



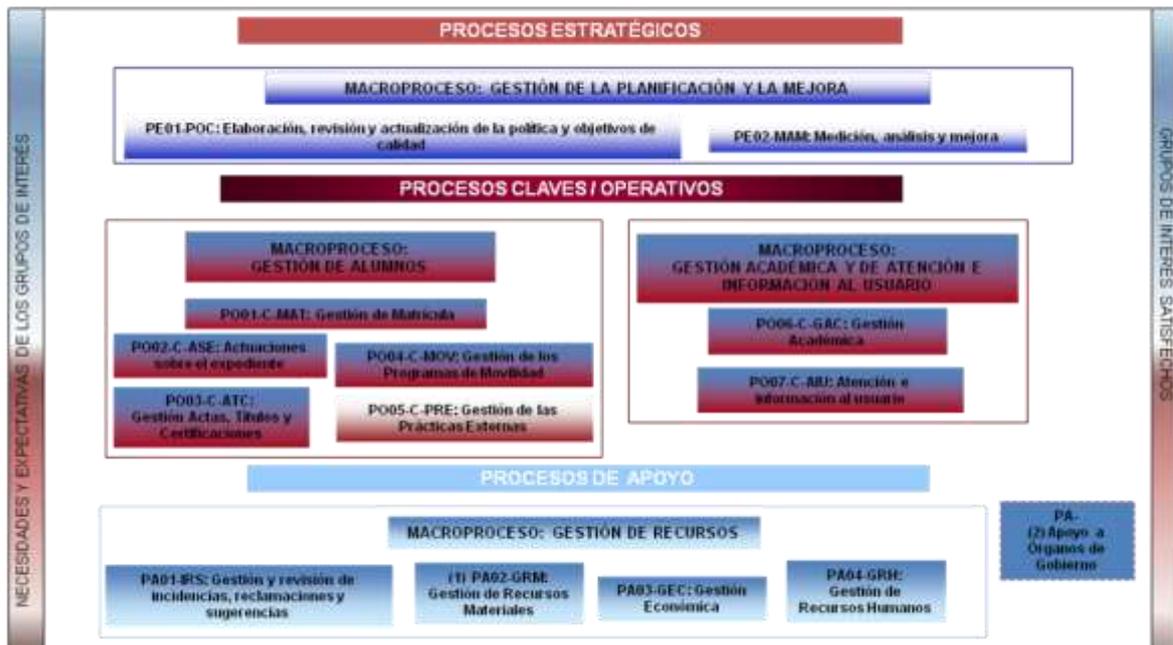
FACULTAD DE FARMACIA

| <b>ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD<br/>UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA</b>                    |   |       |            |                      |                       |
|---|---|-------|------------|----------------------|-----------------------|
| Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla |   |       |            |                      |                       |
| ACTA Nº   | 36  | FECHA | 28/10/2010 | INICIO SESIÓN: 13:00 | FINAL SESIÓN: 15:00 h |
| OBJETIVOS   | 1. Revisión del Mapa de Procesos. (0. Análisis de las Encuestas: Implantación de objetivos de mejora en cada uno de los Servicios encuestados (continuación)).  |       |            |                      |                       |
| ASISTENTES  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo.</li> <li>- Javier Escamilla Jiménez, Técnico de Grado Medio Laboratorios</li> <li>- Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría</li> <li>- M<sup>a</sup> José Peral Rubio, Vicedecana de Innovación docente, Calidad e Investig.</li> <li>- Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario</li> <li>- Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión</li> </ul>  |       |            |                      |                       |
| AUSENCIAS   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antonio Baena Saavedra, Técnico del Aula de Informática</li> <li>- M<sup>a</sup> Eugenia Díaz Pérez, Responsable de Biblioteca Centro</li> <li>- Antonio Hoys García, alumno matriculado en la Facultad.</li> <li>- Fernando Iglesias Guerra, Vicedecano de Infraestructura, Nuevas tecnologías y Planificación Estratégica.</li> </ul>  |       |            |                      |                       |
| TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS   | <p>1. <u>Revisión del Mapa de Procesos.</u>-<br/> El <i>Grupo transversal de Procesos</i> del Rectorado ha elaborado un Mapa de procesos de mínimos y un Esquema o árbol de procesos genérico y común para todos los Centros. Actualmente dicho <i>Grupo transversal</i> está trabajando en la elaboración de las fichas de los Indicadores asociados a los diferentes procesos. A partir de este documento el <i>Grupo de Procedimientos</i> tiene el objetivo de que los Centros universitarios dispongan de un catálogo de procedimientos y servicios.<br/> El Grupo de Mejora de la Facultad de Farmacia observa que el mapa de procesos realizado por el <i>Grupo transversal</i> es asumible por nuestro Centro. Por lo que se acuerda adoptar el citado mapa de procesos y el esquema-árbol de procesos, con las siguientes modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro del macroproceso “Gestión de la Planificación y la Mejora”, cambiar el nombre del proceso que queda: “<i>Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad</i>”.</li> <li>- Dentro del macroproceso “Gestión de Recursos”, añadir en el proceso “<i>Gestión de los recursos materiales</i>” los siguientes subprocesos:</li> </ul> |       |            |                      |                       |

