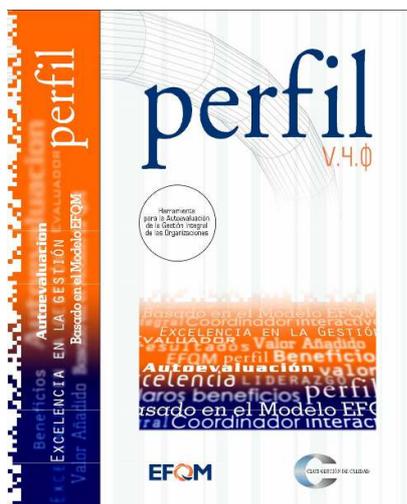




# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

**CUESTIONARIO PERFIL V4.0**  
**Adaptación Grupo Universidades**

**UNIDAD/SERVICIO: Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla**



*Fecha y firma del Coordinador o Presidente del Comité de Autoevaluación*

## **INDICE**

<i>Datos Generales de la Autoevaluación</i>	<b>3</b>
<i>Datos Generales del Servicio o Unidad</i>	<b>6</b>
<i>Evidencias</i>	<b>10</b>
<i>Criterio 1. Liderazgo</i>	<b>13</b>
<i>Criterio 2. Política y Estrategia</i>	<b>21</b>
<i>Criterio 3. Personas</i>	<b>27</b>
<i>Criterio 4. Alianzas y Recursos</i>	<b>33</b>
<i>Criterio 5. Procesos</i>	<b>41</b>
<i>Criterio 6. Resultados en los Clientes</i>	<b>49</b>
<i>Criterio 7. Resultados en las Personas</i>	<b>56</b>
<i>Criterio 8. Resultados en la Sociedad</i>	<b>60</b>
<i>Criterio 9. Resultados Clave</i>	<b>65</b>
<i>Información Numérica y Gráfica sobre la Autoevaluación</i>	<b>69</b>

### **DATOS GENERALES DE LA AUTOEVALUACIÓN:**

Unidad o Servicio evaluado: Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla

Fecha comienzo evaluación: 26 de junio de 2008 \_\_\_\_\_

#### **Equipo evaluador**

Coordinador / Presidente: Carmen Santiago Machuca y Amparo de Castro Gómez-Millán – Administradoras de Gestión \_\_\_\_\_

Evaluador: Carmen Claro Cala, Técnico auxiliar de Laboratorios Departamento.

Evaluador: Javier Escamilla Jiménez, Técnico de grado medio de apoyo a la Docencia e Investigación \_\_\_\_\_

Evaluador: Agustín García Asuero, Decano \_\_\_\_\_

Evaluador: Auxiliadora González Castillo, Administrativo \_\_\_\_\_

Evaluador: Antonio Hoys e Inmaculada García López (Estudiantes) \_\_\_\_\_

Evaluador: Pilar Martínez García, Técnico auxiliar de Servicios de Conserjería

Evaluador: Juan Moral Santiago, Gestor de Departamento \_\_\_\_\_

Evaluador: Virginia Motilva Sánchez, Profesora Titular de universidad \_\_\_\_

Evaluador: Rosa Pimenta Ruiz, Responsable de Gestión económica, Ordenación académica y Personal \_\_\_\_\_

#### **Comentarios, sugerencias y valoración personal del proceso de autoevaluación según el modelo EFQM y su utilidad para la mejora del Servicio:**

El proceso de evaluación interna ha sido positivo para el personal que desarrolla su actividad dentro de la Unidad y ha servido para ofrecer una visión más amplia y clara del funcionamiento de la misma.

Quisiéramos señalar el esfuerzo realizado para la realización de la autoevaluación, así como la falta de experiencia de la Comisión para la elaboración de este tipo de informe.

Pese a ello, se ha conseguido obtener un examen global de las actividades de la Unidad comparada con el modelo de excelencia, obteniéndose acciones de conservación y refuerzo de los puntos fuertes y áreas susceptibles de mejora, intentando en la medida de lo posible, la implicación del personal en la mejora continua de los procesos.

La Comisión de autoevaluación se constituyó el día 22 de febrero de 2008. La autoevaluación en sí comenzó en el mes de junio, ya que la Administradora, que preside la Comisión, tuvo que ausentarse por I.T., siendo sustituida en los meses posteriores. Es de destacar que la integran personas de todos los sectores implicados: personal de administración y servicios, adscrito al Centro o a Departamentos, profesores, alumnos y Decano.

Las reuniones de la comisión han sido regulares a lo largo de todo el periodo de evaluación y muy enriquecedoras desde el punto de vista de la cultura de la calidad,

detectándose áreas de mejora de posible ejecución que se implantaban sobre la marcha.

En ellas, tras haber reflexionado y una vez descrita la metodología del trabajo, se procedía a realizar la autoevaluación consensuada teniendo en cuenta las directrices marcadas por la UCUA. Los miembros de la Comisión de Autoevaluación de la Facultad de Farmacia han dado respuesta de forma objetiva, en la medida de lo posible, a todas y cada una de las preguntas que consta el cuestionario Perfil V4.0, basando sus puntuaciones en las evidencias detectadas en el Centro.

Los criterios que mejor han sido evaluados son los siguientes:

- Liderazgo
- Alianzas y Recursos
- Procesos

Los criterios de menor puntuación han sido:

- Resultados en las Personas
- Resultados en la Sociedad
- Resultados Clave

Los criterios con un resultado intermedio:

- Política y Estrategia
- Personas
- Resultados en los Clientes

Con la autoevaluación hemos conseguido tomar conciencia de las fortalezas y debilidades de la Facultad y que los órganos de gobierno puedan definir de un modo fundado los proyectos de mejora para corregir los defectos y carencias. Además, gracias a la evaluación siguiendo un modelo común, es posible establecer comparaciones con otras Unidades y disponer de una referencia que permita definir con claridad la situación real.

Ahora debemos determinar cuáles son las principales áreas de mejora y proponer y documentar planes de acción específicos para ellas. La implantación de estas acciones de mejora redundará en unos mejores resultados y en una mayor satisfacción de los usuarios, del personal que trabajamos en la Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla, y en definitiva de la Sociedad en general.

**CONTEXTO INSTITUCIONAL** (máximo 2 hojas): Breve descripción del contexto institucional en el que se realiza la evaluación. Indicar la situación de las evaluaciones, plan estratégico, cartas de servicios, contratos programas, etc. También puede indicarse unas breves indicaciones sobre la estructura organizativa de la Universidad y la situación de gobierno en la que se encuentra.

La Universidad de Sevilla es una Institución de Derecho Público, dotada de personalidad jurídica, que desarrolla sus funciones, de acuerdo con la legislación vigente, en régimen de autonomía, y a la que corresponde la prestación del Servicio público de la educación superior, mediante el estudio, la docencia y la investigación.

El embrión de la actual Universidad de Sevilla fue el Colegio de Santa María de Jesús, fundado por el Arcediano Maese Rodrigo Fernández de Santaella en las postrimerías del s. XV.

Ya en el siglo XVI (1505), una bula del Papa Julio II otorga al Colegio la facultad de inferir grados en Teología, Filosofía, Derecho, Medicina y Artes; y en 1551 el propio Concejo de la ciudad traspasa a la fundación de Maese Rodrigo, la Real provisión que concedía un Estudio General, por lo que aquella pasó a ser oficialmente la Universidad, gozando de todos los privilegios de las demás Universidades del Reino.

De los Estatutos de 1621 se desprende que la Universidad de Sevilla se componía de cuatro Facultades: Teología, Cánones y Leyes, Medicina y Artes, y otorgaba los grados de Bachiller, Licenciado y Doctor en todas las Facultades, junto con el de Maestro por la Facultad de Artes.

El afán reformador del siglo XVIII se plasma, durante el reinado de Carlos III, en el Plan de Estudios de Olavide (1768), origen de la Universidad moderna, en el que, junto a las anteriores Facultades, aparece un curso de Matemáticas, fruto de la preocupación de la época por las enseñanzas de las materias de ciencia.

Durante este reinado, tras la expulsión de los jesuitas, se concede a la Universidad, por Real Cédula, el edificio de la Casa de la Compañía de Jesús, en la calle Laraña.

A principios del s. XIX tiene lugar una nueva reforma de la enseñanza universitaria, en dos direcciones: se suprimen las universidades Menores, quedando agregadas a la de Sevilla las Universidades de Baeza y Osuna, y se implanta en todas las Universidades el Plan de Estudios de la Universidad de Salamanca.

Al mismo tiempo esta homogeneización va acompañada de la adaptación de nuevos estudios, la creación de nuevas cátedras y Facultades, creación de la Escuela de Medicina que más tarde se erigió en Facultad Universitaria (1868), la organización de la Facultad de Ciencias; aparecen Seminarios y Bibliotecas especializadas; se reforma la Facultad de Filosofía y Letras; y se suprime la Facultad de Teología.

A mediados del siglo XX, la Universidad de Sevilla se traslada al edificio de la Real Fábrica de Tabacos, obra del ingeniero Van der Beer en el reinado de Fernando VI.

En la década de los sesenta se crean las Escuelas Técnicas Superiores de Arquitectura e Ingenieros Industriales. A finales de la década de los 60 y en consonancia con la 1ª gran reforma de la Enseñanza del siglo XX, se crean los ICE para facilitar la actualización de los profesores y su preparación pedagógica-didáctica. En la década siguiente se crean los estudios de Económicas y Farmacia; se divide la Facultad de Ciencias que da lugar a las Facultades de Biología, Física, Química, Matemáticas; y se crea el Colegio Universitario de la Rábida (Huelva).

La implantación de nuevos estudios viene acompañada por la descentralización geográfica de la Universidad. Se crean Centros en las provincias de Badajoz, Cádiz, Córdoba y Huelva, de los que surgirán las actuales Universidades.

La Constitución de 1978 ha venido a revisar el tradicional régimen centralista de la Universidad española, reconociendo la autonomía de las Universidades. Al mismo tiempo, la nueva organización territorial del Estado que dicha norma configura ha supuesto una distribución de competencias universitarias entre los distintos poderes públicos.

La Ley de Reforma Universitaria de 1983, dictada de acuerdo con lo establecido en el texto constitucional, estableció un marco que permitió la renovación de la vida universitaria. Esta norma-marco contempló la Universidad como un Servicio público referido a los intereses generales, garantizando la participación en su gobierno de las diversas fuerzas sociales.

Más recientemente, la Ley Orgánica de Universidades de 2001 revisó el marco normativo de la Universidad con el propósito de impulsar la acción de la Administración General del Estado en la vertebración y cohesión del sistema universitario, de profundizar las competencias de las Comunidades Autónomas en materia de enseñanza superior, de incrementar el grado de autonomía de las Universidades, y de establecer los cauces necesarios para fortalecer las relaciones y vinculaciones recíprocas entre Universidad y Sociedad.

Precisamente, en uso de las competencias conferidas por la Ley Orgánica de Universidades, el Parlamento de la Comunidad Autónoma de Andalucía ha aprobado en 2003 la Ley Andaluza de Universidades, con objeto de desarrollar las funciones que aquella otorga a las Comunidades Autónomas y profundizar en el desarrollo y coordinación del sistema universitario andaluz.

El principio de autonomía universitaria supone que será la acción transformadora de cada Universidad la que determine la posición de éstas en el ámbito de la enseñanza superior. El desarrollo de este principio implica la elaboración de su propio estatuto. La Universidad de Sevilla elaboró su Estatuto en el año 2003 y fue aprobado por Decreto de la Junta de Andalucía de 25 de noviembre de 2003 y publicado en el BOJA número 235, de 5 de diciembre del mismo año.

La Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla tiene un reconocido prestigio en el ámbito de la formación y de la investigación, ha coordinado a nivel nacional el Libro Blanco del título de Grado en Farmacia y ha participado en la elaboración del informe sobre Formación Universitaria destinado al Consejo Asesor de Sanidad (Ministerio de Sanidad y Consumo). Además, es miembro de las Asociaciones europeas (EAPP) e Hispanoamericanas (COHIFFA) de Facultades de Farmacia.

Dentro del Plan de Calidad de la Facultad de Farmacia, se ha constituido el Grupo de Mejora y la Comisión para la Autoevaluación EFQM.

La Carta de Servicios se encuentra en periodo de revisión por parte de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Sevilla a través de la Junta de Andalucía, y el personal de la Facultad se ha comprometido mediante el desarrollo del Pacto por Objetivos, a cumplir los requisitos del tercer tramo del Acuerdo para la Mejora y Calidad de los servicios que presta el P.A.S. de la Universidad.

Durante el proceso de la autoevaluación, la Facultad ha elaborado el nuevo Plan de Estudios de Grado en Farmacia, que ha sido aprobado en Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla.

La incorporación al paradigma que supone la apuesta por la Convergencia Europea es ya un hecho en la Facultad, en el que todos sin distinción, alumnos, profesores y personal de administración y servicios, debemos asumir nuestras respectivas responsabilidades, lo que constituye la mejor garantía de éxito de este proceso.

### ***DATOS GENERALES DEL SERVICIO O UNIDAD***

- **ESTRUCTURA DE LA UNIDAD O SERVICIO:**
- **INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN:**
- **TOTAL DE EMPLEADOS:**
- **HISTORIA DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **PRODUCTOS Y O SERVICIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**

## ■ ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTÁ INMERSA LA UNIDAD O SERVICIO

### Breve reseña histórica.-

A lo largo de la historia los estudios de Farmacia han sufrido numerosas modificaciones, fruto del progreso y diferenciación de las distintas ramas de la ciencia implicadas en esta titulación, de la evolución de la profesión y de las transformaciones sufridas por las instituciones universitarias.

Los estudios de Farmacia en la ciudad de Sevilla se inician transitoriamente en el Colegio de San Antonio (1815-1821). En 1870 se crea la Escuela Libre Provincial de Farmacia dependiente de la Diputación, que imparte 5 cursos académicos, coexistiendo durante el curso 1873/74 con la Escuela Libre Municipal de Farmacia.

Unos cien años más tarde, el curso 1973/74, siendo Rector D. Manuel Clavero Arévalo, se crea en la Universidad de Sevilla la Facultad de Farmacia, que ocupa dependencias de la Facultad de Ciencias en la antigua Fábrica de Tabacos. En 1982, la Facultad de Farmacia se traslada al Campus de Reina Mercedes, edificio en donde continúa en la actualidad, ampliándose con la inauguración de un Aulario anexo en 1994, y nuevos laboratorios en el L1 de la Escuela Superior de Ingeniería Informática (Edificio Blanco) el curso 2001/02.

