	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE NIVEL DE CALIDAD	CODIGO UNIDAD: UN23
DATOS RELATIVOS A LA UNIDAD		
UNIDAD: FACULTAD DE FARMACIA		
RESPONSABLE: CARMEN SANTIAGO MACHUCA		
EMAIL: faradmin@us.es	Tlf: 954556778	PUESTO:Administradora G.
DATOS RELATIVOS AL TRAMO SOLICITADO		
Nº DE TRAMO SOLICITADO: 2		
BREVE EXPOSICIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN: De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de 18 de mayo de 2007 sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía , a los efectos previstos para el devengo del segundo tramo, Como responsable de la unidad de referencia, en nombre propio y de las personas de la unidad de referencia, adjuntamos la documentación que evidencia las acciones emprendidas para la satisfacción de los objetivos establecidos para la superación del segundo nivel del mencionado Complemento: <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de mecanismos de participación interna. Todos los miembros de la Unidad tienen alguna responsabilidad y participan de los resultados obtenidos. - Documentación procesos clave y seguimiento de los mismos a través de indicadores de cumplimiento y/o satisfacción (ficha procesos, flujograma y f. indicador). - Diseño e implementación de encuestas para la medición de expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados. - Inicio evaluación de la unidad según el modelo EFQM. Constitución Comisión Autoevaluatora. - Establecimiento de un plan organizativo y de mejora de la unidad. - Autoevaluación de competencias de todos los empleados de la Unidad 		
RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN: Memoria con las evidencias a fin de cumplir con los requisitos exigidos para el tramo 2		
FECHA Y FIRMA 28 de febrero de 2008		



FACULTAD DE FARMACIA

MEMORIA JUSTIFICATIVA

SEGUNDO TRAMO DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD
PARA LA MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS P.A.S.

FACULTAD DE FARMACIA
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

INTRODUCCIÓN

El marco normativo constituido por la Ley Orgánica de Universidades (LOU), la Ley Andaluza de Universidades (LAU) y el Estatuto de la Universidad de Sevilla contiene diversas referencias relacionadas con la mejora, promoción y evaluación de la calidad del servicio público universitario.

El Plan Estratégico de la Universidad, en fase de aprobación, el Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla (PCASUS), junto con los Acuerdos de Homologación del Personal de las Universidades Públicas de Andalucía sobre complemento de productividad y mejora (CPM), y demás procedimientos de desarrollo, nos han proporcionado el marco de actuación concreta para el desarrollo de las actividades de mejora de la calidad en nuestra Unidad que presentamos en esta memoria.

Hoy día, podemos asegurar que todos los componentes del Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia estamos plenamente comprometidos con los principios de la Mejora Continua, impulsando los métodos de trabajo en grupo y ofreciendo un incremento en la calidad de los servicios que repercute en la satisfacción de las necesidades de alumnos, profesores, PAS y sociedad.

COMPOSICIÓN DE LA UNIDAD FACULTAD DE FARMACIA

En un primer momento, se tomaron como miembros de la Unidad, y así estuvieron colaborando en el desarrollo de las reuniones y acciones de mejora emprendidas, todo el personal adscrito al Centro (incluida Biblioteca de Centro), el personal funcionario y laboral adscrito a los Departamentos con docencia en el Centro y el personal de limpieza destinado en el Centro adscrito a la Unidad de Limpieza.

La Unidad se ha visto reducida posteriormente por la conformación de nuevas Unidades de Gestión de la Calidad como el caso de la Biblioteca Universitaria y los Departamentos. Hay que mencionar que la participación en la Unidad de estos grupos sigue estando presente, ya que la Directora de la Biblioteca es miembro del Grupo de Mejora de la Calidad y un Gestor de Departamento es miembro de la Comisión de Autoevaluación, según modelo EFQM. Es de destacar la participación de todo el personal destinado en el Centro a las reuniones generales que son convocadas con motivo de intercambio de información sobre el sistema de gestión de calidad.

Actualmente la Unidad se compone de los siguientes miembros:

MIEMBROS UNIDAD FACULTAD DE FARMACIA

NOMBRE COMPLETO	CATEGORÍA LABORAL	SERVICIO
BAENA CASADO, ROSA	ADMINISTRATIVO	Secretaría
BAENA SAAVEDRA, ANTONIO	TECNICO AUXILIAR DE LABORATORIO (AULA DE INFORMÁTICA)	Aula Informática
CAMPON MIRANDA, JOSE MANUEL	ENCARGADO EQUIPO-COORDINADOR SERVICIOS	Conserjería
CASTRO GOMEZ-MILLAN, AMPARO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO	Secretaría
ESCAMILLA JIMENEZ, FCO. JAVIER	TÉCNICO DE GRADO MEDIO DE APOYO DOCENCIA E INV.CENT.Y DPTOS.	Laboratorios Generales
FERNÁNDEZ ROJAS, ANA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Secretaría
GAGO MORALES, JOSEFA	ADMINISTRATIVO (invalidez transitoria)	Secretaría
GOMEZ CARMONA, MARIA DE LOS REYES	COORDINADORA DE SERVICIOS	Conserjería

NOMBRE COMPLETO	CATEGORÍA LABORAL	SERVICIO
GONZALVEZ CASTILLO, M. AUX.	ADMINISTRATIVO	Secretaría
GUILLEN VAZQUEZ, JUAN MANUEL	TECNICO ESPECIALISTA DE LABORATORIO (AULA DE INFORMÁTICA)	Aula de Informática
JIMENEZ MOHEDANO, ALFONSO	TECNICO AUX. LABORATORIO (A. INFORMÁTICA) (liberado sindical)	Aula de Informática
LAGARES CANO, JUANA	TÉCNICO AUXILIAR DE SERVICIO DE CONSERJERÍA	Conserjería
MARTINEZ GARCIA, MARIA PILAR	TÉCNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERIA	Conserjería
MIRANDA MASEDA, MANUEL PASTOR	TÉCNICO AUXILIAR DE LABORATORIOS (AULA DE INFORMÁTICA)	Aula de Informática
MOÑINO CUSTODIO, MARIA CARMEN	TÉCNICO AUXILIAR DE LABORATORIO	Laboratorios Generales
MORENO VERA, MATILDE	TECNICO AUXILIAR DE LABORATORIO	Laboratorios Generales
MURIEL BANDERA, JOSEFINA	GESTOR CENTRO (Alumnos)	Secretaría
PIMENTA RUIZ, ROSA	RESPONSABLE GESTIÓN ECONÓMICA, ACADÉMICA Y PÉRSONAL	Administración
REQUEREY ESTEVEZ, MARIA JOSE	TECNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA	Conserjería
RODRIGO CUESTA, VICENTE	TECNICO AUXILIAR DE LABORATORIO	Animalario
RODRÍGUEZ RAMOS, NIEVES	GESTOR CENTRO (Apoyo O.Gob.)	Secretaría
RUBIO ESPEJO, ROSA	TECNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA	Conserjería
SAENZ JIMENEZ, MARIA DEL CARMEN	TECNICO AUX.S. CONSERJERÍA	Conserjería
SALGUERO GOMEZ, JUANA	TECNICO AUX.S.CONSERJERÍA	Conserjería
SANTIAGO MACHUCA, CARMEN	ADMINISTRADOR G. CENTRO	Administración

En poco tiempo se ha constituido una vía de comunicación fluida entre todos los miembros de la Unidad, haciendo uso de las nuevas tecnologías disponibles, lista de distribución de correo del PAS y página web de la Facultad <http://www.farmacia.us.es/calidad>, donde se cuelgan todas las actas de reuniones y documentos generados, lo que ha influido en el nivel de motivación mostrado por el personal, impulsando un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión con una dirección más participativa, avanzando en el establecimiento de una gestión por procesos.

Todos los miembros nos hemos sentido partícipes en la redacción de los documentos que ha generado la Unidad: concepto de misión y visión, mapa de procesos, fichas de procesos, flujogramas, fichas de indicadores, plan organizativo y mejora, etc., ya sea a través de completar encuestas, participando en las distintas reuniones convocadas a nivel general, a nivel de subunidad o servicio y a través del Grupo de Mejora.

Por último, destacar el grado de formación en calidad que todos los miembros de la Unidad han alcanzado, habiéndose realizado, al menos, el curso básico programado por el FORPAS de manera generalizada.

A continuación se presentan las evidencias del cumplimiento de objetivos del segundo nivel CPM:

Punto 1º, Segundo nivel: *“Establezcan mecanismos de participación interna”*

- Se crea una lista de distribución de correo electrónico del PAS de todo el Centro y una lista de distribución del Grupo de Mejora como herramienta para facilitar la comunicación interna entre los integrantes de la Facultad.
- Se crea dentro de la web de la Facultad un espacio para información y publicación de documentos sobre el sistema de gestión de la calidad <http://www.farmacia.us.es/calidad>.

1. La principal vía de participación se ha establecido a través del **Grupo de Mejora** que ha generado 21 actas de reuniones, publicadas en la página web de la Facultad.

COMPOSICIÓN Y CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE CALIDAD DE LA UNIDAD FACULTAD DE FARMACIA

Con fecha 21 de septiembre de 2005 se constituyó el Grupo de Mejora de la Unidad, realizándose posteriormente actualizaciones en sus miembros. Los integrantes actuales son:

NOMBRES	PUESTOS
Antonio Baena Saavedra	Técnico Aux. Laboratorio (A.Informática)
Jose M. Campón Miranda	Encargado de Equipo
Amparo de Castro Gómez-Millán	Responsable Admón. Centro
Mª Eugenia Díaz Pérez	Directora Biblioteca Centro
Javier Escamilla Jiménez	T.G.M. Apoyo Docencia e Investigación
Agustín García Asuero	Decano Facultad
Inmaculada García López	Alumna
Felipe Martín García	Profesor Titular
Josefina Muriel Banderas	Gestor Centro
Vicente Rodrigo Cuesta	T.Aux. Laboratorio (Animalario)
Carmen Santiago Machuca	Administradora G. Centro

Desde la fecha indicada se han celebrado veinte y una sesiones repartidas en dos ciclos (de 21/09/05 a 05/06/06 y 23/10/07 a 20/02/08). Hay que destacar la variedad de los miembros del Grupo, estando representados nuestros clientes principales y además están presentes todos los sectores del PAS, contando con un trabajador, al menos, por cada subunidad o servicio (incluida Biblioteca de Centro).

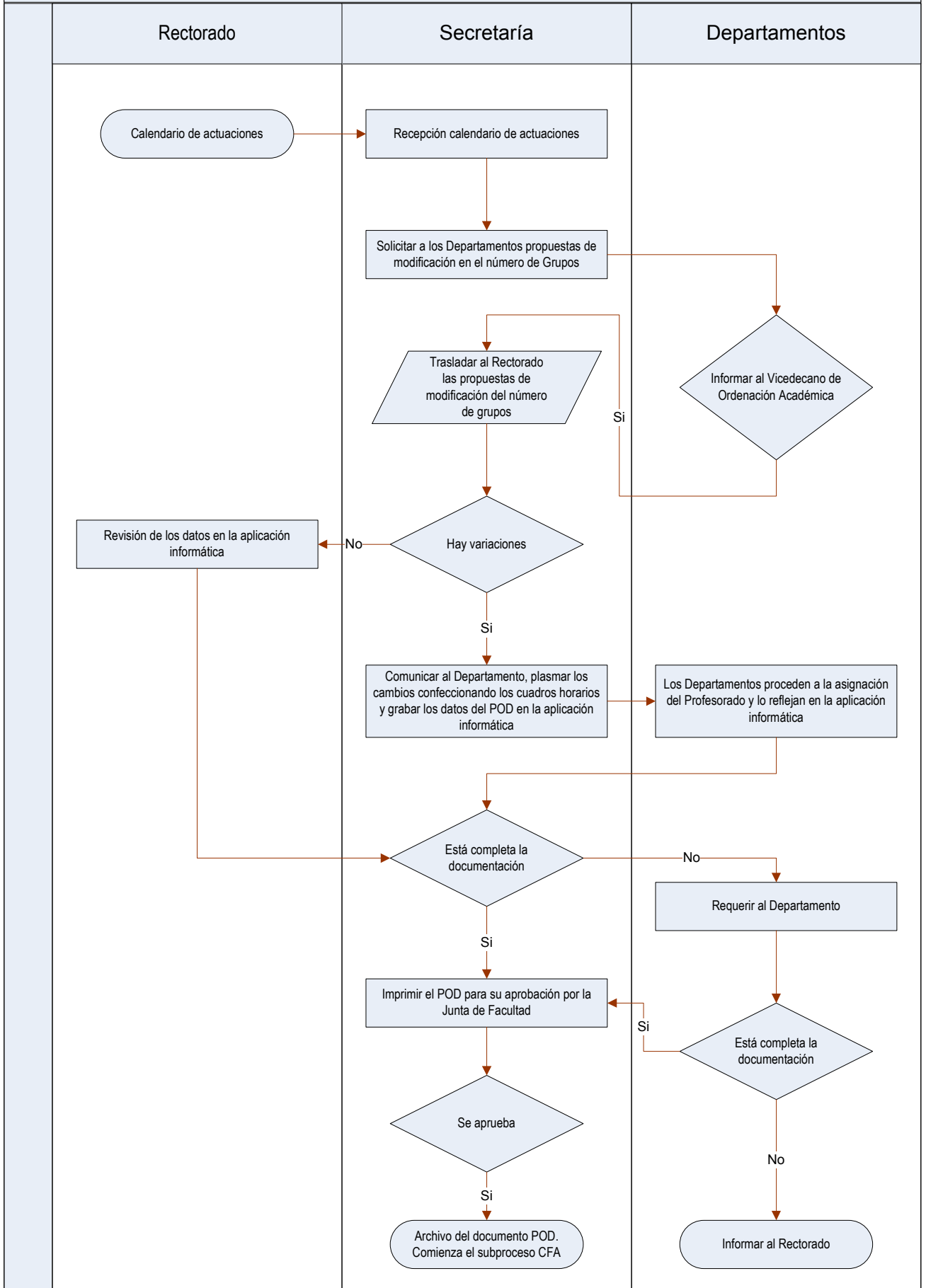
La metodología de trabajo ha sido convocar reuniones informales en los distintos Servicios, lideradas por el miembro del Servicio que colabora en el Grupo de Mejora, en las que se elaboran documentos de trabajo (por ejemplo, documentación de procesos) que son propuestos al Grupo de Mejora para su definitiva aprobación. Este método ha permitido agilizar las reuniones, ya que los asuntos a tratar son vistos previamente en cada subunidad en **reuniones previas**. Asimismo, los acuerdos emanados del Grupo son aclarados por este representante, además de conocidos por todo el PAS de la Unidad y por toda la comunidad universitaria a través de la publicación en página web de la Facultad .

2. Se comunica a todos los miembros del PAS del Centro, a través de la lista de distribución, la publicación en web de todas las actas o documentos generados por el Grupo de Mejora o por cualquier otro grupo/reunión de trabajo.

3. Se celebran durante los días 23 y 24 enero de 2006 reuniones por sectores (Técnicos de Laboratorio, Departamentos, Aula de Informática, Secretaría y Biblioteca para la obtención de objetivos propuestos para la elaboración del I Plan de Calidad del Centro (actas).
4. Se han celebrado dos reuniones generales para informar sobre temas de calidad y para intercambiar información entre los asistentes, convocados todos los integrantes del PAS del Centro, con fechas 29 de mayo de 2007 y 29 de enero de 2008 (actas publicadas en web/ hoja de firmas de asistentes).
5. La Administradora de Centro ha asistido a todas las reuniones y Jornadas a las que ha sido convocado por el área de RR.HH. desde mayo 2005 relativas a la implantación de sistemas de calidad, de las que ha dado información puntual a los integrantes del Grupo de Mejora (ver actas).
6. Asistimos a la reunión convocada por Subd. RR.HH. en el Centro dirigida a todos los integrantes del PAS del Centro con fecha 09/10/07 (acta).
7. Se ha impulsado la colaboración de los miembros PAS de los Departamentos en la Unidad. Primero, a través de la colaboración de un representante en el Grupo de Mejora (hasta octubre 2007), después con la inclusión de un representante de los Departamentos para la constitución de la Comisión Autoevaluada EFQM y, por último, colaborando en las reuniones trasversales de todos los miembros de las distintas Unidades de Departamento.
8. Todas las personas de la Unidad tienen alguna responsabilidad en los procesos diseñados, en la puesta en marcha de encuestas de satisfacción, en el Plan Organizativo de la Unidad, etc. y han participado de los resultados expuestos en esta Memoria.