- Instalación Radiactiva
- Animalario
- Laboratorios Generales
- Incluir en el proceso “Gestión de la información y atención al usuario”, el subproceso de elaboración de la Guía de la Facultad.
- Incluir el proceso llamado “Apoyo a Órganos de gobierno”, con el subproceso “Registro de documentación”.
- Procesos y/o Subprocesos ya existentes en nuestro *Manual de Procesos* actual: Matrícula. Convalidaciones. Expedición de Títulos. Programas de Movilidad (Erasmus). Alumnos en prácticas (Prácticas Tuteladas). Plan de organización docente. Control de firmas PDI. Gestión de la página web. Gestión Laboratorios generales. Supervisión Instalación Radiactiva. Animalario. Mantenimiento y adaptación de las instalaciones. Compras y tramitación de facturas. Registro de documentación oficial.
- Procesos y/o Subprocesos a incluir y desarrollar en nuestro *Manual de Procesos*:
  - Gestión de la planificación y la mejora. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
  - Matrícula de alumnos antiguos por automatrícula.
  - Ampliación de matrícula. Anulación de matrícula. Traslados de expediente.
  - Reconocimiento de créditos.
  - Tramitación de becas.
  - Control de tasas y precios públicos.
  - Cambios de grupo.
  - Trabajo Fin de Grado/Máster.
  - Gestión de actas y calificaciones.
  - Suplemento europeo al título.
  - Expedición de certificaciones académicas.
  - Programa Sicue.
  - Convenios de prácticas.
  - Atención telefónica/telemática/presencial.
  - Acogida y orientación a los estudiantes.
  - Guía de la Facultad.
  - Gestión de espacios. Aulas y soporte informático.
  - Proyecto y control presupuestario. Gestión de inventario. Caja fija. Comisiones de servicios (PDI/PAS).
  - Gestión del tiempo de trabajo.
  - Identificación de necesidades formativas.

Se anexa a la presente acta el Mapa de Procesos y el Esquema-árbol de procesos citados.

Se termina la sesión a las 15:00 h. estableciendo la siguiente reunión el próximo Lunes 8 de noviembre, a las 12:00 h.



1. **Inclusión de particularidades:** En Gestión de recursos materiales, dentro de la gestión de espacios: laboratorios, prácticas de campo, etc.
2. Se propone como **Sugerencia**.

## ESQUEMA DE ARBOL DE PROCESOS GENÉRICO Y COMÚN PARA CENTROS

### NIVEL 0: MACROPROCESOS

| ZONA               | MACROPROCESOS  | PROPIETARIO | MISIÓN |
|--------------------|--|-------------|--------|
| <b>Estratégica</b> | GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y LA MEJORA                        |             |        |
| <b>Operativa</b>   | GESTIÓN DE ALUMNOS   |             |        |
|                    | GESTIÓN ACADÉMICA Y DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO       |             |        |
| <b>Apoyo</b>       | GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS |             |        |
|                    | GESTIÓN DE RECURSOS  |             |        |

