidad de Granada  
Campus Universitario de Cartuja, s/n  
<http://farmacia.ugr.es/>



COMISION DE CALIDAD DE CENTRO

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

ANEXO I

**Seguimiento Plan Estratégico de la Facultad de Farmacia en 2022.**

Un aspecto importante del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad es la rendición de cuentas, así como el seguimiento de las acciones llevadas a cabo.

Todas las acciones realizadas se pueden encontrar de una forma más detallada en el siguiente documento:

[https://farmacia.ugr.es/calidad/CalidadFFAR/2022Seguimiento1\\_PE\\_FFAR.xlsx](https://farmacia.ugr.es/calidad/CalidadFFAR/2022Seguimiento1_PE_FFAR.xlsx)

A continuación se resumen las actividades más relevantes realizadas en cada uno de los ejes estratégicos aprobados por la Junta de Facultad de Farmacia en sesión ordinaria de 28-6-2022.

- **Eje estratégico 1. Transparencia e información pública.**
  - **Número de acciones realizadas: 11/12**
  - **Grado de consecución: 91.6%**
  - **Acciones más relevantes**
    - Difusión buzón de Quejas/sugerencias/felicitaciones.
    - Elaboración plan de comunicación.
    - Agenda de la Facultad.
  
- **Eje estratégico 2. Sistema de Garantía de la Calidad.**
  - **Número de acciones realizadas: 7/7**
  - **Grado de consecución: 100%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Aprobación Plan Estratégico.
    - Número de proyectos de innovación docente.
    - Proyecto Aprendizaje-Servicio.
  
- **Eje estratégico 3. Oferta Académica. 1.- Oferta Plural.**
  - **Número de acciones realizadas: 11/18**
  - **Grado de consecución: 61.1%**
  - **Acciones más relevantes.**
    - Doble Grado Farmacia y Nutrición Humana y Dietética.
    - Reducción número de estudiantes por grupo reducido.
  
- **Eje estratégico 3. Oferta Académica. 2.- Prácticas Externas.**
  - **Número de acciones realizadas: 5/6**
  - **Grado de consecución: 83.3%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Realización prueba piloto ECOE.
    - Aplicación informática Prácticas Externas.
  
- **Eje estratégico 3. Oferta Académica. 3.- Master, doctorado y formación especializada.**
  - **Número de acciones realizadas: 5/7**
  - **Grado de consecución: 71.4%**
  - **Acciones más relevantes:**



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



**COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

- Apoyo económico formación especializada.

- **Eje estratégico 4. Investigación.**
  - **Número de acciones realizadas: 7/10**
  - **Grado de consecución: 70%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Financiación revista ARS Pharmaceutica.
    - Jornadas Jóvenes Investigadores.
    - Difusión actividad investigadora.
    - Acciones formativas.
- **Eje estratégico 5. Sector Estudiantes.**
  - **Número de acciones realizadas: 16/18**
  - **Grado de consecución: 88.8%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Fomento participación en órganos de gobierno de la Facultad.
    - Jornadas de Recepción.
    - Número de actividades formativas.
    - Jornadas de Salidas Profesionales.
    - Bolsa de trabajo.
    - Proyecto Aprendizaje-Servicio.
- **Eje estratégico 5. Sector Profesorado.**
  - **Número de acciones realizadas: 3/9**
  - **Grado de consecución: 33.3%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Número de profesores estabilizados:
- **Eje estratégico 5. Sector Personal Administración y Servicios.**
  - **Número de acciones realizadas: 6/6**
  - **Grado de consecución: 100%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Acciones relacionadas con la gestión ambiental.



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



**COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

- **Eje estratégico 6. Una facultad abierta al exterior. Relaciones Internacionales.**
  - **Número de acciones realizadas: 6/12**
  - **Grado de consecución: 50%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Aumento de convenios internacionales
    - Aumento en movilidad PDI incoming
    - Aumento estudiantes Erasmus Prácticas
  
- **Eje estratégico 7. Infraestructura y gestión económica.**
  - **Número de acciones realizadas: 11/22**
  - **Grado de consecución: 50%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Apoyo económico Trabajo Fin de Grado experimentales.
    - Adquisición ascensor.
    - Financiación programa Ícaro.
    - Mobiliario Laboratorios
    - Instalación luces de emergencia.
    - Renovación ordenadores aulas de informática.
  
- **Eje estratégico 8.- Compromiso con el medioambiente.**
  - **Número de acciones realizadas: 6/9**
  - **Grado de consecución: 66.6%**
  - **Acciones más relevantes:**
    - Almacen temporal de residuos.
    - Iluminación LED.
    - Mantenimiento puntos de reciclaje.