Durante estos años de funcionamiento de la Facultad han ejercido el cargo de Decano los siguientes profesores:

Ilmo. Sr. D. Emilio Fernández Galiano (Creación - Sep. 1976); Ilmo. Sr. D. Claudio Faulí Trillo (Sept. 1976 - Mar. 1979); Ilmo. Sr. D. Juan de la Rubia Pacheco (Mar. 1979 - Oct. 1980); Ilmo. Sr. D. Ignacio Carrizosa Esquivel (Oct. 1980 - Feb. 1982); Ilmo. Sr. D. Diego Guevara Benítez (Feb. 1982 - Abr. 1989); Ilmo. Sr. D. Agustín García Asuero (Abr. 1989 - Jul. 1992); Ilmo. Sr. D. José Bolufer González (Jul. 1992 - Abr. 1997); Ilmo. Sr. D. Antonio Ventosa Uceró (Abr. 1997 - Mayo 2001); Ilmo. Sr. D. Agustín García Asuero (desde Mayo 2001 - Actualidad)

En el curso académico 2008/2009 obtendrán su Licenciatura en Farmacia los alumnos de la trigésima segunda promoción, mientras que los alumnos de nuevo ingreso formarán la trigésima sexta. En nuestra Facultad se han formado hasta el momento (noviembre de 2008) 6.602 farmacéuticos.

### Misión.-

La Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla, como Centro de educación superior, tiene como misión la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Licenciado en Farmacia, y de Máster en "Atención Farmacéutica y Farmacia Asistencial" y 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 de igualdad, libertad, justicia, solidaridad y pluralismo que inspiran a esta Institución universitaria.

### Estructura y composición de la Unidad Facultad de Farmacia.-

La Facultad de Farmacia está situada en el "Campus de Reina Mercedes", donde se ubican las demás facultades de ciencias: Química, Biología, Matemáticas y Física; así como las Escuelas de Arquitectura y la Escuela de Informática. En el mismo campus podemos encontrar también el Instituto de Idiomas, el Servicio de Informática y Comunicaciones y el Comedor universitario.

En la Escuela de Informática nuestra Facultad posee 7 Laboratorios para la realización de prácticas de los alumnos, al no ser suficiente la capacidad de los laboratorios instalados en el edificio principal. El Centro dispone de 15 aulas, dos aulas de Informática, una Sala informatizada, un aula Seminario, el Salón de Grados y 4 Laboratorios, además de los anteriormente reseñados.

Los espacios destinados a la investigación y a la docencia teórica y práctica son saludables y se encuentran bien dotados de recursos audiovisuales, en todos los casos.

La Biblioteca, con 278 puestos de lectura, una Sala de estudios y una zona abierta para estudio y trabajos académicos completan la oferta de instalaciones del Centro.

### Composición y Usuarios de la Unidad:

- El equipo de Gobierno presidido por el Sr. Decano, está formado por cuatro Vicedecanos/as (de Ordenación Académica e Investigación, de Estudiantes y Calidad de Enseñanza, de Infraestructura, y de Innovación Docente), una Directora de Prácticas Tuteladas y Secretaria.

- P.D.I.- El Personal Docente e Investigador lo constituyen: 26 Catedráticos, 144 Profesores Titulares y 54 otro Profesorado, en total 224 P.D.I., distribuidos entre los trece Departamentos que imparten docencia en el Centro.

- P.A.S.- El personal de Administración y Servicios lo componen un total de 53 empleados, de los cuales 28 desarrollan sus funciones en los diferentes Departamentos y en la Biblioteca del Centro, y 25 están adscritos a los servicios centrales de la Facultad: Administración, Animalario, Aula de Informática, Conserjería, Laboratorios generales y Secretaría según el siguiente ORGANIGRAMA:

#### ADMINISTRACIÓN:

Administradora de Gestión D<sup>a</sup> Carmen Santiago Machuca y D<sup>a</sup> Amparo de Castro Gómez-Millán (en funciones).

Gestor de Centro responsable de Gestión Económica, Ordenación Académica y Personal: D<sup>a</sup> Rosa Pimenta Ruiz

#### ANIMALARIO:

Técnico de Laboratorio D. Vicente Rodrigo Cuesta

#### AULA DE INFORMÁTICA:

Técnicos Especialistas: D. Juan M. Guillén Vázquez y D. Alfonso Jiménez Mohedano

Técnicos Auxiliares: D. Antonio Baena Saavedra y D. Manuel Miranda Maseda.

#### CONSERJERÍA:

Encargado de Equipo de Conserjería D. José Manuel Campón Miranda

Coordinadora de servicios D<sup>a</sup> Reyes Gómez Carmona

Técnicos Auxiliares de Servicios de Conserjería:

D<sup>a</sup> Juana Lagares Cano; D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Pilar Martínez García; D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Requerey Estévez; D<sup>a</sup> Rosa Rubio Espejo; D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Sáenz Jiménez; D<sup>a</sup> Juana Salguero Gómez.

#### LABORATORIOS GENERALES:

Técnico de Grado Medio de Apoyo a la Docencia e Investigación D. Javier Escamilla Jiménez.

Técnicos Auxiliares de Laboratorio D<sup>a</sup> Matilde Moreno Vera y D<sup>a</sup> Carmen Moñino Custodio.

#### SECRETARÍA Y DECANATO:

Responsable de Administración de Secretaría: D<sup>a</sup> Amparo de Castro Gómez-Millán y D<sup>a</sup> Josefina Muriel Bandera (en funciones).

Gestores de Centro D<sup>a</sup> Rosa Baena Casado (en funciones), D<sup>a</sup> Auxiliadora González Castillo (en funciones), D<sup>a</sup> Josefina Muriel Bandera y D<sup>a</sup> Nieves Rodríguez Ramos (en Comisión de Servicios en otra Unidad de la Universidad).

Administrativos: D<sup>a</sup> Pilar Acosta Osuna, D<sup>a</sup> Ana Fernández Rojas y D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Luisa García Balbuena.

Durante el desarrollo de la autoevaluación ha habido diversos cambios de destino en el personal administrativo del Centro, que han producido una cadena de nuevos nombramientos y en consecuencia de asumir nuevas funciones.

Es de destacar la participación de todo el personal a las reuniones generales convocadas con motivo de intercambio de información sobre el sistema de gestión de calidad.

- ESTUDIANTES.- 2.231 alumnos se encuentran matriculados en la Facultad de Farmacia durante el presente curso académico 2008/2009, de ellos 35 están matriculados en Máster oficiales.

#### DELEGACIÓN DE ALUMNOS:

D. José Mario Doblado Ponce de León (Delegado curso 2007/2008); D. Manuel Ovidio Delgado Quintana; D<sup>a</sup> Inmaculada García López (miembro de la Comisión Autoevaluada), D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Gómez Jiménez (Delegada Curso 2008/2009) y D. Antonio Massoni Romero.

#### ALUMNOS CLAUSTRALES:

D. Manuel Ovidio Delgado Quintana, • D. José Mario Doblado Ponce de León y D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Gómez Jiménez.

DELEGADO DE DEPORTES: D. Nicolás Rodríguez Barrios.

AULA DE CULTURA: D. Antonio Hoys García (miembro del Grupo de Mejora).

**Servicios que presta la Facultad de Farmacia.-**

- 1 Gestión de la docencia (horarios, laboratorios, calendario de exámenes, etc.)
- 2 Gestión académica de alumnos (matriculación, convalidaciones, adaptaciones, reconocimiento de créditos, expedición de certificados, tramitación de título, etc.)
- 3 Gestión del mantenimiento del edificio y de las infraestructuras docentes y de investigación ubicadas en el Centro.
- 4 Relaciones exteriores (Organización de las Prácticas Tuteladas, prácticas en empresa, movilidad Sicue-Séneca, Programa Erasmus, relaciones internacionales).
- 5 Información y atención a las personas usuarias de los servicios.
- 6 Informáticos (Creación, desarrollo y mantenimiento de páginas web, Aulas de Informática, zonas wifi, etc.).
- 7 Biblioteca y salas de estudio y de lectura.
- 8 Medios audiovisuales.
- 9 Cafetería-comedor.
- 10 Reprografía y papelería.
- 11 Animalario e Instalación Radiactiva: al servicio de los investigadores autorizados.

**Objetivos estratégicos de la Unidad.-**

Los objetivos estratégicos de la Facultad de Farmacia se encuentran recogidos en el documento "Pacto por Objetivos", que está disponible en la página web [www.farmacia.us.es](http://www.farmacia.us.es)

**EVIDENCIAS.** Evidencias de referencia indicadas al cumplimentar el cuestionario. Pueden ser numeradas y ser referenciadas en los comentarios de cada subcriterio.

<b>EVIDENCIAS</b>		
<b>Cód.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Subcriterio</b>
1	Actas de reuniones del Grupo de Mejora	1a, 1b, 1d, 2d, 3c, 3d
2	Página web del Centro <a href="http://www.farmacia.us.es">www.farmacia.us.es</a>	1a, 2d, 4e, 5c, 5d, 6b
3	Actas de la Junta de Facultad	1a, 1d, 1e, 3c, 4b
4	Plan Organizativo	1e, 2 <sup>a</sup> , 2c, 3d, 4b, 5c, 5e, 6a,
5	Memoria presentada para solicitud tramo II	1 <sup>a</sup> , 1b, 2b, 2d, 5 <sup>a</sup> , 6a, 6b, 9 <sup>a</sup> , 9b
6	Partes de Mantenimiento Promus	1c, 4c
7	Comisiones de servicio Sr. Decano y Equipo	1c
8	Contenedores reciclado de papel, tonner y pilas	1c, 3e, 4c, 8b,
9	Listas de distribución del PDI y PAS del Centro, y mensajes enviados y recibidos por este medio.	1c, 1d, 2d, 3d, 6b, 8b
10	Encuestas satisfacción del PDI, Alumnos y PAS	1c, 1d, 2a, 2b, 2c, 5c, 5e, 6 <sup>a</sup> ,
11	Buzón de quejas y sugerencias (físico y electrónico)	1c, 1d, 5c, 5e, 6 <sup>a</sup> , 7 <sup>a</sup> ,
12	Libro de registro de Medallas	1d, 3c, 3e
13	Placa conmemorativa Víctor	1d
14	Programa informático inscripción grupos Prácticas	1e, 5c
15	Propuesta de objetivos (de 30 de junio 2008)	2a, 2b, 4c, 5c, 5e, 6a, 6b
16	Pantallas electrónicas de información	2b, 4d, 4e, 8b
17	Manual de funciones del personal y Normativas sobre gestión del P.A.S.	2d, 3 <sup>a</sup> , 3b
18	Fichas de los cursos de formación realizados	3b, 3c
19	Nº personal tramitador con firma electrónica	3c
20	Actas de reuniones con el PAS	1d, 3c, 3d, 6b
21	Libro de registro de Residuos	4c
22	Instalaciones de cuartos de residuos	4c
23	Mapa de Procesos (Memoria presentada para solicitud tramo I)	1 <sup>a</sup> , 2d, 5 <sup>a</sup> , 6b, 9 <sup>a</sup> , 9b
24	Documentación generada para cesión de espacios.	4 <sup>a</sup> , 4b,
25	Listados de alumnos realizan prácticas	4a,
26	Programas de movilidad entre facultades de Farmacia: Convocatoria SICUE	4a
27	Documentación relativa al Equipamiento para Sala de Juntas informatizada y Sala de Estudios.	4b, 4d
28	Listado de impagados de matrícula por curso académico.	4b
29	Elaboración del Presupuesto anual de capítulo VI de gastos, desglosado.	3e, 4b

Cód.	Descripción	Subcriterio
30	"Pacto por Objetivos tramo III	4c, 8b, 9 <sup>a</sup> , 9b
31	Documentos contables donde se reflejan las Inversiones	3e, 4 <sup>a</sup> , 4d
32	Guía de la Facultad	4e, 5d, 6b
33	Documentación generada para Carta de Servicios	5d
34	Libro Blanco título de Grado en Farmacia	6 <sup>a</sup> , 6b, 8a
35	Anuario Estadístico de la Universidad de Sevilla	6 <sup>a</sup> , 6b
36	Sugerencias de innovación y mejora de los empleados (nuevos impresos de matrícula, de título, animalario, etc.)	5b
37	Documentación generada organización del Salón del Estudiante	5c, 8a
38	Documentación generada asistencia a Conferencias, y otros eventos.	5c
39	Encuestas realizadas por la Dirección de RRHH	7 <sup>a</sup> ,
40	Convenios de colaboración con C.O.F.	4 <sup>a</sup> , 8 <sup>a</sup> ,
41	Acuerdos de colaboración con Cecofar y documentación generada convocatoria Premio Cecofar	8 <sup>a</sup> ,
42	Asignaturas LCC Cooperación y solidaridad	8a
43	Actividades deportivas, Actas de partidos	8a
44	Instalaciones de aulas adaptadas a acceso min.	8b
45	Solicitud de aparcamiento bicicletas	8b
46	Mensajes sobre ahorro consumo de papel	8b
47	Base de datos informatización Libros de registro de Entrada y Salida de documentos	5b, 7a
48	Base datos informatización del Libro de Inventario	4c, 5b,

**HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN: PERFIL-V.4.0** Perfil V 4.0 es una herramienta para llevar a cabo autoevaluaciones en organizaciones mediante un cuestionario desarrollado de acuerdo a los requerimientos del Modelo E.F.Q.M. de Excelencia, que facilita y simplifica el autodiagnóstico.

La innovadora interfaz de análisis gráfico de Perfil V 4.0 captura los datos de la autoevaluación y expone en tiempo real los resultados, en un variado espectro de representaciones tanto numéricas como gráficas.

Perfil V 4.0 permite asimismo la elaboración de Informes de Posicionamiento mediante la alimentación del resultado en la base de datos del C.G.C. y E.F.Q.M., obteniéndose de ésta forma comparaciones con organizaciones tanto españolas como europeas.

El Cuestionario ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la última edición del Modelo E.F.Q.M. de Excelencia. Las 120 o 50 preguntas con sus correspondientes sugerencias recogen y traducen a un lenguaje claro los 9 criterios, 32 subcriterios y 174 posibles áreas a abordar de qué se compone el mencionado Modelo.

Se han diseñado nuevas escalas adaptadas al sentido de cada pregunta y basadas en el concepto de incrementalidad exponencial, al tiempo que reflejan los conceptos del esquema lógico REDER©E.F.Q.M.

El Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM) sirve de punto de referencia para que las instituciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión. Esta autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora y reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de acción de mejora.

El Modelo centra la atención en nueve elementos que considera básicos en la excelencia de la institución ("Agentes Facilitadores" y "Resultados").