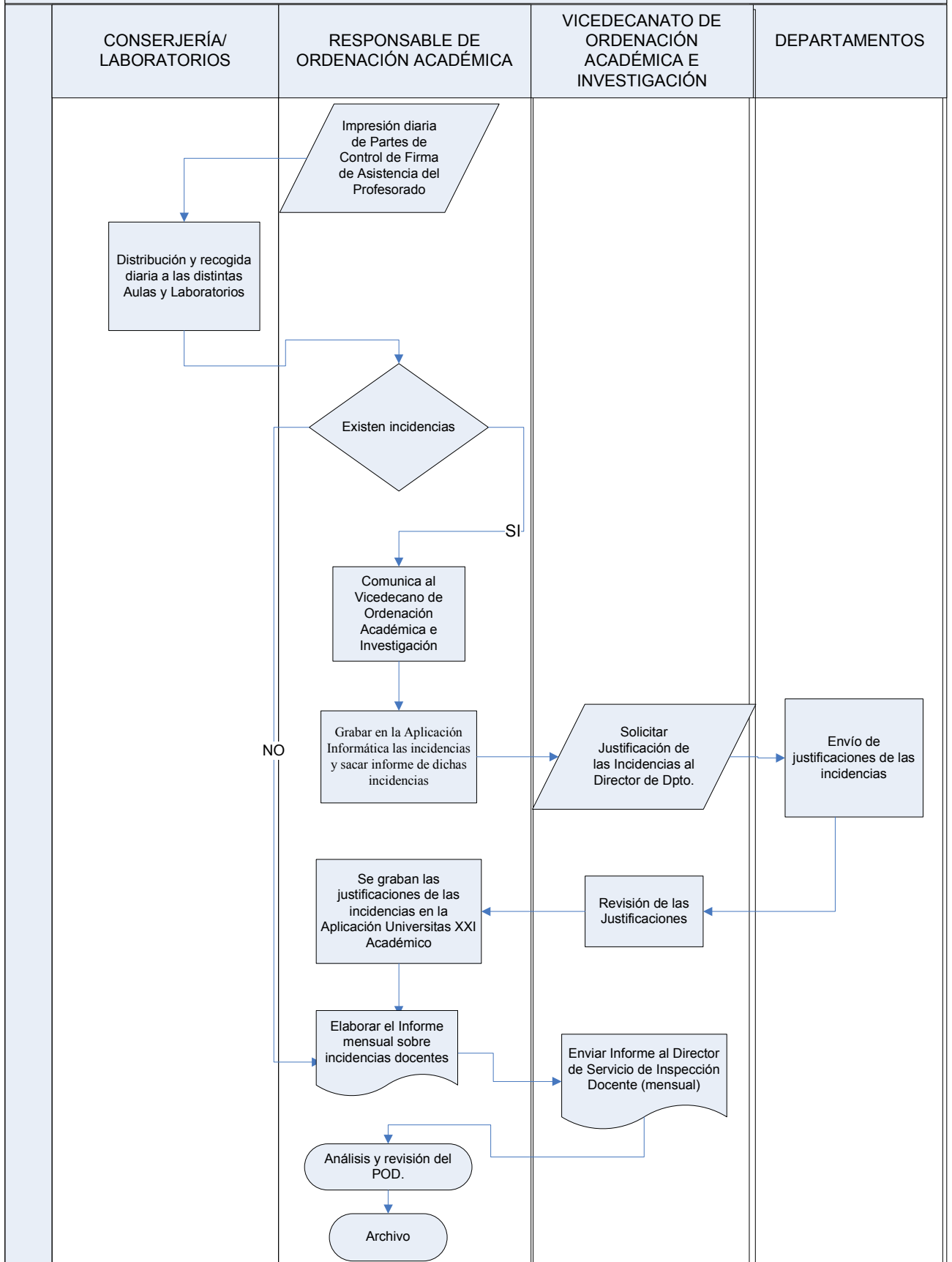
Punto 2º, Segundo nivel *“Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción”.*

Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso PLAN DOCENTE		Código: UN23-FPOD-00	
PROCESO: PLAN DE ORGANIZACIÓN DOCENTE (P.O.D.)			PROPIETARIO: Responsable de Administración de Centro		
MISIÓN: Elaborar la Organización Docente de la Facultad, diseñando los horarios de clases teóricas y prácticas de acuerdo con el calendario lectivo. De él se deriva el subproceso Control de la Actividad Docente (PPOD-CAD) con objeto de llevar un control de la aplicación del POD..					
Entidades Vinculadas: Servicio de Ordenación Académica; Decanato; Vicerrectorado de Planificación docente e Inspección de Servicios Docentes. Departamentos.					
Normativa Aplicable: Reglamento de la Universidad de Sevilla para la elaboración de los planes de asignación del Profesorado a los POD (CG 9-5-2005). Instrucciones de la Inspección de Servicios Docente sobre control horario de la actividad docente. Estatuto de la Universidad de Sevilla. R.R. de 4 de junio de 1993 sobre cumplimiento de horarios de clase.					
Registros y Formatos vinculados: Impreso para la propuesta de variación en el número de grupos. Aplicación informática universitas XXI.					
Alcance:	Empieza: Recepción del calendario de elaboración del Plan de Organización Docente.				
	Incluye: Elaboración de los horarios de teoría y prácticas de las asignaturas que se imparten en el Centro y grabación de datos en aplicación informática.				
Termina: Aprobación por la Junta de Centro.					
Proveedores: Rectorado, Departamentos y Decanato.			Competencias requeridas:		
Entrada: Plan Asignación Profesorado (PAP). Horarios.			Capacidad de organizar y planificar.		
Clientes: Profesorado que imparte docencia en el Centro.			Solidez en los conocimientos básicos de la Normativa.		
			Conocimiento de la aplicación informática.		
Salida: Plasmar en un documento la Organización Docente. Y subproceso de control de actividad docente.			Resolución de problemas.		
			Trabajo en equipo.		
			Capacidad de aplicar la teoría a la práctica.		
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: % de incidencias en Partes de Firmas resueltas	88 %	100%	Responsable Ordenación Académica	Mensual	Responsable Ordenación Académica
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	

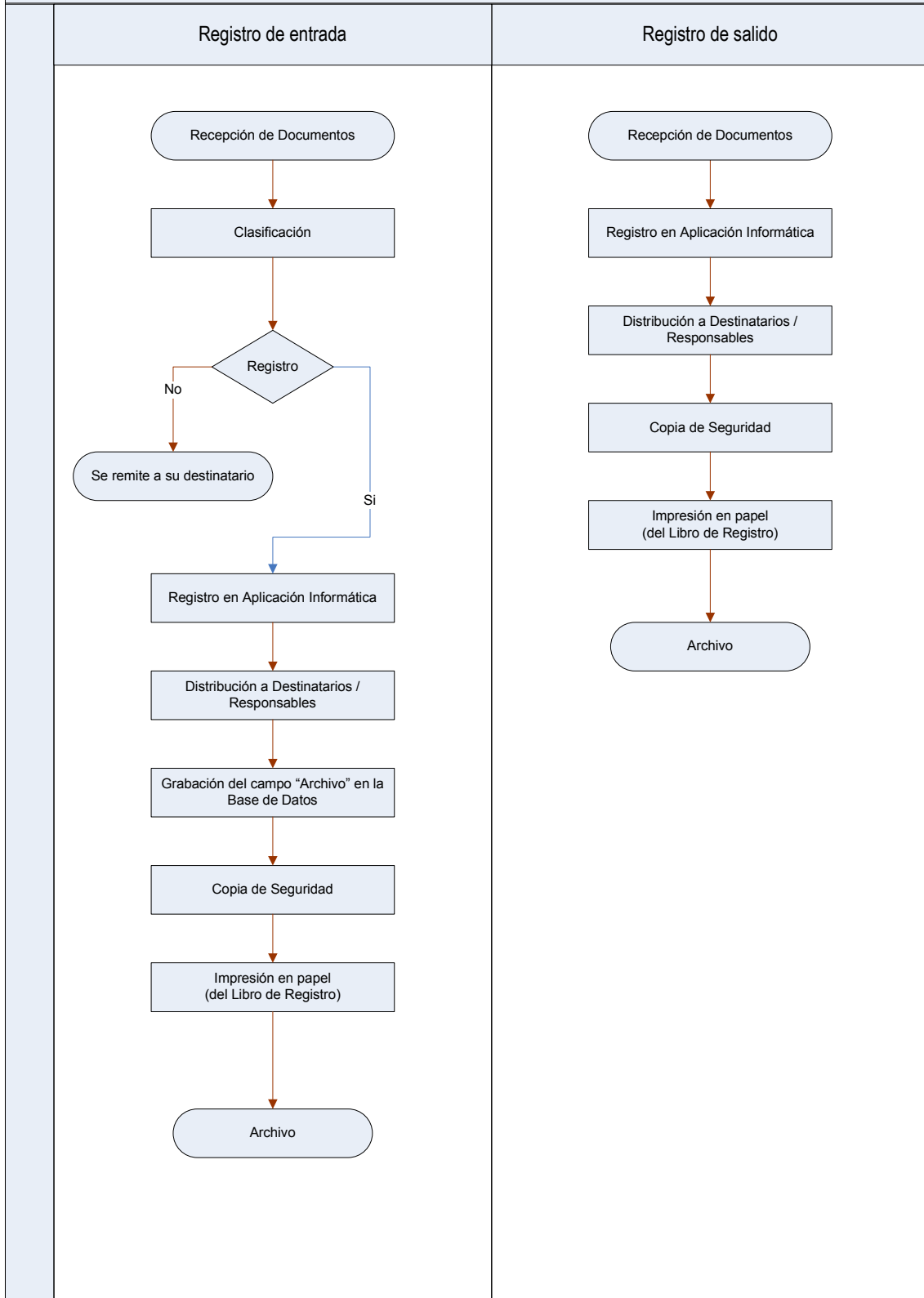


Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre del subproceso CONTROL DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		Código: UNE23-FPOD-CAD-00	
SUBPROCESO: CONTROL DE LA ACTIVIDAD DOCENTE			PROPIETARIO: VICEDECANO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA E INVESTIGACIÓN RESPONSABLE DE ORDENACIÓN ACADÉMICA		
MISIÓN: Que el Plan de Organización Docente cumpla con los requisitos exigidos: ser completo, real y estar permanentemente actualizado.					
Entidades Vinculadas: Servicio de Ordenación Académica, Decanato, Inspección de Servicios Docentes, Departamentos.					
Normativa Aplicable: Reglamento de la Universidad de Sevilla para la elaboración de los planes de asignación del Profesorado a los POD (CG 9-5-2005). Instrucciones de la Inspección de Servicios Docentes sobre control horario de la actividad docente. R.R. de 4 de junio de 1993 sobre cumplimiento de horarios de clase.					
Registros y Formatos vinculados: Aplicación Informática Universitat XXI Académico. Guía de Gestión de Horarios. Partes de firmas del profesorado. Impreso de justificación de clases con incidencias. Informe mensual sobre incidencias docentes.					
Alcance:	Empieza: Impresión de los Partes de Firmas. Incluye: Distribución de Partes de Firma. Grabación de las incidencias. Comunicación a los Departamentos de las incidencias. Revisión de las Justificaciones de incidencias. Termina: Elaboración de Informe mensual.				
	Proveedores: Rectorado, Departamentos y Decanato Entrada: Horarios de impartición de clases del Profesorado.		Competencias requeridas: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la Aplicación Informática. • Conocimiento de la Normativa. • Resolución de problemas • Trabajo en equipo. 		
Clientes: Profesorado que imparte docencia en el Centro. Salida: Informe mensual.					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: % de incidencias en Partes de Firmas resueltas.	88,98%	100%	Responsable de Ord. Acad., Gest. Económica y Personal	Anual	Responsable de Ord. Acad., Gest. Económica y Personal
I2:					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	

SUBPROCESO CONTROL DE LA ACTIVIDAD DOCENTE UN23-LPOD-CAD-00

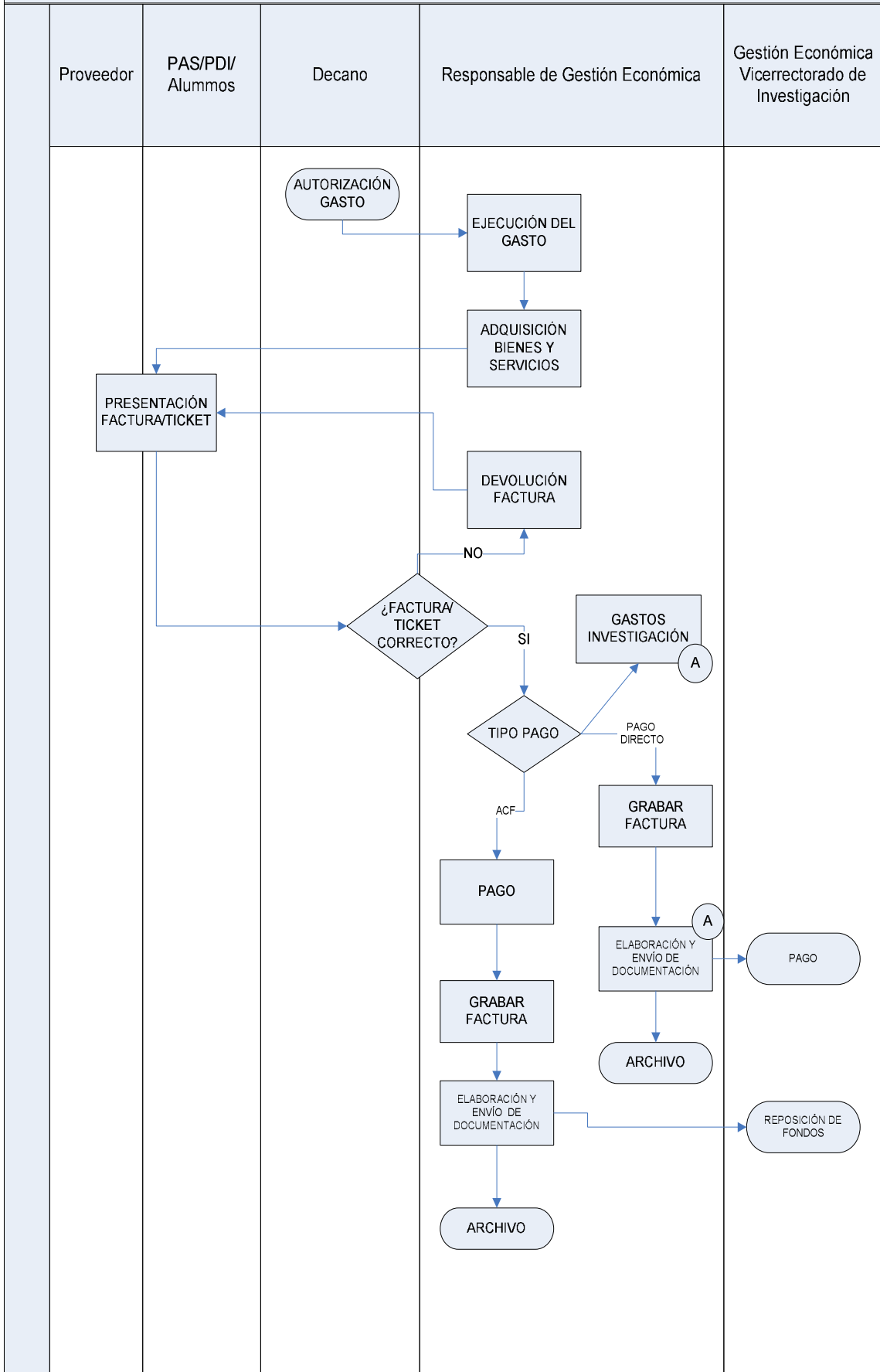


Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso REGISTRO		Código: UN23-FREG-00	
PROCESO: REGISTRO			PROPIETARIO: Gestor de Centro (Apoyo Órganos de Gobierno)		
MISIÓN: Registrar toda la documentación que entra y sale de la Facultad para su control, con objeto de hacer accesible la información.					
Entidades Vinculadas: Rectorado, Servicios de la Universidad, Alumnos, Proveedores y Sociedad en General					
Normativa Aplicable: Ley de Procedimiento Administrativo					
Registros y Formatos vinculados: Libro de Registro (Base de Datos)					
Alcance:	Empieza: Recepción del documento				
	Incluye: Clasificación, anotación y distribución				
Termina: Archivo					
Proveedores: Rectorado, Servicios de la Universidad, Alumnos, Proveedores y Sociedad en General			Competencias requeridas:		
Entrada: Documentos			<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del programa informático - Conocimiento de la Organización o Empresa - Capacidad de análisis y síntesis - Capacidad de organizar - Habilidades para recuperar y analizar la información 		
Clientes: Rectorado, Servicios de la Universidad, Alumnos, Proveedores y Sociedad en General, Personal del Centro					
Salida: Libro de Registro					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: N° de documentos con el campo "Archivo" cumplimentado	63%	70%	Gestor de Centro	Anual	Responsable de Administración del Centro
I2:					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	



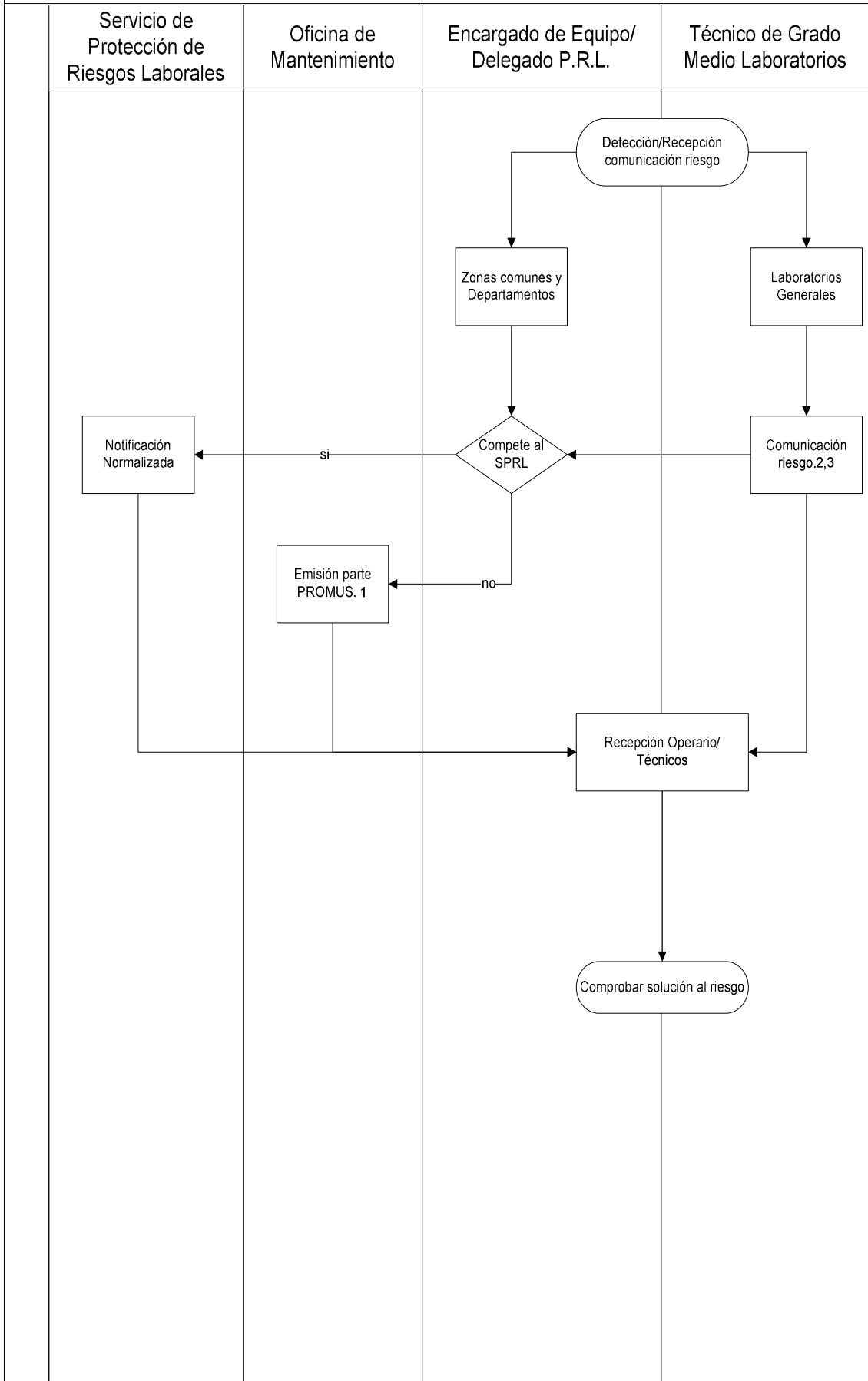
Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso: GESTIÓN ECONÓMICA		Código: UNE23-FGEC-00	
PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA			PROPIETARIO: ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CENTRO		
MISIÓN: REALIZAR LAS ACCIONES Y TRÁMITES NECESARIOS PARA ASEGURAR UNA CORRECTA Y ADECUADA EJECUCION DEL PRESUPUESTO DEL CENTRO					
Entidades Vinculadas: ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA UNIVERSIDAD SEVILLA, SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO, VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN					
Normativa Aplicable: L.O.U., E.U., Normas de Ejecución del Presupuesto, Normas Gestión del Gasto, Normas cierre ejercicio económico, Normativa Indemnizaciones por razón del servicio, Instrucción de la Gerencia de la Universidad de Sevilla sobre Gestión y Control de Fondos en las Cajas Pagadoras.					
Registros y Formatos vinculados: IMPRESO PREVISIÓN GASTO CAPÍTULO VI APLICACIÓN INFORMÁTICA UNIVERSITAS XXI ECONÓMICO (ADO, REMESAS INTERNAS, ETC.) PETICIÓN DE ABONO (MONEDA EXTRANJERA) HOJAS DE INVENTARIO RETENCION CREDITOS: Anexo 9 LIQUIDACION DIETAS: Anexo 13 IMPRESO CONCILIACIÓN BANCARIA IMPRESO ARQUEO CAJA IMPRESO ESTADO SITUACION TESORERÍA FORMULARIO DE SOLICITUD-MEMORIA, TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS: ANEXO 1 ORDENES DE PAGO SERVICIO INVESTIGACION (CONTRATO 68/83) Y MASTER					
Alcance:	Empieza: Entrada de facturas, Instrucción del Decano y Secretaria del Centro, Instrucciones Gerencia, comisiones de servicios del profesorado, partes de mantenimiento. Incluye: Registro documental, búsqueda de información, consulta de normativa, grabación facturas, cumplimentación de anexos e impresos varios, Termina: Firma Documentación por el Decano, registro de salida, salida documentación y archivo.				
	Proveedores: Servicio de Mantenimiento, proveedores de materiales, Servicio de Publicaciones, SIC. Entrada: Facturas, Tickets, Liquidaciones de dietas, materiales....		Competencias requeridas:		
Clientes: Área Gestión Económica, Profesores, Alumnos. Salida: Oficio remisión y documentación adjunta.		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la Aplicación Informática. • Conocimiento de la Legislación Económica. • Seguimiento y control de la Ejecución del Presupuesto. • Resolución de problemas • Diseño y mantenimiento de base de datos. 			
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o estándar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: Tasa de Éxito (%de facturas bien tramitadas)	97%	100%	Responsable de Ord. Acad., Gest. Económica y Personal	Anual	Administrador
I2:					

