

ANEXO I: PACTO POR OBJETIVOS

| Unidad | Código |
|----------------------|---------------|
| FACULTAD DE FARMACIA | UN23 |

Detalle los compromisos concretos que esa Unidad adquiere en relación a cada uno de los requisitos del tramo III del CPMCS:

Requisito nº I Opción: *Completar evaluación EFQM con informe externo e informe final*

| | |
|---|--|
| Autoevaluación EFQM¹ | Realizándose actualmente. Fecha prevista fin de autoevaluación: 1ª quincena de noviembre 2008. |
| Memoria de Autoevaluación² | Diciembre 2008. |
| Evaluación EFQM³ | Se pretende su realización durante año 2009. |
| Informe externo de evaluación EFQM⁴ | Pendiente de evaluación. |
| Informe final EFQM⁵ | Pendiente de evaluación. |

¹ Indique la fecha en que la Autoevaluación se ha realizado o se pretende realizar. Exponga la puntuación conseguida en la misma.

² Fecha de la Memoria.

³ Fecha de realización o prevista para ello.

⁴ Fecha prevista para tenerlo.

⁵ Breve síntesis (no más de 5 líneas) sobre lo más relevante de todo el proceso de evaluación.

Requisito nº II: *Elaborar Manual de Procesos de la unidad*

Indique en qué fecha ha alcanzado los siguientes logros o la fecha en que se compromete a tenerlos:

Mapa de procesos gráfico Noviembre de 2007.

Mapa de procesos literal (inventario de todos los procesos identificados en la unidad, relacionados entre sí según los distintos niveles de desagregación (macroprocesos, procesos, subprocesos). Febrero 2008. (ver Actas grupo de mejora de 27/11/2007 y 8/02/2008).

Fichas de cada proceso (información indispensable en toda ficha de proceso: nombre y código del proceso, entradas, salidas, propietario, grupos interesados, indicadores, objetivos y plazo). Febrero 2008.

Flujograma de cada proceso. Febrero de 2008.

Ficha de cada indicador (deberá contener como mínimo la siguiente información: nombre del indicador, magnitud que pretende medir, fórmula de cálculo o fuente del dato, periodicidad, responsable de la medición). Febrero de 2008

Requisito nº III: Elaborar Cartas de Servicios normalizadas de la unidad

Concrete los siguientes datos y las fechas previstas para realización, certificación y revisión.

| Responsable ⁶ | Fecha realización | Fecha de certificación | Fecha evaluación / revisión |
|---|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Javier Escamilla Jiménez participa en el taller de Cartas de Servicios. | En realización: Octubre 2008. | Pendiente.- | Pendiente.- |

Requisito nº IV: Implementar propuestas de mejora surgidas de la evaluación'

| ÁREA MEJORA ⁸ | ACCIONES ⁹ | CRITERIOS AFECTADOS ¹⁰ | RESPONSABLE | FECHA IMPLANTACIÓN | EVALUACIÓN / REVISIÓN ¹¹ |
|---|-----------------------|-----------------------------------|-------------|--------------------|-------------------------------------|
| La Unidad está pendiente de ultimar la evaluación EFQM. Fecha prevista: durante el año 2009. | -- | -- | -- | -- | -- |
| | | | | | |

⁶ Confirme si algún componente de esa unidad participa en el taller de Cartas de Servicios

⁷ Estos compromisos no se podrán redactar hasta que la unidad no haya ultimado su evaluación EFQM.

⁸ Definir sintéticamente el área de mejora detectada en la evaluación EFQM

⁹ Acciones concretas a ejecutar para implantar el área ordenadas cronológicamente

¹⁰ Criterios del modelo EFQM que se van afectados por el área de mejora y que mejorarían con su implantación

¹¹ Método, indicador, control, comprobación que se va a utilizar para confirmar que la acción de mejora ha sido efectivamente implantada

Requisito nº V: Mejorar resultados de procesos clave y de las encuestas de satisfacción