El enfoque de cada uno de los elementos o criterios puede resumirse de manera:

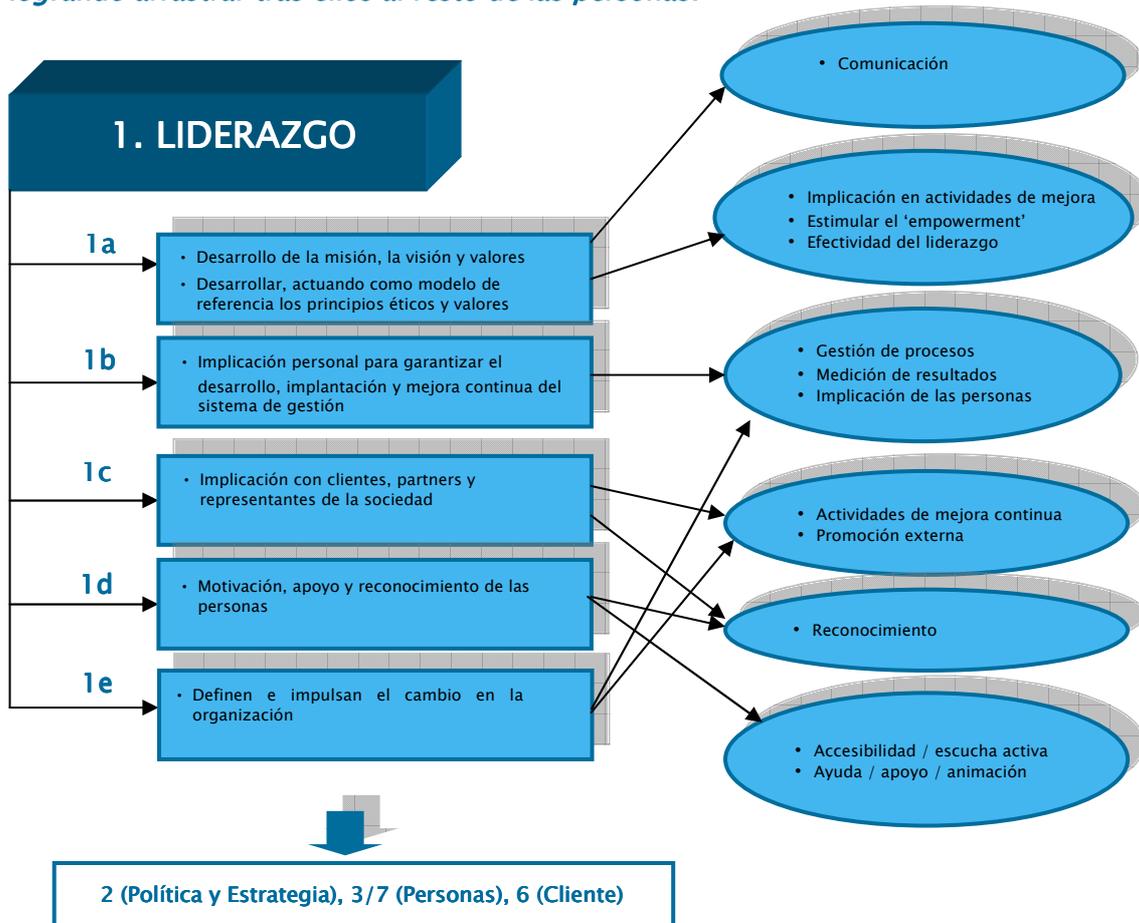
- Liderazgo. Compromiso visible de los directivos en la creación de valores de calidad.
- Política y estrategia. La organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.
- Personas. Gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.
- Alianzas y recursos. Planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones de asociación, a fin de asegurar el logro de los objetivos.
- Procesos. Diseño, gestión y mejora de los procesos a fin de generar valor añadido y satisfacer a todos los grupos implicados.
- Resultados en los clientes. Grado de satisfacción de los distintos públicos o clientes, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- Resultados en las personas. Grado de satisfacción de las personas de la organización, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- Resultados en la sociedad. Grado de satisfacción de las necesidades y expectativas a escala local, nacional o internacional, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- Resultados clave. Lo que está logrando la organización respecto a los resultados previstos más significativos.

**COMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA CADA UNO DE LOS CRITERIOS EFQM** En las siguientes páginas se realizará un breve comentario en el que se apunten las razones o argumentos más significativos que sustentan la puntuación de cada subcriterio, nunca más de un folio por subcriterio. En todo caso se deberán indicar las evidencias más significativas.

## CRITERIO 1: LIDERAZGO

**El comportamiento de todos los directivos como líderes de la Universidad hacia la excelencia empresarial.**

**Definición:** *Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la Universidad logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la Universidad; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su Estructura Organizativa de Gestión logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

### Ejemplos de Excelencia

- Los líderes establecen valores y expectativas claros para la Universidad.
- Los líderes actúan como modelos de los valores y expectativas.
- Los líderes se implican activamente en la definición y desarrollo del sistema de gestión de la Universidad y su mejora continua.
- Enfoque hacia los clientes (profesores, alumnos, PAS) por parte de los líderes.
- Los líderes dan y reciben formación.
- Los líderes están claramente comprometidos en la mejora de la satisfacción de los empleados.
- Los líderes son accesibles y escuchan y responden a todos los miembros de la Universidad.
- Los líderes participan activamente en la promoción y difusión de la cultura de excelencia empresarial en la comunidad.
- Los líderes definen e impulsan los cambios necesarios en la Universidad.

Excelencia:

**Subcriterio: 1a (GUÍAS DE ACTUACIÓN)**

*Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una Cultura de Excelencia*

1.1 ¿Han sido definidos por parte del Equipo Directivo la Misión, la Visión, los Principios Éticos y Valores que conforman la "Cultura" de la Universidad, y han sido convenientemente divulgados a todos los Grupos de Interés (profesores, alumnos, Personal de Administración y Servicios (PAS), Consejo Social, etc.)? ¿Incluyen dichos valores conceptos tales como calidad y aprendizaje? El comportamiento del Equipo Directivo ¿es coherente con dichos valores?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias:** 1, 2, 3 y 5

**Puntuación EFQM:** 15

La Misión y Visión están definidas, tal como consta en las actas de las diversas reuniones del Grupo de Mejora.

La Misión y Visión se encuentran publicadas tanto en la página web de la facultad, como en la memoria elaborada para el tramo I del complemento para la mejora de los servicios.

El Plan de Mejora del personal de administración y servicios de la Facultad de Farmacia se trató en un punto del orden del día en Junta de Centro.

**PUNTOS FUERTES:**

Implicación del Sr. Decano, de profesores y alumnos en la mejora de la Gestión, al estar representados en el Grupo de mejora.

Difusión de los procesos que se realizan por parte de la administradora, así como disponibilidad de Memorias y Actas de calidad en la página web de la Facultad.

**AREA DE MEJORA:**

Comunicar los principios y valores a todo el personal de la Facultad, teniendo en cuenta las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Revisar la definición de Misión y Visión para adaptarlo a un lenguaje más accesible. (Ya se ha cumplido esta mejora, pues al elaborar la Carta de Servicios, se ha dado una nueva definición a la Misión del Centro).

**Subcriterio: 1b. (IMPLICACIÓN INTERNA)**

*Implicación personal de los líderes para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización*

1.2 ¿Impulsa la Gerencia el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión por Procesos que permita traducir la Estrategia/Presupuesto a objetivos cuantificables que, medidos de forma periódica, sirvan para mejorar los resultados globales?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 1, 5 Y 23**

**Puntuación EFQM: 20**

El Mapa de Procesos está elaborado.

El grupo de Mejora ha estado trabajando en que los procesos se encuentren documentados.

**PUNTOS FUERTES:**

Mantenimiento de la tasa de matriculados.

Seguimiento de la evolución de los procesos por el Grupo de mejora.

**AREA DE MEJORA:**

Completar la documentación de los procesos.

Medir de forma periódica los indicadores de los procesos.

Establecer un sistema de análisis de resultados para su revisión y mejora.

**Subcriterio: 1c. (IMPLICACIÓN EXTERNA)**

*Implicación de los líderes con los clientes, partners y representantes de la sociedad*

1.3 ¿Se relaciona el Equipo Directivo con los profesores, alumnos, socios y representantes de la sociedad para conocer sus necesidades y expectativas? ¿Se implican y apoyan actividades de mejora, protección medioambiental o de contribución a la sociedad?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 6, 7, 8, 9 10 Y 11**

**Puntuación EFQM: 30**

Obras de acondicionamiento del edificio y accesibilidad para personas con minusvalías.

El Sr. Decano y su equipo mantienen reuniones periódicas con las Facultades de Farmacia de España, Colegios Oficiales de Farmacéuticos.

Comisiones de Servicios del Sr. Decano y su Equipo para asistir a eventos deportivos y culturales de los alumnos.

El Centro dispone de contenedores de reciclado de papel, tonner y pilas.

Se han elaborado listas de distribución de correo electrónico para el PAS y para el PDI de la Facultad.

Se han realizado encuestas de satisfacción a profesores y alumnos, así como al personal de administración y servicios.

Existen un buzón de Quejas y Sugerencias (físico y electrónico).

**PUNTOS FUERTES:**

Existen una cultura entre el PAS para la reutilización del papel, disminuyendo su derroche.

El personal de administración y servicios ha realizado reuniones para intercambiar opiniones sobre la calidad.

**AREA DE MEJORA:**

Mantener encuentros periódicos con profesores, alumnos y Pas para conocer sus necesidades y expectativas.

Análisis de la información recogida de los encuentros con los grupos de interés para la toma de decisiones en las tareas a emprender.

**Subcriterio: 1d. (COMPORTAMIENTO)**

***Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la Organización***

1.4 ¿Mantiene el Equipo Directivo una comunicación fluida y bidireccional con sus empleados? ¿Aprovechan dicha comunicación para transmitir los Valores y las Estrategias de la Universidad? ¿Escuchan las aportaciones y/o quejas de sus empleados?

1.5 ¿Apoya el Equipo Directivo a sus empleados y les ayudan si es necesario para conseguir sus objetivos? ¿Les animan y facilitan la participación en equipos/actividades de mejora? ¿Reconocen adecuadamente a individuos o equipos por su contribución a dichas actividades?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 1, 3, 9, 10, 11, 12, 13 Y 20**

**Puntuación EFQM: 30 / 25**

Se mantiene una comunicación unidireccional a través de las Listas de distribución del PDI y PAS del Centro.

Se han realizado encuestas de satisfacción a profesores y alumnos, así como al personal de administración y servicios, donde se han presentado aportaciones.

Existe un buzón de Quejas y Sugerencias (físico y electrónico) que facilita la participación de las personas.

Por parte del Equipo Decanal se ha reconocido los méritos de diversos empleados con la concesión de la Medalla de Bronce de la Facultad de Farmacia, lo cual consta en el Libro de Registro de Medallas.

Colocación de una placa conmemorativa a nombre de D. Víctor Rubio, personal de Conserjería.

El Sr. Decano participa en el Grupo de Mejora.

**PUNTOS FUERTES:**

El Equipo directivo es receptivo y escucha a los empleados sin seguir estrictamente la cadena jerárquica.

El Equipo directivo ha celebrado reuniones con todo el pas de la Facultad, con el fin de exposición y para aclaración de dudas sobre temas de calidad, así como para escuchar las quejas y sugerencias del personal.

Estas convocatorias se han realizado a través de la Lista de distribución.

Por parte del equipo Decanal ha habido reconocimiento al PAS en público, por ejemplo en Actos Académicos y en Junta de Centro.

**AREA DE MEJORA:**

Establecer reuniones periódicas favoreciendo la eficacia de la comunicación de los valores y estrategia de la Facultad.

Establecer un sistema de obtención de propuestas de mejora, documentado, manteniendo un histórico de las propuestas.

**Subcriterio: 1e. (GESTIÓN DEL CAMBIO)**

***Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización***

1.6¿Define e impulsa el Equipo Directivo los cambios necesarios para adecuar la Universidad? ¿Garantizan la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar dichos cambios? ¿Una vez producidos los cambios, se mide la eficacia de los mismos y se comunican a los Grupos de Interés?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 3, 4 Y 14**

**Puntuación EFQM: 15**

El Sr. Decano incluyó como punto del orden del día en Junta de Facultad, la comunicación del Plan de Mejora del PAS (Acta de Junta de Facultad de 30 de Marzo 2006).

El Grupo de Mejora de la unidad ha elaborado un Plan Organizativo donde se comienza a definir cambios necesarios para la mejora.

La Facultad ha realizado un gran esfuerzo en la implantación del programa informático de inscripción en Prácticas, común para todos los departamentos, y que ha supuesto un gran cambio en la mejora de la organización de las prácticas docentes.

**PUNTOS FUERTES:**

Ante el cambio que se avecina con la integración en el EEES, el centro y su equipo directivo actúa con la implantación de la Experiencia Piloto y el Plan de Convergencia.

Con motivo del cumplimiento de los requisitos exigidos en el complemento de productividad, el Sr. Decano participa en el Grupo de mejora del Centro y en la Comisión Autoevaluadora.

**AREA DE MEJORA:**

Analizar el entorno y los rendimientos para identificar cambios.

Comunicar los cambios a los implicados.



## CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

### **La misión, valores, visión y orientación estratégica de la Unidad Organizativa y los métodos utilizados para conseguirlas.**

**Definición:** *Las Unidades Organizativas Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta la Universidad y el sistema universitario donde actúan. Estas Unidades Organizativas desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

#### Ejemplos de Excelencia:

- Los valores y la visión están basados en los principios de Calidad Total.
- La planificación de calidad está integrada con la planificación de la actividad.
- Para establecer y revisar la política y estrategia se tiene en cuenta la información procedente de todos los grupos de interés, tales como empleados, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, Administraciones Públicas e instituciones conveniadas.
- Para establecer y revisar la política y estrategia se tiene en cuenta la información procedente del análisis del sistema universitario y unidades similares.
- Existe un cauce de comunicación en ambos sentidos, y se utiliza para la difusión de la política y estrategia y la evaluación de la sensibilidad de la Unidad Organizativa hacia ellas.
- La Unidad Organizativa efectúa un despliegue de su política y estrategia por medio de un esquema de procesos clave.
- Los objetivos críticos están ligados a la satisfacción de los usuarios y destinatarios del servicio que prestan.
- Los objetivos están desplegados en toda la Unidad Organizativa.
- Para fijar los objetivos se tienen en cuenta las mejores prácticas y los niveles alcanzados por las Unidades Organizativas excelentes.
- Los objetivos individuales y de equipo están alineados con los de la Unidad Organizativa.

**Subcriterio: 2a (GRUPOS DE INTERÉS)**

*Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia*

2.1 En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se recogen y consideran las Necesidades y Expectativas de los diferentes Grupos de Interés (empleados de la propia Unidad, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, órganos de gobierno, Admones. Públicas e instituciones conveniadas), así como datos sobre el comportamiento del sistema universitario y unidades similares?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 4, 10 Y 15**

**Puntuación EFQM: 15**

El Grupo de Mejora elaboró un Plan Organizativo en febrero de 2008 y posteriormente redefinido en la propuesta de Objetivos, donde se recogen algunas de las necesidades identificadas de los grupos de interés.

Se realizaron Encuestas al PAS, PDI y alumnos para recoger el grado de satisfacción y las expectativas de los diferentes grupos.

**PUNTOS FUERTES:**

Buena disposición del personal para identificar las expectativas del alumnado y PDI.

**AREA DE MEJORA:**

Analizar la información recogida con relación a las necesidades y expectativas de los grupos de interés con objeto de tomar decisiones en relación a las mismas y encauzar actuaciones al respecto.