## NIVEL 1: PROCESOS

### ZONA ESTRATÉGICA

| MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y LA MEJORA |   |             |             |
|---|---|-------------|-------------|
| CODIGO  | PROCESOS  | PROPIETARIO | INDICADORES |
| PE01-POC  | ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD |             |             |
| PE02-MAM  | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA   |             |             |

### ZONA OPERATIVA

| MACROPROCESO: GESTIÓN DE ALUMNOS |   |             |             |
|----------------------------------|---|-------------|-------------|
| CÓDIGO                           | PROCESOS                                    | PROPIETARIO | INDICADORES |
| PO01-C-MAT                       | GESTIÓN DE MATRÍCULA                        |             |             |
| PO02-C-ASE                       | ACTUACIONES SOBRE EL EXPEDIENTE             |             |             |
| PO03-C-ATC                       | GESTIÓN DE ACTAS, TÍTULOS Y CERTIFICACIONES |             |             |
| PO04-C-MOV                       | GESTIÓN DE PROGRAMAS DE MOVILIDAD           |             |             |
| PO05-C-PRE                       | GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS               |             |             |

| MACROPROCESO: GESTIÓN ACADÉMICA Y DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO |   |             |             |
|--|---|-------------|-------------|
| CODIGO   | PROCESOS  | PROPIETARIO | INDICADORES |
| PO06-C-GAC   | GESTIÓN ACADÉMICA                               |             |             |
| PO07-C-AIU   | GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO |             |             |

### ZONA APOYO

| MACROPROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS |  |             |             |
|-----------------------------------|--|-------------|-------------|
| CODIGO                            | PROCESOS   | PROPIETARIO | INDICADORES |
| PA01-IRS                          | GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS |             |             |
| PA02-GRM                          | GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES                             |             |             |
| PA03-GEC                          | GESTIÓN ECONOMICA  |             |             |
| PA04-GRH                          | GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS                                    |             |             |
| PA05-OG                           | Organos de Gobierno  |             |             |

## NIVEL 2: SUBPROCESOS

| MACROPROCESO   | CÓD.   | PROCESO   | ZONA   | CLAVE<br>¿ | CÓD. | SUBPROCESO    | PROCEDIMIENTO  |  |
|--|--|---|--|------------|------|---------------|--|--|
| GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y LA MEJORA                    | PE01-POC   | ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD |  |            |      |               |  |  |
|  | PE02-MAM   | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA   |  |            |      |               |  |  |
| GESTIÓN DE ALUMNOS   | PO01-C-MAT   | GESTIÓN DE MATRÍCULA  |  |            |      | Matriculación | Matriculación de alumnos de nuevo ingreso presencial                                 |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Matriculación de alumnos de nuevo ingreso por Automatricula                          |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Matriculación de alumnos antiguos por Automatricula                                  |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Matriculación de alumnos por Lista de Espera   |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Solicitud de prueba de conjunto para alumnos con estudios universitarios extranjeros |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Convocatoria de gracia y solicitud de año de gracia                                  |  |
|  |  | Actuaciones previas a la matriculación                                      | Admisión de alumnos para continuación de los mismos estudios |            |      |               |  |  |
|  |  |   |  |            |      |               |  |  |
|  |  | Ampliación de matrícula   |  |            |      |               |  |  |
|  |  | Anulación de matrícula  |  |            |      |               |  |  |
|  | PO02-C-ASE   | ACTUACIONES SOBRE EL EXPEDIENTE   |  |            |      |               | Traslados  | Solicitud de traslado para continuar los mismos estudios         |
|  |  |   |  |            |      |               |  | Solicitud de traslado para iniciar otros estudios universitarios |
|  |  |   |  |            |      |               | Reconocimientos de créditos  | Reconocimiento de créditos de libre configuración                |
|  |  |   |  |            |      |               | Adaptaciones y Convalidaciones   | Solicitud de convalidación de estudios                           |
| Solicitud de convalidación parcial de estudios extranjeros |  |   |  |            |      |               |  |  |
| Solicitud de adaptación de estudios                        |  |   |  |            |      |               |  |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Tramitación de becas   |  |
|  |  |   |  |            |      |               | Solicitud de certificación de las competencias lingüísticas (Plan Plus)              |  |
|  | Control de tasas y precios públicos                    |   |  |            |      |               |  |  |
|  | Cambios y permutas de grupo                            |   |  |            |      |               |  |  |
|  | Trabajo Fin de Grado / Máster, Proyecto Fin de Carrera |   |  |            |      |               |  |  |

