



2016/02

**ACTA DEL CONSEJO DE FACULTAD DE FARMACIA DE LA SESIÓN ORDINARIA  
Nº 02 CORRESPONDIENTE AL MARTES 26 DE ENERO DE 2016.**

**APROBADA EL 02-02-2016.**

Reunidos en el Salón de Sesiones del Consejo de Facultad, Profa. María Margarita Salazar-Bookaman, Decana-Presidente, Prof. Jaime Charris, Director, Profa. Milagros Avendaño, Coordinadora Académica, Profa. Melina Monasterios, Directora de Postgrado. Representantes de los Profesores: Lizet Bou Rached, Mónica Buonanno, Melina Monasterios, Milagros Avendaño, María Luisa Serrano y Marisol Gómez. Representantes Estudiantiles: Anna Santella.

La sesión se inició a las 08:40 am

Se retiró:

- ✓ Profa. María Luisa Serrano a las 09:45 am

---

Lectura y aprobación del Acta de la Sesión Ordinaria Nº 01 del Martes 19 de enero de 2016.

**INFORME DE LA DECANA.**

1. La Decana informó lo siguiente:
  - a. Asistió con los demás decanos de las Facultades de la Universidad Central de Venezuela a una reunión con la Comisión Especial nombrada por la Asamblea Nacional para tratar los asuntos universitarios. En dicha reunión cada uno de los decanos habló de las necesidades de su Facultad, de lo referente a docencia de pre- y postgrado, a la investigación y extensión, sobre todo acerca de los servicios que se prestan al Estado y a la comunidad nacional. Luego, los diputados miembros de la Comisión hicieron preguntas referentes a las actividades que se realizan en las Facultades y su relación con las necesidades del país. En cuanto a este punto se hizo énfasis en la docencia, la investigación y los servicios prestados al país.
  - b. A partir del próximo lunes 1º de febrero vendrá una nueva compañía de limpieza, Inversiones Darly, C. A. Sin embargo, se iniciará un proceso de licitación para las





nuevas compañías de limpieza para la prestación del servicio de marzo a diciembre de 2016.

- c. En cuanto al mantenimiento y reparación de los equipos de Servicios Gráficos, la Decana informó que de inmediato se procederá a realizar esta actividad.

#### **INFORME DEL DIRECTOR.**

1. Informó sobre la situación presentada en las oficinas del Instituto de Investigaciones Farmacéuticas, donde se presentó un derramamiento de líquido a través de una tubería galvanizada, este problema ameritó la búsqueda del origen del derrame y se determinó que viene de unos de los baños del piso 4 ó 5, por lo que hubo que inhabilitarlos temporalmente hasta tanto se logre solventar la situación.

**Decisión:** En cuenta.

#### **INFORME DE LA DIRECCIÓN DE POSTGRADO.**

2. Oficio Nro. P.A.C. 01/2016, de fecha 12/01/2016, procedente de la Dra. Miriam Regnault, Coordinadora del Postgrado de Aseguramiento de la Calidad informando que el Comité Académico de dicho Postgrado, en reunión del día 11/01/2016, acordó proponer el Jurado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado "MANUAL DE PRÁCTICAS ADECUADAS DE FABRICACIÓN (PAF) PARA UNA EMPRESA FRMACÉUTICA NACIONAL BASADO EN LAS NORMAS BPM DEL INFORME 32 E INFORMES TÉCNICOS COMPLEMENTARIOS (OMS)", el cual será defendido por la **Ingeniero DADGLORY PEREIRA**, quién aspira al título de Especialista en Aseguramiento de la Calidad con el Aval de su Tutora Dra. Elsa Castejón.

#### **JURADOS PRINCIPALES**

Dra. Elsa Castejón (Tutora – Coordinadora)  
Esp. Miriam Suárez  
Dra. Miriam Regnault

#### **JURADOS SUPLENTES**

Esp. María Mercedes García  
MSc. Norma De Castro

**Decisión:** Aprobado. Informar a la estudiante, a la Tutora, a cada uno de los Jurados, al Postgrado de Aseguramiento de la Calidad y a la Dirección de Postgrado.



3. Oficio Nro. P.A.C. 03/2016, de fecha 12/01/2016, procedente de la Dra. Miriam Regnault, Coordinadora del Postgrado de Aseguramiento de la Calidad informando que el Comité Académico de dicho Postgrado, en reunión del día 11/01/2016, acordó solicitar el RETIRO TIPO A, de la **Licenciada en Química BEATRIZ ANDRADE**, titular de la cédula de identidad N° 13.372.808, procedimiento que establece las NORMAS GENERALES DE PERMANENCIA DE LOS CURSANTES DE PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA, en el Capítulo II (DEL RETIRO TIPO "A").