**Subcriterio: 2b. (APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN)**

*La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad son el fundamento de la política y estrategia*

2.2. En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se recogen y consideran los resultados de las mediciones anteriores, tanto propios como de unidades similares, y se analizan los impactos de la legislación aplicable, la innovación tecnológica, y los indicadores socioeconómicos y demográficos a corto y largo plazo?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 5, 10, 15 Y 16**

**Puntuación EFQM: 15**

Información relativa mayoritariamente a indicadores internos (cuadros estadísticos de matrícula, recuento de títulos tramitados, etc.)

El análisis de los resultados de las encuestas realizadas fue la base para definir algunos de los objetivos de la Unidad.

La Facultad ha instalado pantallas electrónicas de información para mejor.

**PUNTOS FUERTES:**

Alto grado de implicación por parte del personal en las actividades que desde el Grupo de mejora se están iniciando con motivo de la implantación de la cultura de la Calidad.

**AREA DE MEJORA:**

Analizar el impacto de la eficacia y eficiencia de la información con la instalación de las pantallas electrónicas.

Analizar los resultados y los indicadores de los procesos clave.

**Subcriterio: 2c. (PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA)**

*La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza*

- 2.3 En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se tienen en cuenta, entre otros, los siguientes factores?:
- Coherencia con los Principios Éticos y Valores que conforman su "Cultura".
  - Atención equilibrada de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.
  - Análisis de Riesgos y Plazos e identificación de los Factores Críticos de Éxito.

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 4 Y 10**

**Puntuación EFQM: 10**

Se realizaron encuestas a todos los grupos de interés con el fin de conocer sus expectativas.

En el diseño del plan organizativo se ha contemplado el análisis y mejora de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.

**PUNTOS FUERTES:**

En el diseño del plan organizativo se ha contemplado el análisis y mejora de los resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.

**AREA DE MEJORA:**

Identificar las áreas en las cuales los resultados, si son satisfactorios, asegurarán un funcionamiento competitivo y exitoso en el Centro (Factores críticos de éxito).

**Subcriterio: 2d. (COMUNICACIÓN Y DESPLIEGUE)**

*La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave*

2.4¿Se identifican los Procesos Clave de la Unidad Organizativa y se despliega el Plan Operativo a través de ellos? ¿Se descomponen los Objetivos y Metas de la Unidad Organizativa a través de los distintos niveles, llegando hasta la definición y seguimiento de los objetivos individuales o de equipo? ¿Se evalúa el nivel de conocimiento y sensibilización de los Grupos de Interés sobre los aspectos fundamentales de la Estrategia, Plan Operativo y Presupuesto, según sea apropiado?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 1, 2, 5, 9, 17 Y 23**

**Puntuación EFQM: 25**

La Unidad tiene elaborado el Mapa de Procesos, documentado en la Memoria presentada para solicitud tramo I.

Existe el Manual de funciones del PAS funcionario donde se contemplan las funciones del personal.

En las fichas de los procesos constan los responsables y los indicadores, la documentación de estos procesos fue presentada con la Memoria para solicitud del 2º tramo.

La información sobre estos procesos está publicada en la página web a disposición para su consulta de toda persona interesada.

La Unidad ha elaborado las listas de distribución como un cauce de comunicación para dar a conocer al personal aquellos aspectos que les afecten.

**PUNTOS FUERTES:**

Los empleados conocen sus objetivos individuales.

**AREA DE MEJORA:**

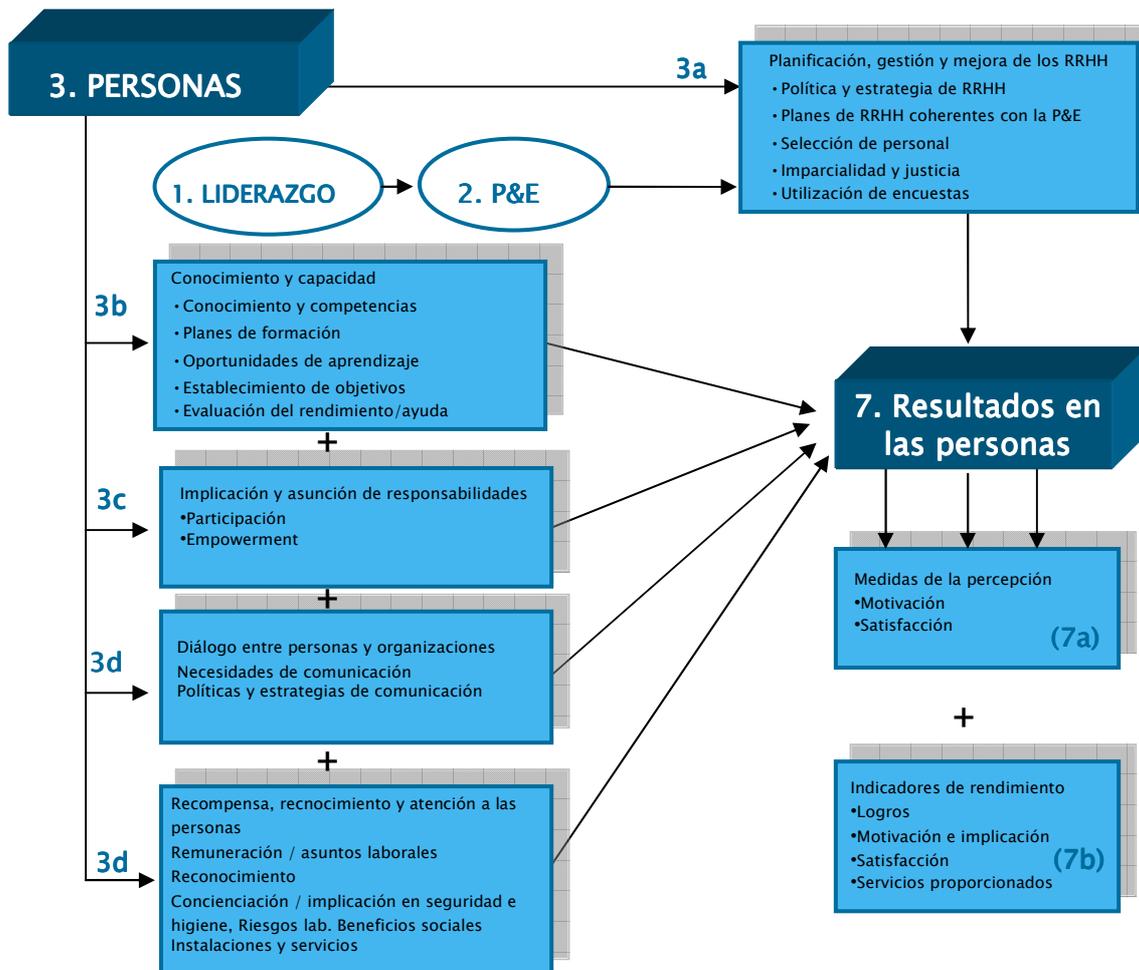
Crear un procedimiento de Revisión y Mejora de procesos, para el seguimiento de los resultados y actualizar los procesos, en su caso.



### CRITERIO 3: PERSONAS

#### **La gestión del personal de la Universidad**

Definición: *Las Universidades Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial del personal de administración y servicios que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la Universidad en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan al personal de administración y servicios. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento al personal de administración y servicios para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la Universidad logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

#### Ejemplos de Excelencia:

- Planes del personal coherentes con los Planes Estratégicos (selección, contratación, promoción interna, formación, movilidad, etc.).
- Utilización del concepto de cliente interno.
- Programas amplios de formación y adiestramiento cuya efectividad y relevancia se revisan continuamente.
- Fomento de la involucración a través de la transferencia de autoridad al personal y de la flexibilidad de tareas.
- Evaluación continua de la eficacia y rendimiento de todo el personal, acordando y revisando objetivos.
- Reconocimiento de individuos y equipos.
- Atención a las circunstancias personales, familiares o de salud.

**Subcriterio: 3ª. (GESTIÓN DEL PERSONAL)**

**Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos**

3.1.¿Existe un Plan específico de Personal de Administración y Servicios, respetuoso con la legislación vigente y la igualdad de oportunidades, alineado con la Estrategia y el Plan Operativo de la Universidad, y se revisa conjuntamente con ellos? ¿Se tienen en cuenta las opiniones del Personal de Administración y Servicios en la definición de dicho Plan?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (una hoja):**

**Evidencias: 17**

**Puntuación EFQM: 5**

La planificación, gestión y mejora del personal depende de la Dirección de Recursos Humanos y del Servicio de Formación del P.A.S.

Como evidencias de este punto podemos señalar:

Estatutos, Convenio Colectivo, Acción Social, Manual de funciones USE, Relación del Puesto de Trabajo (RPT), Acuerdo de Conciliación Familiar, Contactos con la Dirección de Recursos Humanos, etc.

**PUNTOS FUERTES:**

Además de los procedimientos formales que se establecen desde la legislación vigente, el Centro participa presentando propuestas de relación de puestos de trabajo.

Existe una comunicación directa con el Servicio de Recursos Humanos sobre las necesidades de personal.

**AREA DE MEJORA:**

Diseño de un Plan específico de gestión de personal en consonancia con lo que hay establecido institucionalmente.

***Subcriterio: 3b. (CAPACIDADES Y COMPETENCIAS)***

***Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización***

3.2¿Se preocupa el Equipo Directivo del desarrollo personal y profesional del Personal de Administración y Servicios, procurando la adecuación de sus conocimientos y experiencia a las necesidades derivadas de su responsabilidad? ¿Se desarrollan e implantan planes de formación que faciliten dicha adecuación? ¿Se asigna al Personal de Administración y Servicios objetivos individuales y de equipo, y se evalúa su rendimiento?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 17 Y 18**

**Puntuación EFQM: 10**

El personal de la Facultad de Farmacia tiene interés en su formación facilitando el Equipo directivo la asistencia a cursos.

Contactos con el Servicio de formación del PAS (formación)

Relación del Puesto de Trabajo (donde constan las habilidades y destrezas que debe tener el profesional concreto).

Existe un Servicio (Forpas) para la formación del personal, y es el Centro el que se dirige a este servicio para procurar el desarrollo de su personal.

**PUNTOS FUERTES:**

Participación del personal en acciones formativas y de perfeccionamiento, o en áreas específicas

Fomento de la participación del personal en acciones formativas

**AREA DE MEJORA:**

Diseño de un Plan de Formación propio donde se gestione las necesidades formativas, la planificación de las acciones llevadas a cabo en consecuencia y, la revisión y evaluación de las mismas.

**Subcriterio: 3c. (INVOLUCRACIÓN ACTIVA)**

**Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización**

3.3 ¿Estimula el Equipo Directivo la implicación del PAS hacia la consecución de sus objetivos, mediante la motivación y el reconocimiento? ¿Promueve y facilita el Equipo Directivo la participación del PAS en acciones de mejora? ¿Impulsa y motiva al PAS hacia la innovación y la creatividad, siendo receptiva a sus aportaciones y sugerencias de mejora?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):**

**Evidencias: 1, 3, 12, 18, 19 Y 20**

**Puntuación EFQM: 25**

Medalla de bronce al PAS. Por parte del Equipo Decanal se ha reconocido los méritos de diversos empleados con la concesión de la Medalla de Bronce de la Facultad de Farmacia, lo cual consta en el Libro de Registro de Medallas.

Actas de las reuniones mantenidas por el grupo de mejora que muestra la participación de los empleados en las acciones de mejora.

Reconocimiento al PAS en actos públicos.

Impulso de acciones innovadoras, como aumentar el nº de personal tramitador con firma electrónica.

El PAS del Centro está implicado y se responsabiliza para aumentar sus conocimientos, mediante la realización de cursos de formación.

**PUNTOS FUERTES:**

Reconocimiento al PAS en actos públicos.

Iniciativas/colaboraciones que desde el centro se están desarrollando para la implantación de proyectos innovadores (administración electrónica, utilización de aplicaciones informática para inscripción de grupos de prácticas, etc.)

**AREA DE MEJORA:**

Estimular al PAS a presentar iniciativas y sugerencias de mejora.

Sistematizar los reconocimientos de los empleados del Centro mediante procedimientos formales

Organizar reuniones periódicas del Grupo de Mejora para la implantación y seguimiento del plan organizativo.

**Subcriterio: 3d. (COMUNICACIÓN)**

**Existencia de un diálogo entre las personas de la organización**

3.4¿Se preocupa el Equipo Directivo de establecer una buena comunicación con/entre sus empleados? ¿Se han desarrollado cauces de comunicación verticales y horizontales y se utilizan eficientemente? ¿Se aprovechan dichos canales de comunicación para difundir el conocimiento y las buenas prácticas?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 1, 4, 9 Y 20**

**Puntuación EFQM: 25**

La Unidad ha desarrollado las Listas de distribución del PAS como cauce de información (comunicación vertical).

El Sr. Decano ha realizado reuniones con el PAS con el fin de escuchar sus quejas y sugerencias.

Actas reuniones del grupo de mejora, que lo componen miembros de todos los sectores de la Facultad.

Uno de los objetivos del Plan Organizativo es celebrar reuniones periódicas entre el PAS de la Facultad.

**PUNTOS FUERTES:**

Las listas de distribución se utilizan para transmitir información.

Uno de los objetivos del plan organizativo del Centro es mantener reuniones periódicas para la coordinación entre las diferentes áreas administrativas.

**AREA DE MEJORA:**

Medición de la eficacia del sistema de comunicación existente.

**Subcriterio: 3e. (COMPENSACIÓN)**

***Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización***

3.5¿Se asegura el Equipo directivo del alineamiento de sus políticas de remuneración, movilidad, etc., con el Plan Operativo y Presupuesto? ¿Existe una política de reconocimiento hacia el PAS y fomento de la concienciación en temas medioambientales y de seguridad e higiene? ¿Se proporciona al PAS unas instalaciones y servicios de alta calidad? ¿Existe sensibilidad ante necesidades personales/clientes?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 8, 12, 29 Y 31**

**Puntuación EFQM: 15**

Existe el Servicio de Acción Social para el bienestar y la atención individualizada del trabajador en cuestiones personales.

Se han colocado contenedores para el reciclaje de papel, toner y pilas, ya que la Facultad está concienciada en temas medioambientales.

Se procura proporcionar al PAS unas instalaciones y recursos materiales de alta calidad.

Por parte del equipo Decanal se han reconocido los méritos de diversos empleados con la concesión de la Medalla de Bronce de la Facultad de Farmacia, lo cual consta en el Libro de Registro de Medallas.