GESTIÓN ECONÓMICA UNE23-LGEC-00

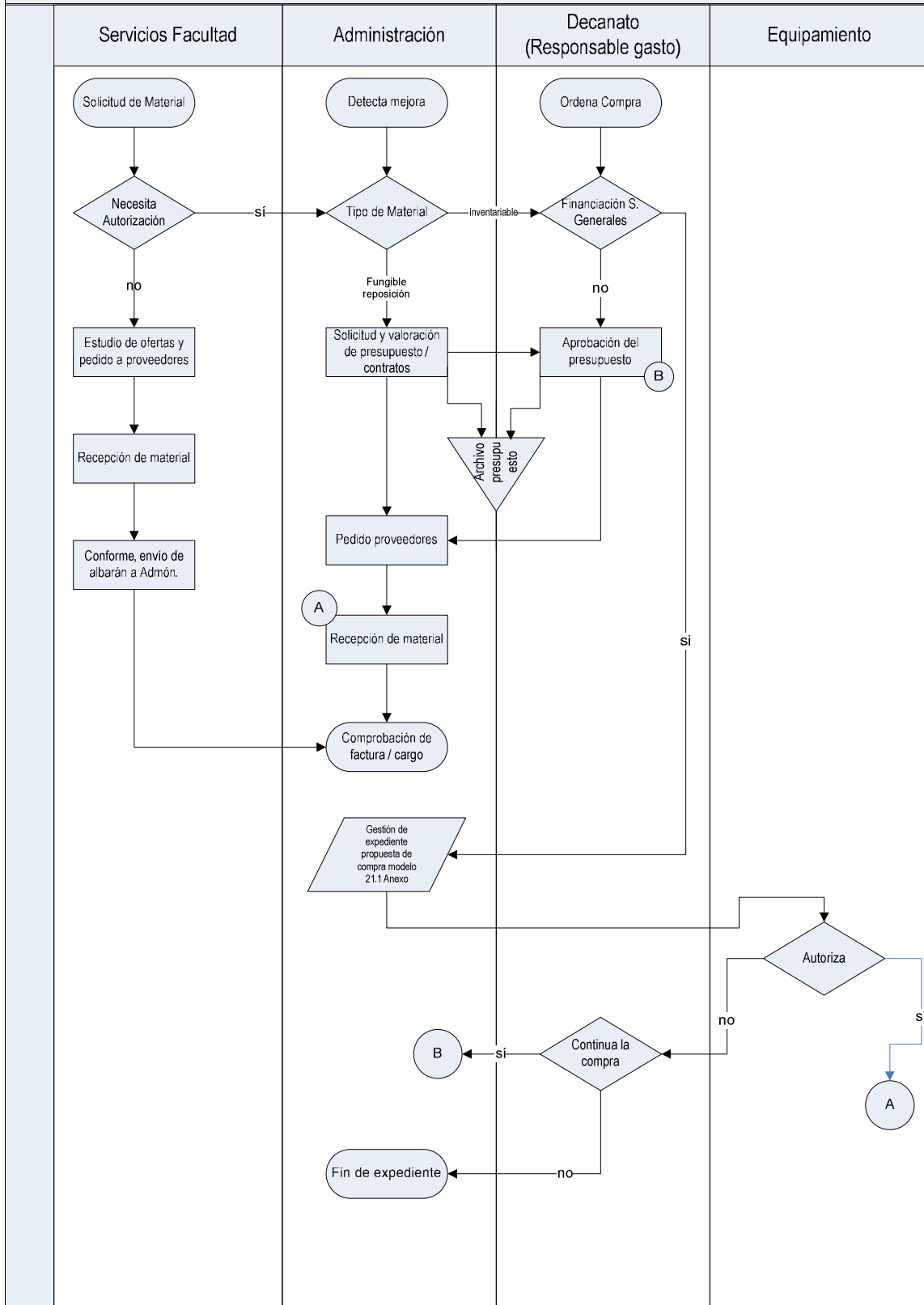


Unidad: Facultad de Farmacia		Nombre de proceso Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales		Código: UN23-FPRL-00	
PROCESO: Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales			PROPIETARIO: Encargado Equipo/Delegado PRL, nivel básico/TGM laboratorios		
MISIÓN: Promover la seguridad y salud de los usuarios del Centro, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos derivados de las actividades comunes del mismo.					
Entidades Vinculadas: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Servicio de Mantenimiento (Unidad de Medio Ambiente, Limpieza, Seguridad, Oficina de Campus). Empresas Externas.					
Normativa Aplicable: Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. Escrito de notificación a SPRL.					
Registros y Formatos vinculados: Parte en red de la Oficina de Mantenimiento de la U.S.(PROMUS). (1) Parte de retirada de residuos peligrosos (2). Parte de control de plagas (3).					
Alcance:	Empieza: Detección riesgo. Incluye: Emisión del parte o aviso. Termina: comprobación solución ó informe correspondiente.				
	Proveedores: Empresas externas, Servicio de Mantenimiento de la US. Entrada: Detección riesgo.		Competencias requeridas: Conocimientos de condiciones de Seguridad y prevención de riesgos en general, y en laboratorios de prácticas. Conocimientos de primeros auxilios. Capacitación conocimiento en PRL a nivel básico.		
Clientes: Usuarios Centro Salida: Seguridad y prevención de riesgos					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: tiempo recepción correo/tramitación	3 días	2 días	Encargado de Equipo/Delegado SPRL	Mensual	Encargado de Equipo/Delegado SPRL
I2:					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	

Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales. UN23-LPRL-00

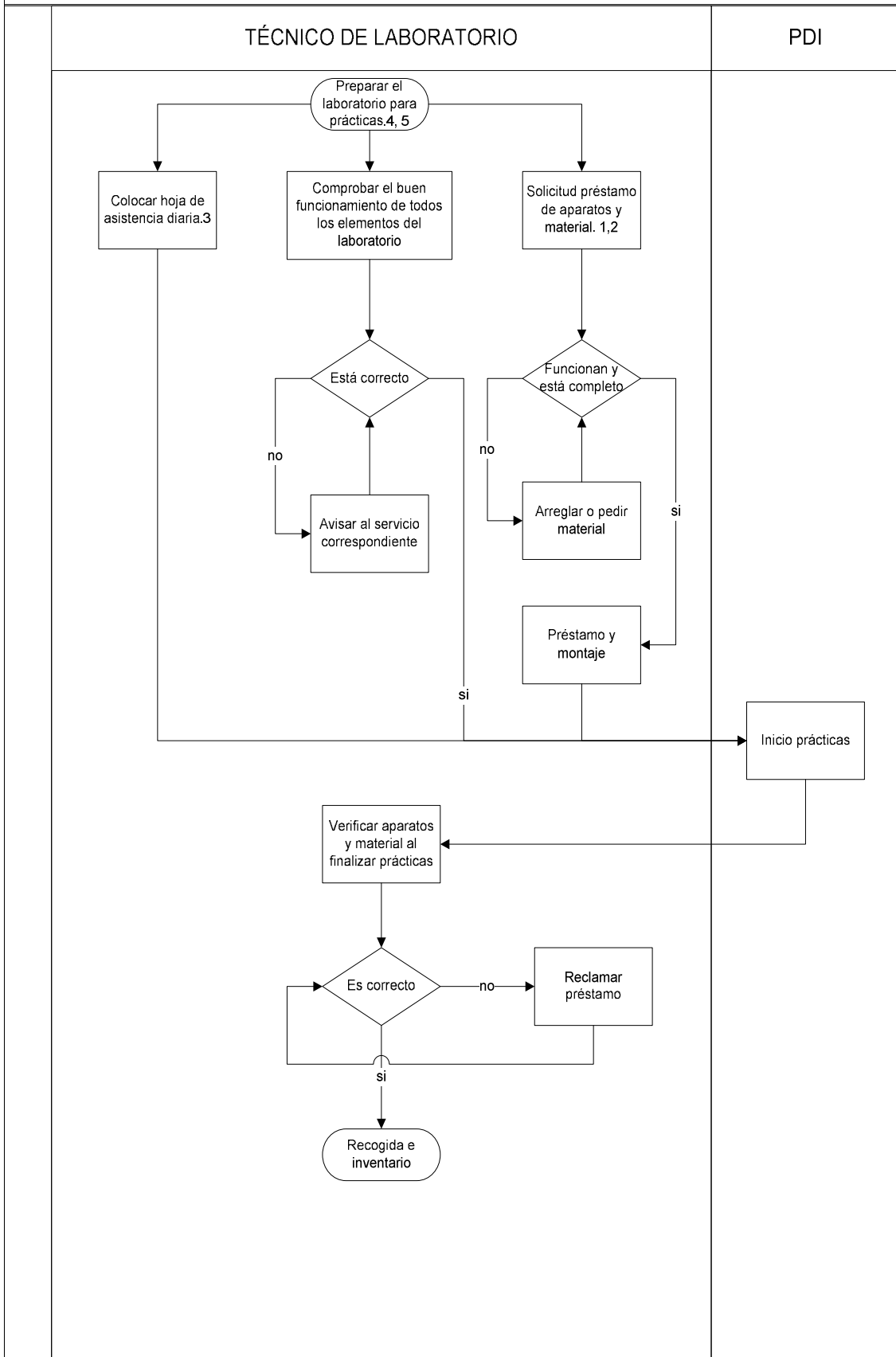


Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre del proceso COMPRAS Y EQUIPAMIENTO		Código: UNE23-FEQU-00	
SUBPROCESO:			PROPIETARIO: ADMINISTRADORA DE GESTIÓN DE CENTRO		
MISIÓN: Cubrir las necesidades de material de los distintos Servicios y usuarios para el adecuado funcionamiento del Centro, dentro de las limitaciones del presupuesto aprobado anualmente.					
Entidades Vinculadas: Servicio de Intervención, Servicio de Contratación y Patrimonio, Servicio de Equipamiento, S.I.C.					
Normativa Aplicable: Acuerdos Junta de Facultad sobre distribución del presupuesto anual, Normas de ejecución del presupuesto, Normas gestión del gasto, normas cierre del ejercicio económico, Ley de contratos.					
Registros y Formatos vinculados: Impreso normalizado 21.2 y 21.2 financiación gastos infraestructura. Aplicación informática Universitas XXI Económica., apoyo gestión económica y de inventario que genera las compras					
Alcance:	Empieza: Solicitud de material de los Servicios, del Equipo de Gobierno del Centro o de Administración.				
	Incluye: Contactar con proveedores, valorar distintos presupuestos, repasar las condiciones de los contratos firmados para su optimización, mantener comunicación con los Servicios sobre sus necesidades y sobre el grado de satisfacción de los productos entregados.				
	Termina: Recepción de material y gestión del gasto.				
Proveedores: Empresas externas. Servicio Equipamiento, S.I.C.		Competencias requeridas:			
Entrada: Petición presupuesto/material		Capacidad de planificar y coordinar			
Clientes: Alumnos, profesores y PAS.		Trabajo en equipo			
Salida: Recepción material, albarán/factura.		Conocimiento de la normativa			
		Capacidad para valorar las ofertas más adecuadas			
		Implementación medidas para el seguimiento y control de las adquisiciones.			
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1:Número presupuestos y/u ofertas solicitadas/año	10	11	Responsable G. Económica	Anual	Administrador
I2: Número expíes. Financiación compartida gestionados/año	7 (2007)	7	Responsable G. Económica	Anual	Administrador
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	



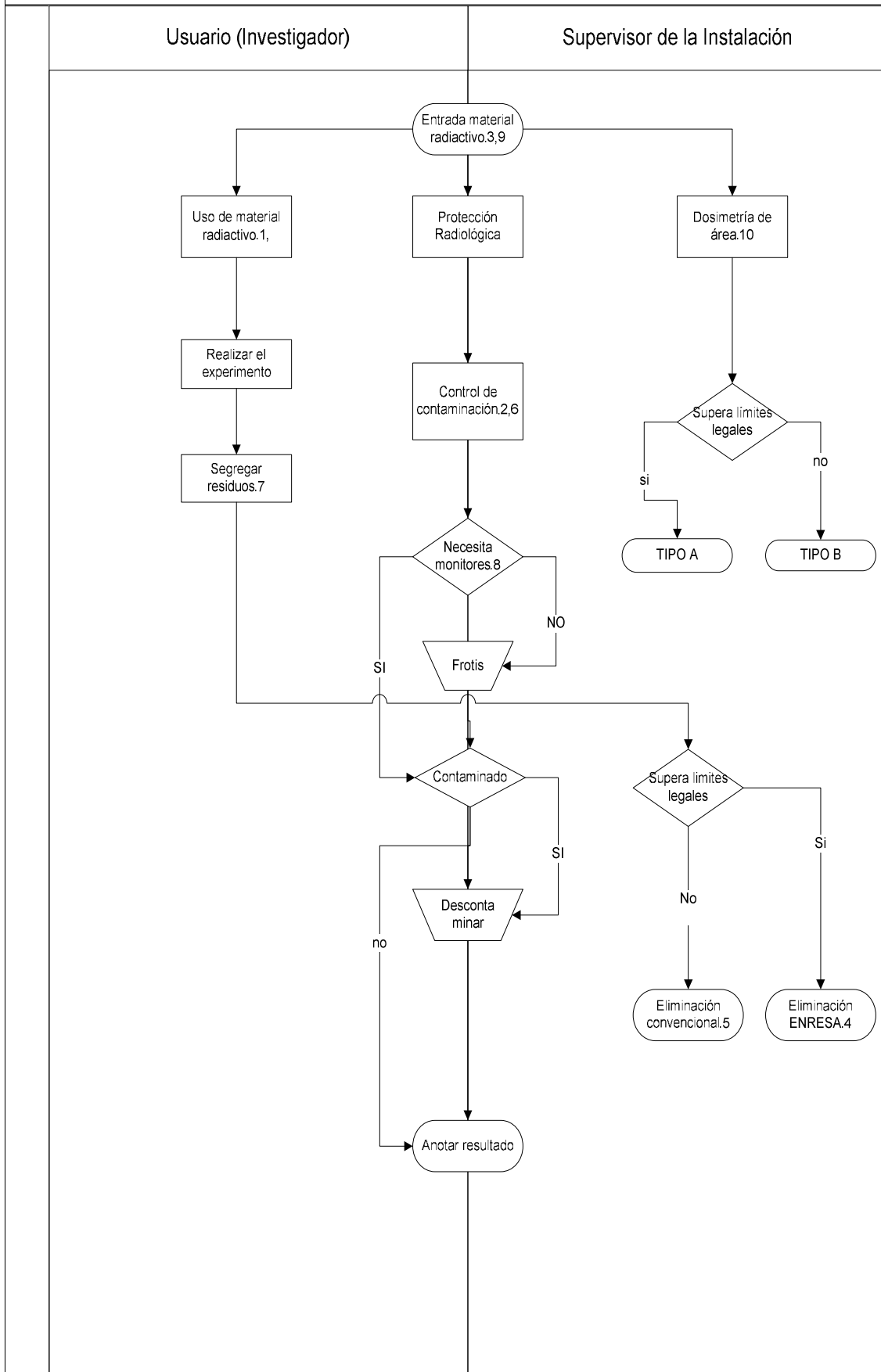
Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso GESTIÓN LABORATORIOS GENERALES PRÁCTICAS DOCENTES		Código: UN23-FLAB-00	
PROCESO: Gestión de los laboratorios generales para prácticas docentes.			PROPIETARIOS: Técnico de laboratorio.		
MISIÓN: Gestionar los laboratorios generales coordinando a los Departamentos que los utilizan, préstamo de material y equipos de laboratorio, así como asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales					
Entidades Vinculadas: Decanato, Administración, Departamentos y Conserjería de Farmacia. ETS Ingeniería Informática (Conserjería). Unidad de Soporte de Operaciones y Sistemas (SOS). Servicio de Mantenimiento (Unidad de Medio Ambiente, Unidad de limpieza, Oficina de Campus).					
Normativa Aplicable: Plan de Organización Docente, Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.					
Registros y Formatos vinculados: Préstamo de material fungible e inventariable para prácticas (1). Préstamo de material inventariable para Departamentos (2). Control de asistencia a prácticas (3). Retirada de residuos (4). Control de llaves e incidencias (5).					
Alcance:	Empieza: Revisión de los laboratorio, petición de equipos y material. Incluye: Revisión periódica de los laboratorios (seguridad, medios audiovisuales, mantenimiento y limpieza), colocación y retirada diaria de la hoja de asistencia. Termina: recogida del material y equipos, revisión y realización del inventario.				
	Proveedores: Departamentos, Decanato y Casas Comerciales. Entrada: Solicitud de préstamo de material y equipos		Competencias requeridas: Conocer el material de laboratorio. Saber manejar equipos de laboratorio. Conocimientos básicos de medios audiovisuales y aplicaciones informáticas.		
Clientes: Personal Docente e Investigador, Técnicos de laboratorio y alumnos. Salida: Recogida e inventario		Conocimientos de seguridad y prevención de riesgos laborales.			
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o estándar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: Numero de incidencias por laboratorios		1	Técnicos de laboratorio	Cuatrimestral	Técnico Grado Medio
I2:					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:		Resultado de la revisión:		

GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS GENERALES PARA PRÁCTICAS DOCENTES.
UN23-LLAB-00

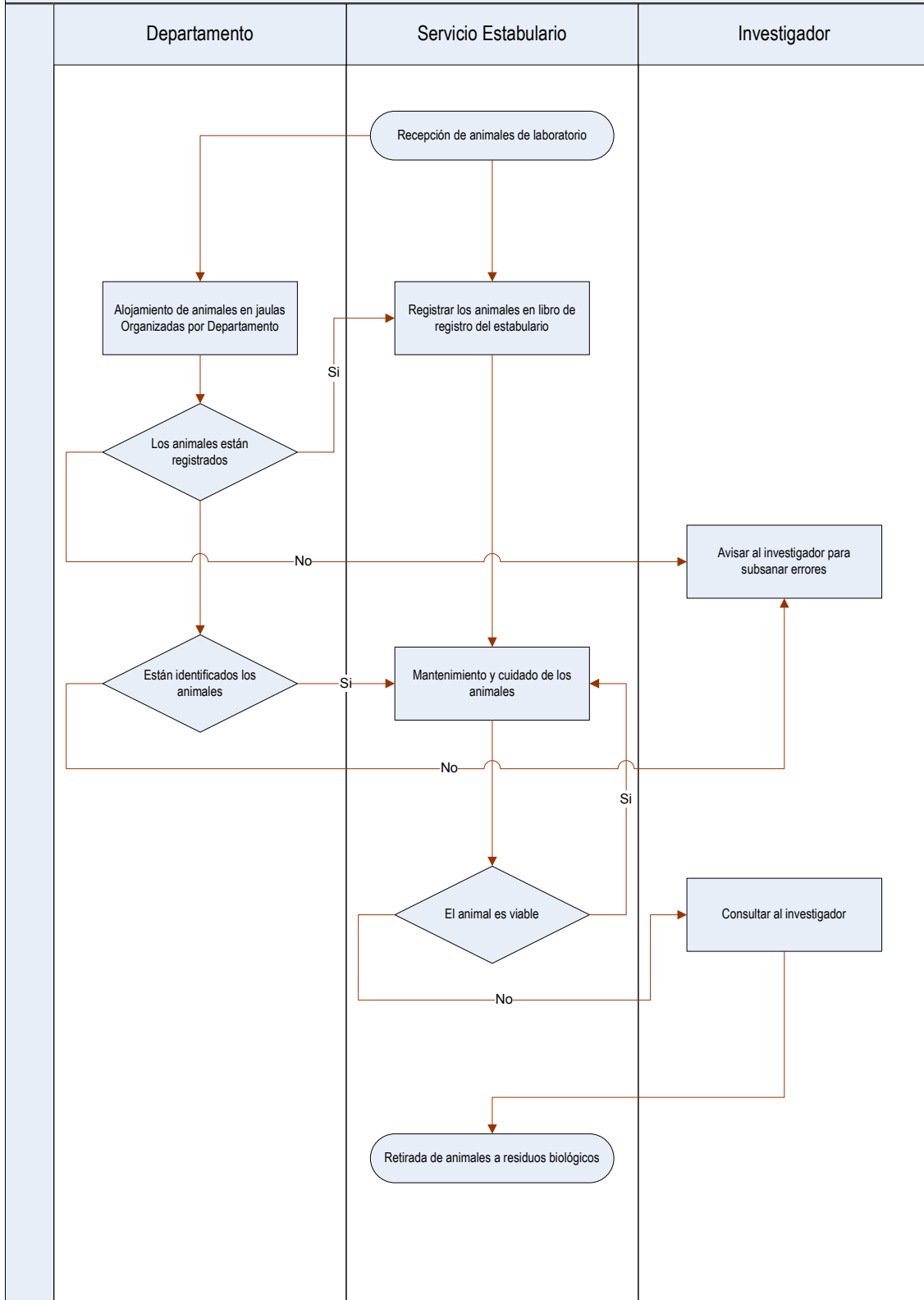


Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso: SUPERVISIÓN DE LA INSTALACIÓN RADIATIVA		Código: UN 23-FRAD 00	
PROCESO: Supervisión de la Instalación Radiactiva.			PROPIETARIO: Supervisor de la Instalación.		
MISIÓN: Gestionar la Instalación Radiactiva coordinando los diferente Departamentos que la utilizan, controlar la utilización de material radiactivo y asegurar el cumplimiento de las normas dictadas por los organismos oficiales.					
Entidades Vinculadas: Servicio de Protección Radiológica de la Universidad de Sevilla. Ministerio de Industria y Energía. Consejo de Seguridad Nuclear. Empresa Nacional de Residuos Radiactivos S. A					
Normativa Aplicable: Ley 15/1964 sobre Energía Nuclear. Ley 15/1880 de creación del Consejo de Seguridad Nuclear. RD 1836/1999 por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. RD 783/2001, por el que se aprueba el Reglamento sobre Protección Sanitaria contra Radiaciones Ionizantes. RD 229/2006 para el control de fuentes radiactivas encapsuladas de alta actividad y fuentes huérfanas.					
Registros y Formatos vinculados: Registro de uso de material radiactivo (1). Registro de la actividad de lavado (2). Informe anual para Instalaciones Radiactivas (3). Hoja descriptiva de recogida de residuos (4). Registro de eliminación de residuos radiactivos por la Instalación (5). Control de contaminación superficial (6). Fichas de datos del contenido de las bolsas de residuos (7). Plan de verificación de los monitores de contaminación (8). Control entrada instalación (9). Informes dosimétricos (10).					
Alcance:	Empieza: Adquisición del material radiactivo. Incluye: Aplicar el Reglamento de funcionamiento de la instalación en la realización del trabajo; trazabilidad del material radiactivo. Termina: Control de residuos y contaminación				
Proveedores: casas comerciales Entrada: material radiactivo		Competencias requeridas: Licencia de Supervisor de Instalaciones Radiactivas. Conocimientos en materia de Protección Radiológica. Conocimiento de la Normativa vigente. Capacidad para la gestión de residuos radiactivos, en especial los eliminados por la propia Instalación.			
Clientes: Personal Docente e Investigador. Salida: Eliminación de residuos y control de contaminación,					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
11: Número de desviaciones en el acta de Inspección	2	0	INSPECTOR CSN	ANUAL	SUPERVISOR
.					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	

Supervisión de la Instalación Radiactiva de la Facultad de Farmacia. UN23-LRAD-00

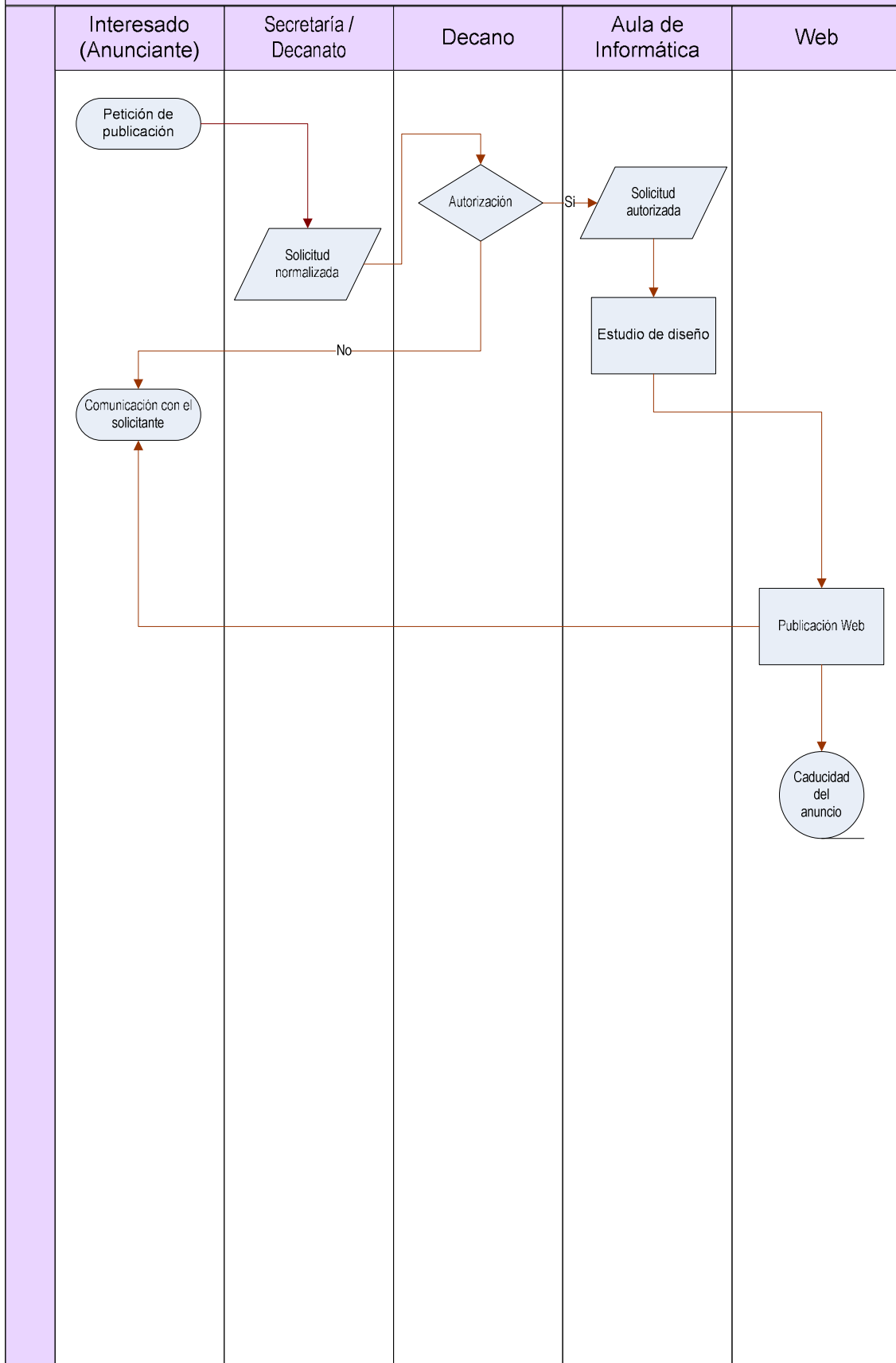


Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso: PEST		Código: UN23-FEST-00	
PROCESO: ALOJAMIENTO Y CUIDADO DE ANIMALES DE LABORATORIO.			PROPIETARIO: T. Aux. Laboratorio		
MISIÓN: Proporcionar una infraestructura general básica a profesores y becarios investigadores para llevar a cabo estudios experimentales. Los animales serán mantenidos en unas condiciones adecuadas de alojamiento y cuidado, con respeto y cumplimiento de la normativa vigente sobre protección y experimentación animal.					
Entidades Vinculadas: Vicerrectorado de Investigación					
Normativa Aplicable: <ul style="list-style-type: none"> - Real decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos. - Junta de Andalucía: Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales - 					
Registros y Formatos vinculados: <ul style="list-style-type: none"> - Hoja de Registro de los animales que se incorporan al Servicio Estabulario. - Plantilla para la identificación de las jaulas según normativa vigente. - Balance anual de los animales utilizados en el curso. 					
Alcance:	Empieza: Con la recepción de los animales adquiridos por los diversos Departamentos de la Facultad. Tipos de animales: Ratas, ratones, cobayos, conejos, pollos. Incluye: Registro y mantenimiento de los animales para la investigación. Termina: Con el sacrificio de los animales una vez finalizado el estudio experimental, por medio de métodos humanitarios de eutanasia y su retirada a residuos biológicos.				
	Proveedores: De animales, de pienso, viruta y productos de limpieza e higiene. Entrada: Animales de laboratorio para la investigación procedente de los centros de producción autorizados.		Competencias requeridas: <ul style="list-style-type: none"> - Estar acreditado oficialmente para trabajar con animales. - Conceptos básicos relativos a los aspectos éticos y normativos de los cuidados proporcionados a los animales de experimentación. - Conocimiento sobre manipulación y mantenimiento de los animales de laboratorio. - Conocimientos básicos acerca de la normativa sobre la seguridad, la administración, el transporte, la recepción, el aprovisionamiento de animales y la eliminación de los cadáveres. 		
Clientes: Profesores y becarios de investigación, alumnos internos de colaboración y, los alumnos de prácticas docente de licenciatura. Salida: Sacrificio de los animales al término de la experimentación.					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: Nº ENCUESTA DE SATISFACCION	3	4	T.Aux. Laboratorio	Anual	T.Aux. Lab.
I2: Nº					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	



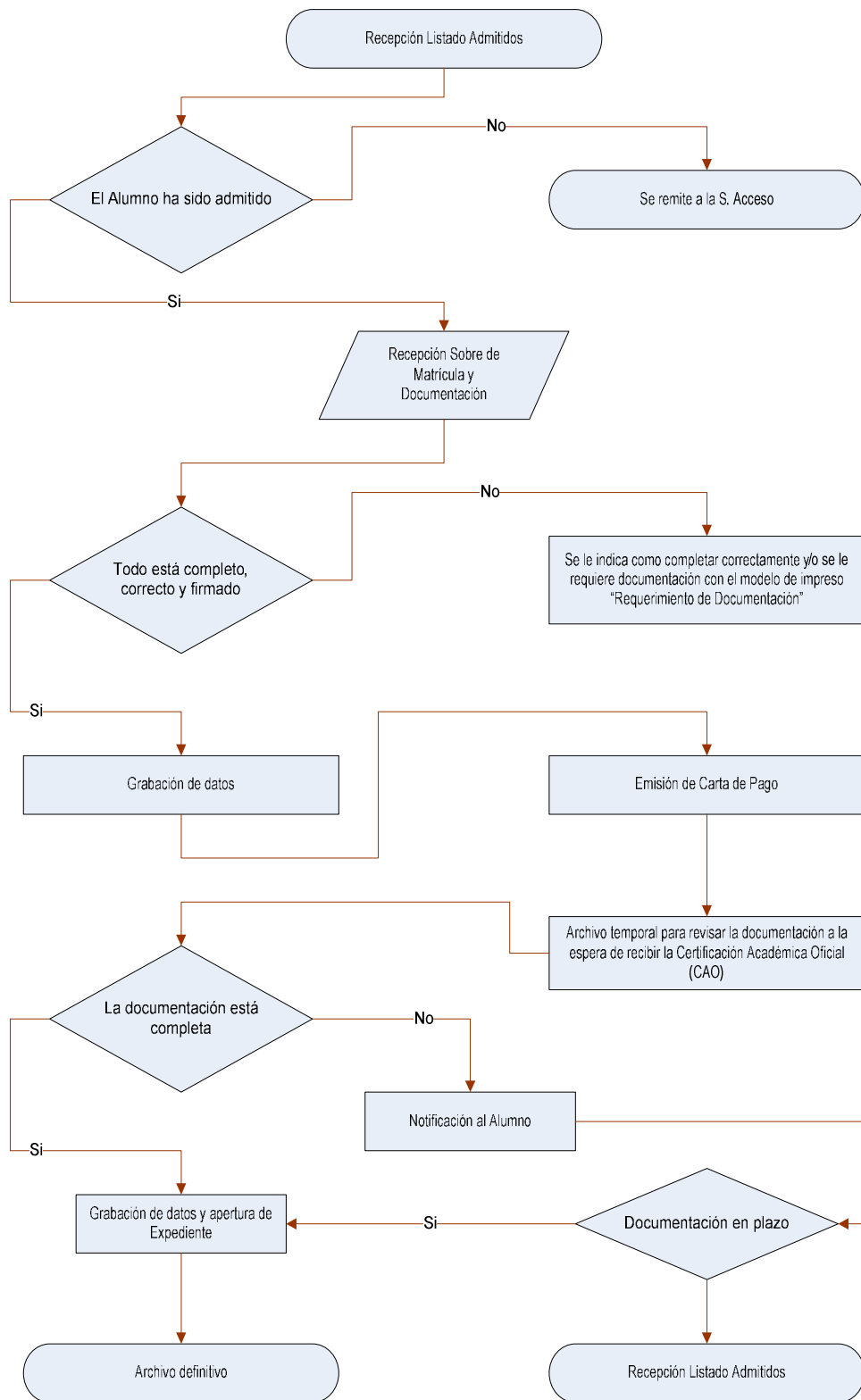
<u>Unidad:</u> Aula de Informática		Publicación Web		<u>Código:</u> UN23-FWEB-00	
<u>Proceso:</u> Publicación Web			<u>Propietario:</u> Técnico Aula de Informática		
<u>Misión:</u> Informar a los miembros de la comunidad universitaria, preuniversitarios y sociedad en general, de las actividades propias del Centro, así como dar a conocer eventos, noticias e información varia relacionada con la Facultad de Farmacia.					
<u>Entidades Vinculadas:</u>					
<u>Normativa Aplicable:</u> Artículos 11 y 21 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.					
<u>Registros y Formatos Vinculados:</u> Entrega de la solicitud normalizada, debidamente cumplimentada y autorizada por el Sr. Decano o en quien delegue.					
<u>Alcance:</u>	<u>Empieza:</u> Entrega de la solicitud de anuncio en Secretaría / Decanato				
	<u>Incluye:</u> Tramitación de la solicitud, firma Sr. Decano, diseño y publicación del anuncio				
	<u>Termina:</u> Cuando el anuncio o contenido se retira de la Web por haber concluido la actividad anunciada o publicada.				
<u>Proveedores:</u> Miembros de la Facultad de Farmacia/Empresas			<u>Competencias Requeridas:</u>		
<u>Entrada:</u> Solicitud normalizada			Conocimientos de editores Web, retoque de imágenes, transferencia de archivos, redes.		
<u>Clientes:</u> Comunidad Universitaria y Sociedad					
<u>Salida:</u> Publicación de la información					
<u>Medición</u>					
<u>Definición de Indicadores</u>	<u>Umbral o estándar</u>	<u>Valor de meta</u>	<u>Responsable medición</u>	<u>Periodicidad</u>	<u>Responsable seguimiento</u>
Visitas a la Web	--	+1 %	Técnico Informática	Anual	Técnico Informática
<u>Revisión</u>					
<u>Fecha:</u>	<u>Motivo de la Revisión:</u>		<u>Resultado de la Revisión:</u>		