| Procesos clave ¹² | Indicador ¹³ | Medición 1 | Fecha medición ¹⁴ | Medición 2 | Fecha medición | Objetivo ¹⁵ | Fecha objetivo ¹⁶ |
|---|---|-------------------|---------------------------------------|------------|----------------|---------------------------------|--|
| MATRÍCULA DE ALUMNOS DE NUEVO INGRESO - UN23-PMAT-PRI-00 | I1MAT-PRI: % de matrículas con documentación completa. Medición: "Requerimientos de documentación/Núm. alumnos matriculados | 23,80% | Octubre 2008 | | Octubre 2009 | 24% | Octubre 2009 |
| MATRÍCULA DE ALUMNOS DE NUEVO INGRESO - UN23-PMAT-PRI-00 | I2MAT-PRI: Tiempo medio del procedimiento | 10 minutos/alumno | Octubre 2008 | | Octubre 2009 | Disminuir el tiempo medio < 10. | Fin periodo de matrícula 2009 |
| ORGANIZACIÓN DOCENTE - UN23-PPOD-00 | I1POD-CAD: % incidencias en Partes de firmas resueltas | 88% | Febrero 2008. (1er trimestre 2007-08) | | | 90% | Durante el curso académico; última medición en Junio 2009. |
| EXPEDICIÓN DE TÍTULOS - UN23-PTIT-00 | I1TIT: N° de Títulos devueltos por el Rectorado. (Anual) | 5 | Enero 2008 | | Enero 2009 | 3 | Enero 2009 |
| EXPEDICIÓN DE TÍTULOS - UN23-PTIT-00 | I2TIT: % Expedientes de Títulos enviados al Rectorado del total de títulos solicitados. | 98% | Junio 2008 | | | 98% | Junio de cada año académico |
| GESTIÓN ECONÓMICA - UN23-PGEC-00 | I1GEC: Tasa de éxito (% de facturas bien tramitadas) | - | Diciembre 2008 | | | 97% | Fin del año económico 2008. |
| | | | | | | | |
| GESTION DE LABORATORIOS PRÁCTICAS DOCENTES - UN23-PLAB-00 | I1LAB: N° de incidencias registradas en el libro de entrega de llaves (cuatrimestral) | 0-1-0 | 30/06/2008 | | | = ó < 1 | 30/06/2009 |

¹² Liste todos los procesos clave de la unidad

¹³ Indicador con que se mide el proceso clave, si existe más de uno para el mismo proceso clave utilice las casillas necesarias

¹⁴ Fechas en que se han realizado las mediciones, en caso de no haber realizado ninguna exponga las fechas previstas para hacerlas

¹⁵ Objetivos que se pretenden alcanzar en referencia al indicador y a la medición anterior. Este objetivo debe ser cuantificable y concreto

¹⁶ Fecha en que se pretende alcanzar el objetivo

| | | | | | | | |
|--|---|----|------|--|--|----|------|
| COMPRAS Y EQUIPAMIENTO – UN23-PEQU-00 | I1EQU:Número presupuestos y/u ofertas solicitadas/año | 10 | 2007 | | | 11 | 2008 |
| | | | | | | | |

En relación con las encuestas de satisfacción cumplimente la siguiente tabla **por cada una de las encuestas** que realice la unidad:

| Encuesta:¹⁷ ENCUESTA SATISFACCIÓN: LABORATORIOS GENERALES | | | Grupo interesado:¹⁸ PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad. | | |
|---|---|---------------------------------|--|-----------------------|--|
| Ítems fundamentales¹⁹ | Valor alcanzado²⁰ Escala de 1 a 5 | Fecha valor²¹ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación²² |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3.6 | Febrero 2008. | 3.8 | Febrero 2009. | Ligero aumento |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 3.8 | | 3.8 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 4 | | 4 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 3.8 | | 3.8 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| El horario del Servicio es adecuado | 3.6 | | 3.6 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 3.6 | | 3.6 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3.4 | | 3.5 | | Ligero aumento por considerar mejorable. |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3.6 | | 3.6 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis | 3.4 | | 3.5 | | Ligero aumento por considerar mejorable. |

¹⁷ Nombre de la encuesta

¹⁸ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

¹⁹ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

²⁰ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

²¹ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

²² Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|---|--------|--|-----|--|--|
| demandas en ocasiones pasadas | | | | | |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 3.9 | | 3.9 | | Consideramos mantener el valor por ser suficientemente alto. |
| Índice global ²³ | 3.6 | | 3.7 | | Ligero aumento por considerar buena la valoración. |
| Índice de participación ²⁴ | 27,27% | | | | |

²³ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

²⁴ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:²⁵ ENCUESTA SATISFACCIÓN: LABORATORIOS GENERALES | | | Grupo interesado:²⁶ PDI - Personal docente e investigador de la Facultad. | | |
|---|---|---------------------------------|---|-----------------------|---|
| Ítems fundamentales²⁷ | Valor alcanzado²⁸ Escala de 1 a 5 | Fecha valor²⁹ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación³⁰ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 4 | Febrero 2008. | 4 | Febrero 2009. | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 4.3 | | 4.3 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 4.5 | | 4.5 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 4.1 | | 4.1 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El horario del Servicio es adecuado | 3.6 | | 3.7 | | Ligero aumento por considerarlo alto. |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 3.9 | | 4 | | Ligero aumento por considerarlo alto. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3.9 | | 4 | | Ligero aumento por considerarlo alto. |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3.8 | | 3.9 | | Ligero aumento por considerarlo alto. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 4 | | 4 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 4.1 | | 4.1 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |