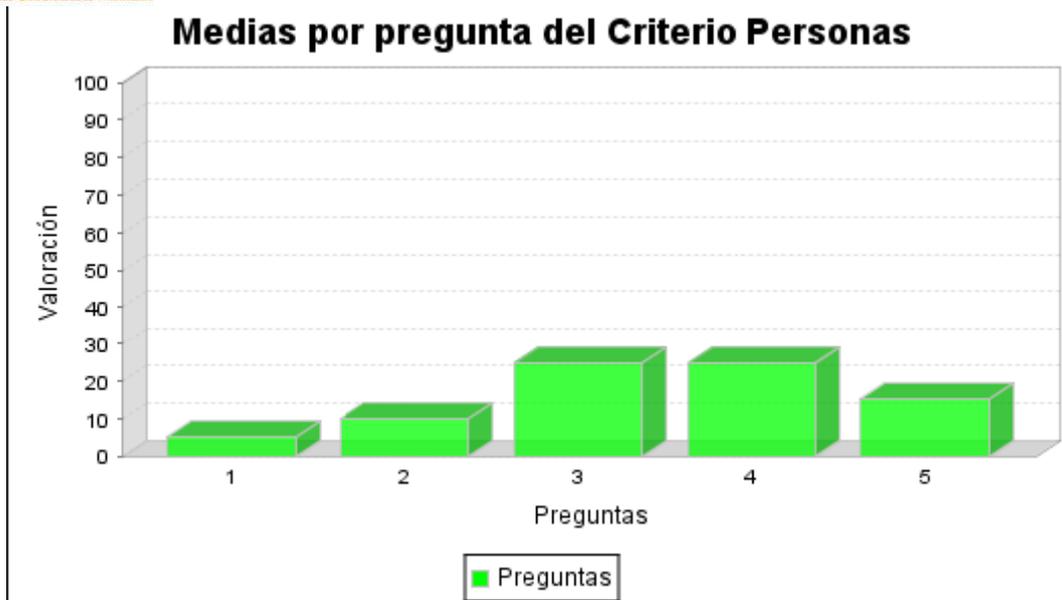
**PUNTOS FUERTES:**

Se facilita la asistencia a cursos de formación.

El Equipo directivo procura proporcionar al PAS unas instalaciones y recursos materiales de alta calidad.

**AREA DE MEJORA:**

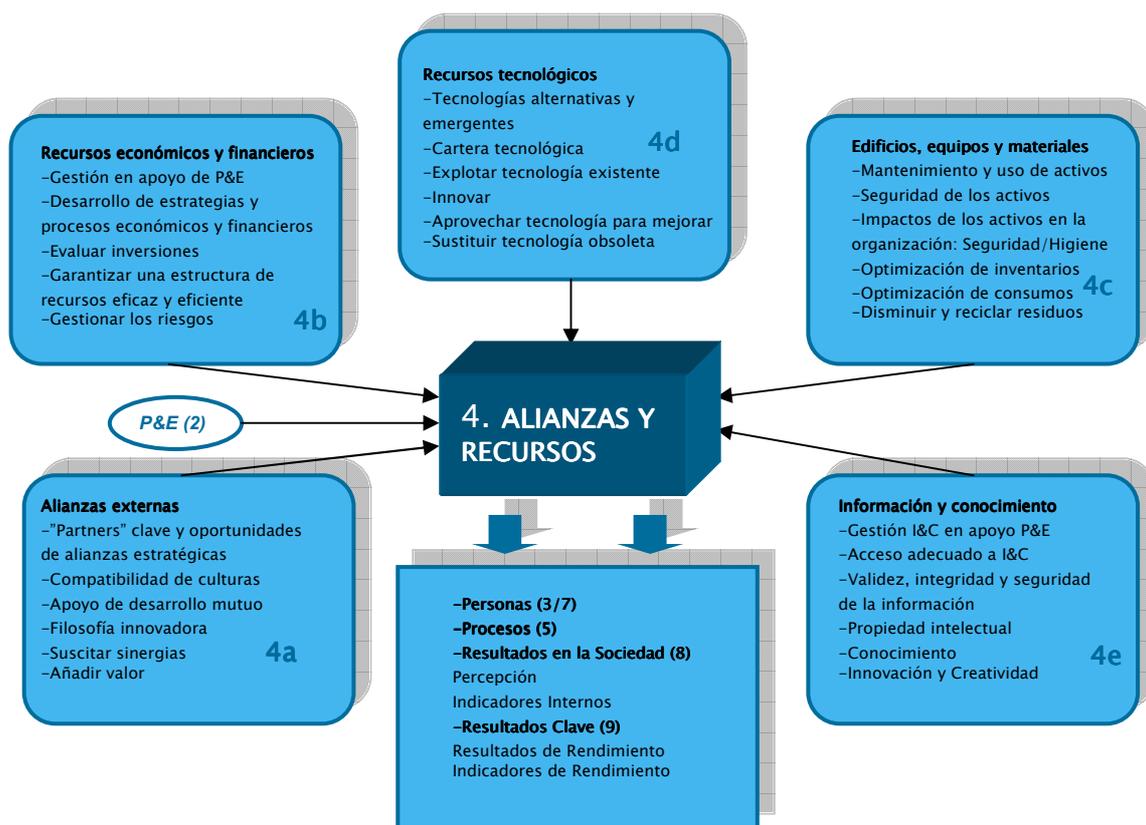
Sistematizar los reconocimientos de los empleados del Centro mediante procedimientos formales



## CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

### **La gestión, utilización y conservación de sus recursos.**

Definición: *Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la Unidad Organizativa, la Universidad, la comunidad y el medio ambiente.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

#### Ejemplos de Excelencia:

- Existencia de alianzas estratégicas con otras universidades, clientes y proveedores claves.
- Desarrollo y madurez de la cultura de alianzas y creación de valor a través de la colaboración y aprovechamiento de sinergias.
- Los recursos están diseñados y dimensionados para dar apoyo al desarrollo de la política y estrategia.
- Los riesgos económicos y financieros son adecuadamente gestionados, tanto a corto como a largo plazos.
- Los recursos dan soporte a los procesos críticos.
- Se realizan revisiones periódicas de la efectividad.
- Sistemas de gestión integrados en las operaciones.
- Innovación tecnológica.
- Protección, transferencia y explotación del conocimiento interno de la Unidad Organizativa.

**Subcriterio: 4a (COOPERACIÓN Y ASOCIACIÓN)**

**Gestiona las alianzas externas**

4.1 ¿Identifica la Unidad Organizativa aquellas Organizaciones clave con las que se relaciona (Universidades, administraciones públicas, proveedores, etc.) y desarrolla con ellas acuerdos de colaboración, fomentando la transferencia de conocimientos y el aprovechamiento de sinergias?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 24, 25, 26, 31 Y 40**

**Puntuación EFQM: 25**

La Facultad de Farmacia tiene firmados Acuerdos y Convenios de colaboración con los Colegios oficiales de farmacéuticos para la realización de prácticas por los alumnos. Listado de alumnos de Prácticas.

Documentación generada para trámite de cesión de espacios.

Contrato con empresas de reciclaje de tonner y papel.

Se impulsa bastante los programas de movilidad de estudiantes entre facultades de farmacia.

**PUNTOS FUERTES:**

La Facultad tiene formalizados convenios de Colaboración con los Colegios oficiales de farmacéuticos con fines formativos.

Para fomentar las relaciones entre las dos facultades, el equipo directivo organizó un viaje a la Facultad de Farmacia de Granada, al que también acudió el pas de la Facultad, profesores y alumnos.

Se impulsa bastante los programas de movilidad de estudiantes entre facultades de farmacia.

**AREA DE MEJORA:**

Desarrollar un acuerdo de colaboración con otros Centros.

Potenciar acciones de mejora con el Servicio de Mantenimiento (proveedores).

**Subcriterio: 4b. (RECURSOS)**

**Gestión de los recursos económicos y financieros**

4.2 ¿Se ha definido e implantado una estrategia económico-financiera, alineada con la Estrategia/Plan Operativo de la Unidad Organizativa y traducida en un Presupuesto Anual? ¿Contempla dicha estrategia tanto las inversiones previstas, como los recursos necesarios para la financiación de las actividades de la Unidad Organizativa? ¿Contempla una adecuada gestión del riesgo financiero, gestión de cobros (cuando proceda), etc.?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 4, 24, 27 Y 28**

**Puntuación EFQM: 15**

El Plan Organizativo contempla la mejora en infraestructura y la optimización de los recursos.

Se han realizado inversiones para el Equipamiento de Aula de Juntas informatizada y Sala de Estudios.

Por parte del personal de Secretaría se gestiona el cobro de las cartas de pago de la matrícula, con un control sobre los impagados. Listado de anulaciones de matrícula por impago.

La Unidad se preocupa de generar ingresos, mediante la cesión de espacios. Facturas por cesión de espacios.

**PUNTOS FUERTES:**

Equipamiento para Aula informatizada y Sala de Estudios.

Por parte del personal de Secretaría se gestiona el cobro de las cartas de pago de la matrícula, con un control sobre los impagados. Listado de anulaciones de matrícula por impago.

**AREA DE MEJORA:**

Crear una dinámica de revisión periódica del Presupuesto de Centro.

Documentar el proceso de control de impagados de matrícula.

**Subcriterio: 4c. (BIENES MATERIALES)**

**Gestión de los edificios, equipos y materiales**

4.3 ¿Se asegura la Unidad Organizativa del adecuado funcionamiento, conservación y seguridad de sus edificios e instalaciones? ¿Se optimizan recursos, inventarios y se reducen consumos de suministros y energías (principalmente, los no renovables)? ¿Se cuidan adecuadamente los aspectos medioambientales y de reciclado de residuos?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 6, 8, 15, 21, 22,30 Y 48**

**Puntuación EFQM: 15**

Uno de los objetivos de la Unidad es la reducción de consumo de papel, que queda reflejado en el Pacto por Objetivos.

Existen en el Centro contenedores y puntos de recogida para el reciclaje de papel, tonner y pilas.

La Facultad se preocupa del adecuado funcionamiento, conservación y seguridad de sus instalaciones, tramitando los partes promus para su actuación.

Existe el libro de registro de residuos.

Se ha informatizado el Libro de Inventario para un mejor control de los bienes inventariables.

Instalaciones de cuartos de residuos.

**PUNTOS FUERTES:**

Recientemente se ha equipado la Sala de Juntas, las aulas y el distribuidor de 2ª planta.

El personal de la Facultad está concienciado en la cultura de la reutilización y ahorro del papel.

Contactos que se realizan con la Unidad de Medio Ambiente de la Universidad.

En la Facultad reutilizamos los ordenadores que se van renovando.

**AREA DE MEJORA:**

Realizar un plan de conservación y mantenimiento preventivo del edificio y sus instalaciones.

**Subcriterio: 4d. (I + D)**  
**Gestión de la tecnología**

4.4 ¿Identifica la Unidad Organizativa las tecnologías e instalaciones más adecuadas para cubrir sus necesidades y las de sus clientes? ¿Gestiona adecuadamente las tecnologías existentes y se preocupa de su actualización y renovación?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 16, 27 y 31**

**Puntuación EFQM: 30**

Documentos contables donde se reflejan las inversiones en aulas de informática y en nueva sala de juntas informatizada.

Inversiones efectuadas en pantallas electrónicas.

Inversiones efectuadas en cañones de video y videoproyectores.

**PUNTOS FUERTES:**

La Facultad de farmacia renueva cíclicamente los equipos informáticos.

**AREA DE MEJORA:**

Diseñar un sistema de reposiciones en cuanto a la dotación de nuevas tecnologías.

Identificar nuevas tecnologías que sean rentables (por ejemplo control del aulas desde Conserjería e instalación de equipo para Videoconferencias).

**Subcriterio: 4e. (BIENES INMATERIALES)**  
**Gestión de la información y el conocimiento**

4.5 ¿Recoge y gestiona adecuadamente la Unidad Organizativa toda la información pertinente para el cumplimiento de sus fines? ¿Facilita a sus Grupos de Interés el acceso a las informaciones que son de su interés? ¿Protege adecuadamente la información sensible, tanto para la gestión como para las personas?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 2, 16 y 32**

**Puntuación EFQM: 35**

La página web de la Facultad de Farmacia facilita el acceso a la información que es de interés: por ejemplo, entre otras, da información sobre: los programas de las asignaturas, enlace al expediente académico, acuerdos de Junta de Facultad, horarios de clases y calendario de exámenes, etc.

La Guía de la Facultad editada por la unidad presenta también información útil a los grupos de interés.

Las pantallas electrónicas informan de novedades y comunican eventos de actualidad.

**PUNTOS FUERTES:**

Existe un procedimiento para solicitar y difundir información en la página web de la Facultad.

Existen Servicios institucionales usados para el almacenamiento y la protección de la información y alojamientos habilitados.

**AREA DE MEJORA:**

Medir la eficacia del sistema de información y asegurarse que es la adecuada y está actualizada.



## CRITERIO 5: PROCESOS

Definición: *Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

### Ejemplos de Excelencia:

- Definición clara de cuáles son los procesos críticos.
- Sistema de calidad estructurado de acuerdo con norma ISO 9000 o similares.
- Enfoque sobre los tiempos de respuesta.
- Enfoque cuantitativo frente a cualitativo. Utilización de datos enfocados a la implantación de acciones de mejora.
- Establecimiento de objetivos ambiciosos.
- Medidas internas y externas correlacionables entre sí.
- Interrelación con proveedores.
- Integración tanto de las acciones preventivas como de las correctoras en la operativa diaria.
- Diseño de productos y servicios dirigido desde las necesidades y expectativas de los clientes.
- Producción y distribución eficaces de productos y servicios.
- Gestión eficaz de las relaciones con clientes.

**Subcriterio: 5a**

***Diseño y gestión sistemática de los procesos***

5.1 ¿La Unidad organizativa o la Universidad dispone y aplica una metodología de procesos orientada a la identificación, diseño y documentación de sus Procesos clave, que son aquéllos considerados imprescindibles para desplegar y desarrollar la Estrategia y Plan Operativo? ¿Dicha metodología de procesos se corresponde con alguna estandarización del tipo ISO 9000 propia de la Universidad o similar?

5.2 ¿Disponen los Procesos, y en especial los denominados Clave, de unos sistemas de medición o indicadores, que permitan establecer sus objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos? ¿Se han identificado aquellas áreas de los procesos que son comunes con otras unidades y a agentes externos a éste (proveedores, administración, etc.)?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 23**

**Puntuación EFQM: 30 + 15**

Memoria justificativa del II tramo del cumplimiento del compromiso asumido con motivo del complemento de productividad. Dentro del contenido del documento citado aparece todo lo relacionado con la identificación (mapa de procesos), con el diseño (flujogramas), documentación (fichas) y los indicadores definidos.

**PUNTOS FUERTES:**

Antes de la cultura de la calidad, ya estaban documentados algunos procesos, y se aplicaban acciones para mejorar los resultados.

Aunque no se mide de forma sistemática, se cuentan con datos que han ayudado a que se produzcan mejoras puntuales (libro de registro informatizado, estadísticas de alumnos, diseño de formularios, etc.)

**AREA DE MEJORA:**

Revisión de los procesos y medir su eficiencia.

Actualizar el mapa de procesos.

Identificar aquellas áreas de los procesos que son comunes con otras unidades y con agentes externos (proveedores, servicios del Rectorado...).

**Subcriterio: 5b (MEJORA E INNOVACIÓN DE PROCESOS)**

*Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a cliente y otros grupos de interés, generando mayor valor*

5.3 ¿Se revisa regularmente la eficiencia de los Procesos y se modifican apropiadamente en función de dichas revisiones, así como en función de las informaciones procedentes de sugerencias de mejora, actividades de aprendizaje, propuestas de innovación, etc.? La implantación de los cambios en los Procesos, ¿se realiza mediante un análisis previo (piloto) y una adecuada comunicación/formación a todos los implicados?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 36, 47 y 48**

**Puntuación EFQM: 20**

Se recogen las sugerencias de innovación y mejora de los empleados. Por ejemplo: Diseño del impreso Documentos para matrícula. Ídem para solicitud del Título.