Creación/Mantenimiento de Webs UN23-LWEB-00

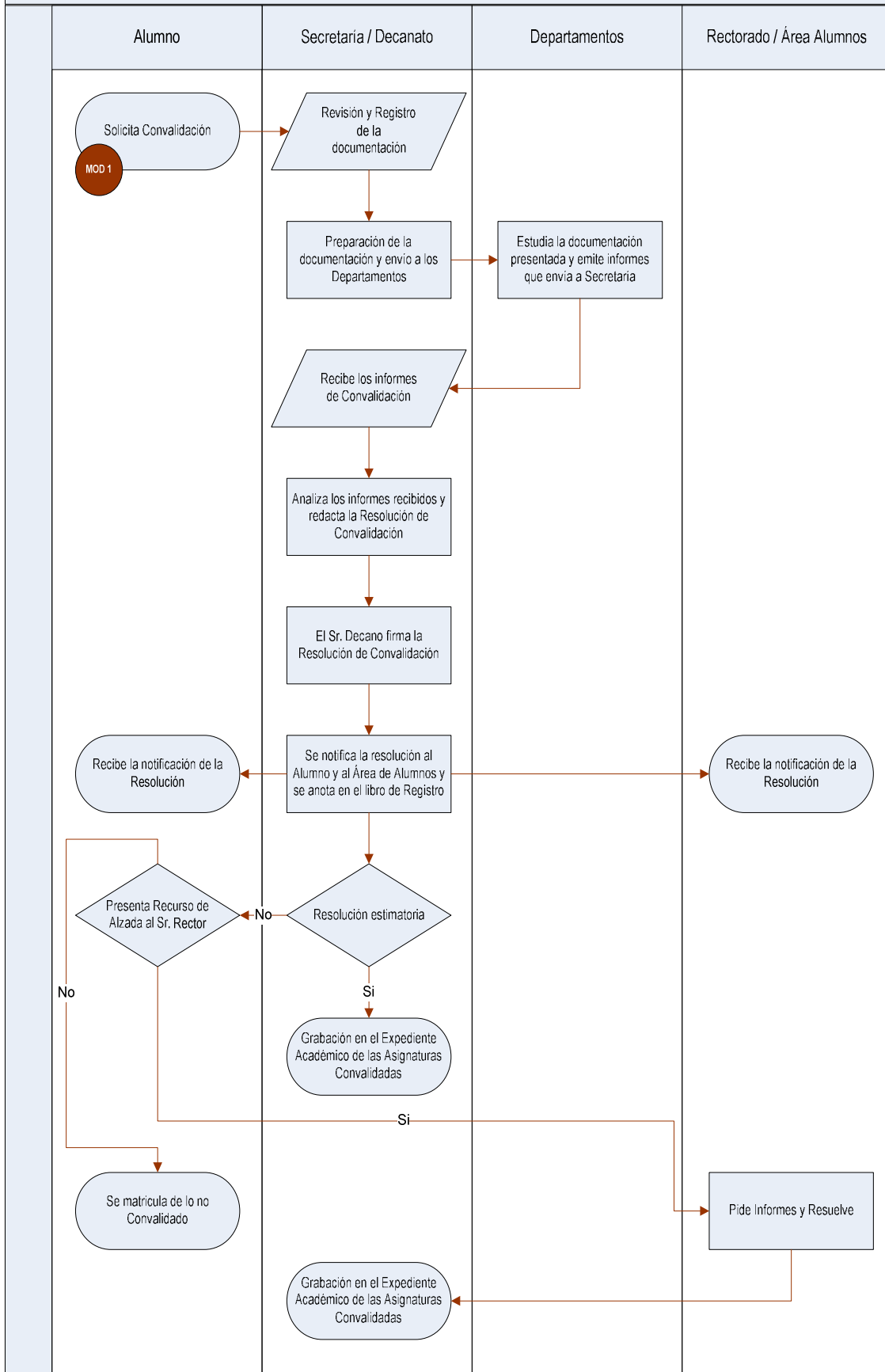


Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso MATRÍCULA DE ALUMNOS DE NUEVO INGRESO		Código: UN23 FMAT-PRI-00	
PROCESO: Matrícula de alumnos de nuevo ingreso			PROPIETARIO: Responsable de Administración de Centro		
MISIÓN: Matricular a los alumnos de nuevo ingreso correctamente, facilitando al alumno la información necesaria para formalizar su matrícula y, por otro lado, agilizar los trámites administrativos del proceso.					
Entidades Vinculadas: Servicios de Acceso, Becas, Alumnos; Decanato (directrices sobre grupos de clase).					
Normativa Aplicable: Normativa de Matrícula de la Universidad de Sevilla. Acuerdo de la Comisión de Distrito Único universitario de Andalucía. Convocatoria de Becas. Normativa Ayudas de Acción Social.					
Registros y Formatos vinculados: Impresos del sobre de matrícula, esencialmente el del Plan de Estudios. Guía de la Facultad. Sobre de Beca. Impresos de solicitud ayuda acción social.					
Alcance:	Empieza: Publicación Listado de admitidos.				
	Incluye: Ofrecer Información al alumno, comprobar la documentación aportada, grabación de datos en aplicación informática e impresión de la carta de pago.				
Termina: Firma de la carta de pago y archivo.					
Proveedores: Las entidades vinculadas. Entrada: Sobres de matrícula.		Competencias requeridas: Capacidad de organizar y planificar. Solidez en los conocimientos básicos de la Normativa. Conocimiento de la aplicación informática. Resolución de problemas. Trabajo en equipo. Capacidad de aplicar la teoría a la práctica. Habilidades de atención al público.			
Clientes: Alumnos de nuevo ingreso admitidos por preinscripción. Salida: Carta de pago firmada. Apertura de Expedientes.					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: Núm. De "Requerimientos de documentación"/Núm. De alumnos matriculados.	5%	10%	Puesto singularizado de Alumnos	En cada periodo de Adjudicación (3 más la lista de espera	Responsable Administración de Centro
I2: Tiempo medio del procedimiento	30 alumnos /día	40 alumnos/día	Puesto singularizado de Alumnos	Semanal	Responsable Administración de Centro
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	

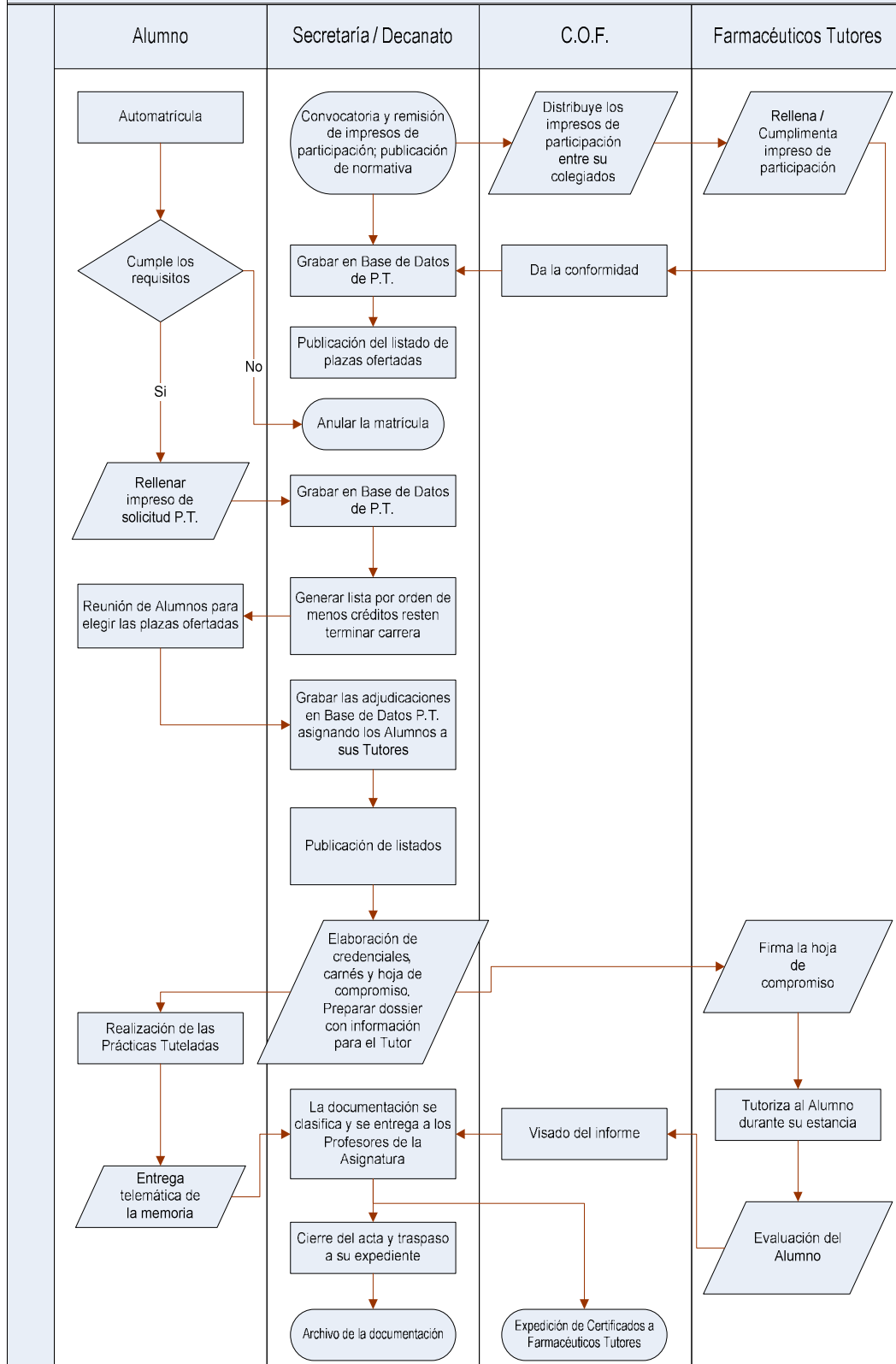
Secretaría



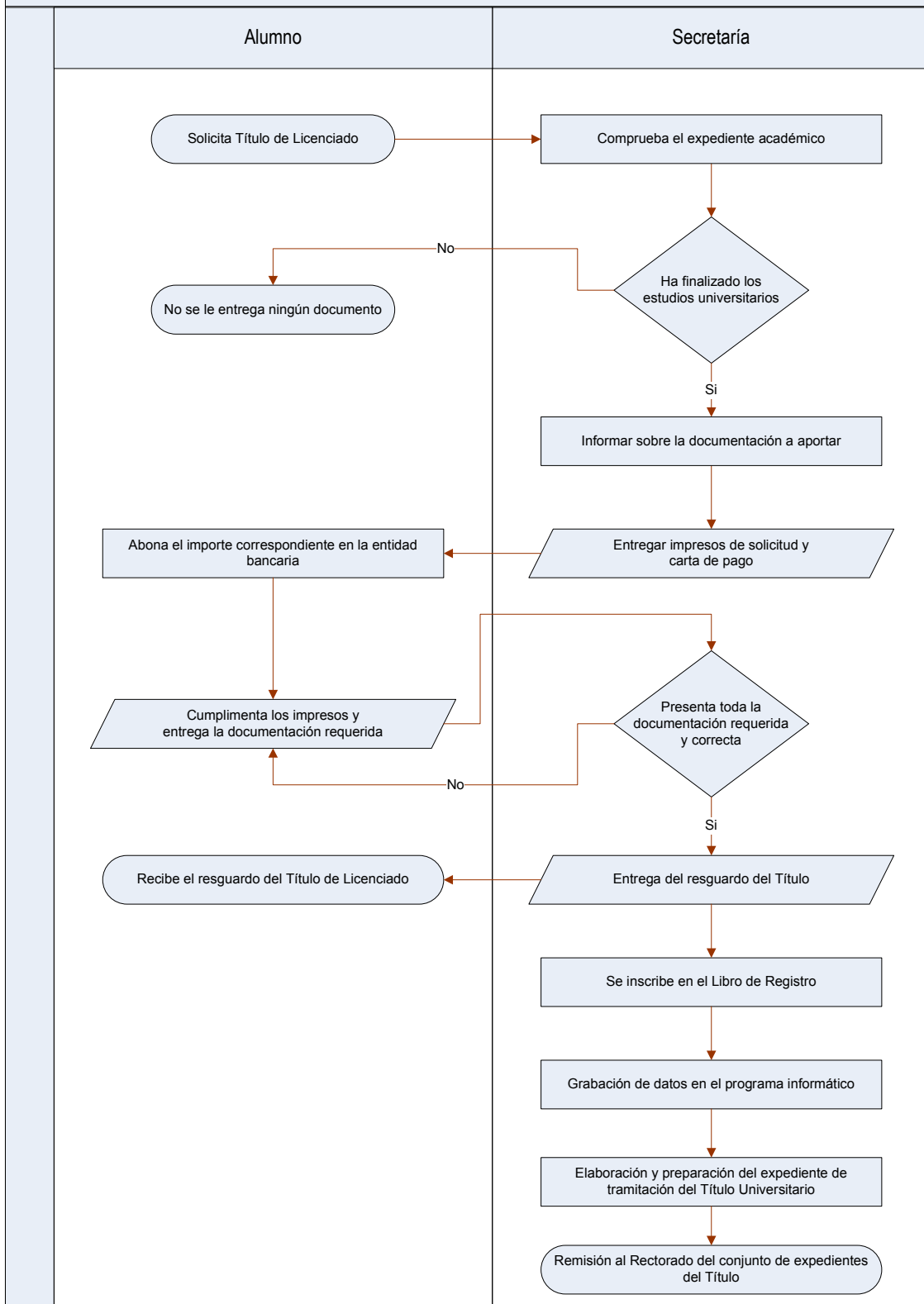
Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS		Código: UN23 FCOV-00	
PROCESO: Convalidación de estudios			PROPIETARIO: Puesto Base de Secretaría		
MISIÓN: Tramitar y gestionar las solicitudes de convalidación de estudios.					
Entidades Vinculadas: Departamentos y Área de Alumnos.					
Normativa Aplicable: Normativa de Matrícula de la Universidad de Sevilla. Normativa de la U.S. en materia de convalidación de estudios de Primer y Segundo Ciclo de 19/12/90. Anexo 1 del R. D. 1267/94 de 10 de junio. R.D. 69/2000 de 21 de enero. Acuerdo de 25/10/2004 del Consejo de Coordinación Universitaria.					
Registros y Formatos vinculados: Modelo de instancia dirigida al Sr. Decano. Libro de Registro de convalidaciones.					
Alcance:	Empieza: Solicitud de convalidación del interesado. Incluye: Revisión de la documentación aportada, petición de informes a los Departamentos correspondientes. Termina: Grabación en el expediente académico de la Resolución que dicta el Sr. Decano o el Sr. Rector (en su caso).				
	Proveedores: Alumnos y Departamentos. Entrada: Documentación aportada por el alumno. Informes de Departamentos.		Competencias requeridas: Capacidad de organizar y planificar. Solidez en los conocimientos básicos de la Normativa. Conocimiento de la aplicación informática. Resolución de problemas. Habilidades de atención al público.		
Clientes: Alumnos de nuevo ingreso o de traslado. Salida: Remisión de Resolución al alumno y al Área de Alumnos. Grabación y registro de las asignaturas convalidadas.					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o estándar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I 1:Tiempo de tramitación del expediente de convalidación.	65 días	50 días	Puesto Base de Secretaría	Anual	Responsable Administración de Centro
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:		Resultado de la revisión:		