**TOTAL: Número de acciones realizadas: 94/136**

- **Grado de consecución: 69.1%**



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



**COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

## **ANEXO II**

### **ANALISIS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD POR GRADOS AÑO 2022**

#### **GRADO EN FARMACIA**

Del análisis de los datos obtenidos de la Base de Datos de Gestión de Alumnos a fecha 19-9-22, donde aparecen datos desde el año 2019 hasta el 2022 se puede observar que:

1. Con respecto a los datos de acceso, la nota media y la nota mínima de admisión ha aumentado con respecto a los años anteriores. En el año 2022 se obtuvieron las notas más altas de admisión desde que se implantó el Grado de Farmacia. El número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso en 1º curso ha disminuido a 291 cuando la media era de 300.
2. Con respecto al profesorado ha aumentado la ratio sexenios/quinquenios del profesorado que imparte el título a 0.99 (0.9, 0.91 y 0.89 en los años 2019, 2020 y 2021 respectivamente).
3. Con respecto al número total de estudiantes matriculados, en el curso 2022 fue de 1848, casi 100 estudiantes menos que el curso 2021 y 200 menos que el curso 2019. Esto puede justificarse por el aumento de la tasa de graduación. En el año 2022 ha sido un 7% superior al año 2021 y con respecto al año 2019 la subida es del 12% aproximadamente.
4. Con respecto a la movilidad, sin compararnos con el período prepandemia, el número de estudiantes OUT matriculados ha disminuido (167 en el 2022 y 190 en el 2019), sin embargo ha aumentado la movilidad nacional (31 en el 2022 y 23 en el 2019) en detrimento de la internacional (136 en el 2022 y 167 en el 2019). En cuanto a los estudiantes IN se observa una tendencia similar a los OUT. Lo importante a destacar es que con respecto al año anterior 2021 estos datos se han duplicado, lo que significa que se está volviendo poco a poco a la normalidad.
5. En cuanto a los indicadores de rendimiento las tasa de rendimiento y éxito han experimentado una bajado con respecto a los años anteriores, volviendo a datos prepandemia (2019). Es importante destacar una disminución en la tasa de abandono inicial, con los datos más bajos de 6.25% (en el curso 2021 fueron del 12.54%).

Del análisis de las calificaciones globales por asignatura hay que destacar que las asignaturas con un porcentaje de suspensos superior al 30% son Bioquímica Metabólica de segundo curso con un 50%, Bioquímica Estructural de primer curso con un 37.12% y Microbiología I de segundo curso con un 30.65%.



**COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

**GRADO EN NUTRICION HUMANA Y DIETÉTICA (NHD)**

La mayoría de los indicadores de grado por curso académico y titulación (relativos a acceso, profesorado, PAS, alumnos, movilidad nacional ...) tienen valores similares a los cursos anteriores. No obstante, los siguientes indicadores han variado de forma sustancial:

- El número de estudiantes graduados por curso académicos sigue estando bajo por segundo año consecutivo (60 en 2020, y descendió a 26 en 2021 y el actual 27 de 2022)
- La duración media de los estudios para los alumnos ha descendido (de 5.15 en 2021 ha bajado a 4.65 en 2022, el valor más bajo de los últimos cuatro años)
- El número de alumnos de movilidad OUT matriculados se ha incrementado sustancialmente de 5 en 2021 a 13 en 2022; igualmente las tasas de participación y de aprovechamiento se han más que duplicado (2.6 en 2021 y 6.57 en 2022 en participación, y 0,72 de 2021 a 1.73 de 2022 en aprovechamiento). Paralelamente, el número de universidades de destino de los estudiantes del Grado ha duplicado respecto al año anterior (de 4 en 2021 ha pasado a 8 en 2022).
- Pero la tasa de rendimiento del alumnado de movilidad, que se mantenía estable en los años anteriores en torno al 93%, en 2022 ha bajado al 70.54%.
- La movilidad internacional destaca por casi triplicar el número de alumnos OUT matriculados (5 en 2021 y 13 en 2022) y por el incremento de la tasa de participación (estudiantes movilidad/matriculados) que de 2.6 en 2021 ha pasado a 6.57 en 2022.
- Las tasas (del total de alumnos) de rendimiento académico, de éxito y de graduación han bajado ligeramente, dando los números más bajo de los últimos 4 años. Respectivamente los datos serían: 68.48 (últimos cuatro años entre 72.49 y 80.00), 78.87 (entre 83.17 y 87.81) y 45.45 (47.62 y 50.85). En cambio, han mejorado las tasas de abandono acumulado (26.98 en 2021 frente a 16.07 en 2022) y abandono inicial (15.79 en 2021 y 11.67 en 2022).