²⁵ Nombre de la encuesta

²⁶ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

²⁷ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

²⁸ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

²⁹ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

³⁰ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|--|---------|--|---|--|---|
| | | | | | |
| Índice global ³¹ | 4 | | 4 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| Índice de participación ³² | 17,46 % | | | | |

³¹ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

³² Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:³³ ENCUESTA SATISFACCIÓN: ANIMALARIO | | | Grupo interesado:³⁴ PDI - Personal docente e investigador de la Facultad. | | |
|---|---|---------------------------------|---|-----------------------|--|
| Ítems fundamentales³⁵ | Valor alcanzado³⁶ Escala de 1 a 5 | Fecha valor³⁷ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación³⁸ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3.88 | Febrero 2008. | 3.88 | Febrero 2009. | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 3.88 | | 3.88 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar. | 4.15 | | 4.15 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios. | 3.96 | | 4.00 | | Ver las necesidades sobre información necesaria para el correcto funcionamiento del Servicio. |
| El horario del servicio asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita. | 2.92 | | 3.00 | | Informar a los clientes que el Servicio Animalario está permanentemente accesible al disponer de llaves los Departamentos autorizados. |
| El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 3.15 | | 3.15 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario. | 3.46 | | 3.50 | | Implantación de aquellas necesidades que pudieran llevarse a cabo para la mejora y calidad del Servicio. |
| La opinión de otros usuarios | 3.31 | | 3,35 | | Conocer la opinión de los |

³³ Nombre de la encuesta

³⁴ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

³⁵ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

³⁶ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

³⁷ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

³⁸ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|---|------|--|------|--|---|
| sobre el Servicio es buena. | | | | | usuarios sobre la calidad del Servicio |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio. | 3.77 | | 3,80 | | Conocer el grado de conocimiento de los clientes con respecto al servicio que se presta en el mismo, para su correcto funcionamiento. |
| He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo. | 3.38 | | 3,40 | | Percibir el grado de satisfacción de los investigadores sobre la mejoras que se implanten en el Servicio Animalario. |
| Índice global ³⁹ | 3,59 | | 3,61 | | |
| Índice de participación ⁴⁰ | 51% | | | | |

³⁹ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁴⁰ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁴¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA/DECANATO/ADMINISTRACIÓN | | | Grupo interesado:⁴² ALUMNOS | | |
|--|---|---------------------------------|---|-----------------------|---|
| Ítems fundamentales⁴³ | Valor alcanzado⁴⁴ Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁴⁵ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁴⁶ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3,01 | Febrero 2008. | 3,16 | Febrero 2009. | Nuestro objetivo es aumentar aprox. 5% el grado de satisfacción. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 2,90 | | 3,05 | | “ |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 3,08 | | 3,20 | | “ |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 2,95 | | 3,10 | | “ |
| El horario del Servicio es adecuado | 2,09 | | 2,20 | | “ |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 2,71 | | 2,98 | | Mejorar en un 10%. El usuario esté satisfecho de la información que recibe. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 2,70 | | 2,97 | | Mejorar un 10%. Información eficaz del servicio de Quejas y Sugerencias. |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 2,61 | | 2,87 | | Nuestro objetivo es aumentar aprox. 10% el grado de satisfacción. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 2,90 | | 3,05 | | Nuestro objetivo es aumentar aprox. 5% el grado de satisfacción. |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 2,86 | | 3,00 | | Objetivo: aumentar aprox.5% el grado de satisfacción. |

⁴¹ Nombre de la encuesta

⁴² Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁴³ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁴⁴ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁴⁵ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁴⁶ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|--|----------------------------|---------------|------|--|--|
| | | | | | |
| Índice global ⁴⁷ | 2,78 | Febrero 2008. | 3,00 | | |
| Índice de participación ⁴⁸ | Aprox. 2180/175 = 8,03% | Febrero 2008. | | | |