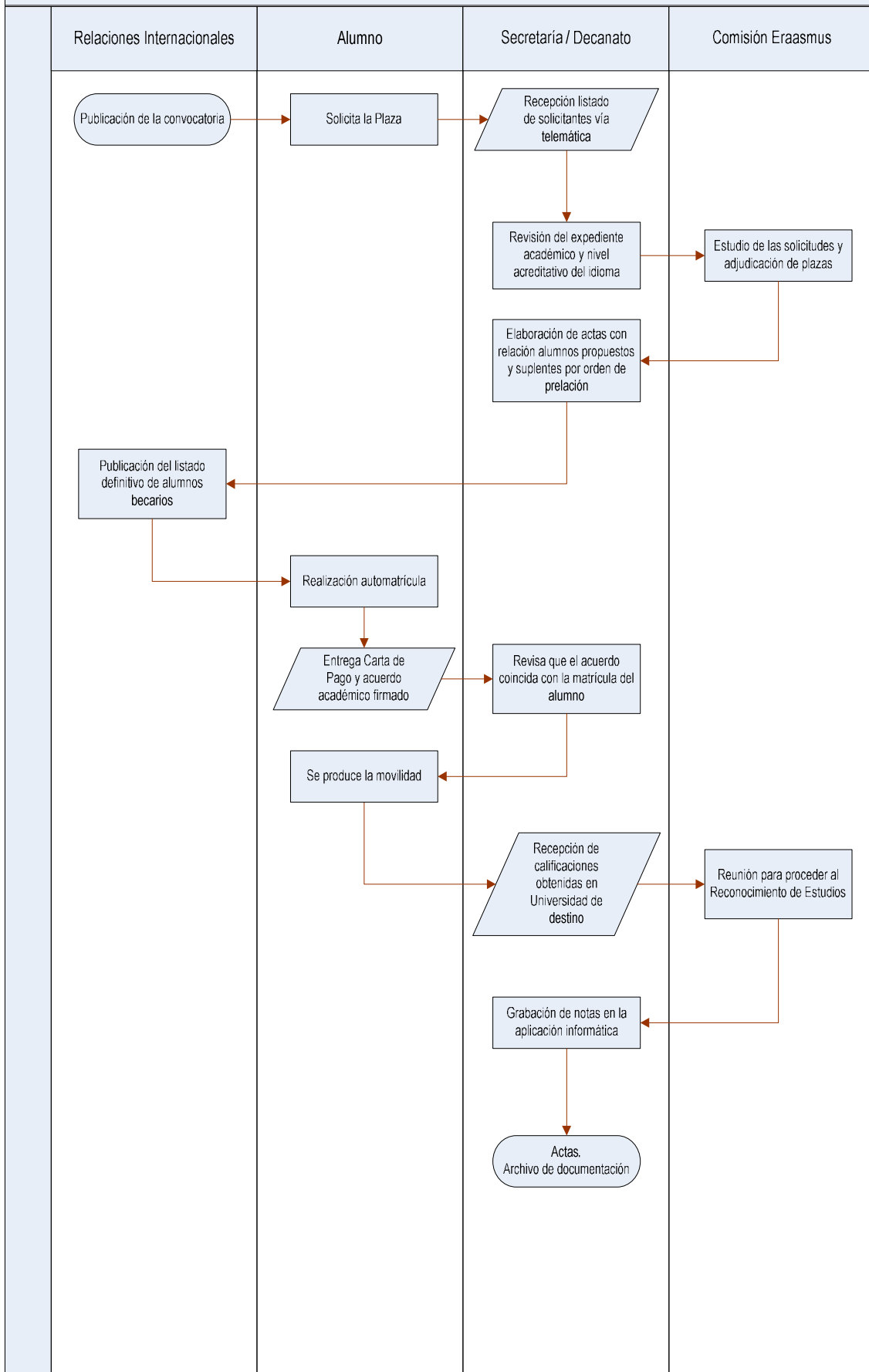
Unidad:		Nombre de proceso PRÁCTICAS TUTELADAS		Código: UN23 FTUT	
PROCESO: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS TUTELADAS (P.T.)			PROPIETARIO: Directora de Prácticas Tuteladas.		
MISIÓN: Organizar y gestionar el proceso de realización de las Prácticas Tuteladas por los alumnos.					
Entidades Vinculadas: Colegios Oficiales de Farmacéuticos (preferentemente de Badajoz, Cádiz, Córdoba, Huelva, y Sevilla). Servicios de Farmacia de Hospitales públicos y privados. Profesionales Farmacéuticos.					
Normativa Aplicable: Convenios de realización de las P.T. Directiva europea CE/ Normativa de realización de las Prácticas Tuteladas. Plan de Estudios.					
Registros y Formatos vinculados: Solicitud del Alumno. Solicitud del participación Farmacéutico Tutor. Ficha. Credencial del Alumno. Informe del Tutor. Base de Datos. Memoria del Alumno. Hoja de Compromiso. Tarjeta Identificativa.					
Alcance:	Empieza: Publicación de la Convocatoria y Matrícula del alumno en la asignatura troncal de Prácticas Tuteladas.				
	Incluye: Revisión del expediente académico. Listados por créditos restan para terminar. Comprobación y cotejo de datos. Grabación en base de datos.				
	Termina: Calificación del alumno en las Actas de la asignatura y traspaso a su expediente académico.				
Proveedores: Farmacéuticos de Oficinas de Farmacia y de Hospitales. Entrada: Matrícula del alumno en P.T.			Competencias requeridas:		
Clientes: Alumnos y Farmacéuticos Tutores. Salida: Listado de Adjudicaciones.					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: Encuesta de satisfacción	--	3	Puesto base	Anual	Responsable administración
I2:					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	



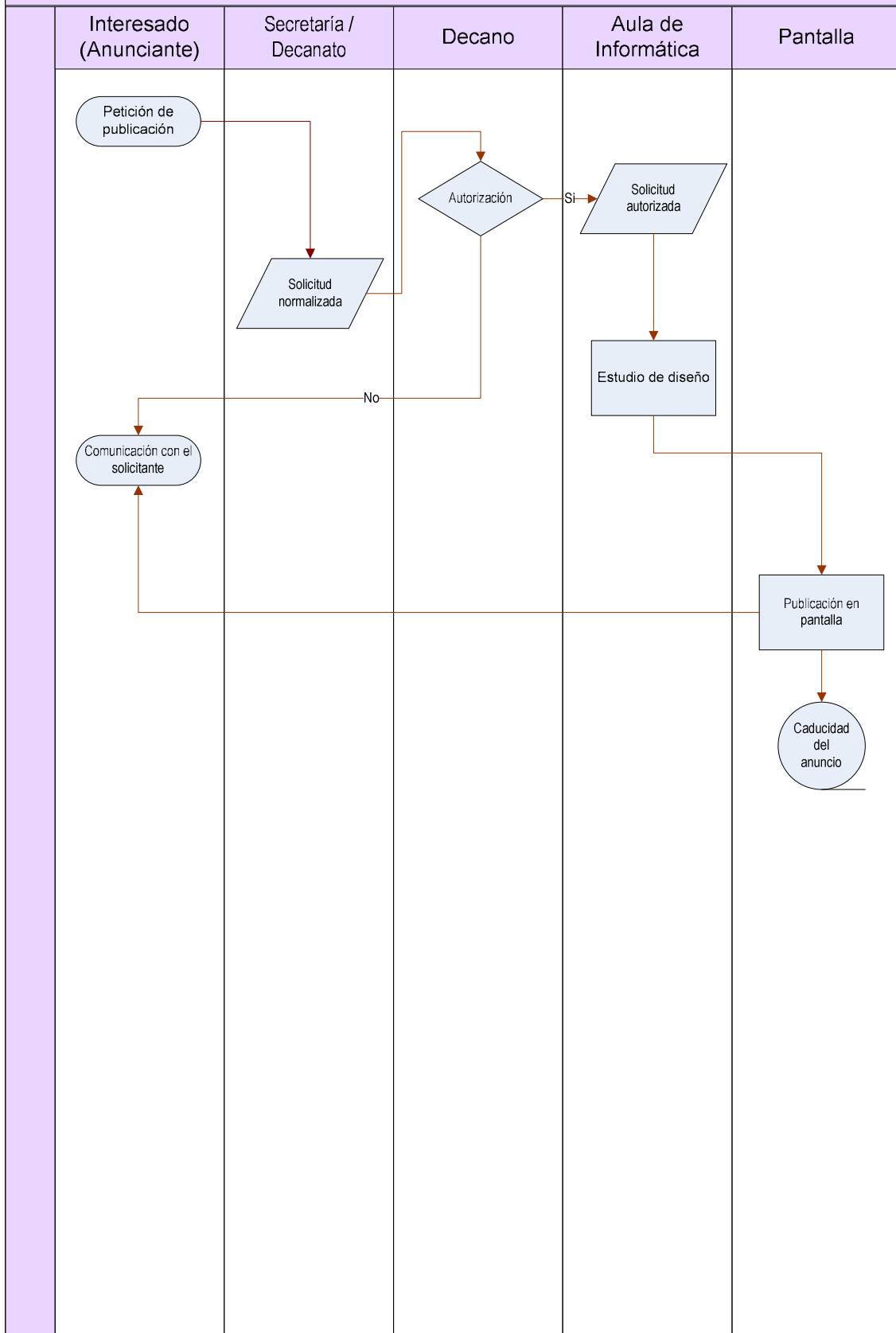
Unidad:		Nombre de proceso TÍTULOS		Código: UN23-FTIT-00	
PROCESO: ÉXPEDICIÓN DE TÍTULOS			PROPIETARIO: Gestor responsable de Alumnos		
MISIÓN: Tramitar la expedición del Título oficial de Licenciado.					
Entidades Vinculadas: Servicio de Primer y Segundo Ciclo y Títulos. Entidad bancaria.					
Normativa Aplicable: R.D. 1496/1987 sobre obtención, expedición y homologación de Títulos. R.D. 1044/2003 sobre el suplemento Europeo al título. Orden 8 de julio 1988 sobre expedición de Títulos.					
Registros y Formatos vinculados: Modelo impreso de solicitud, que incluye la separata para comunicar la recepción del Título. Aplicación informática universidades XXI. Libro de Registro de Títulos. Resguardo de haber abonado los derechos de expedición del Título.					
Alcance:	Empieza: Solicitud del Título universitario oficial por parte del Licenciado.				
	Incluye: Revisión del expediente académico y de datos personales, expedición de un certificado académico oficial y anotaciones en el libro Registro de fecha de abono y fecha finalización de la titulación.				
Termina: Entrega del Resguardo del Título de licenciado y remisión al Rectorado del expediente de expedición del Título Oficial.					
Proveedores: Entidad bancaria			Competencias requeridas:		
Entrada: Carta de pago de los precios de expedición del Título.					
Clientes: Alumnos/as que han finalizado la carrera universitaria.					
Salida: Resguardo del Título. Certificación Académica Oficial.					
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: Nº de Títulos devueltos por el Rectorado.	5	3	Gestor responsable de alumnos	Anual (en Enero)	Responsable Administración
I2: % Títulos enviados al Rectorado		98%	Gestor responsable de alumnos	Semestral (en Enero y Junio)	Responsable Administración
I3:					
Revisión:					
Fecha: 8-02-2008	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	



Unidad: FACULTAD DE FARMACIA		Nombre de proceso: MOVILIDAD		Código: UN23-FMOV-00	
PROCESO: MOVILIDAD			PROPIETARIO: COORDINADOR ERASMUS DE CENTRO. PERSONAL DE SECRETARÍA.		
MISIÓN: Fomentar la movilidad europea de los estudiantes, potenciando la suscripción de convenios con otras Universidades y enriquecer a la comunidad universitaria mediante la aproximación a diferentes culturas y sistemas educativos. El objetivo es el reconocimiento de los estudios cursados.					
Entidades Vinculadas: Comisión Erasmus de Centro. Secretariado de Relaciones Internacionales. Universidades europeas con las que se hayan establecido convenios de intercambio. Oficina de Cooperación Internacional.					
Normativa Aplicable: Estatuto de la Universidad. Normativa del programa europeo de intercambio de estudiantes ERASMUS. Convocatoria de cada curso académico. Acuerdos de la Comisión Erasmus del Centro.					
Registros y Formatos vinculados: Catálogos informativos. Solicitud on-line del alumno. Proceso de adjudicación telemático. Acuerdos de estudios/Learning Agreement. Aplicación informática "Agora". Actas de notas.					
Alcance:	Empieza: Publicación convocatoria. Incluye: Ofrecer información al alumno, comprobación del expediente académico y nivel acreditativo del idioma, grabación de datos en aplicación informática, reuniones de la Comisión, elaboración de actas con la relación de alumnos propuestos. Termina: Grabación de notas en la aplicación informática y archivo del expediente.				
	Proveedor: Universidades Europeas. Entrada: Recepción de listado de alumnos por vía telemática.		Competencias requeridas:		
Clientes: Alumnos matriculados en la Universidad de Sevilla y que no hayan disfrutado de Beca Erasmus en años anteriores. Salida: Actas con el reconocimiento de estudios.		<ul style="list-style-type: none"> • Solidez en los conocimientos básicos de la Normativa. • Conocimiento de la aplicación informática. • Resolución de problemas. 			
MEDICIÓN:					
Definición de indicadores	Umbral o standar	Valor de meta	Responsable Medición	Periodicidad	Responsable Seguimiento
I1: %Plazas cubiertas sobre las ofertadas.	85%	90%	Puesto Base	Anual	Responsable Administración
I2:					
I3:					
Revisión:					
Fecha:	Motivo de la revisión:			Resultado de la revisión:	



<u>Unidad:</u> Aula de Informática		<u>Nombre del proceso:</u> Información Multimedia		<u>Código:</u> UN23- FINF-00	
<u>Proceso:</u> Información Multimedia			<u>Propietario:</u> Técnico Aula de Informática		
<u>Misión:</u> Dar a conocer eventos, noticias e información general y/o específica relacionada con la Facultad de Farmacia y la docencia impartida.					
<u>Entidades Vinculadas:</u>					
<u>Normativa Aplicable:</u> Autorización de la publicación por el Sr. Decano o en quien delegue					
<u>Registros y Formatos Vinculados:</u> Entrega de la solicitud normalizada, debidamente cumplimentada y autorizada por el Sr. Decano o en quien delegue					
<u>Alcance:</u>	<u>Empieza:</u> Entrega de la solicitud de anuncio en Secretaría / Decanato				
	<u>Incluye:</u> Tramitación de la solicitud, firma Sr. Decano, diseño y publicación del anuncio				
	<u>Termina:</u> Cuando el anuncio se retira de la pantalla por haber concluido la actividad anunciada				
<u>Proveedores:</u> Miembros de la Facultad de Farmacia			<u>Competencias Requeridas:</u> Conocimientos de informática a nivel de usuario, acceso a redes básico, powerpoint.		
<u>Entrada:</u> Solicitud normalizada					
<u>Clientes:</u> Comunidad Universitaria y Sociedad					
<u>Salida:</u> Publicación de la información					
<u>Medición</u>					
<u>Definición de Indicadores</u>	<u>Umbral o estándar</u>	<u>Valor de meta</u>	<u>Responsable medición</u>	<u>Periodicidad</u>	<u>Responsable seguimiento</u>
Encuesta de satisfacción			Técnico Informática	Anual	Técnico Informática
<u>Revisión</u>					
<u>Fecha:</u>		<u>Motivo de la Revisión:</u>		<u>Resultado de la Revisión:</u>	



<u>Unidad:</u> Conserjería		GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA		<u>Código:</u> UN23-FCOR-00	
<u>Proceso:</u> Gestión de la Correspondencia			<u>Propietario:</u> Encargado de Equipo de Conserjería		
<u>Misión:</u> Entrega y recepción de correspondencia y gestión de procesos hasta su destino final					
<u>Entidades Vinculadas:</u> Correos, Empresas privadas de paquetería					
<u>Normativa Aplicable:</u> Artículos 11 y 21 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal					
<u>Registros y Formatos Vinculados:</u> Impresos correspondientes al tipo de correspondencia que se gestione					
<u>Alcance:</u>	<u>Empieza:</u> Recepción de la correspondencia				
	<u>Incluye:</u> Comprobación del destinatario y procesos para su entrega				
	<u>Termina:</u> Entrega al destinatario				
<u>Proveedores:</u> Correos, empresas privadas de paquetería y comunidad universitaria			<u>Competencias Requeridas:</u>		
<u>Entrada:</u> Carta / paquetería			<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de la distribución del edificio de la Facultad de Farmacia y ubicación de los departamentos y servicios generales, del uso de la web de la Universidad de Sevilla y del protocolo de las empresas proveedoras - Dominio de técnicas de atención al público 		
<u>Clientes:</u> Comunidad universitaria					
<u>Salida:</u> Entrega al destinatario					
<u>Medición</u>					
<u>Definición de Indicadores</u>	<u>Umbral o estándar</u>	<u>Valor de meta</u>	<u>Responsable medición</u>	<u>Periodicidad</u>	<u>Responsable seguimiento</u>
Nº de cartas devueltas	15 %	5 %	Técnicos Auxiliares Conserjería	Semanal	Encargado Equipo de Conserjería
<u>Revisión</u>					
<u>Fecha:</u>		<u>Motivo de la Revisión:</u>		<u>Resultado de la Revisión:</u>	