Impreso requerimiento de documentos que faltan para la matrícula.

Proceso de expedición duplicado de Título.

Normas del Animalario.

Se implantan cambios innovadores en algunos procesos, como por ejemplo: Informatizar el Libro de Registro de documentos. Informatizar el libro de Inventario.

**PUNTOS FUERTES:**

La mayoría de las acciones de mejora han surgido de las sugerencias de los empleados y captación por experiencia de las expectativas de los alumnos.

**AREA DE MEJORA:**

Medir desviaciones entre los objetivos y los resultados y desarrollar acciones correctoras.

Incentivar la implicación del personal de Administración y Servicios.

Comunicar los cambios que se implanten a todos los implicados.

Recabar información sobre qué aspectos aprecian más los usuarios.

**Subcriterio: 5c (PRODUCTOS Y SERVICIOS)**

*Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes*

5.4 ¿Se recogen informaciones procedentes de estudios de mercado y competencia, necesidades y expectativas de clientes, sugerencias innovadoras y creativas..., y se tienen en cuenta a la hora de definir los nuevos Productos, Servicios y actividades de la Unidad organizativa?

5.5 ¿Se investigan las necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción de los clientes con los Productos y Servicios, y se utiliza dicha información para la modificación y mejora de los mismos?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 2, 4, 10, 11, 14, 15 37 y 38**

**Puntuación EFQM: 25**

En Febrero de 2008 realizamos encuestas de satisfacción a los grupos de interés:

Alumnos, Pas y P.D.I.

Como consecuencia de haber detectado la necesidad de coordinar la realización de las prácticas de laboratorios entre los diversos departamentos y periodos, surgió la implantación del programa informático de inscripción en grupos de prácticas.

Enlace en la página web a la página web de prácticas tuteladas

Buzón de quejas y sugerencias.

En el Plan Organizativo se incluyeron propuestas de mejora tras el análisis de las encuestas.

Participación de los alumnos, equipo directivo y PAS, en el Salón del Estudiante donde se valora las inquietudes de los futuros alumnos.

Participación en conferencias, y otros eventos por parte del equipo directivo para promocionar la Facultad.

Es objetivo de la Facultad de Farmacia mejorar el servicio que se presta a los alumnos y PDI, orientada a la satisfacción de los usuarios.

**PUNTOS FUERTES:**

Existen canales para la recogida de información de los clientes a través del buzón de quejas y sugerencias tanto físico, como virtual, así como a través de las encuestas.

Se cuenta con un análisis previo de la información, recogida a partir de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios, para diseñar el Plan

organizativo.

**AREA DE MEJORA:**

Sistematizar la recogida de información sobre las necesidades, expectativas, satisfacción, quejas y sugerencias de los usuarios del Centro.

**Subcriterio: 5d (PRODUCTOS Y SERVICIOS)**

**Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios**

5.6 ¿Se asegura la Unidad organizativa de que las características y prestaciones de los Productos y Servicios que proporciona a sus clientes responden a las especificaciones de su diseño? ¿Comunica veraz y adecuadamente la Unidad organizativa las condiciones de prestación de sus Productos y Servicios a sus potenciales clientes? ¿Establece niveles de compromiso y es consecuente con los mismos?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 2, 32 y 33**

**Puntuación EFQM: 25**

La Unidad edita cada curso académico la Guía de la Facultad, donde, entre otros temas, se ofrece información sobre los servicios que presta.

Página Web de la Facultad.

Documentación generada en el transcurso de la elaboración de la Carta de Servicios.

**PUNTOS FUERTES:**

Estamos comprometidos a elaborar la Carta de Servicios.

Compromiso y obligación de cumplir con procedimientos formalizados, estandarizados y centralizados dentro de la gestión propia del centro: cartas de pago de matrícula, expedición de títulos, gestión económica de tramitación de facturas, reglamento de funcionamiento de la instalación radiactiva, etc.

**AREA DE MEJORA:**

Elaborar la Carta de Servicios y cumplir con los compromisos que se establezcan.

**Subcriterio: 5e (ENFOQUE A CLIENTES)**

**Gestión y mejora de las relaciones con los clientes**

5.7 ¿Desarrolla la Unidad organizativa actividades encaminadas a identificar necesidades y expectativas de sus clientes? ¿Dispone la Unidad organizativa de cauces de comunicación para la recepción de quejas y reclamaciones de sus clientes? ¿Tramita las mismas de forma sistemática y utiliza dicha información para la mejora permanente de sus servicios?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 4, 10, 11 y 15**

**Puntuación EFQM: 25**

La Facultad de Farmacia dispone de un Buzón de quejas y sugerencias, tanto físico como en Internet.

En Febrero de 2008 realizamos encuestas de satisfacción a los grupos de interés: Alumnos, Pas y P.D.I.

Es objetivo de la Facultad de Farmacia mejorar el servicio que se presta a los alumnos y PDI, orientada a la satisfacción de los usuarios.

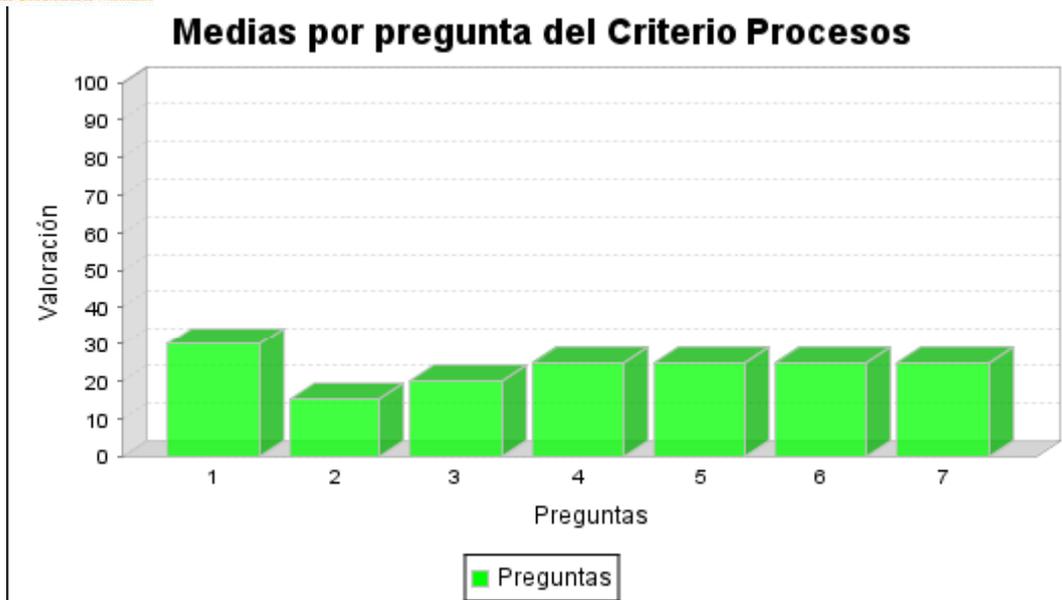
La Unidad redactó el plan Organizativo incluyendo objetivos encaminados a mejorar las relaciones con los usuarios.

**PUNTOS FUERTES:**

Cultura consolidada en la gestión del buzón de quejas y sugerencias.

**AREA DE MEJORA:**

Ampliar el número de actividades que tenemos encaminadas a identificar necesidades y expectativas de los usuarios.



## CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES.

**Qué logros están obteniendo los Servicios de la Universidad en relación con sus clientes externos: alumnos, familiares de alumnos, profesores, empresas, gobierno de la comunidad autónoma, antiguos alumnos...**

Definición: *Los Servicios de Universidad Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes. El criterio está centrado en la disponibilidad de datos directos de clientes (encuestas) y datos medidos internamente que permiten hacer un diagnóstico del nivel de satisfacción del cliente.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

*En este criterio no se considera suficiente la disponibilidad de la información indicada sino que se tendrá también en cuenta su tendencia, evolución respecto de los objetivos internos marcados y respecto a los valores medios de los servicios en universidades y de los mejores valores tanto del sector como fuera del mismo. Se tendrá también en cuenta el número de años al que están referidos los datos.*

Ejemplos de excelencia:

- Sistema de medida de nivel de satisfacción de los clientes que recogen información sobre todos los parámetros de calidad importantes para ellos.
- Uso de todos los canales de información (encuestas, reclamaciones, bajas de clientes, empleados, seguimiento de productos/servicios, etc.)
- Comparación de los resultados con los de los mejores del sector.
- Sondeo de opinión de posibles clientes.
- Evaluación de todos los segmentos de mercado importantes.

**Subcriterio: 6a (OPINIÓN DE CLIENTES)**

**Medidas de percepción**

- 6.1 ¿Identifica la Universidad cuáles son los aspectos más significativos y que más aprecian sus clientes? ¿El método que se utiliza para identificar dichos aspectos es fiable, se revisa de forma periódica y permite segmentar los resultados en función de los diferentes grupos de clientes?
- 6.2 ¿Obtiene periódicamente los Servicios de la Universidad información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de clientes respecto a dichos aspectos más significativos, así como de los servicios recibidos, y el nivel de satisfacción global?
- 6.3 Sobre los indicadores del grado de satisfacción de clientes, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 6.4 ¿Se comparan los índices de satisfacción de clientes con los de los Servicios en otras Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Universidad?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 4, 5, 10, 11, 34 y 35**

**Puntuación EFQM: 20 - 20 - 20 - 15**

Hemos realizado las encuestas segmentadas por los diferentes grupos de interés (estudiantes, PAS y PDI).

Tras el análisis de los resultados de las encuestas, se marcaron objetivos que constan en el Plan Organizativo.

Existen canales para la recogida de información de los usuarios a través del buzón de quejas y sugerencias, tanto físico como vía web.

Libro Blanco y Anuario estadístico de la U.S., donde existen datos comparativos.

Fichas de Indicadores reflejadas en la Memoria tramo II: algunos procesos tienen como Indicador la encuesta de satisfacción de los usuarios: Prácticas tuteladas y Animalario.

**PUNTOS FUERTES:**

Tanto el equipo directivo, como el personal de las distintas áreas del centro (Secretaría, Aula de Informática, Administración, etc.) son accesibles y receptivos a las sugerencias de los usuarios.

Se cuenta con información de los aspectos más significativos como consecuencia de las primeras experiencias en los procesos de encuestación.

Algunos procesos tienen como Indicador la encuesta de satisfacción de los usuarios: Prácticas tuteladas y Animalario.

Indicadores de los procesos miden indirectamente el grado de satisfacción como disminución de plazos, (por ejemplo plazo de expedición de Título)

El contacto directo del personal de Conserjería, Secretaría, Laboratorios, Aula de informática, etc. con los alumnos, profesores y sociedad en general, permite conocer y tener en cuenta las expectativas de los usuarios.

Somos una de las facultades de Farmacia de España que mantiene o aumenta el número de alumnos.

La Facultad de Farmacia es una de las pocas facultades del área de la Universidad de Sevilla, que mantiene o aumenta el número de alumnos, tanto total como de nuevo ingreso.

#### AREA DE MEJORA:

Realizar encuestas sistemáticamente para observar la tendencia de los resultados. Incluyendo en las mismas una pregunta concreta sobre “qué aspectos aprecian más los usuarios”.

Analizar la información recogida de las encuestas a los usuarios, con objeto de identificar aquellos aspectos más significativos, actuando en consecuencia.

Diseñar un procedimiento para el Tratamiento de quejas, sugerencias, comunicaciones y felicitaciones.

Diseñar un Cuadro de Mando integral donde se organice y sistematice el tratamiento de datos para controlar y valorar de forma exhaustiva el cumplimiento de los objetivos fijados, a través de los resultados obtenidos en los indicadores.

Utilizar dicha información como valores de referencia para marcar objetivos.

**Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS)**

**Indicadores de rendimiento**

- 6.5 Teniendo en cuenta cuáles son los aspectos más valorados por los clientes, ¿ha identificado la Universidad con qué procesos están relacionados y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?
- 6.6 Sobre los indicadores de dichos procesos, que inciden directamente en la satisfacción de los clientes, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 6.7 ¿Se comparan los resultados de dichos indicadores con los de otras Universidades o el propio sector? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a los Servicios de la Universidad?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 2, 5, 9, 15, 20, 23 y 32**

**Puntuación EFQM: 20 - 20 - 10**

Uno de los aspectos más valorados por los alumnos y profesorado es disponer del horario de clases y del calendario de exámenes. La Facultad publica la Guía con esta información al menos dos meses antes del comienzo de las clases. A través de correos electrónicos y de reuniones se ha informado al PAS para que conozca los Procesos, Indicadores y objetivos.

El Mapa de procesos, la tabla de indicadores, etc. figuran en la Memoria presentada para el tramo II, que está también publicada en la pág. Web de la facultad.

Se ha elaborado la tabla con los Indicadores de los procesos y de los objetivos de la Unidad.

**PUNTOS FUERTES:**

La Guía de la Facultad publicada antes del comienzo de clases, con los horarios y calendario de exámenes es uno de los aspectos más valorados con la satisfacción de los estudiantes y profesores.

Otro de los aspectos más valorados por el PAS es el estar informados sobre las actuaciones llevadas a cabo en el grupo de mejora.

Al elaborar las fichas de algunos procesos se tuvieron en cuenta los resultados anteriores para mejorarlos.

Somos de las pocas facultades de Farmacia de España que mantiene o aumenta el número de alumnos. Libro Blanco (para comparar con otras Facultades de Farmacia). (34)

La Facultad de Farmacia es una de las pocas facultades del área de la Universidad de Sevilla, que mantiene o aumenta el número de alumnos, tanto total como de nuevo ingreso. (Ver Anuario Estadístico de la U.S.) (35)

**AREA DE MEJORA:**

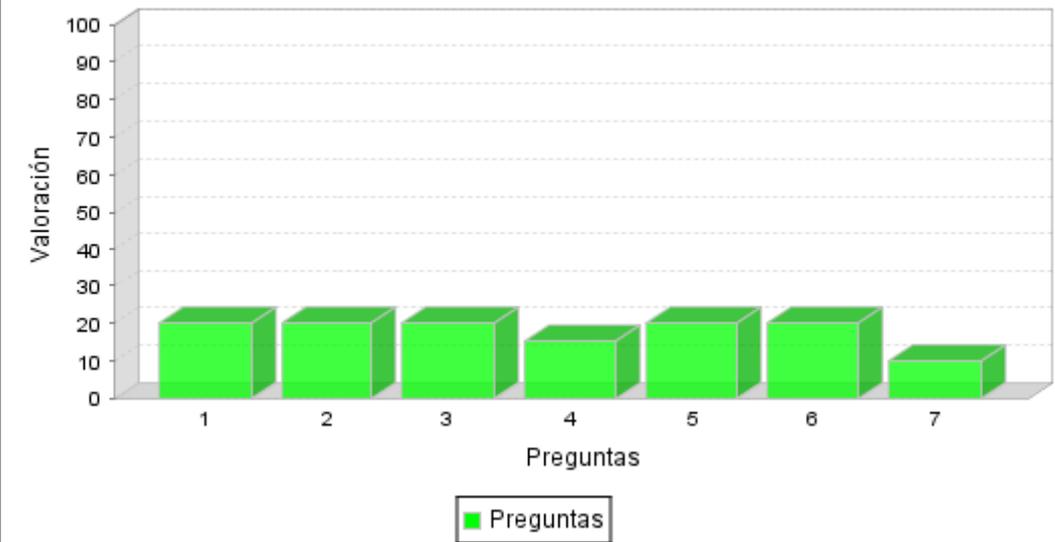
Motivar al PAS de la Facultad para que se implique en los procesos y conozca la importancia de los indicadores de satisfacción.