Referente al número de alumnos matriculados por asignatura detectamos que las siguientes asignaturas han bajado sustancialmente sus matriculados:

- Bioprocesos industriales: de 10 en 2021 a 2 en 2022.
- Bioquímica estructural: está bajando paulatinamente, pues en los tres años anteriores han tenido 101, 97 y 77 alumnos matriculados, y en 2022 tienen 70.
- Química y bioquímica de los alimentos: de 97 en 2021 a 60 en 2022.



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



#### COMISION DE CALIDAD DE CENTRO

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

- Principios de química: de 124 en 2021 a 96 en 2022.
- Reacciones y compuestos inorgánicos en tecnología alimentaria: de 23 el año pasado a 13 en 2022.
- En cambio, y respecto al año anterior, han subido significativamente: Biotecnología alimentaria (de 46 a 61), Industrias de alimentos de origen animal (de 4 a 21) y Prácticas externas (de 36 a 51).

Las tasas de rendimiento por asignatura, grupo y curso han descendido en las siguientes asignaturas:

- Biología: de entre 80.33 – 92.86 en los años anteriores, ha pasado a 68.52 en 2022.
- Bioquímica estructural, que presenta grandes altibajos en los últimos 4 años: 48.51 (2019), 83.51 (2020), 37.66 (2021) y 17.14 (2022).
- Bromatología: de entre 80.65 – 90.00 de años anteriores a 62.00 en 2022.
- Estadística: de entre 56.52 – 71.43 ha pasado a 42.25 en 2022.
- Industrias de alimentos de origen animal: de 88.89 – 100 a 66.67 en 2022.
- Principios de química: de entre 31.73 – 49.19 ha bajado a 21.88 en 2022.
- Técnicas analíticas: de entre 54.55 – 78.46 a 44.78 en 2022

Las tasas de éxito por asignatura, grupo y curso que han descendido sustancialmente son las de las siguientes asignaturas:

- Biología: de 87.5 – 98.11 en los años anteriores, a 74 en 2022.
- Bioquímica estructural: de 42.03 – 86.17, a 21.43 en 2022.
- Bromatología: de 80.65 – 94.74, a 62 en 2022.
- Estadística: de 63.93 – 80, a 52.63 actual.
- Principios de química: de 47.14 – 56.48, a 33.87 en 2022.

Las asignaturas que han bajado destacadamente en las tasas de rendimiento por materia y curso son:

- Bioquímica: con altibajos, de entre 37.66 – 83.51 en años anteriores, a 17.14 en 2022.
- Estadística: de entre 56.52 – 71.73 en años anteriores, a 42.25 en este año.
- Química: de entre 43.46 – 53.59, a 33.14 en 2022.
- Plantas de interés alimentario: de entre 69.23 – 90, a 62.5 en 2022.



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



#### **COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

**Facultad de Farmacia** <http://farmacia.ugr.es>

- Industrias de alimentos de origen animal: de 88.89 – 100, a 66.67 en 2022.

Respecto a la tasa de éxito por materia y curso, ha bajado sustancialmente en 2022 respecto a los años anteriores, la asignatura Bioquímica (de 42.03 – 86.17, a 21.43).

En 2022, respecto a los años anteriores, las tasas de rendimiento por asignatura y curso han bajado en:

- Bioquímica estructural: de 37.66 – 83.51, a 17.14
- Bromatología: de 80.65 – 90, a 62.00
- Estadística: de 56.52 – 71.43, a 42.25
- Principios de química: de 31.73 – 49.19, a 21.88

En las tasas de éxito por asignatura y curso, respecto a los años anteriores, en 2022 han bajado:

- Bioquímica estructural: de 42.03 – 86.17, a 21.43
- Bromatología: de 80.65 – 94.74, a 62.00
- Estadística: de 63.93 – 80, a 52.63
- Principios de química: de 47.14 – 56.48, a 33.87

Respecto a las calificaciones finales del curso 2021/2022, un 32% de las asignaturas no han otorgado ninguna matrícula de honor. Destacar también que la asignatura Bioquímica estructural ha tenido un 62.86% de suspensos.

Hay 6 asignaturas cuya nota media en 2022 de los alumnos matriculados-presentados (por asignatura, grupo y curso) es inferior a 5: Bioquímica estructural (3.17), Estadística (4.56), Física aplicada y fisicoquímica (4.77), Microbiología (4.09), Parasitología alimentaria (4.67) y Principios de química (3.63). De ellas, en Física aplicada y fisicoquímica, Microbiología y Principios de química la nota media es inferior a 5 en tres de los últimos cuatro años.