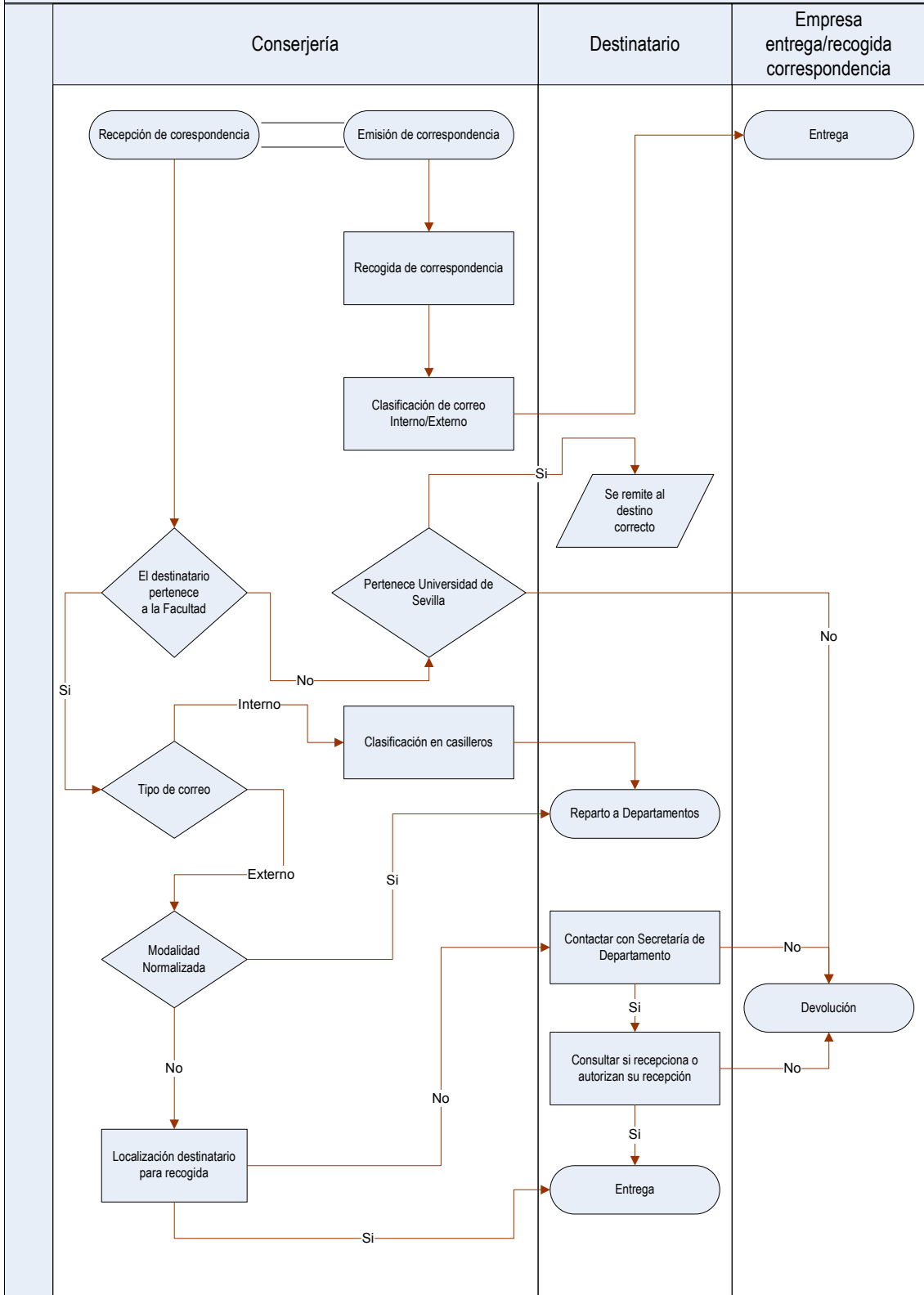


Tabla de Indicadores de procesos clave de la Facultad de Farmacia

Código del Proceso	Código Indicador	Denominación	Forma de cálculo	Umbral	Meta	R. Seguimiento	R. medición	Fuentes Inf.	Periodicidad
UN23-PPOD-CAD-00	UN23-I1POD-CAD-00	% de incidencias en Partes de Firmas resueltas	% (n° de incidencias sin justificar/n° de incidencias)*100	88,98%	100%	Responsable de Ordenación Académica	Responsable Ordenación Académica	Anexo II Informe Mensual sobre incidencias docentes	Anual
UN23-PREG-00	UN23-I1REG-00	N° de documentos con campo "Archivo" cumplimentado	Recuento de campo "Archivo" cumplimentado en la Base de Datos	63%	70%	Gestor Centro Decanato	Responsable de Administración del Centro	Base de Datos de Registro de Entrada y Salida	Anual
UN23-PGEC-00	UN23-I1GEC-00	Tasa de éxito	% (n° facturas bien tramitadas/n° facturas tramitadas)*100	97%	100%	Administrador de Gestión de Centro	Responsable de Gestión Económica	Facturas devueltas y facturas tramitadas	Anual
UN23-PPRL-00	UN23-I1PRL-00	Tiempo de recepción por correo electrónico/tramitación	Contar tiempo	3 días	2 días	Encargado de Equipo/Delegado PRL	Encargado de Equipo/Delegado PRL	PROMUS	Mensual
UN23-PEQU-00	UN23-I1EQU-00	N° de presupuestos y/u ofertas solicitados/año	Recuento presupuestos enviados	10	11	Administrador	Responsable G. Económica, O.A. y personal	Fax, email, correo, publicación web empresas	Anual
UN23-PEQU-00	UN23-I2EQU-00	Número exptes. Financiación compartida gestionados al año.	Recuento oficinas con reg. salida	7 (medida 2007)	7	Administrador	Responsable G. Económica	Registro salida	Anual
UN23-PLAB-00	UN23-I1LAB-00	N° de incidencias por laboratorio	Contar número de incidencias		1	Técnico de Grado Medio	Técnico de laboratorio	Hoja recogida de llaves	Cuatrimestral
UN23-PRAD-00	UN23-I1RAD-00	N° de desviaciones en el Acta de Inspección del Consejo de Seguridad Nuclear	Contar número de desviaciones	2	0	Supervisor de la Instalación	Supervisor de la Instalación	Inspector del Consejo de Seguridad Nuclear	Anual
UN23-PEST-00	UN23-I1EST-00	Encuesta de satisfacción EST	Recuento ítem encuesta a investigadores	3	4	T. Auxiliar Laboratorio	T. Auxiliar Laboratorio	Usuarios del Servicio Estabulario	Anual
UN23-PWEB-01	UN23-I1WEB-01	Visitas a la Web	Anual		1% Incremento anual	T. Aula de Informática	T. Aula de Informática	Estadística de visitas	Anual
UN23-PMAT-PRI-00	UN23-I1MAT-PRI-00	Requerimiento de documentación/Núm. alumnos matriculados	Porcentaje	5%	10%	Responsable Administración de Centro	Gestor de Centro Alumnos	Sobres de matrícula	En cada periodo de Adjudicación
UN23-PMAT-PRI-00	UN23-I2MAT-PRI-00	Tiempo medio del procedimiento	Recuento	30 alumnos / día	40 alumnos/ día	Responsable Administración de Centro	Gestor de Centro Alumnos	Cartas de pago	Semanal
UN23-PCOV-00	UN23-I1COV-00	Tiempo de tramitación del expediente de convalidación	Recuento días	65 días	50 días	Puesto base de Secretaría	Responsable de Administración de Centro	Registros de Entrada y Salida	Anual
UN23-PTUT-00	UN23-I1TUT-00	Encuesta de satisfacción PTUT	Gradiente del 1 al 5		3	Responsable de Administración	Puesto Base de Secretaría	Encuesta	Anual

UN23-PTIT-00	UN23-I1TIT-00	Nº de Expedientes de Títulos devueltos por el Rectorado	Recuento	5	3	Responsable de Administración	Gestor responsable de alumnos	Registro de entrada	Anual
UN23-PTIT-00	UN23-I2TIT-00	Nº Expedientes de Títulos remitidos al Rectorado	Porcentaje		98%	Responsable de Administración	Gestor responsable de alumnos	Libro de Registro Títulos	Semestral
UN23-PMOV-00	UN23-I1MOV-00	Movilidad (% Plazas cubiertas sobre las ofertadas)	Por Porcentaje	85%	90%	Responsable de Administración	Puesto Base de Secretaría	Convocatoria Erasmus	Anual
UN23-PINF-00	UN23-I1INF-00	Encuesta satisfacción A.Multimedia	Encuestas de satisfacción		3	T. Aula de Informática	T. Aula de Informática	Encuesta de satisfacción	Anual
UN23-PCOR-00	UN23-I1COR-00	Cartas devueltas	Porcentaje de Cartas Devueltas	15%	5%	Encargado de Equipo de Conserjería	Técnicos Auxiliares de Conserjería	Recuento manual de documentos	Semanal

Punto 3º, Segundo nivel *“Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados, de conformidad con las herramientas establecidas por la Dirección”*

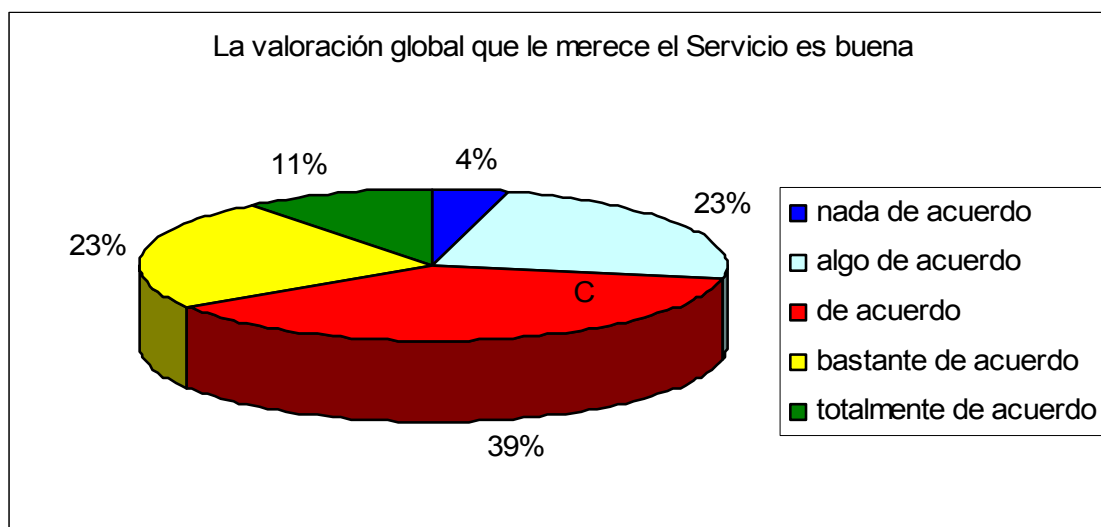
Basándonos en los modelos facilitados por la Dirección de RR.HH., hemos diseñado dos modelos de encuesta para conocer nivel **satisfacción de los usuarios** : una general, dirigida a profesores, alumnos y P.A.S., pero obteniendo resultados segregados, por Servicios, y otra específica para Animalario.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ESTABULARIO DE LA FACULTAD

CUESTIONES	nada de acuerdo	algo de acuerdo	de acuerdo	bastante de acuerdo	totalmente de acuerdo
El Servicio Estabulario realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3	1	4	6	12
El personal se muestra dispuesto para ayudar a los usuarios	3	1	3	8	11
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	2	1	4	3	16
El servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3	2	1	7	13
El horario del Servicio asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita	6	5	6	3	6
El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	2	7	6	7	4
El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	2	6	3	8	7
La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena	3	4	9	7	5
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3	3	3	5	12
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	5	2	4	8	7

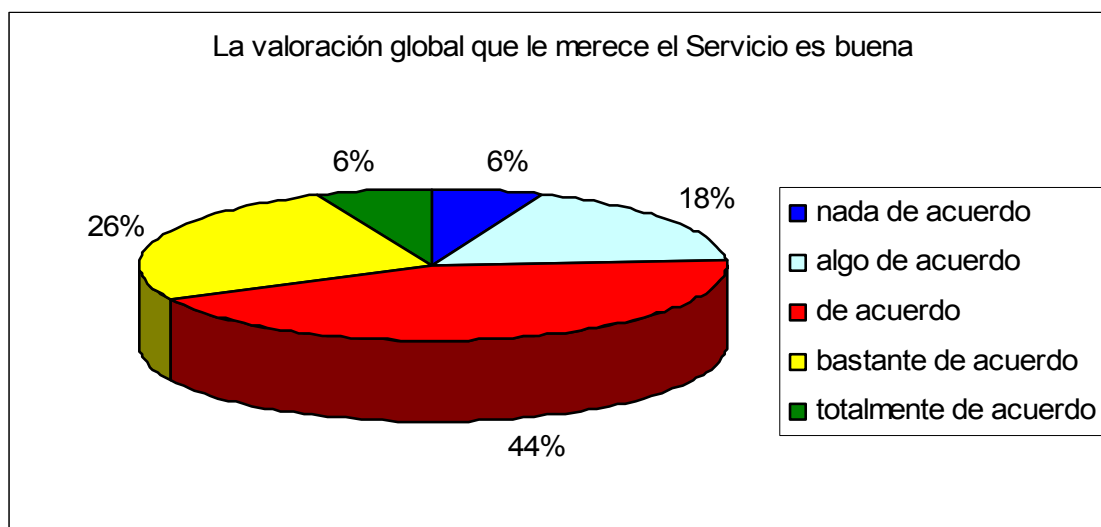
ENCUESTA SATISFACION CONSERJERIA /PDI

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4	9	16	11	7
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	8	8	16	9	7
El trato del personal con los usuarios es adecuado	3	13	19	4	8
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	2	6	17	14	9
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	6	12	15	7	6
El horario del Servicio es adecuado	1	2	7	18	18
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2	6	18	8	7
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	6	9	15	9	6
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	0	0	6	23	10
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	9	11	15	9
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	5	8	14	11	8
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	5	11	18	7	4
La valoración global que le merece el Servicio es buena	2	11	18	11	5



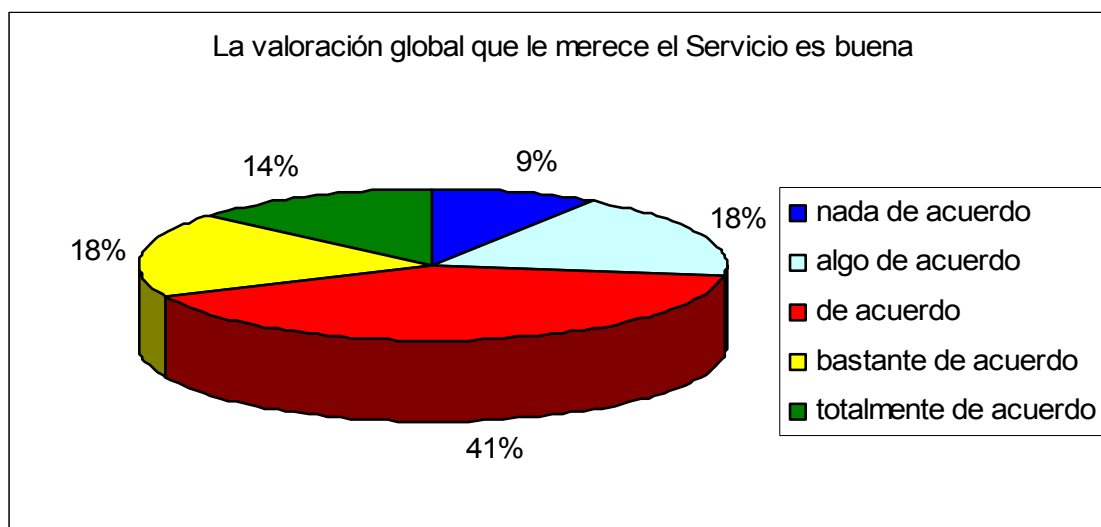
ENCUESTA SATISFACCION CONSERJERIA /ALUMNOS

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	2	33	115	53	13
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	22	42	64	66	22
El trato del personal con los usuarios es adecuado	15	39	72	75	15
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	8	35	86	55	32
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	19	56	86	39	16
El horario del Servicio es adecuado	26	23	56	54	57
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	18	64	80	44	10
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	14	54	96	33	19
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	11	28	89	64	24
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	45	75	61	32	3
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	24	44	86	46	16
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	29	49	90	34	14
La valoración global que le merece el Servicio es buena	13	39	94	56	14



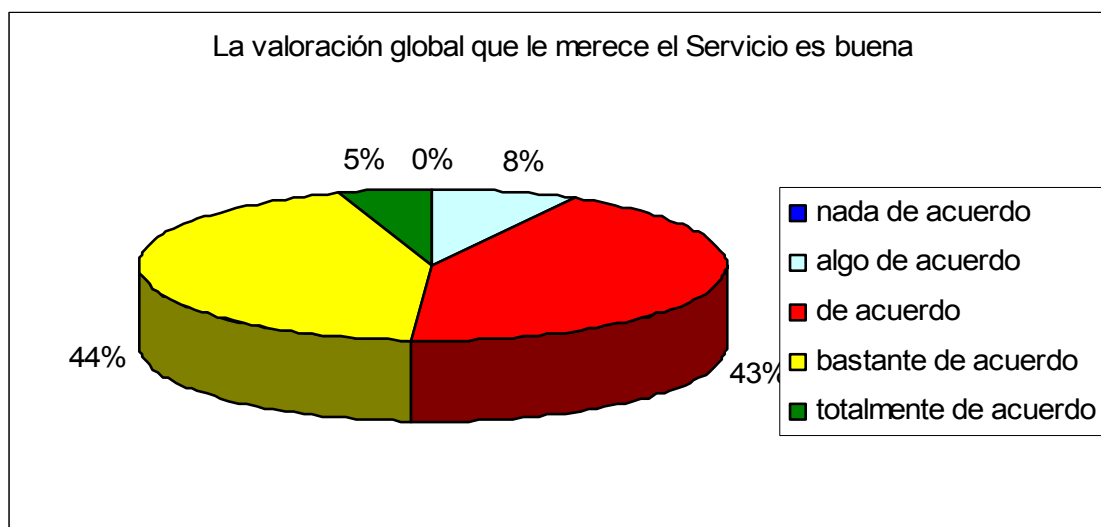
ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERIA/ PAS

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	1	5	7	5	4
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2	8	5	4	4
El trato del personal con los usuarios es adecuado	4	4	6	3	6
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	0	2	7	7	6
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	3	7	5	4	4
El horario del Servicio es adecuado	0	2	5	6	10
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	1	7	3	7	5
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	2	5	5	5	4
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	0	1	11	10	1
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	3	9	4	6
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	3	3	8	5	4
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	2	3	7	7	3
La valoración global que le merece el Servicio es buena	2	4	9	4	3



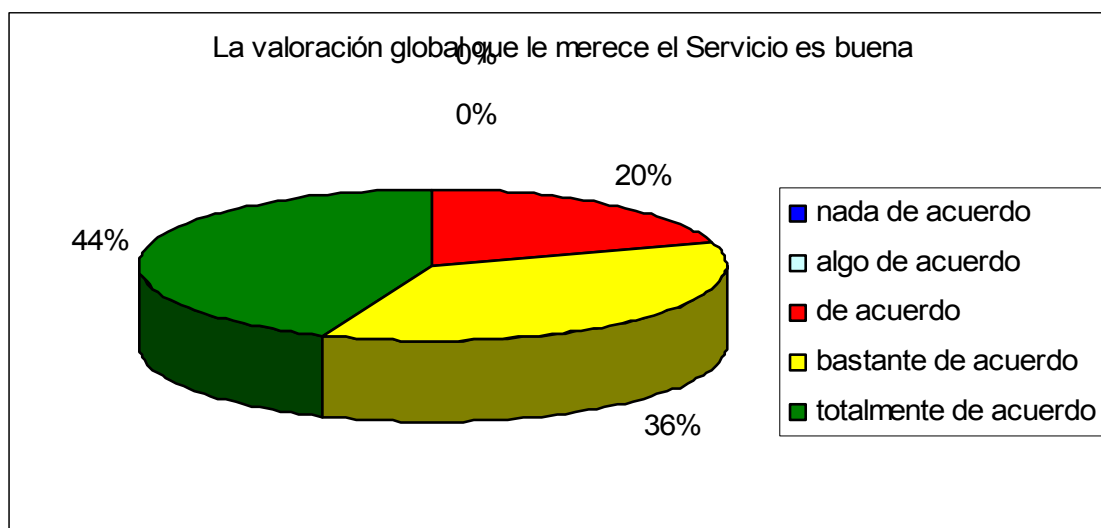
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE INFORMÁTICA (ALUMNOS)

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	1	17	71	78	19
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	9	11	39	75	51
El trato del personal con los usuarios es adecuado	2	17	41	80	46
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	2	7	50	84	43
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	6	19	61	77	23
El horario del Servicio es adecuado	29	43	67	36	11
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	8	23	74	66	15
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	9	33	96	43	5
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	12	30	73	52	19
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	16	32	73	52	13
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	5	32	53	70	26
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	25	30	76	45	10
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	15	80	81	10