Seguir ampliando el conocimiento en los aspectos más valorados por los usuarios, su relación con los procesos e indicadores.

Analizar sistemáticamente los resultados de los Indicadores de satisfacción de los usuarios, para averiguar causas y establecer acciones de mejora adecuadas.

Establecer un sistema de medición (cuadro de mandos) donde los indicadores vayan en consonancia con lo establecido en líneas generales en el ámbito de las Facultades de Farmacia españolas.

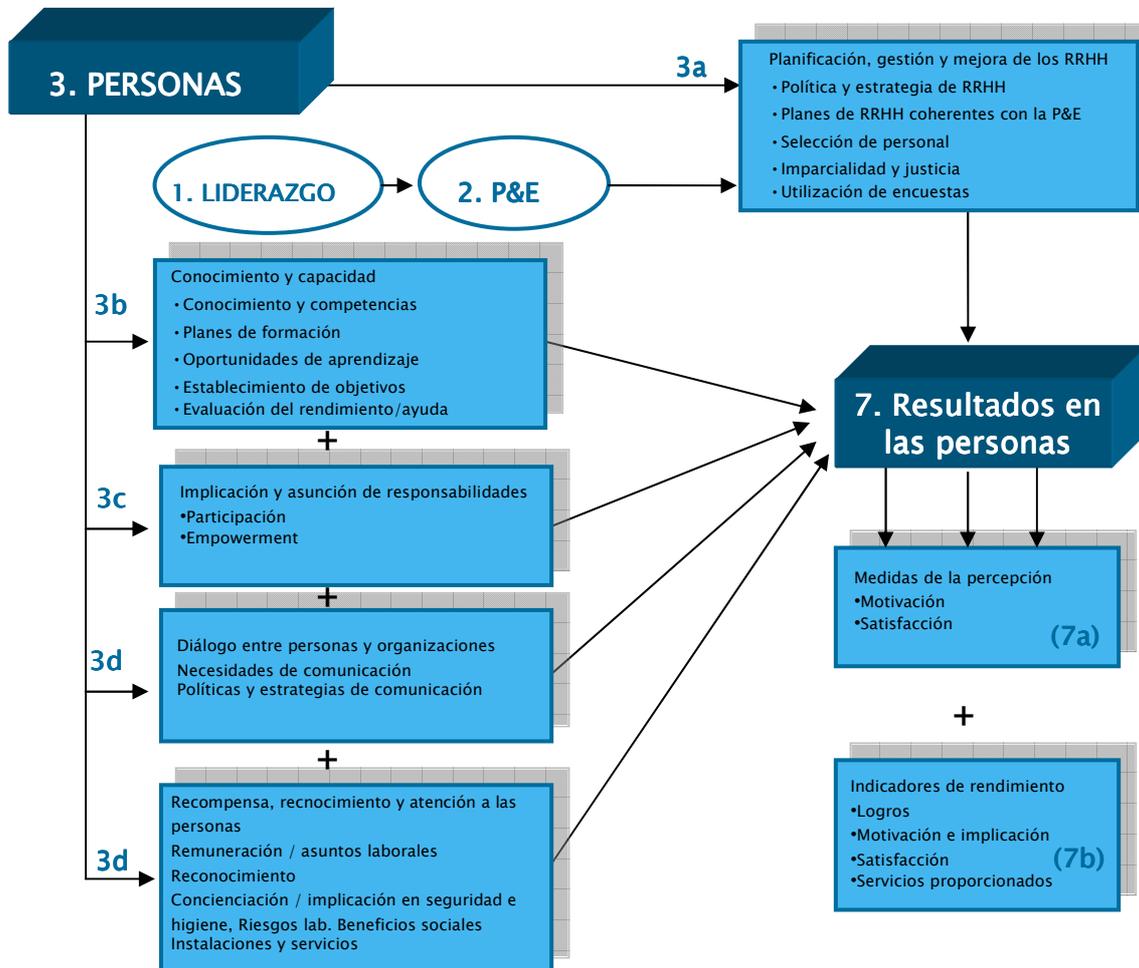
### Medias por pregunta del Criterio Resultados en los clientes



## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

**Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en relación con las personas que la integran.**

Definición: *Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

### Ejemplos de excelencia:

- Medición de percepción y estudios que son relevantes para los empleados.
- Satisfacción que procede ante todo del trato equitativo.
- Resultados comparados con los de las organizaciones líderes.
- Comparaciones entre y dentro de las Universidades.
- Uso de predicciones, medidas principales y de influencia así como estudios de percepción directos.

**Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)**

**Medidas de percepción (Percepciones subjetivas, lo que el empleado siente):**

- 7.1 ¿Obtiene periódicamente la Unidad Organizativa información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de empleados respecto a aquellos aspectos que les son más significativos, así como del nivel de satisfacción global?
- 7.2 Sobre los indicadores del grado de satisfacción de los empleados, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 7.3 ¿Se comparan los índices de satisfacción de los empleados con los de otras Unidades o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 11, 39 y 47**

**Puntuación EFQM: 10-5-10**

Las encuestas están realizadas por la Dirección de recursos humanos.

En nuestra Facultad, hasta ahora, la información de los diferentes grupos de empleados se obtiene a través del “buzón de quejas y sugerencias”.

También existen escritos dirigidos directamente al Sr. Decano, donde los diferentes grupos de interés expresan su descontento o sus felicitaciones.

En estas cuestiones, dado que el control de la recogida de información no depende del Centro, poco más se puede aportar aparte de los comentarios que aparecen expuestos.

**PUNTOS FUERTES:**

Tanto el Sr. Decano como su equipo de gobierno y la Administradora son accesibles y receptivos a las quejas y sugerencias de los empleados.

Pocas solicitudes de traslado del PAS a otras Unidades, se puede considerar como un punto fuerte y una evidencia del grado de satisfacción.

**AREA DE MEJORA:**

Establecer un sistema de recogida de información sobre el grado de satisfacción de los empleados para contar con esos datos de forma periódica, poder valorarlos y actuar en consecuencia.

Análisis de los resultados de la Encuesta realizada por la dirección de recursos humanos y comparar si es posible los índices de satisfacción con los de otros Centros.

**Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)**

*Indicadores de rendimiento (Indicadores objetivos indirectos, tales como índices de absentismo, formación impartida, etc.)*

7.4¿Ha identificado la Unidad Organizativa con qué procesos están relacionados los índices de satisfacción de los empleados, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?

7.5Sobre los indicadores de dichos procesos, que inciden directamente en la satisfacción de los empleados, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

7.6¿Se comparan los resultados de dichos indicadores con los de otras unidades de la propia Universidad y/o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación situamos a la Unidad Organizativa?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

Evidencias: 11, 39 y 47

Puntuación EFQM: 5

En estas cuestiones, dado que el control de la recogida de información no depende del Centro, poco más se puede aportar aparte de los comentarios que aparecen expuestos.

Las medidas de los indicadores se encuentran en poder de la dirección de recursos humanos.

**PUNTOS FUERTES:**

Poco absentismo y puntualidad, en general, del PAS de la Facultad.

Los empleados conocen la normativa y consecuencias del Complemento de homologación.

Los empleados conocen las instrucciones sobre los permisos de jornadas y licencias.

La Unidad organizativa se preocupa de obtener estos datos, solicitándolos a Recursos Humanos.

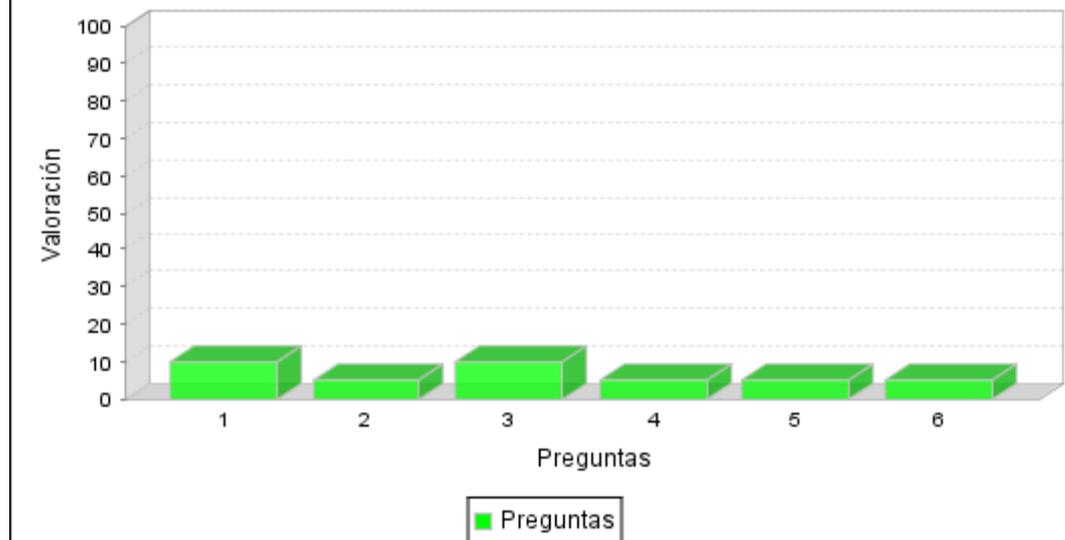
**AREA DE MEJORA:**

Desplegar iniciativas propias del Centro para la recogida de información acerca del grado de satisfacción de los empleados con objeto de valorar los resultados y averiguar con qué procesos están relacionados. Actuar en consecuencia.

Desplegar iniciativas propias del Centro para la recogida de información

acerca del grado de satisfacción de los empleados con objeto de valorar los resultados y poder compararlos con otras unidades y/o universidades.

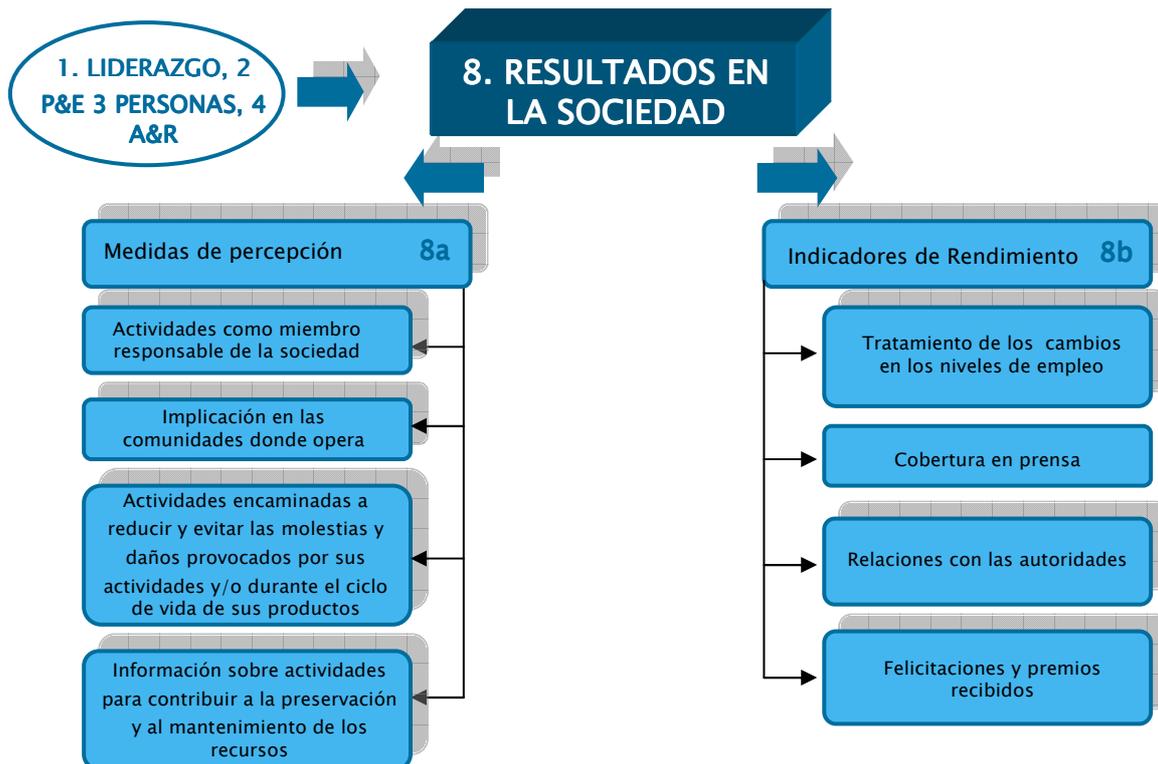
### Medias por pregunta del Criterio Resultados en las personas



## CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

**Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en la sociedad, a nivel local, nacional e internacional (según resulte pertinente).**

Definición: *Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad. La Universidad tiene definida una Visión del lugar que desearía ocupar en la sociedad y de las implicaciones que esto conlleva.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

*La Unidad Organizativa es consciente de la imagen que desea transmitir y conseguir. La Unidad Organizativa, conoce, comprende y tiene en cuenta todos los medios con los que cuenta para satisfacer las expectativas de la sociedad. ¿Qué resultados está consiguiendo la Unidad Organizativa en lo que se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general, incluyendo tanto opiniones acerca de la Unidad Organizativa hacia la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación global de recursos naturales, como las propias mediciones de la Unidad Organizativa?. Engloba también las relaciones con los organismos e instituciones cuya opinión o actuación pueda afectar a la Unidad Organizativa*

Ejemplos de excelencia:

- Uso de medidas que nos indican directa e indirectamente la percepción que tiene la comunidad de la Unidad Organizativa.
- Comparación de los resultados con respecto a otras Unidades Organizativas tanto de la propia Universidad, como de otras Universidades consideradas líderes por la comunidad.
- Soporte importante por parte de la comunidad.
- Acuerdos de cooperación con organizaciones de la comunidad.
- Prácticas destacadas en el cumplimiento de la legalidad vigente.

- Prácticas destacadas encaminadas a favorecer la economía del entorno.
- Prácticas destacadas orientadas a promover la I+D en el entorno.
- Involucración y compromiso con la sociedad.
- Prácticas destacadas dirigidas al fomento de la comunicación y de la imagen positiva de las universidades ante la sociedad.
- Prácticas destacadas en lo referente a preservación de los recursos naturales.