⁴⁷ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁴⁸ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁴⁹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA/DECANATO/ADMINISTRACIÓN | | | Grupo interesado:⁵⁰ PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad. | | |
|--|---|---------------------------------|--|-----------------------|---|
| Ítems fundamentales⁵¹ | Valor alcanzado⁵² Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁵³ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁵⁴ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 4,25 | Febrero 2008. | 4,25 | Febrero 2009. | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 4,35 | | 4,35 | | “ |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 4,25 | | 4,25 | | “ |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 4,53 | | 4,53 | | “ |
| El horario del Servicio es adecuado | 3,95 | | 4,00 | | Aumentar el grado de satisfacción en este ítem. |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 4,35 | | 4,35 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 4,30 | | 4,30 | | “ |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 4,10 | | 4,10 | | “ |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 4,35 | | 4,35 | | “ |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 4,35 | | 4,35 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |

⁴⁹ Nombre de la encuesta

⁵⁰ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁵¹ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁵² Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁵³ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁵⁴ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|--|---------------|---------------|------|--|--|
| | | | | | |
| Índice global ⁵⁵ | 4,28 | Febrero 2008. | 4,29 | | |
| Índice de participación ⁵⁶ | 55/20= 36,36% | Febrero 2008. | | | |

⁵⁵ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁵⁶ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁵⁷ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA/DECANATO/ADMINISTRACIÓN | | | Grupo interesado:⁵⁸ PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia. | | |
|--|---|---------------------------------|---|-----------------------|--|
| Ítems fundamentales⁵⁹ | Valor alcanzado⁶⁰ Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁶¹ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁶² |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 4,27 | Febrero 2008. | 4,27 | Febrero 2009. | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 4,28 | | 4,28 | | “ |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 4,26 | | 4,26 | | “ |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 4,27 | | 4,27 | | “ |
| El horario del Servicio es adecuado | 3,71 | | 3,71 | | “ |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 4,10 | | 4,10 | | “ |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3,91 | | 4,00 | | Aumentar 3% el grado de satisfacción en este ítem. |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3,82 | | 3,90 | | Aumentar 2% el grado de satisfacción en este ítem. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 4,19 | | 4,19 | | Mantener el alto grado de satisfacción alcanzado. |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 4,10 | | 4,20 | | Aumentar 2% el grado de satisfacción en este ítem. |

⁵⁷ Nombre de la encuesta

⁵⁸ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁵⁹ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁶⁰ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁶¹ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁶² Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|--|----------------|---------------|------|--|--|
| | | | | | |
| Índice global ⁶³ | 4,09 | Febrero 2008. | 4,12 | | |
| Índice de participación ⁶⁴ | 224/51= 22,77% | Febrero 2008. | | | |

⁶³ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁶⁴ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁶⁵ ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA | | | Grupo interesado:⁶⁶ Alumnos de la Facultad. | | |
|---|---|---------------------------------|---|-----------------------|-----------------------------------|
| Ítems fundamentales⁶⁷ | Valor alcanzado⁶⁸ Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁶⁹ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁷⁰ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3,19 | Febrero 2008. | 3,2 | Febrero 2009. | Mejorar la calidad del servicio |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 3,11 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 3,16 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 2,89 | | 2,9 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El horario del Servicio es adecuado | 3,43 | | 3,5 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 2,83 | | 2,9 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3,41 | | 3,5 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 2,41 | | 2,5 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 2,93 | | 3 | | Mejorar la calidad del servicio |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 3,08 | | 3,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| | | | | | |

⁶⁵ Nombre de la encuesta

⁶⁶ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁶⁷ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁶⁸ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁶⁹ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁷⁰ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|---------------------------------------|-------|--|-----|--|---------------------------------|
| Índice global ⁷¹ | 3,04 | | 3,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Índice de participación ⁷² | 9,90% | | | | |

⁷¹ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁷² Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁷³ ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA | | | Grupo interesado:⁷⁴ PDI - Personal docente e investigador de la Facultad. | | |
|---|---|---------------------------------|---|-----------------------|-----------------------------------|
| Ítems fundamentales⁷⁵ | Valor alcanzado⁷⁶ Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁷⁷ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁷⁸ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3,17 | Febrero 2008. | 3,2 | Febrero 2009. | Mejorar la calidad del servicio |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 2,98 | | 3 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 3 | | 3,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 2,89 | | 3 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El horario del Servicio es adecuado | 4,09 | | 4,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 3,29 | | 3,3 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3 | | 3,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3,55 | | 3,6 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 3,2 | | 3,3 | | Mejorar la calidad del servicio |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 3,13 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |

⁷³ Nombre de la encuesta

⁷⁴ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁷⁵ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁷⁶ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁷⁷ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁷⁸ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|--|---------|--|------|--|---------------------------------|
| | | | | | |
| Índice global ⁷⁹ | 3,23 | | 3,29 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Índice de participación ⁸⁰ | 21,42 % | | | | |

