



ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FARMACIA, CELEBRADA EL DÍA 14 DE JULIO DE 2020.

Mediante video-conferencia, siendo las **10:30 horas** del día **14 de julio** se reúne la Comisión de Calidad, previamente convocada al efecto, bajo la presidencia de la Ilma. Sra. Decana, Profesora Dra. Dña. Irene Iglesias Peinado, actuando como Secretario el Prof. D. Manuel Córdoba Díaz

El **Orden del Día** es el siguiente:

- 1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la Comisión celebrada el pasado día 8 de julio de 2020.**
- 2. Buzón de Quejas y Sugerencias.**
- 3. Informe sobre certificación de actividades a norma ISO9001**
- 4. Asuntos de Trámite**
- 5. Ruegos y preguntas.**

ASISTENTES

Profa. D^a. Irene Iglesias Peinado
Prof. D. Jesús Román Zaragoza
Prof. D. Manuel Córdoba Díaz
Profa. D^a. Begoña Elorza Barroeta
Prof. D. José Antonio Escario García-Trevijano
Profa. D^a. Pilar Varela Gallego
Profa. D^a. Juana Benedí González
Profa. D^a. Almudena Porras Gallo
Profa. D^a. Elena de la Cuesta Elósegui
Prof. D. Luis García Diz
Prof. D. Humberto Martín Brieva
Profa. D^a. Ana Isabel Olives Barba
Profa. D^a. Dolores Remedios Serrano López
D. José Ignacio Alonso Esteban

Excusa su asistencia D^a Ana M^a López Campos y el Prof. Rafael Lozano

- 1. Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la Comisión celebrada el pasado día 8 de julio de 2020.**

Se aprueba el Acta por asentimiento.

- 2. Buzón de Quejas y Sugerencias.**

El Sr. Vicedecano de Calidad informa que se han recibido desde la última reunión de la Comisión de Calidad, 84 quejas y 4 sugerencias, así como una solicitud de ayuda que se detallan en un informe que se ha enviado previamente a los miembros de la Comisión. En

el mismo, se especifica que la crisis desencadenada en marzo, impidió la celebración de la reunión de la Comisión de Calidad que iba a programarse para ese mes y comenzó un proceso de tramitación de quejas on-line con el fin de agilizar los problemas que surgieron a partir de la suspensión de las actividades presenciales. A continuación, se resumen las quejas y sugerencias recibidas por diferentes canales, los motivos de las mismas y la respuesta dada en cada caso, diferenciando el período anterior al comienzo de la crisis provocada por el COVID19 y el período posterior:

Quejas y sugerencias registradas en el período [8-JUL-2019 – 2-MAR-2020]:

- 10 quejas recibidas entre los días 22 y 23 de septiembre referentes a problemas de acceso a internet desde algunas aulas. Se trasladó a Gerencia y se abordó el refuerzo de la señal Wifi.
- 3 quejas recibidas entre los días 11 y 28 de octubre referentes a la asignatura Química Analítica por los problemas ocasionados por la sustitución de Pedro Andrés y por problemas en la recogida de trabajos de clase. Se trasladó a las profesoras responsables.
- 2 quejas recibidas entre los días 22 y 25 de octubre referentes a problemas de climatización del aula Rivas. Se trasladó a Gerencia.
- 6 quejas recibidas entre los días 20 y 22 de enero referentes a la asignatura Salud Pública por la demora en la publicación de las calificaciones. Se trasladó a las profesoras responsables y se solucionó el problema.
- 1 queja recibida el día 27 de enero referente a la asignatura Química Farmacéutica II por la demora en la publicación de las calificaciones. Se trasladó a las profesoras responsables y se solucionó el problema.
- 11 quejas recibidas entre los días 21 de enero y 2 de marzo expresando su disconformidad con la fecha del Acto de Graduación para el 17 de julio. Aquellas que dejaron datos de contacto fueron contestadas y justificadas.
- 4 quejas recibidas entre los días 5 y 12 de febrero referente a la asignatura Biofarmacia y Farmacocinética por los resultados de las calificaciones y problemas con la revisión del examen. Se trasladó a las profesoras responsables y se solucionó el problema.

Total: 37 quejas tramitadas

Quejas y sugerencias desde el estallido de la crisis y la suspensión de las actividades presenciales:

- 5 quejas y 1 sugerencia recibidas entre los días 16 y 18 de marzo pidiendo que se implanten las clases on-line, ante la suspensión de las clases presenciales. Todas las quejas fueron contestadas y justificadas.
- 6 quejas recibidas entre los días 30 de marzo y 20 de abril referentes a problemas de metodología y horarios con la impartición on-line de algunas asignaturas como Química Orgánica, Química Inorgánica, Farmacología o Microbiología Clínica. Todas las quejas fueron trasladadas a los profesores.
- 3 quejas y 3 sugerencias recibidas entre los días 20 y 27 de abril expresando su disconformidad con la posible planificación de los exámenes en julio de manera presencial. Se respondió a todas informando que no existía una postura firme y que se iría informando de la evolución de la situación.
- 1 queja recibida el día 28 de abril referente al examen de Herbario sin dejar datos de contacto. Se trasladó a los profesores responsables.
- 1 sugerencia recibida el 6 de mayo de un profesor que propone incluir más posibles puntuaciones en las valoraciones del TFG. No deja datos de contacto.