**Decisión:** Aprobado. Informar a la estudiante, al Postgrado de Aseguramiento de la Calidad y a la Dirección de Postgrado.

4. Oficio Nro. P.A.C. 02/2016, de fecha 12/01/2016, procedente de la Dra. Miriam Regnault, Coordinadora del Postgrado de Aseguramiento de la Calidad informando que el Comité Académico de dicho Postgrado, en reunión del día 11/01/2016, conoció la comunicación de la **Licenciada en Química BEATRIZ ANDRADE**, titular de la cédula de identidad N° 13.372.808, quien curso y aprobó su escolaridad, en la cual solicita el "Certificado de Ampliación de Conocimientos (CAC)".

**Decisión:** Aprobado. Tramitar ante el Consejo de Estudio de Postgrado. Informar a la estudiante, al Postgrado de Aseguramiento de la Calidad y a la Dirección de Postgrado.

5. Oficio Nro. P.M 03/2016, de fecha 20/01/2016, procedente de la Esp. Marisol Benaim, Coordinadora del Postgrado de Mercadeo informando que el Comité Académico de dicho Postgrado, en reunión de fecha 10/12/2015 conoció la solicitud del cambio de Título y Objetivos presentado por la **Licenciada en Administración VICMAR ANDRADE**. Dichas modificaciones están avaladas por su Tutor el Dr. Álvaro Ramírez.

Título, Objetivo General y Objetivos Específicos del Proyecto de Trabajo Especial de Grado aprobados inicialmente:

Título

"DIAGNÓSTICO, EVALUACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES INTERNOS EN LABORATORIOS PHARMA VCG".

Objetivo General

"Diagnóstico, Evaluación y Optimización de Estrategias y Programas de Customer Relationship Management (CRM) y su Impacto en los Clientes Internos en Laboratorios Pharma VCG".



### Objetivos Específicos

1. Caracterizar el sistema de relaciones con los clientes externos (CRM) presentes en el Laboratorio.
2. Indagar las expectativas e intereses sobre programas de atención al cliente entre los asociados internos de la industria farmacéutica (área comercial, departamento médico, ventas).
3. Identificar los atributos que los clientes aseguran ser fundamentales en la evaluación de los servicios.
4. Proponer las fases, procesos y actividades que conforman un plan de mejoramiento del programa de CRM del Laboratorio.

Modificaciones propuestas en el Título, Objetivo General y Objetivos Específicos del Proyecto de Trabajo Especial de Grado aprobados inicialmente

### Título

“EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE RELACIONES CON CLIENTES EXTERNOS (CRM) DE UN LABORATORIO FARMACÉUTICO”.

### Objetivo General

Evaluar un programa de Gerencia de Relaciones con los clientes externos (Customer Relationship Management) (CRM) de un laboratorio farmacéutico ubicado en Caracas para el año 2017.

### Objetivos Específicos

1. Recopilar información sobre programas, estrategias y aproximación de Customer Relationship Management (CRM).
2. Determinar las expectativas e intereses sobre programas de atención al cliente entre los asociados internos de Laboratorios Pharma VCG (área comercial, departamento médico, ventas).
3. Identificar los atributos que los clientes internos y externos (médicos) aseguran ser fundamentales en la evaluación de los servicios.
4. Diseñar una propuesta para la optimización del Customer Relationship Management (CRM) de Laboratorios Pharma VCG.

**Decisión:** Aprobado. Informar a la estudiante, al Tutor, al Postgrado de Mercadeo y a la Dirección de Postgrado.



6. Oficio Nro. P.M 04/2016, de fecha 20/01/2016, procedente de la Esp. Marisol Benaim, Coordinadora del Postgrado de Mercadeo informando que el Comité Académico de dicho Postgrado, en reunión de fecha 10/12/2015 conoció la solicitud del cambio de Título y Objetivos presentado por el **Licenciado en Administración CARLOS BARRETO**. Dichas modificaciones están avaladas por su Tutor el Dr. Álvaro Ramírez.

Título, Objetivo General y Objetivos Específicos del Proyecto de Trabajo Especial de Grado aprobados inicialmente:

Título

“DIAGNÓSTICO, EVALUACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES INTERNOS EN LABORATORIOS PHARMA VCG”.