⁷⁹ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁸⁰ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁸¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA | | | Grupo interesado:⁸² PAS - Personal de administración y servicios de la Facultad. | | |
|---|---|---------------------------------|--|-----------------------|-----------------------------------|
| Ítems fundamentales⁸³ | Valor alcanzado⁸⁴ Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁸⁵ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁸⁶ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3,27 | Febrero 2008. | 3,3 | Febrero 2009. | Mejorar la calidad del servicio |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 3 | | 3,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 3,13 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 2,95 | | 3 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El horario del Servicio es adecuado | 4,04 | | 4,1 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 3,34 | | 3,4 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3,19 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3,59 | | 3,6 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 3,17 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 3,09 | | 3,2 | | Mejorar la calidad del servicio |

⁸¹ Nombre de la encuesta

⁸² Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁸³ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁸⁴ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁸⁵ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁸⁶ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|--|--------|--|------|--|---------------------------------|
| | | | | | |
| Índice global ⁸⁷ | 3,27 | | 3,33 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Índice de participación ⁸⁸ | 41,8 % | | | | |

⁸⁷ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁸⁸ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁸⁹ ENCUESTA SATISFACCIÓN: INFORMÁTICA | | | Grupo interesado:⁹⁰ ALUMNOS | | |
|---|---|---------------------------------|---|-----------------------|--|
| Ítems fundamentales⁹¹ | Valor alcanzado⁹² Escala de 1 a 5 | Fecha valor⁹³ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación⁹⁴ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 3,52 | Febrero 2008. | 3,52 | Febrero 2009. | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 3,78 | | 3,78 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 3,81 | | 3,81 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 3,49 | | 3,49 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El horario del Servicio es adecuado | 2,77 | | 2,90 | | Mejorar la calidad del servicio |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 3,31 | | 3,31 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 3,01 | | 3,10 | | Mejorar la calidad del servicio |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3,08 | | 3,08 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 3,43 | | 3,43 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 3,46 | | 3,46 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| | | | | | |
| Índice global⁹⁵ | 3,37 | Febrero 2008. | 3,39 | | Mejorar la calidad del servicio |

⁸⁹ Nombre de la encuesta

⁹⁰ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁹¹ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

⁹² Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

⁹³ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

⁹⁴ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------------|--|--|--|
| Índice de participación ⁹⁶ | 186 de 2181 = 8,53% | Febrero 2008. | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------------|--|--|--|

⁹⁵ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

⁹⁶ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:⁹⁷ ENCUESTA SATISFACCIÓN: INFORMÁTICA | | | Grupo interesado:⁹⁸ P.A.S. Personal de Administración y Servicios | | |
|---|--|----------------------------------|---|-----------------------|--|
| Ítems fundamentales⁹⁹ | Valor alcanzado¹⁰⁰ Escala de 1 a 5 | Fecha valor¹⁰¹ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación¹⁰² |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 4,04 | Febrero 2008. | 4,04 | Febrero 2009. | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 4,32 | | 4,32 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 4,44 | | 4,44 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 4,24 | | 4,24 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El horario del Servicio es adecuado | 4,12 | | 4,12 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 4,28 | | 4,28 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 4,20 | | 4,20 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3,76 | | 3,76 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 4,20 | | 4,20 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 4,24 | | 4,24 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| | | | | | |
| Índice global¹⁰³ | 4,18 | Febrero 2008. | 4,18 | | Mantener el grado de |

⁹⁷ Nombre de la encuesta

⁹⁸ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

⁹⁹ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

¹⁰⁰ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

¹⁰¹ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

¹⁰² Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|---|-------------------|---------------|--|--|-------------------------|
| | | | | | satisfacción alcanzado. |
| Índice de participación ¹⁰⁴ | 25 de 55 = 45,45% | Febrero 2008. | | | |

¹⁰³ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

¹⁰⁴ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

| Encuesta:¹⁰⁵ ENCUESTA SATISFACCIÓN: INFORMÁTICA | | | Grupo interesado:¹⁰⁶ P.D.I. Personal Docente e Investigador | | |
|---|--|----------------------------------|---|-----------------------|--|
| Ítems fundamentales¹⁰⁷ | Valor alcanzado¹⁰⁸ Escala de 1 a 5 | Fecha valor¹⁰⁹ | Objetivo | Fecha objetivo | Justificación¹¹⁰ |
| El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente | 4.26 | Febrero 2008. | 4.26 | Febrero 2009. | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios | 4.52 | | 4.52 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El trato del personal con los usuarios es adecuado | 4.54 | | 4.54 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El personal da una imagen de profesionalidad y confianza | 4.37 | | 4.37 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El horario del Servicio es adecuado | 4.37 | | 4.37 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios | 4.17 | | 4.17 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios | 4.09 | | 4.09 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio | 3.76 | | 3.76 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas | 4.33 | | 4.33 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| La valoración global que le merece el Servicio es buena | 4.20 | | 4.20 | | Mantener el grado de satisfacción alcanzado. |
| | | | | | |
| Índice global¹¹¹ | 4.26 | Febrero 2008. | | | Mantener el grado de |

