



FACULTAD DE FARMACIA

ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD					
UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla					
ACTA N°	45	FECHA	09/02/2012	INICIO SESIÓN: 12:30	FINAL SESIÓN: 14:45 h
OBJETIVOS	1. Desarrollar un indicador que permita medir la eficacia de las acciones formativas y la mejora que suponen en el trabajo desarrollado. 2. Seguimiento y revisión de la Carta de Servicios. 3. Mediciones de los indicadores asociados a los Compromisos de la Carta de Servicios: Cuadro de mando.				
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> - José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo. - Concepción Casal Romero, Técnica especialista de Conserjería componente del grupo de trabajo del Plan de Formación - Mario Doblado Ponce de León, estudiante - Javier Escamilla Jiménez, Titulado de Grado Medio Laboratorios - Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría - M^a José Peral Rubio, Vicedecana de Innovación docente, Calidad e Investigación - Clara Rodríguez Jiménez, Técnica especialista Aula de Informática, componente del grupo de trabajo del Plan de Formación - Antonia Sánchez Fernández, auxiliar admva. componente del grupo de trabajo del Plan de Formación - Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión 				
AUSENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Fernando Iglesias Guerra, Vicedecano de Infraestructura, Nuevas tecnologías y Planificación Estratégica - Manuel Pastor Miranda Maseda, Técnico del Aula de Informática - Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario 				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	1. <u>Desarrollo de un indicador que permita medir la eficacia de las acciones formativas y la mejora que suponen en el trabajo desarrollado en la Unidad.</u> Los componentes del grupo de trabajo denominado “ <i>Plan de Formación</i> ”, han sido invitados a la presente reunión del grupo de mejora, y los asistentes han aportado ideas y sugerencias para crear un indicador a nuestro Plan de Formación que permita medir la eficacia de los cursos realizados por el P.A.S. y comprobar si con la realización de esos cursos se mejora las actividades desarrolladas por la Facultad. En base al documento (FOR01) “ <i>Sistemática para la gestión interna de la Formación del personal de la Unidad</i> ”, el grupo de mejora llega a los siguientes ACUERDOS:				

- Persona/s designada como coordinadora y responsable: es la Administradora de gestión del Centro. La Administradora delega en el/la Responsable de cada área (en el aula de informática delega colegiadamente).
- Detección de necesidades formativas. Identificar procesos: La identificación de los procesos de la Unidad y la correspondiente designación de propietarios: lo realizará el/la Responsable de cada área, así como la detección de posibles necesidades formativas del personal a su cargo.
- Compromiso del personal de administración y servicios de la Facultad a la participación activa en cualquier tipo de actuación centralizada desde el ForPas.
- Control y seguimiento de la formación: La Unidad valora la eficacia de cada actividad formativa por medio de:
 - 1 Encuesta, tanto a la persona que ha realizado el curso, como al responsable de su área, que evalúe el grado de mejoría y evolución en la realización de su actividad.
 - Respecto a la Evaluación y Seguimiento de la eficacia de la formación: se acuerda realizar una Encuesta de satisfacción a los usuarios de cada área sobre una actividad formativa concreta, anualmente.

2. Seguimiento y revisión de la Carta de Servicios.

Los componentes del grupo de mejora finalizan la revisión de la Carta de Servicios, así como del cumplimiento de sus compromisos. Se redefinen los servicios, se elimina algún indicador inoperante o mal definido, y se modifican niveles de exigencia en algunos compromisos. La revisión de la Carta de Servicios se incluye en el Anexo I.

3. Medición de los indicadores asociados a los compromisos de la Carta de Servicios: Cuadro de Mando.

Seguidamente, se realiza el panel o cuadro de mando de la Carta de Servicios, haciendo constar explícitamente el nombre del Responsable de cada compromiso y su indicador. La Administradora insiste en que es importante que todo el personal y en concreto la persona responsable de cada área, realice el seguimiento de sus indicadores, tanto de los procesos en general como de la Carta de Servicios en particular.

Se ACUERDA aprobar el Cuadro de Mando de la Carta de Servicios y los Responsables de cada compromiso.

Se termina la sesión a las 14:45 h. sin establecer calendario para la siguiente reunión, hasta nuevo aviso.

CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE FARMACIA

Misión

La Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla, como Centro de educación superior, tiene como misión la formación y preparación de los profesionales del futuro, por medio de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducentes a la obtención de los Títulos Oficiales de Educación Superior:

- Licenciado en Farmacia
- Grado en Farmacia
- Grado en Óptica y Optometría
- Doble Titulación Grado en Farmacia y en Óptica y Optometría
- Máster en Atención Farmacéutica y Farmacia Asistencial,
- Máster en Ciencia, Tecnología y Uso racional del Medicamento

El apoyo a la investigación, a la inserción profesional y a la organización de actividades culturales forman parte de esta misión, desarrollada por personas comprometidas con los principios que inspiran a esta Institución universitaria.

Servicios que prestamos

- **Servicios Docentes:** impartición de las enseñanzas universitarias, gestión y actualización del plan de organización docente, elaboración de horarios y calendario de exámenes, organización y gestión del uso de laboratorios y aulas de informática.
- **Gestión y tramitación de expedientes académicos** de los estudiantes: matriculación, convalidación y adaptación de estudios, reconocimiento de créditos, expedición de certificados académicos, gestión de actas y calificaciones, emisión y seguimiento de las cartas de pago, traslados de expedientes, tramitación de Títulos Oficiales, gestión de los Trabajos Fin de Grado y Máster,
- **Mantenimiento y adaptación de las instalaciones docentes, administrativas y de investigación.** Gestión de espacios. Gestión del presupuesto: proyecto y control presupuestario, compras y tramitación de facturas, gestión de inventario.
- **Relaciones institucionales e internacionales:** organización de las Prácticas Tuteladas, prácticas en empresas, prácticas externas, programas de movilidad Sicue-Séneca y Erasmus y convenios internacionales. Registro de documentación oficial.
- **Apoyo a la Investigación científica** mediante el Servicio Animalario y la Instalación radiactiva al servicio de los investigadores autorizados.

Normativa aplicable

- **Normativa específica:**
- Acuerdo 3.1/CG 20-06-07 del Consejo de Gobierno– de la Universidad de Sevilla, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de Junta de Centro de la Facultad de Farmacia.
- Resolución– de 25 de junio de 2002 de la Universidad de Sevilla, por la que se publica el Plan de Estudios conducente a la obtención del Título de Licenciado en Farmacia" (B.O.E. nº 169 de 16 de julio de 2002).
- Resolución de 20 de diciembre de 2010, de la Universidad de Sevilla, por la que se publica el Plan de Estudios de Grado en Farmacia (BOE 20 Enero 2011)
- Acuerdo 4.1/CG 25-2-2011 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla, por el que se aprueba la Memoria de verificación para la implantación del Título Grado en Óptica y Optometría
- Acuerdo 4.1.2/CG 17-6-11, por el se aprueba el itinerario curricular conjunto para la obtención de doble titulación de Grado en Farmacia y Óptica y Optometría. (Aprobado en Junta de Facultad el 7 de junio 2011).
- Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre por el– que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, y la Directiva 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales" (BOE nº 280 de 20 de noviembre de 2008).
- Acuerdo de 3 de abril de 2007, del Consejo de Gobierno, por el– que se autoriza la implantación en las Universidades de Andalucía de Programas Oficiales de Postgrado, integrados por las Enseñanzas Universitarias conducentes a la obtención de los correspondientes Títulos de Máster y Doctor". (BOJA nº 78 de 20 de abril de 2007).
- R.D. 1201/2005 de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos. (BOE nº 252 de 21 de octubre de 2005).
- R.D. 1836/1999 de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas, modificado por el R.D. 35/2008. (BOE nº 42 de 18 de febrero de 2008).
- El resto de normativa de aplicación se encuentra disponible en el portal electrónico de la Universidad de Sevilla. www.us.es