**Subcriterio: 8a (OPINIÓN DE LA SOCIEDAD)**

**Medidas de percepción**

8.1¿Identifica y mide la Unidad Organizativa el nivel de percepción que tiene la Sociedad respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social en su esfera de influencia? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

Evidencias: 34, 37, 40, 41, 42 y 43

**Puntuación EFQM: 15**

La Facultad tiene firmados Acuerdos y Convenios con los Colegios oficiales de Farmacéuticos (C.O.F.).

Acuerdos de cooperación con el Centro farmacéutico CECOFAR, para la realización de visitas, prácticas académicas, convocatoria del Premio Cecofar, etc.

Impulso a las actividades del voluntariado: Actividades de Cooperación y Solidaridad como asignaturas de libre configuración curricular.

Gran esfuerzo en la organización del Salón del Estudiante 2007 y 2008 obteniendo un alto grado de participación y publicidad en la prensa local y otros medios de comunicación.

Impacto en el empleo (ver Libro Blanco).

Los estudiantes de la Facultad de Farmacia tienen un alto índice de participación y rendimiento en Actividades deportivas.

**PUNTOS FUERTES:**

La Facultad muestra un gran impulso a actividades de voluntariado como por ejemplo jornadas de donación de sangre, farmacéuticos sin fronteras, actividades organizadas por la ONG del profesor Jesús Sánchez Burzón, etc.

**AREA DE MEJORA:**

Diseñar mecanismos que nos permitan conocer el nivel de percepción que tiene la Sociedad respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social (imagen externa, repercusiones en el empleo, relaciones con las autoridades, medio ambiente, etc.).

Aumentar nuestra interacción con determinados sectores sanitarios: hospitales, farmacéuticos de hospital, farmacéuticos de atención primaria, inspectores farmacéuticos y farmacéuticos implicados en la Gestión sanitarias (Junta de Andalucía).

**Subcriterio: 8b (MEDICIONES OBJETIVAS)**

*Indicadores de rendimiento (Impacto sobre el nivel de empleo, contribuciones económicas o de otros tipo a actividades sociales, etc.)*

- 8.2¿Ha identificado la Unidad Organizativa con qué procesos están relacionados los índices de percepción social, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia? ¿Se marcan objetivos sobre dichos indicadores y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 8.3¿Se comparan los índices de percepción social de la Unidad Organizativa con los de otras Unidades de la propia Universidad o con Unidades Organizativas similares y de Universidades líderes? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias:** 9, 8,16, 30, 44 y 45

**Puntuación EFQM:** 10

La Facultad se preocupa por la accesibilidad en sus instalaciones y actúa adaptando aulas para acceso a personas con discapacidad.

La Unidad se preocupa en actividades medioambientales, Documentos de solicitud de aparcamiento bicicletas.

Mensajes sobre seguridad e higiene y ahorro en el consumo de papel, tanto por correo electrónico, como alusiones en las pantallas informativas.

Contenedores de reciclado de papel, pilas, etc.

El ahorro en el consumo de papel es un objetivo al que se compromete el Centro que figura en el Pacto por Objetivos

**PUNTOS FUERTES:**

Adaptación de instalaciones y acceso: 2 ó 3 aulas cada año. Incluso para la Sala de Juntas ya se ha previsto.

Fue iniciativa del Centro el solicitar al Ayuntamiento un paso de peatones y aparcamiento para minusválidos, cerca de la Facultad.

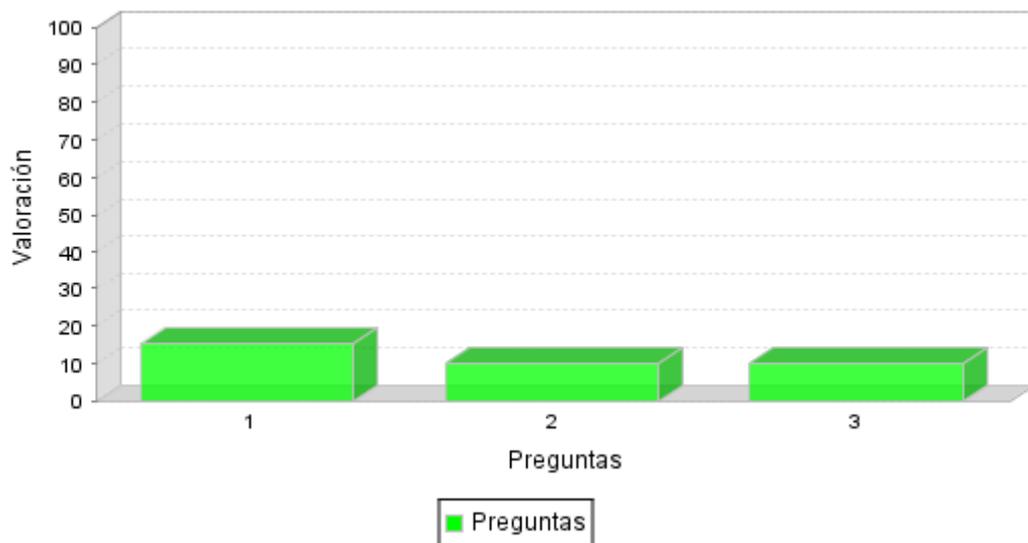
**AREA DE MEJORA:**

Identificar con qué proceso están relacionados el impacto que nuestra organización ejerce sobre la sociedad, para controlar y valorar la mejora en esos resultados.

Diseñar mecanismos que nos permitan conocer los índices de empleo de los alumnos egresados.

Encuestar a aquellos sectores que no tienen relación directa con nuestra Facultad, para implementar el conocimiento que tenemos de la percepción social acerca de nuestra facultad.

**Medias por pregunta del Criterio Resultados en la sociedad**



## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

### **Qué está alcanzando la Unidad Organizativa con relación al rendimiento planificado.**

Definición: *Las Unidades Organizativas Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. Las mediciones pueden ser tanto económicas como de cualquier otro tipo, como por ejemplo los que se establezcan en los indicadores de los procesos críticos de la Unidad Organizativa, resultados académicos, número de publicaciones, resultados de investigación, etc.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

#### Ejemplos de excelencia:

- Mejora clara y continuada en los resultados alcanzados y servicios ofrecidos por la Unidad Organizativa.
- Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos críticos.
- Mejora significativa de los principales ratios económicos.
- Mejoras en la calidad de los productos/servicios ofrecidos por los proveedores.
- Los resultados son siempre comparados con los de las unidades organizativas excelentes.
- La Unidad Organizativa cumple consistentemente los objetivos planificados.

**Subcriterio: 9ª (RESULTADOS)**

**Resultados Clave del Rendimiento de la Organización**

- 9.1¿Define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática sus Resultados Clave, y especialmente los económico-financieros?
- 9.2¿Los objetivos son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva? Si alguno de los Resultados Clave no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 9.3¿Se comparan los Resultados Clave con los de otras unidades organizativas o universidades? Respecto a dichos indicadores de Resultados Clave, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 5, 23 y 30**

**Puntuación EFQM: 10**

Mapa de Procesos, Fichas de procesos claves, Diagrama de flujo de los procesos claves y Fichas de los indicadores, están recogidos en la Memoria presentada para solicitud tramo II.

La Facultad tiene algunos objetivos definidos en el Pacto por Objetivos, tramo III.

**PUNTOS FUERTES:**

Se ha implantado recientemente la dinámica de la medición y se está llevando a cabo la recogida de los primeros datos.

**AREA DE MEJORA:**

Implantar el sistema de medición (cuadro de indicadores) con objeto de mejorarlo continuamente.

**Subcriterio: 9b (INDICADORES)**

**Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización**

- 9.4 Además de dichos Resultados Clave, ¿define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática otros resultados correspondientes a procesos de soporte, que contribuyen de manera sustancial a la consecución de los anteriores?
- 9.5 Los objetivos de dichos indicadores correspondientes a procesos de soporte, ¿son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva?
- 9.6 Si alguno de los resultados no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 9.7 ¿Se comparan los resultados de los indicadores de procesos de soporte con los de otras Unidades Organizativas o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

**Evidencias: 5, 23,30**

**Puntuación EFQM: 5**

El Mapa de Procesos, Fichas de procesos de apoyo, Diagrama de flujo de los procesos de apoyo y Fichas de los indicadores, se encuentran recogidos en la Memoria presentada para solicitud tramo II.

La Facultad tiene algunos objetivos definidos en el Pacto por Objetivos, tramo III.

**PUNTOS FUERTES:**

Se ha implantado recientemente la dinámica de la medición y se está llevando a cabo la recogida de los primeros datos.

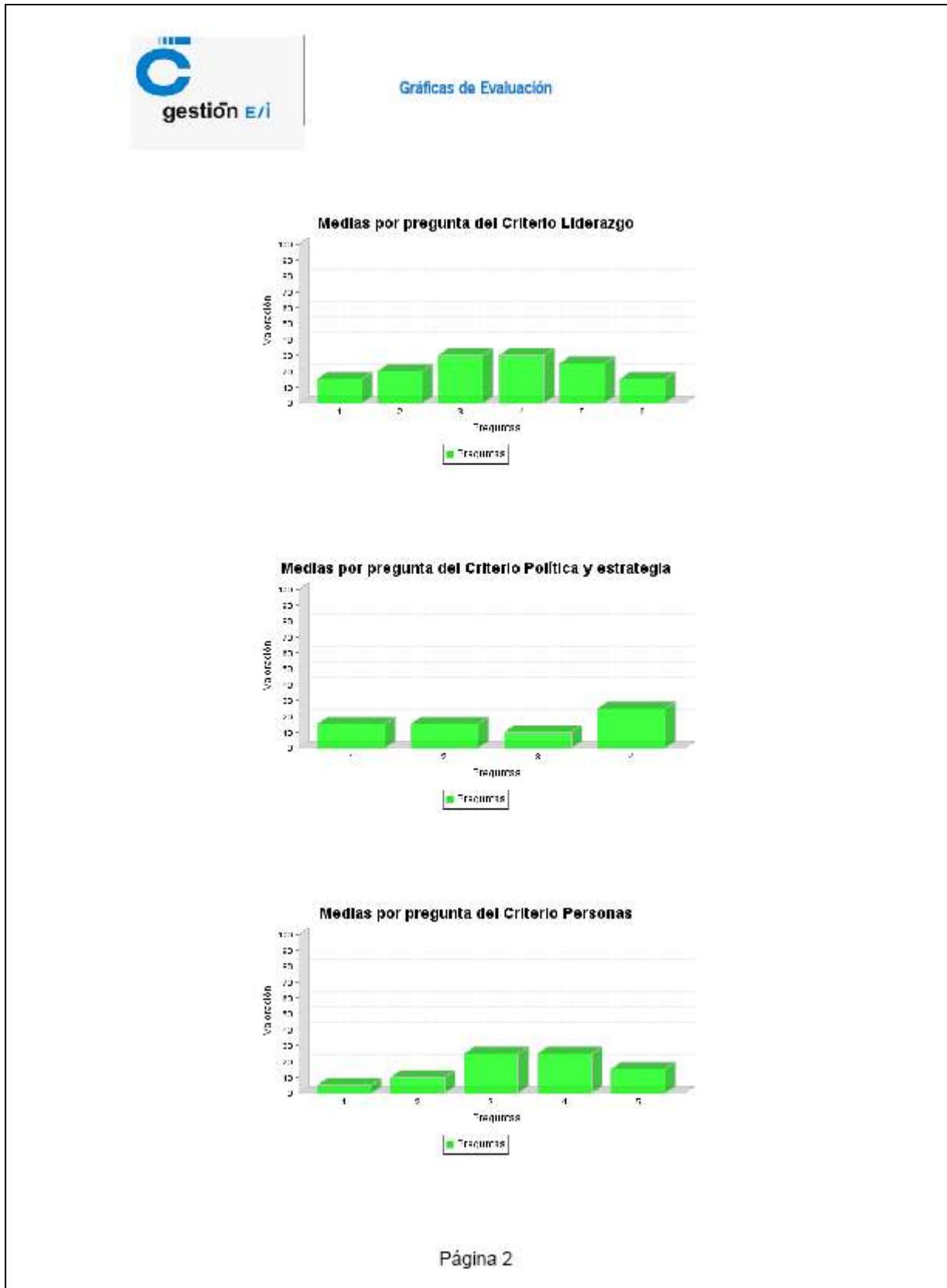
**AREA DE MEJORA:**

Integrar en el cuadro de mandos indicadores pertenecientes a los procesos de apoyo y estratégicos.



### INFORMACIÓN NUMÉRICA Y GRÁFICA SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN

Adjuntar las páginas que aporta la herramienta informática PERFIL-IV. Informe, gráficos y resultados cuestionario





Informe de Autoevaluación

Informe de Evaluación para el proceso Autoevaluación EFQM Farmacia

	Puntuación máxima EFQM	Puntuación EFQM de la Organización
Liderazgo	100.0	22.0
Política y estrategia	80.0	13.0
Personas	90.0	14.0
Alianzas y recursos	90.0	22.0
Procesos	140.0	33.0
Resultados en los clientes	200.0	36.0
Resultados en las personas	90.0	7.0
Resultados en la sociedad	60.0	7.0
Resultados clave	150.0	11.0
Total	1000.0	165.0

**Criterios Agentes Facilitadores:**

Criterio	1	2	3	4	5
Subcriterio	1a 15	2a 15	3a 5	4a 25	5a 22
Subcriterio	1b 20	2b 15	3b 10	4b 15	5b 20
Subcriterio	1c 30	2c 10	3c 25	4c 15	5c 25
Subcriterio	1d 30	2d 25	3d 25	4d 30	5d 25
Subcriterio	1e 15		3e 15	4e 35	5e 25
Σ %subcriterios	110 /5	65 /4	80 /5	120 /5	117 /5
<b>Puntuación criterio</b>	<b>1 22</b>	<b>2 16.25</b>	<b>3 16</b>	<b>4 24</b>	<b>5 23.4</b>

**Criterios Resultado:**

Criterio	6	%	7	%	8	%	9	%
Subcriterio	6a 20	0.75	7a 15	0.75	8a 15	0.25	9a 10	0.50
Subcriterio	6b 15	0.25	7b 5	0.25	8b 10	0.75	9b 5	0.50
			Σ↓		Σ↓		Σ↓	
<b>Puntuación criterio</b>	<b>6 19</b>		<b>7 9</b>		<b>8 11,25</b>		<b>9 8</b>	

**Puntuación final:**

Criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
<b>Puntos por criterio</b>	<b>22</b>	<b>16.25</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>23.40</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	
Factor	x1.0	x0.8	x0.9	x0.9	x1.4	x2.0	x0.9	x0.6	x1.5	
<b>Puntos totales</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>14,4</b>	<b>21.6</b>	<b>32.76</b>	<b>38</b>	<b>8,1</b>	<b>6,6</b>	<b>12</b>	<b>168,46</b>
Puntos EFQM	100	80	90	90	140	200	90	60	150	1.000
Diferencia		67								831,54
Recorrido pendiente										