**GRADO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LOS ALIMENTOS (CTA)**



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA



COMISION DE CALIDAD DE CENTRO

Facultad de Farmacia <http://farmacia.ugr.es>

### ANEXO III PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA FACULTAD DE FARMACIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

(Aprobada en Comisión de Calidad de Centro de fecha 11-10-2022)

Una queja y una sugerencia aportan información valiosa de primera mano que nos puede ayudar a mejorar tanto los procesos internos que posibilitan la prestación del servicio público que los centros académicos proporcionan, como la satisfacción de las personas que forman nuestra comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Todos los sistemas de garantía de calidad establecidos en nuestra universidad para los centros académicos, títulos oficiales y actividades de gestión administrativa, técnica, de soporte y económica establecen como fuente de información a este mecanismo de participación que permite manifestar tanto la falta como la existencia de satisfacción con las expectativas del servicio recibido, así como recibir propuestas respecto a la forma en que dichos servicios podrían ser mejorados.

Desde el mes de enero de 2022, el canal de entrada y tramitación de las **Quejas, Sugerencias y Felicidades** (en adelante Q/S/F) se ha simplificado a través de un procedimiento implementado en la sede electrónica de la UGR (<https://sede.ugr.es/procs/Quejas-sugerencias-y-felicidades/>) que facilita su gestión asegurando la respuesta y la trazabilidad de todo el proceso.

Queda expresamente excluido del alcance de este Protocolo la tramitación de otras acciones, como son los recursos o las reclamaciones formulados por las personas interesadas en procedimientos administrativos en virtud de los derechos que les asisten conforme a la normativa de aplicación.

De acuerdo con lo establecido en el sistema de calidad, este protocolo articula el procedimiento que la comisión de calidad de este centro académico (en adelante CCC) ha establecido para gestionar las Q/S/F recibidas a través del procedimiento establecido en la sede electrónica de la Universidad de Granada.

#### 1. Formulación de la Queja, Sugerencia o Felicitación

1.1. La formulación de quejas, sugerencias y felicitaciones se realizará a través del procedimiento establecido en la sede electrónica de la Universidad de Granada (<https://sede.ugr.es/>), el cual estará enlazado desde la web del centro académico y de los títulos impartidos en el mismo.

1.2 La petición presentada será canalizada hacia la secretaría del centro académico donde será recibida por el personal habilitado en la misma.

#### 2. Tramitación de la petición

2.1 El personal de administración y servicios de la secretaría del centro académico remitirá la petición presentada al Decano/a-Director/a o persona en quien delegue, para su posterior envío en función de su naturaleza al administrador/a del centro o a la autoridad académica del área implicada en la queja o



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



#### **COMISION DE CALIDAD DE CENTRO**

**Facultad de Farmacia** <http://farmacia.ugr.es>

sugerencia planteada, garantizando el anonimato en los supuestos que se considere necesario.

2.2 El administrador/a del Centro en el caso de Q/S relacionada con la gestión administrativa del mismo o la persona que ostente el cargo académico en el caso de Q/S de ámbito académico serán responsables de emitir informe dando respuesta a la misma y comunicar su resolución al Decano/a-Director/a o persona en quien este delegue, para su notificación a la persona interesada a través de la sede electrónica desde la secretaría del centro.

2.3 El Decano/a-Director/a o persona en quien este delegue será responsable de impulsar la resolución de la Q/S planteada y de informar a la CCC y a la comisión de garantía interna de calidad del título (en adelante CGICT) de las Q/S/F presentadas y de sus respuestas para que dichos órganos puedan analizarlas y adoptar las acciones de mejora que estimen.

#### **3. Plazo máximo de contestación:**

Se fija un plazo de **quince días hábiles** para informar a los interesados de las actuaciones realizadas a través de la sede electrónica de la Universidad de Granada.

#### **4. Seguimiento de la petición**

La CCC, la CGICT y el administrador del centro serán responsables de analizar y hacer un seguimiento de las Q/S recibidas a través de los informes de seguimiento periódicos que deban realizar en aplicación de los sistemas de garantía de calidad establecidos en los ámbitos de los centros académicos, títulos y servicios administrativos respectivamente.

#### **5. Consideraciones de la presentación de una Queja**

5.1 Las quejas no tendrán consideración de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de quejas no supone, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas interesadas.

5.2 No se utilizará este protocolo ni se podrá utilizar el formulario de Q/S/F de la Sede Electrónica para la presentación de:

- a. Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor Universitario.
- b. Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.