Servicios	Compromisos	Indicadores
<p>S1.- Servicios Docentes: impartición de las enseñanzas universitarias, gestión y actualización del plan de organización docente, elaboración de horarios y calendario de exámenes, organización y gestión del uso de laboratorios y aulas de informática.</p>	<p>C1S1.- Publicar los horarios, profesorado y calendario de exámenes como mínimo un mes antes del comienzo del curso académico.</p>	<p>I1C1S1. Nº meses transcurridos desde fecha de publicación hasta comienzo de curso. Estándar de calidad: >= 1 mes Frecuencia: anualmente</p>
<p>S2.- Gestión y tramitación de expedientes académicos de los estudiantes: matriculación, convalidaciones y adaptaciones de estudios, reconocimiento de créditos, expedición de certificados académicos, gestión de actas y calificaciones, emisión de cartas de pago y control de tasas y precios públicos, traslados de expedientes, tramitación de Títulos Oficiales, trabajo Fin de Grado/Máster</p>	<p>C2S2.- Tener tramitados el 98% de las solicitudes del Título oficial en un plazo máximo de seis meses.</p>	<p>I2C2S2. Porcentaje de Títulos tramitados, sobre el total de solicitudes de Títulos. Estándar de calidad: 98% Frecuencia: semestralmente</p>
<p>S3.- Mantenimiento y adaptación de las instalaciones docentes, administrativas y de investigación. Gestión de espacios. Gestión del presupuesto: proyecto y control presupuestario, compras y tramitación de facturas, gestión de inventario.</p>	<p>C3S3.- Tramitar las facturas en un plazo inferior a 3 días del plazo legal estipulado.</p>	<p>I3C3S3. Porcentaje de facturas enviadas 3 días antes del plazo legal establecido, sobre el total de facturas enviadas. Estándar de calidad: 90% Frecuencia: semestralmente</p>
	<p>C4S3.- Colaborar en la protección del medio ambiente, realizando al menos una vez al año, una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles.</p>	<p>I4C4S3. Número de campañas realizadas al año Estándar de calidad: >ó = 1 Frecuencia: anualmente</p>
	<p>C5S3.- Reducir anualmente un 10% el consumo de papel,</p>	<p>I5C5S3. Porcentaje de reducción en consumo de papel. Estándar de calidad: 10% Frecuencia: anualmente, manteniendo el compromiso al menos durante 5 años consecutivos.</p>
<p>S4.- Relaciones institucionales e internacionales: organización de las Prácticas Tuteladas, prácticas en empresas, prácticas externas, programas de movilidad Sicue-Séneca y Erasmus y convenios internacionales. Registro de documentación oficial.</p>	<p>C6S4.- Elaborar el expediente con la documentación relativa a las Prácticas Tuteladas antes del comienzo efectivo de las mismas.</p>	<p>I6C6S4. Porcentaje de expedientes entregados a los estudiantes antes del comienzo de las prácticas tuteladas, respecto al total de estudiantes en P.T. que cumplen los requisitos. Estándar de calidad: 90% Frecuencia: semestralmente</p>
<p>S5.- Apoyo a la Investigación científica mediante el Servicio Animalario y la Instalación radiactiva al servicio de los investigadores autorizados</p>	<p>C7S5.- Dar respuesta a las Quejas y Sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.</p>	<p>I7C7S5. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo previsto, respecto del total de las presentadas. Estándar de calidad: 98% Frecuencia: semestralmente</p>

Direcciones

La Facultad de Farmacia está situada en el núcleo universitario de Reina Mercedes, en un entorno de facultades del área científico-técnica y próxima al CITIUS y al Hospital Universitario Virgen del Rocío. Para contactar con los distintos servicios de la Facultad de Farmacia, las personas interesadas podrán dirigirse a:

Calle Profesor García González, número 2

41012 Sevilla

Plano de situación

Página web de la Facultad: www.farmacia.us.es

Teléfono: 954556700

Otros teléfonos de interés: y correos electrónicos:

...

La Facultad de Farmacia cuenta además con 7 Laboratorios de prácticas ubicados en el módulo I de la Escuela superior de Ingeniería Informática, en Avda. Reina Mercedes, s/n.

Teléfono: 954556911.

Página web de la Biblioteca: www.bib.us.es/bibfarmacia.asp

Horarios de apertura al público

Horario de Atención al Público:

La Facultad de Farmacia permanece abierta de Lunes a Viernes: de 8:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

Excepto festivos y periodos vacacionales.

Horario de Secretaría de Atención al Público: de Lunes a Viernes, de 10:00 a 13:00 h.

En horario de tarde, los Lunes y Miércoles lectivos: de 16:00 a 17:30 h.

Otros datos de interés

El Centro además dispone de servicio de copistería, reprografía, servicio de cafetería y comedor, salas de lectura y Sala de estudios con conexiones a internet, zona wifi, medios audiovisuales, etc.

En las proximidades de la Facultad se encuentran: el Instituto de Idiomas, Instalaciones deportivas propias de la Universidad de Sevilla, estacionamiento del servicio municipal Sevici, aparcamiento vigilado con acceso restringido a la comunidad universitaria y otros servicios de interés.

Formas de colaboración y participación

Órganos colegiados de participación: Junta de Facultad.

Delegación de Alumnos, Aula de Cultura y Actividades deportivas.

Grupo de Mejora de la Calidad de los servicios.

Página web del Centro.