Objetivo General

“Diagnóstico, Evaluación y Optimización es Estrategias y Programas de Customer Relationship Management (CRM) y su Impacto en los Clientes Internos en Laboratorios Pharma VCG”.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar el sistema de relaciones con los clientes externos (CRM) presentes en el Laboratorio.
2. Indagar las expectativas e intereses sobre programas de atención al cliente entre los asociados internos de la industria farmacéutica (área comercial, departamento médico, ventas)
3. Identificar los atributos que los clientes aseguran ser fundamentales en la evaluación de los servicios
4. Proponer las fases, procesos y actividades que conforman un plan de mejoramiento del programa de CRM del Laboratorio

Modificaciones propuestas en el Título, Objetivo General y Objetivos Específicos del Proyecto de Trabajo Especial de Grado.

Título

“EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE RELACIONES CON CLIENTES EXTERNOS (CRM) DE UN LABORATORIO FARMACÉUTICO”.



### Objetivo General

Evaluar un programa de Gerencia de Relaciones con los clientes externos (Customer Relationship Management) (CRM) de un laboratorio farmacéutico ubicado en Caracas para el año 2017.

### Objetivos Específicos

1. Recopilar información sobre programas, estrategias y aproximación de Customer Relationship Management (CRM).
2. Determinar las expectativas e intereses sobre programas de atención al cliente entre los asociados internos de Laboratorios Pharma VCG (área comercial, departamento médico, ventas).
3. Identificar los atributos que los clientes internos y externos (médicos) aseguran ser fundamentales en la evaluación de los servicios.
4. Diseñar una propuesta para la optimización del Customer Relationship Management (CRM) de Laboratorios Pharma VCG

**Decisión:** Aprobado. Informar al estudiante, al Tutor, al Postgrado de Mercadeo y a la Dirección de Postgrado.

7. Oficio Nro. P.M 04/2016, de fecha 20/01/2016, procedente de la Esp. Marisol Benaim, Coordinadora del Postgrado de Mercadeo informando que el Comité Académico de dicho Postgrado, en reunión de fecha 10/12/2015 conoció la solicitud del cambio de Título y Objetivos presentado por el **Licenciado en Administración GREGSON PEÑA**. Dichas modificaciones están avaladas por su Tutor el Dr. Álvaro Ramírez.

Título, Objetivo General y Objetivos Específicos del Proyecto de Trabajo Especial de Grado aprobados inicialmente:

### Título

“DIAGNÓSTICO, EVALUACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES INTERNOS EN LABORATORIOS PHARMA VCG”.

### Objetivo General

“Diagnóstico, Evaluación y Optimización es Estrategias y Programas de Customer Relationship Management (CRM) y su Impacto en los Clientes Internos en Laboratorios Pharma VCG”.



### Objetivos Específicos

1. Caracterizar el sistema de relaciones con los clientes externos (CRM) presentes en el Laboratorio.
2. Indagar las expectativas e intereses sobre programas de atención al cliente entre los asociados internos de la industria farmacéutica (área comercial, departamento médico, ventas).
3. Identificar los atributos que los clientes aseguran ser fundamentales en la evaluación de los servicios.
4. Proponer las fases, procesos y actividades que conforman un plan de mejoramiento del programa de CRM del Laboratorio.

Modificaciones propuestas en el Título, Objetivo General y Objetivos Específicos del Proyecto de Trabajo Especial de Grado.

### Título

“EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE RELACIONES CON CLIENTES EXTERNOS (CRM) DE UN LABORATORIO FARMACÉUTICO”.

### Objetivo General

Evaluar un programa de Gerencia de Relaciones con los clientes externos (Customer Relationship Management) (CRM) de un laboratorio farmacéutico ubicado en Caracas para el año 2017.

### Objetivo Específicos

1. Recopilar información sobre programas, estrategias y aproximación de Customer Relationship Management (CRM).
2. Determinar las expectativas e intereses sobre programas de atención al cliente entre los asociados internos de Laboratorios Pharma VCG (área comercial, departamento médico, ventas).
3. Identificar los atributos que los clientes internos y externos (médicos) aseguran ser fundamentales en la evaluación de los servicios.
4. Diseñar una propuesta para la optimización del Customer Relationship Management (CRM) de Laboratorios Pharma VCG

**Decisión:** Aprobado. Informar al estudiante, al Tutor, al Postgrado de Mercadeo y a la Dirección de Postgrado.



8. Se anexa cuadro, con el nombre del Profesor externo del Postgrado de Gerencia Estratégica de Negocios para la Industria Farmo-Química, Alimentaria y Cosmética, a quien la Dirección de Postgrado, solicita la cancelación de las horas docentes según el artículo 105 del Reglamento del Personal Docente y de Investigación de la UCV.