|                    |            |   |  |  |  |                                   |   |
|--------------------|------------|---|--|--|--|-----------------------------------|---|
| GESTIÓN DE ALUMNOS | PO03-C-ATC | GESTIÓN DE ACTAS, TÍTULOS Y CERTIFICACIONES |  |  |  | Gestión de actas y calificaciones |   |
|                    |            |   |  |  |  | Expedición de títulos             | Solicitud de expedición del título              |
|                    |            |   |  |  |  |                                   | Solicitud de duplicado del título               |
|                    |            |   |  |  |  |                                   | Solicitud de duplicado del resguardo del título |
|                    |            |   |  |  |  | Suplemento europeo al título      |   |
| Expedición de      |            |   |  |  |  |                                   |   |

|   |                                    |   |  |   |  |  |
|---|------------------------------------|---|--|---|--|--|
|   |                                    |   |  |   | <b>certificaciones académicas</b>                              |  |
|   | <b>PO04-C-MOV</b>                  | <b>GESTIÓN DE PROGRAMAS DE MOVILIDAD</b>                                |  |   | <b>Programa Erasmus</b>  | Matrícula de alumnos Erasmus / Convenios entrantes |
|   |                                    |   |  |   |  | Matrícula de alumnos Erasmus salientes             |
|   |                                    |   |  |   | <b>Programa Sicue</b>  | Matrícula de alumnos Sicue entrantes               |
|   |                                    |   |  |   |  | Matrícula de alumnos Sicue salientes               |
|   | <b>PO05-C-PRE</b>                  | <b>GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS</b>                                    |  |   | <b>Convenios</b>   |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Alumnos en prácticas</b>                                    |  |
| <b>GESTIÓN ACADÉMICA Y DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO</b> | <b>PO06-C-GAC</b>                  | <b>GESTIÓN ACADÉMICA</b>  |  |   | <b>Plan de organización docente: grabación y seguimiento</b>   |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Control de firmas (PDI)</b>                                 |  |
|   | <b>PO07-C-AIU</b>                  | <b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>                  |  |   | <b>Atención telefónica / telemática / presencial</b>           |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Gestión de la página Web</b>                                |  |
|   |                                    |   |  | <b>Guía de la Facultad</b>                      |  |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Acogida, orientación y reconocimiento a los estudiantes</b> |  |
| <b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>                                      | <b>PA01-IRS</b>                    | <b>GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS DEL SGCT</b> |  |   |  |  |
|   | <b>PA02-GRM</b>                    | <b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES</b>                               |  |   | <b>Gestión de espacios:</b>                                    | Animalario   |
|   |                                    |   |  |   |  | Instalación Radiactiva                             |
|   |                                    |   |  |   |  | Laboratorios Generales                             |
|   |                                    |   |  |   | <b>Aulas y soporte informático</b>                             |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Mantenimiento y adaptación de las instalaciones</b>         |  |
|   | <b>PA03-GEC</b>                    | <b>GESTIÓN ECONÓMICA</b>  |  |   | <b>Proyecto y control presupuestario</b>                       |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Compras y tramitación de facturas</b>                       |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Gestión de inventario</b>                                   |  |
|   |                                    |   |  |   | <b>Caja fija</b>   |  |
| <b>PA04-GRH</b>   | <b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> |   |  | <b>Comisiones de servicios (PDI/PAS)</b>        |  |  |
|   |                                    |   |  | <b>Gestión del tiempo de trabajo</b>            |  |  |
|   |                                    |   |  | <b>Identificación de necesidades formativas</b> |  |  |
| <b>PA05-OG</b>  | <b>APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO</b> |   |  |   | <b>Registro de documentación oficial</b>                       |  |