¹⁰⁵ Nombre de la encuesta

¹⁰⁶ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

¹⁰⁷ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

¹⁰⁸ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

¹⁰⁹ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

¹¹⁰ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

| | | | | | |
|---|--------------------|---------------|--|--|-------------------------|
| | | | | | satisfacción alcanzado. |
| Índice de participación ¹¹² | 46 de 224 = 20.54% | Febrero 2008. | | | |

¹¹¹ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

¹¹² Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

Requisito nº VI: Elaborar un Plan Estratégico o desplegar el general de la Universidad

Esquema de Plan Estratégico:

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------|
| Línea estratégica nº 1 | Implantar un sistema de gestión con enfoque a procesos | | | | |
| Objetivo nº 1.1 | Elaborar el Mapa de procesos de la Unidad. | | | | |
| Acción nº 1.1.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador ¹¹³ | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Elaborar el Mapa de procesos | Corto | Grupo de Mejora | Mapa elaborado | Sí | Noviembre 2007 |
| Objetivo nº 1.2 | Documentar los procesos | | | | |
| Acción nº 1.2.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Realizar Fichas de los procesos | Corto | Responsable de cada proceso | Fichas realizadas | 100% | 28 Febrero 2008 |
| Acción nº 1.2.2 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Elaborar flujogramas de procesos | Corto | Responsable de cada proceso | Flujogramas elaborados | 100% | 28 Febrero 2008 |
| Acción nº 1.2.3 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Elaborar Ficha de indicadores | Corto | Responsable de cada proceso | Fichas de indicadores elaboradas | 100% | 28 Febrero 2008 |
| Objetivo nº 1.3 | Medir expectativas y grado de satisfacción de los clientes y del personal. | | | | |
| Acción nº 1.3.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Realizar encuestas de satisfacción | Corto | Grupo de Mejora | Realizar las encuestas | Sí | 28 Febrero 2008 |
| Acción nº 1.3.2 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Medir los resultados de las encuestas | Corto | Grupo de Mejora | Documento de análisis | Documento de análisis en .xls con gráficos | Marzo de 2008 |
| Objetivo nº 1.5 | Realizar Autoevaluación EFQM | | | | |
| Acción nº 1.5.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |

¹¹³ Indicador o medio de control del cumplimiento.

| | | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|
| Iniciar la Autoevaluación EFQM | Corto | Comisión Autoevaluadora | Iniciar la Autoevaluación | Sí | 28 Febrero 2008 |
| Objetivo nº 1.6 | Medir y Revisar los resultados de los Indicadores de los procesos. | | | | |
| Acción nº 1.6.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Medir los indicadores | Corto y Medio | Responsable de cada proceso | %Mediciones realizadas | 90% de Mediciones realizadas | 30 Junio 2009 |
| Objetivo nº 1.7 | Mantener actualizados los documentos de los procesos | | | | |
| Acción nº 1.7.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Mantener actualizados los documentos de los procesos | Medio | Grupo de Mejora | % de procesos actualizados | 85% | 30 de Junio 2009 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Línea estratégica nº 2 | Incrementar los niveles de satisfacción de los clientes. | | | | |
| Objetivo nº 2.1 | Incrementar los niveles de satisfacción de los clientes. | | | | |
| Acción nº 2.1.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Introducir mejoras identificadas en análisis de encuestas 1.3.2 | Medio | Grupo de Mejora | Nº de propuestas de mejora | >1 | 30 de Junio 2008 |
| Objetivo nº 2.2 | Mejorar la atención al público. | | | | |
| Acción nº 2.2.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Promover la realización de cursos sobre <i>Técnicas de Atención al Público.</i> | Medio | Responsable de Administración | %PAS destinado en puestos de información que realiza cursos | 50% | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 2.3 | Ofrecer información a los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios. | | | | |
| Acción nº 2.3.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Elaboración y publicación carta de servicios | Medio | Sr. Decano y Administradora de | Carta de Servicios elaborada | Sí | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 2.4 | Completar la Evaluación EFQM | | | | |