**PROFESOR (DOCENTE LIBRE) QUE DICTA CLASE EN EL  
POSTGRADO DE GERENCIA ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS PARA LA INDUSTRIA  
FARMO-QUÍMICA, ALIMENTARIA Y COSMÉTICA  
ARTÍCULO 105**

NOMBRE	ASIGNATURA/MODULO	HORAS SEM.	SEMANAS	TOTAL	LAPSO
JOSÉ GREGORIO GONCALVES	FINANZAS ESTRATÉGICAS	03	16	48	SEPTIEMBRE 2015 – MARZO 2016

**Decisión:** Aprobado. Se autoriza al Profesor descrito en el cuadro a recibir ingresos por horas docentes. Informar al Profesor, al Postgrado de Gerencia Estratégica de Negocios, a la Dirección de Postgrado

9. Se anexa cuadro con el nombre del Profesor externo del Postgrado de Mercadeo, a quien la Dirección de Postgrado, solicita la cancelación de las horas docentes según el artículo 105 del Reglamento del Personal Docente y de Investigación de la UCV.

**PROFESOR (DOCENTE LIBRE) QUE DICTA CLASE EN EL  
POSTGRADO DE MERCADEO  
ARTÍCULO 105**

NOMBRE	ASIGNATURA/MODULO	HORAS SEM.	SEMANAS	TOTAL	LAPSO
JOSÉ GREGORIO GONCALVES	FINANZAS	03	12	36	ENERO – ABRIL 2016

**Decisión:** Aprobado. Se autoriza al Profesor descrito en el cuadro a recibir ingresos por horas docentes. Informar al Profesor, al Postgrado de Mercadeo, a la Dirección de Postgrado.



## PUNTOS DE AGENDA.

1. Comunicación Nro. 1965, de fecha 07-12-2015, enviada por el **Prof. Pedro José Balza**, donde solicita un traslado para el cargo de docente a tiempo completo, en la categoría de Profesor Instructor en la Asignatura de Matemática-Física de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES).

**Decisión:** No procede. Informar al interesado.

2. Comunicación Nro. 0053, de fecha 03-12-2015, enviada por la **Abog. Mervin Ortega**, Directora de Asesoría Jurídica de la Universidad Central de Venezuela, donde considera que es procedente la solicitud de jubilación a nombre de la **Profa. María de Jesús Alfaro Arismendi**.

**Decisión:** Remitir al interesado, al Departamento de Recursos Humanos y al Departamento Tecnología Farmacéutica, Cosmética y de los Alimentos.

3. Comunicación Nro.0077, de fecha 15-12-2016, enviada por la **Profa. Luisa Helena Valdivieso**, Coordinadora de CEFARVI, donde informa que la **Profa. Luz Marina Sánchez**, Farmacéutico Adjunto de CEFARVI, solicita un permiso no remunerado, desde el 11 de enero hasta el 26 de febrero de 2016, ya que debe viajar al extranjero (Monterrey, México) para cuidar a su hija por presentar problemas de salud.

**Decisión:** Se otorga el permiso. Informar a la interesada, al Departamento de Recursos Humanos y a la Cátedra de Farmacovigilancia.

4. Comunicación Nro. 105 de fecha 22-01-2016, enviada por la **Dra. Fátima Torrico**, Jefe del Departamento de Sanitario Asistencial, en la cual, envía en anexo comunicación de la Profa. Arlenia Montes, donde solicita cambio de la fecha de presentación de su Concurso de Oposición al cargo de Profesor Instructor a Dedicación Exclusiva en la Cátedra de Farmacología.

**Decisión:** Remitir a la Oficina de Asesoría Jurídica para su revisión y opinión.

5. Comunicación Nro. 106 de fecha 22-01-2016, enviada por la **Dra. Fátima Torrico**, Jefe del Departamento de Sanitario Asistencial, donde solicita la contratación de la Farmacéutica María Alejandra Pérez, desde el 01-02-2016 hasta el 31-12-2016 con una Dedicación Tiempo Convencional de ocho (08) horas para la Cátedra de Anatomofisiología.

**Decisión:** Solicitar justificación de la Profesora, relacionada con la formación y experiencia en el área objeto de la contratación.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE FARMACIA**  
**CONSEJO DE FACULTAD**

Se levantó la Sesión a las 10:10 am.

Esther.