Seguimiento, divulgación y actualización

El Decanato de la Facultad de Farmacia es el responsable del seguimiento y divulgación de la Carta de Servicios del Centro, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

Quejas y Sugerencias

Existe un buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en la planta 1 junto a Conserjería. Existen modelos de impresos a disposición del usuario en Secretaría y Conserjería.

Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla:
expon@us.es

El Decanato de la Facultad de Farmacia es el órgano responsable que recabará la información necesaria y es competente para resolverla

CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS	COMPROMISO	INDICADOR	Valor actual	Objetivo	Diferencia	Responsable
<p>S1.- Servicios Docentes: impartición de las enseñanzas universitarias, gestión y actualización del plan de organización docente, elaboración de horarios y calendario de exámenes, organización y gestión del uso de laboratorios y aulas de informática.</p>	<p>C1S1.- Publicar los horarios, profesorado y calendario de exámenes como mínimo un mes antes del comienzo de curso académico.</p>	<p>I1C1S1. N° meses transcurridos desde fecha de publicación hasta comienzo de curso. Estándar de calidad: >= 1 mes Frecuencia: anualmente</p>				<p>Responsable de Administración de Secretaría (Josefina) Persona responsable de la publicación en página web y pantallas informativas (Antonio Baena)</p>
<p>S2.- Gestión y tramitación de expedientes académicos de los estudiantes: matriculación, convalidaciones y adaptaciones de estudios, reconocimiento de créditos, expedición de certificados académicos, gestión de actas y calificaciones, emisión de cartas de pago y control de tasas y precios públicos, traslados de expedientes, tramitación de Títulos Oficiales, trabajo Fin de Grado/Máster</p>	<p>C2S2.- Tener tramitados el 98% de las solicitudes del Título oficial en un plazo máximo de seis meses.</p>	<p>I2C2S2. Porcentaje de Títulos tramitados, sobre el total de solicitudes de Títulos. Estándar de calidad: 98% Frecuencia: semestralmente</p>				<p>Gestor de Secretaría responsable de atención al estudiante. (Rosa Baena)</p>
<p>S3.- Mantenimiento y adaptación de las instalaciones docentes, administrativas y de investigación. Gestión de espacios. Gestión del presupuesto: proyecto y control presupuestario, compras y tramitación de facturas,</p>	<p>C3S3.- Tramitar las facturas en un plazo inferior a 3 días del plazo legal estipulado.</p>	<p>I3C3S3. Porcentaje de facturas enviadas 3 días antes del plazo legal establecido, sobre el total de facturas enviadas. Estándar de calidad: 85% Frecuencia: semestralmente</p>				<p>Gestor responsable de la Gestión económica. (Rosa Pimenta)</p>

CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS	COMPROMISO	INDICADOR	Valor actual	Objetivo	Diferencia	Responsable
gestión de inventario.						
	C4S3.- Colaborar en la protección del medio ambiente, realizando al menos una vez al año, una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles.	14C4S3. Número de campañas realizadas al año Estándar de calidad: >ó = 1 Frecuencia: anualmente				Administradora de Gestión de Centro (Amparo de Castro)
	C5S3.- Reducir anualmente un 10% el consumo de papel, durante 5 años consecutivos.	15C5S3. Porcentaje de reducción en consumo de papel. Estándar de calidad: 10% Frecuencia: anualmente, manteniendo el compromiso al menos durante 5 años consecutivos (2009 a 2013)				Administradora de Gestión de Centro (Amparo de Castro) y Responsable de Administración de Secretaría (Josefina Muriel)
S4.- Relaciones institucionales e internacionales: organización de las Prácticas Tuteladas, prácticas en empresas, prácticas externas, programas de movilidad Sicue-Séneca y Erasmus y convenios internacionales. Registro de documentación oficial.	C6S4.- Entregar el expediente con la documentación relativa a las Prácticas Tuteladas antes del comienzo efectivo de las mismas.	16C6S4. Porcentaje de expedientes entregados a los estudiantes antes del comienzo de las prácticas tuteladas, respecto al total de estudiantes en P. T. que cumplen los requisitos. Estándar de calidad: 90% Frecuencia: semestralmente				Puesto singularizado de Prácticas Tuteladas (Antonia Mª Sánchez)
S5.- Apoyo a la Investigación científica mediante el Servicio Animalario y la Instalación radiactiva al servicio de los investigadores autorizados	C7S5.- Dar respuesta a las Quejas y Sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.	17C7S5. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo previsto, respecto del total de las presentadas. Estándar de calidad: 98% Frecuencia: semestralmente				Titulado Grado Medio de apoyo a la docencia e Investigación (Javier Escamilla)