| Acción nº 2.4.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
|--|---|---------------------------------|---|-------------------------|-------------------------------|
| Completar la Autoevaluación EFQM | Corto | Comisión de Autoevaluación | Memoria de Autoevaluación | Sí | 31 Diciembre 2008 |
| Acción nº 2.4.2 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Completar la Evaluación EFQM | Largo | Comisión de Autoevaluación | Informe de Evaluación | Sí | 31 Diciembre 2009 |
| | | | | | |
| Línea estratégica nº 3 | Mejora de la dotación y gestión de infraestructura | | | | |
| Objetivo nº 3.1 | Señalítica | | | | |
| Acción nº 3.1.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Actualización de los elementos de señalización del edificio | Corto | Encargado de Equipo | % placas renovadas | 90% | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 3.2 | Informatización libro inventario | | | | |
| Acción nº 3.2.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Creación base de datos | Corto | Responsable Gestión Económica | Base de datos creada | Sí | Junio 2008 |
| Acción nº 3.2.2 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Introducción de registros de Inventario en la aplicación creada. | Medio | Técnico Auxiliar de laboratorio | % Registros informatizados con todos los campos completos | 100% | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 3.3 | Seguimiento y control mantenimiento | | | | |
| Acción nº 3.3.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Realizar Informe | Medio | Encargado de Equipo | Informe con recuento mensual partes solicitados y realizados al mes | Sí | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 3.4 | Incrementar equipamiento de Laboratorios | | | | |
| Acción nº 3.4.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Aumentar presupuesto destinado a equipamiento | | T.G.M. Laboratorios | % | 5% de incremento | Enero-Diciembre 2009 |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------------|---|----------------------------------|-------------------------------|
| Objetivo nº 3.5 | Seguimiento y control cumplimiento contrata limpieza | | | | |
| Acción nº 3.5.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Seguimiento y control cumplimiento contrata limpieza | | Encargado de Equipo | Número peticiones actuaciones especiales/incidencias/quejas comunicadas escrito U. Limpieza | >3 | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 3.6 | Difusión medidas protección ambiental | | | | |
| Acción nº 3.6.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Publicar medidas de protección ambiental | Corto | Téc. Esp. Aula de Informática | Núm. de propuestas publicadas web /e-mail /pantallas visualización | >5 | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 3.7 | Implementar sistema de comunicación de incidencias en aulas. | | | | |
| Acción nº 3.7.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Diseñar hoja de incidencias aulas | Corto | Encargado de Equipo | Hojas de Incidencias creadas. | Sí | Abril 2008 |
| Acción nº 3.7.2 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Implantar sistema de recogida incidencias aulas diariamente. | Corto | Coordinadora de Servicios | Relación entre incidencias recogidas y comunicadas para su resolución. | 100% de implantación del sistema | Mayo 2008 |
| | | | | | |
| Línea estratégica nº 4 | Favorecer la implantación de la Administración electrónica | | | | |
| Objetivo nº 4.1 | Mejorar la comunicación interna y externa | | | | |
| Acción nº 4.1.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Creación de listas distribución específicas PAS, alumnos en órganos de gobierno, profesores y departamentos | Corto | Gestor de Centro (Decanato) | Listas de distribución creadas. | Sí | Febrero 2008 |
| Acción nº 4.1.2 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |

| | | | | | |
|---|--|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------|
| Implementar protocolo comunicación de acuerdos calidad a todo el PAS Centro | Corto | Administradora | Protocolo funcionamiento en | Sí | Diciembre 2008 |
| Acción nº 4.1.3 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Fomentar y convocar reuniones coordinación sectores PAS Centro | Medio | Administradora | Nº reuniones convocadas | >3 | Febrero 2009 |
| Objetivo nº 4.2 | Actualización del sistema de información. | | | | |
| Acción nº 4.2.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Instalación y actualización de un sistema de información en pantallas planas. | Corto | Téc. Auxiliar Aula de Informática | Implantado el sistema de información en pantallas planas. | Sí. | Marzo 2008 |
| Objetivo nº 4.3 | Publicitar la página web de la Facultad | | | | |
| Acción nº 4.3.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Establecer mecanismos para dar publicidad a la página web de Facultad | Medio | Grupo de Mejora | Nº de mecanismos utilizados en las que se publicite la web | 3 | Mayo 2009 |
| Objetivo nº 4.4 | Impulsar la utilización de certificado de firma electrónica por el PAS tramitador | | | | |
| Acción nº 4.4.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Impulsar la utilización de certificado de firma electrónica por el PAS tramitador | Corto | Administradora | Nº de PAS tramitador con firma electrónica | + 3 | Diciembre 2008 |
| | | | | | |
| Objetivo nº 4.5 | Usar preferentemente las comunicaciones electrónicas | | | | |
| Acción nº 4.5.1 | Plazo (corto/medio/largo) | Responsable | Indicador | Meta a conseguir | Fecha máxima ejecución |
| Disminuir uso de papel | Anual | Responsable de Administración | %Facturas de compra de papel | -10% | Diciembre 2009 |
| | | | | | |