- 1 queja recibida el 8 de mayo sobre la gestión de las Practicas Externas que fue trasladada a los profesores responsables que solucionaron el problema.
- 1 queja recibida el 12 de mayo sobre la gestión de las Practicas on-line en Ingles de Química Orgánica que no dejó datos de contacto.
- 3 quejas recibidas entre el 22 de mayo y el 3 de junio sobre la gestión de las Prácticas Tuteladas. Fueron trasladadas a la Coordinadora de las mismas y fueron respondidas con la información de que se disponía.
- 4 quejas recibidas entre los días 29 de mayo y 8 de junio referentes a problemas de metodología y horarios con la impartición on-line de la asignatura Microbiología Clínica. Todas las quejas fueron trasladadas a los profesores responsables y respondidas.
- 1 queja recibida el 15 de junio expresando su disconformidad a ser grabada en los exámenes y sus dudas en cuanto a la legitimidad de los sistemas de video-vigilancia. Se le respondió enviando la normativa vigente al respecto.
- 17 quejas recibidas entre los días 15 y 24 de junio de estudiantes de 2º curso expresando su disconformidad con la metodología de los exámenes de las asignaturas Parasitología y Fisiología. Se trasladaron a los profesores responsables y todas fueron respondidas recordando que es potestad de los departamentos y profesores responsables el diseño del sistema de evaluación y que se ajustan a la normativa de la UCM.
- 1 queja recibida el 16 de junio de un estudiante de Doctorado en Bioquímica que, al no ser becario no tiene permitido el acceso a los laboratorios. Se le contestó inmediatamente que cambiaron las normas y se permitió el acceso a estudiantes de Doctorado con fecha 24 de junio.
- 2 quejas recibidas el 23 de junio expresando la indignación de dos estudiantes sobre el profesorado del centro en general y su comportamiento ante la crisis sanitaria. Ambas quejas fueron dirigidas al Decanato y contestadas.
- 2 quejas anónimas recibidas los días 25 de junio y 6 de julio expresando su disconformidad con la planificación de exámenes parciales de evaluación continua en Química Inorgánica.
- 1 queja recibida el 26 de junio de una alumna describiendo sus problemas de conexión y acceso a la docencia on-line y pidiendo ayuda. Se le contesta inmediatamente mandándole todos los contactos y canales de ayuda que ha habilitado la universidad a través de la Casa del Estudiante, a lo que responde agradecida.

Total: 47 quejas, 4 sugerencias y 1 solicitud de ayuda tramitadas

Concluida la exposición de las quejas registradas y resueltas hasta la fecha, se describen nuevas quejas que acaban de registrarse en el Buzón de Quejas y Sugerencias, relativas al último examen de Nutrición que han sido ya dirigidas a los profesores responsables y están a la espera de resolución. Asimismo, el Prof. Román comenta que le han llegado quejas de varios estudiantes sobre el sistema de evaluación de un grupo de Bioquímica Aplicada y Clínica. La Prof^a D^a Almudena Porras contesta que es conocedora del malestar de algunos alumnos y que ha hablado con el profesor responsable para que complete la información dada en el campus virtual.

3. Informe sobre certificación de actividades a norma ISO9001

El Sr. Vicedecano de Calidad, Prof. Córdoba, informa que, dentro del proceso de verificación del sistema de gestión de Prácticas Tuteladas y TFG certificados a norma ISO

9001 y cumpliendo con el Plan de Auditorías vigente, se ha completado la auditoría interna y estamos a la espera de se formalice la auditoría externa que se completará en una única fase de seguimiento, de cuyo resultado se mantendrá informada a la Comisión de Calidad.

4. Asuntos de Trámite.

La Sra. Decana comenta que se ha mandado a todos los miembros de la Comisión un borrador de la ADENDA 2020-2021 para los estudios de Grado en Farmacia y Doble Grado en Farmacia y Nutrición Humana y Dietética para su aprobación. Dicho documento debe ser público y estar aprobado durante el proceso de matrícula del próximo curso y describe los tres posibles escenarios con los que habrá que planificar las actividades docentes en función de la situación sanitaria que se dé en cada momento. Se aprueba el documento por asentimiento

5. Ruegos y preguntas.

La Profª Dª Ana Isabel Olives pregunta cómo se prevé que van a ser los exámenes de septiembre, a lo que la Sra. Decana contesta que, en principio, y si la situación lo permite, se realizarán de manera presencial aunque se ha advertido a todos los departamentos que tengan preparada la alternativa de exámenes on-line por si fuese necesario.

El Prof. D. Luís García Diz pregunta cómo controlar la identidad en los exámenes on-line. Algunos asistentes que ya han realizado este tipo de pruebas le muestran alternativas como visualizar a los alumnos por la webcam, mostrar el DNI, así como usar la clave de autenticación de uso personal e intransferible para acceder al campus virtual.

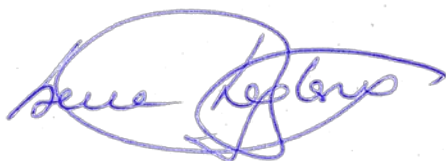
El representante de estudiantes, D. José Ignacio Alonso comenta que lamenta el tono impropio de algunas de las quejas, pero solicita que se hagan públicas normas claras de evaluación para cada examen antes de realizarlo. Se le contesta que, este es un tema que ya se ha recordado al profesorado anteriormente.

La Profª Dª Elena de la Cuesta pregunta si el procedimiento de defensa de tesis on-line seguirá vigente, a lo que la Profª Begoña Elorza comenta que continuará, al menos, hasta el 15 de septiembre.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 11:15 horas del día de la fecha de cuyo contenido, que recoge la presente acta, como Secretario, doy fe.

Madrid, 14 de julio de 2.020

**VºBº
LA DECANA**



Fdo.: Irene Iglesias Peinado

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN



Fdo.: Manuel Córdoba Díaz