Requisito nº VII: Establecer una gestión por procesos

Describa en el siguiente recuadro las acciones fundamentales que pretende dar en el desarrollo de este tema y la fecha en que prevé su implantación:¹¹⁴

| Identificación secuencia todos los procesos | Mapa de procesos desarrollado en todos sus niveles | Todos los procesos documentados (diagrama y ficha) | Todos los indicadores medidos al menos una vez |
|---|--|---|--|
| Procesos ya identificados.- | Mapa de procesos elaborado.- En el caso de que se detecten nuevos procesos o subprocesos, o modificaciones en su desarrollo, se elaboraría una nueva versión del mismo. | Todos los procesos identificados se encuentran documentados.- | Febrero de 2009. |
| | | | |
| Tabla de ponderación de indicadores | Mejoras implantadas en todos los procesos | Resultados mejorados en todos los procesos | Otros |
| | Consideramos que con la implantación de nuestro Plan Estratégico (requisito VI) surgirán las mejoras a en todos los procesos. Fecha: Durante año 2009 | Diciembre 2009 | Fomentar la participación del personal en la realización de cursos formativos. |

Requisito nº VIII: Colaboración con la Administración electrónica

Con respecto a la implantación de la Administración electrónica manifieste los compromisos que adquiere con respecto a las siguientes cuestiones indicando la fecha prevista para su consecución:

| Catálogo de procedimientos | Nº personas con firma digital actualmente | Compromiso nº personas con firma digital |
|--|---|--|
| Personal tramitador con firma digital actualmente: Administrador de Centro y Gestor administrativo apoyo órganos de gobierno. | 2. | Aumentar en 3 o más personas. 31/12/2008 (Responsable de Administración, Encargado de Equipo, Gestor de gestión económica, ord. Acad. y personal, T.G.M. de Laboratorios). (De acuerdo con nuestra línea estratégica nº 4, Acción nº 4.4.1.) |
| | | |

¹¹⁴ Estas acciones tendrán que ver con la identificación y secuencia de todos los procesos de la unidad, con la elaboración de matrices de indicadores para ponderar los más importantes, con la descripción de líneas de mejora para mejorar el rendimiento de los indicadores, etc.

| Procedimientos rediseñados funcionalmente y simplificados ¹¹⁵ | Justificación |
|--|---------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Procedimientos rediseñados funcionalmente y simplificados | Documentación eliminada o reducida | Plazos y tiempos de tramitación reducidos |
|---|--|---|
| Solicitud y adjudicación de grupos de clases prácticas de laboratorios, de todas las asignaturas de la carrera. | Se realiza vía Internet y en tiempo real. No existe documentación en papel. Se han eliminado las instancias y las listas de los grupos de laboratorios. | Al ser on line, se ha evitado que el alumno tenga que acudir a todos y cada uno de los Departamentos, durante varios días, en diferentes horarios, etc. |
| Introducción de registros de Inventario en una aplicación base de datos creada. | Se elimina el Libro de Inventario. | |
| Registro de Entrada y Salida de documentación, en una aplicación base de datos creada | Se elimina los Libros de Registro de Entrada y de Salida. | Reducción del tiempo en la búsqueda y acceso del documento y por tanto de la información. |
| Solicitud de certificado académico. | Se elimina la instancia. Se contempla la carta de pago con valor de solicitud. | Emisión inmediata de la carta de pago. |
| Solicitud de certificado académico que no requiera abono de tasas. | Se elimina la instancia. | Emisión inmediata del certificado. |
| Convocatoria de Junta de Facultad. | La documentación anexa, en su caso, se envía por correo electrónico: Acta de la Junta anterior, documentación relacionada con los puntos del orden del día, etc. | |
| | | |
| | | |

% procedimientos de Administración Electrónica acreditados:

% reducción en facturas de compra de papel o en peticiones cursadas a la unidad de suministros:¹¹⁶

10% de reducción en facturas de compra de papel. De acuerdo con nuestro Objetivo 4.5.

¹¹⁵ Liste los procedimientos que la unidad se compromete a rediseñar y simplificar según los cometidos de la administración electrónica.

¹¹⁶ En el escrito de la Dirección de Recursos Humanos remitido con fecha 3 de junio de 2008 se indica que esta reducción debe ser al menos del 10%