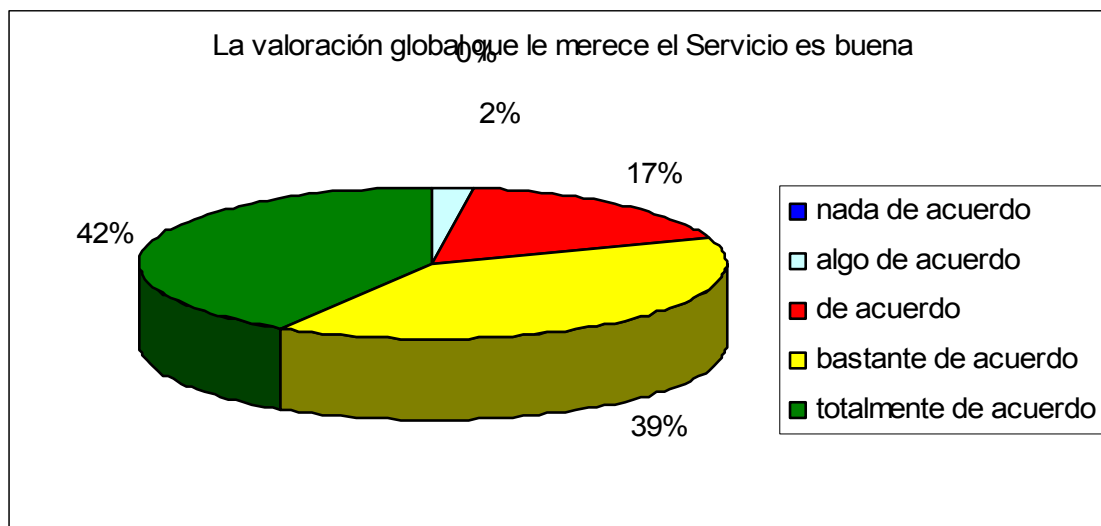
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE INFORMÁTICA (PAS)

CUESTIONES	nada de acuerdo	algo de acuerdo	de acuerdo	bastante de acuerdo	totalmente de acuerdo
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	0	1	5	11	8
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	0	1	3	8	13
El trato del personal con los usuarios es adecuado	0	0	4	6	15
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	0	0	4	12	9
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	0	1	5	6	13
El horario del Servicio es adecuado	0	1	6	7	11
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	0	0	4	10	11
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	0	0	5	10	10
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	1	0	5	10	9
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	2	11	3	9
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	0	1	5	7	12
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	0	0	8	8	9
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	0	5	9	11



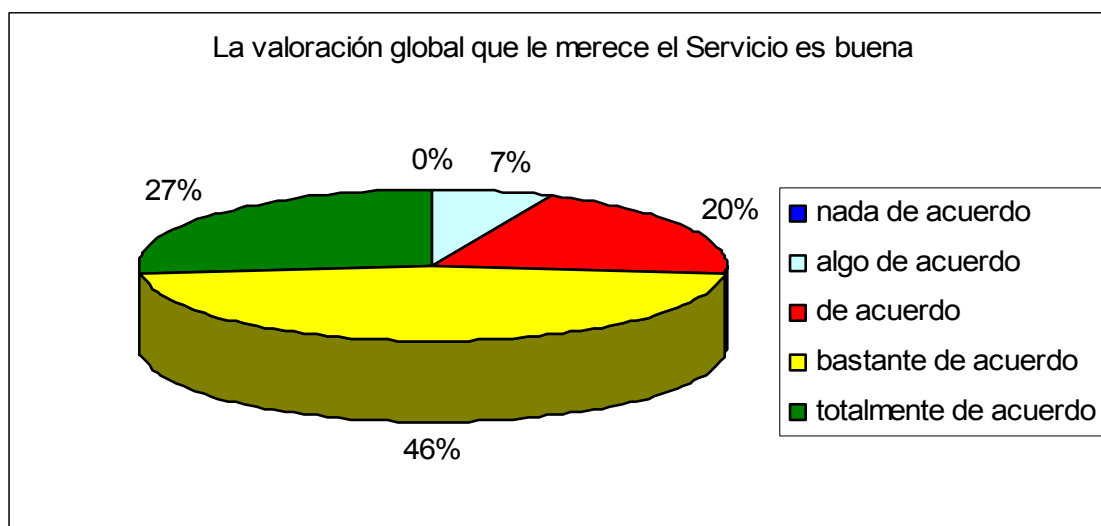
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE INFORMÁTICA (PDI)

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	0	1	6	19	20
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	0	1	4	11	30
El trato del personal con los usuarios es adecuado	0	1	2	14	29
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	0	0	5	14	27
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	0	1	4	18	23
El horario del Servicio es adecuado	0	6	8	15	21
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	0	1	9	17	19
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	0	1	12	15	18
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	0	2	14	15	15
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	5	13	16	12
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	1	0	7	13	25
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	0	0	9	18	19
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	1	8	18	19



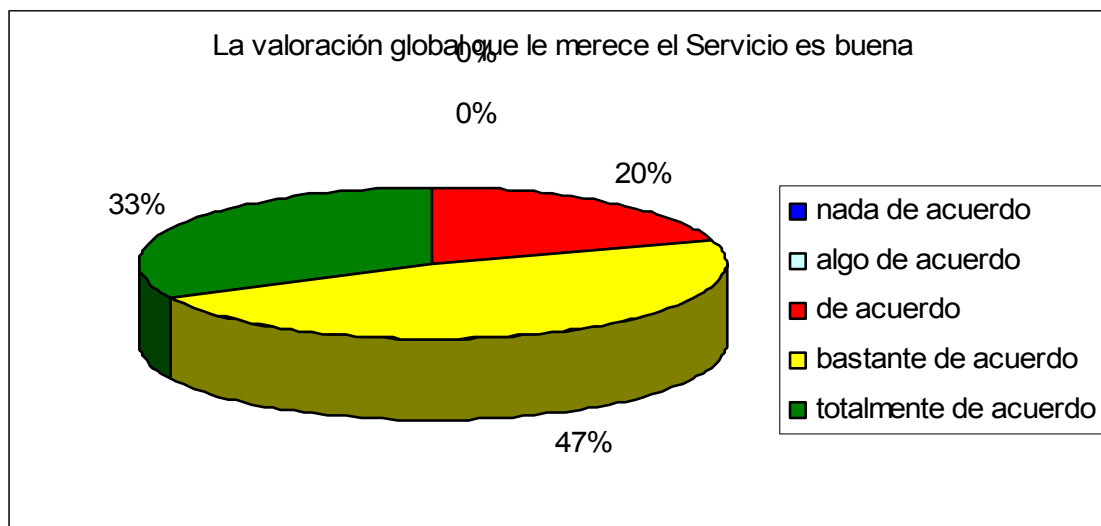
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS LABORATORIOS GENERALES (PAS)

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	0	0	6	4	5
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	1	0	5	3	6
El trato del personal con los usuarios es adecuado	0	2	3	2	8
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	1	2	4	6	3
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	1	1	5	5	4
El horario del Servicio es adecuado	1	1	5	3	5
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	1	1	5	4	4
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	1	1	3	5	4
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	1	0	6	5	3
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	1	7	3	4
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	1	1	4	4	5
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	2	0	6	1	6
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	1	3	7	4



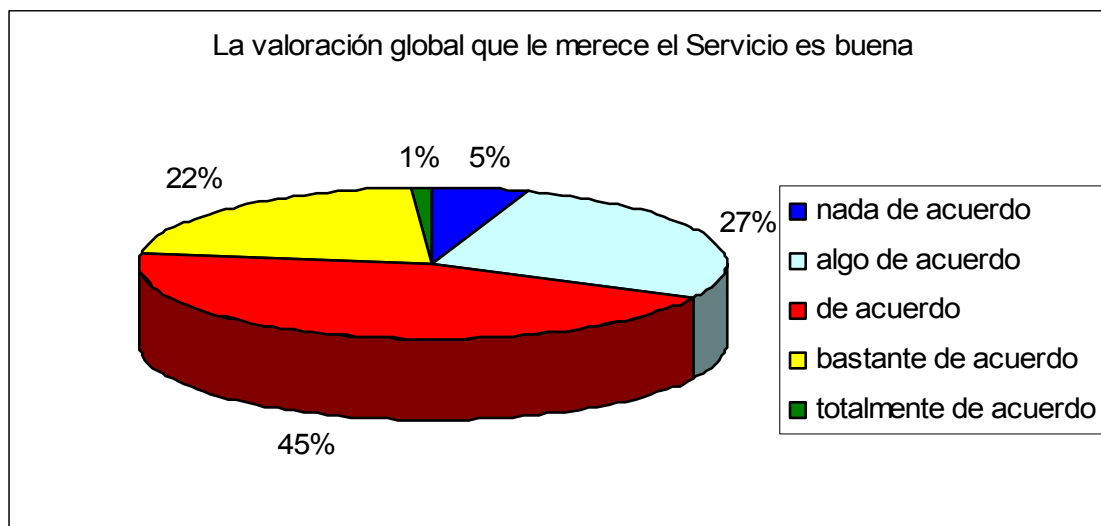
ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS LABORATORIOS GENERALES (PDI)

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	0	1	9	15	15
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	0	1	6	16	18
El trato del personal con los usuarios es adecuado	0	0	5	11	24
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	0	2	5	13	20
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	0	1	10	11	18
El horario del Servicio es adecuado	0	5	12	10	12
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	0	3	7	13	16
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	0	2	12	12	14
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	1	1	13	13	9
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	3	10	14	12
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	0	0	10	12	17
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	0	1	8	9	14
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	0	8	19	13



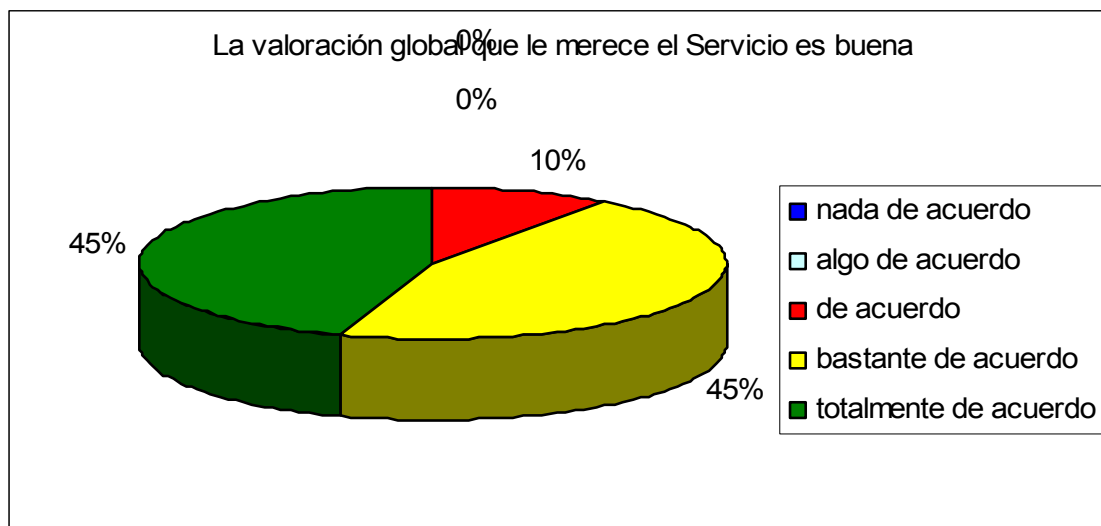
ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA/DECANATO/ADMINISTRACIÓN (ALUMNOS)

CUESTIONES	nada de acuerdo	algo de acuerdo	de acuerdo	bastante de acuerdo	totalmente de acuerdo
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	11	26	87	39	5
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	20	35	68	41	8
El trato del personal con los usuarios es adecuado	13	27	76	43	12
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	11	27	66	52	16
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	16	33	72	39	9
El horario del Servicio es adecuado	71	50	38	19	4
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	18	66	51	36	7
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	24	38	70	29	4
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	4	25	73	51	17
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	30	47	55	30	6
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	25	38	48	54	8
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	22	56	72	18	3
La valoración global que le merece el Servicio es buena	9	47	76	37	2



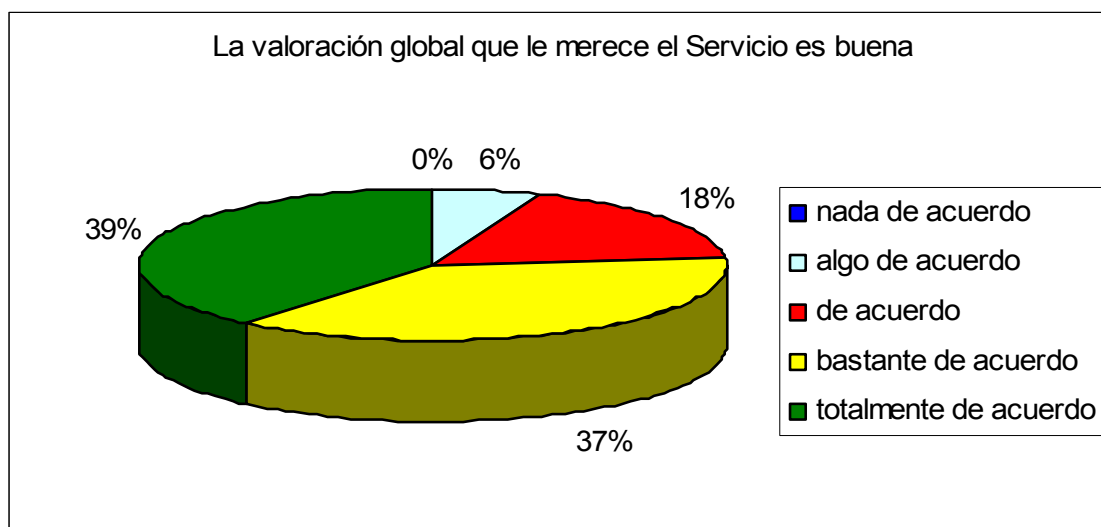
ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA/DECANATO/ADMINISTRACIÓN (PAS)

CUESTIONES	nada de acuerdo	algo de acuerdo	de acuerdo	bastante de acuerdo	totalmente de acuerdo
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	0	0	4	7	9
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	0	0	4	5	11
El trato del personal con los usuarios es adecuado	0	0	6	3	11
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	0	0	1	11	9
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	0	0	1	7	11
El horario del Servicio es adecuado	1	2	3	5	9
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	0	0	3	7	10
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	0	0	3	8	9
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	0	0	8	10	3
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	2	2	8	8
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	0	0	4	5	11
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	0	1	4	7	8
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	0	2	9	9



ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA/DECANATO/ADMINISTRACIÓN (PDI)

CUESTIONES	<i>nada de acuerdo</i>	<i>algo de acuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>bastante de acuerdo</i>	<i>totalmente de acuerdo</i>
El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	0	2	6	19	24
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	0	3	5	17	25
El trato del personal con los usuarios es adecuado	1	3	5	14	27
El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar	1	0	5	14	30
El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	1	1	6	18	25
El horario del Servicio es adecuado	1	6	15	14	15
El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	0	3	12	12	23
El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	2	4	8	13	18
El personal cuenta con recursos materiales y tecnología suficiente para llevar a cabo su trabajo	1	0	12	17	20
Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	0	5	14	15	15
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	1	4	5	17	26
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	2	5	10	14	15
La valoración global que le merece el Servicio es buena	0	3	9	19	20



En relación con las consultas sobre **satisfacción del personal**, estamos muy contentos con los resultados obtenidos por la Unidad, según los resultados enviados recientemente por RR.HH., fruto de las encuestas cumplimentadas por todo el personal de la Unidad en enero 2008.

Punto 4º, Segundo nivel, "Inicien la evaluación según el modelo EFQM"

A este respecto se ha constituido la Comisión de Autoevaluación EFQM del Centro con fecha 22 de febrero de 2008, siendo estos sus miembros:

NOMBRES	PUESTOS
Javier Escamilla Jiménez	T.G.M. Apoyo Docencia e Investigación
Agustín García Asuero	Decano Facultad
Inmaculada García Martínez	alumna
Auxiliadora González Castillo	Puesto base Secretaría
Pilar Martínez García	Téc. Aux. Serv. Conserjería
Juan Moral Santiago	Gestor Depto. Química Org. y Farmacéutica
Virginia Motilva Sánchez	Profesora Titular Dpto. Farmacología
Rosa Pimenta Ruiz	Responsable G. Económica, O.A. y Personal
Carmen Santiago Machuca	Administradora G. Centro

Esperamos instrucciones de RR.HH. para comenzar la autoevaluación.

Punto 5º, Segundo nivel "establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento"

Con fecha 05/06/06 se aprueba el borrador del I Plan de calidad de la Facultad de Farmacia en el que se establecen los objetivos, después de elaborar documento DAFO, el mapa de procesos de la Unidad, y se describen, en mayor o menor medida, cada uno de los procesos del mapa señalado, estableciendo un cronograma de cumplimiento, asignando responsabilidades y definiendo indicadores.

Este Plan se paralizó en su desarrollo por indicación de la Subdirección de RR.HH., hasta recibir más información sobre la metodología a seguir. En octubre de 2007, con la visita de la Subdirectora de RR.HH. al Centro, se nos recomienda la remodelación del Plan para adecuarlo a las pautas generales marcadas.

DISEÑO DEL PLAN ORGANIZATIVO Y DE MEJORA DE LA UNIDAD

A partir de la reunión 23 de octubre comenzamos a reordenar la documentación existente del anterior Plan de Calidad para su aprovechamiento y, teniendo en cuenta, el análisis DAFO y los objetivos que se barajaron en el anterior Plan, se ha llegado a la aprobación definitiva del actual Plan Organizativo (acta 20/02/08).

Los objetivos de mejora han surgido del análisis del DAFO, de las reuniones por sectores (Secretaría, Aula de Informática, Técnicos especialista laboratorio, PAS Departamentos y Biblioteca) celebradas en enero 2006 y de las necesidades surgidas desde ese momento y valoradas por el Grupo de Mejora actual del Centro y están alineados con los objetivos del PCASUS.

SITUACIÓN DE ARRANQUE:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Actuación rápida y eficaz frente a contingencias -Buen funcionamiento de Biblioteca -Buena atención en Aula de Informática -Servicios de Conserjería eficientes -Servicios de Informática eficientes -Personal preparado, cualificado y con buena disposición al trabajo -Buen funcionamiento de los laboratorios -Profesionalidad de la Secretaría -Recursos informáticos suficientes -Buenas relaciones con Profesores y Alumnos -Cursos de formación suficientes -Buena relación entre el PAS -Estabilidad en la plantilla -Priorización adecuada de los trabajos 	<ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones deterioradas o insuficientes: Departamentos, Conserjería, Biblioteca, Archivo de Secretaría, Aseos e incluso pasillos. Esto supone gastos para la Facultad y menoscabo del servicio que se puede prestar, por parte del PAS. -Trabajo a veces no valorado, especialmente servicio de limpieza. -No se cubren bajas suficientemente. -Insuficiente limpieza en Servicios, y entorpecimiento en los laboratorios por horas de limpieza. Pocas limpiadoras. Poca limpieza en las ventanas. -Falta de motivación. -Falta de personal en Secretaría en épocas punta, produciéndose colas, atención a teléfonos insuficiente. -Escasas perspectivas reales de promoción. -Comunicación interna mejorable. -Escasos procesos definidos. -Desconocimiento por los profesores de las funciones del PAS. -Burocracia para uso de instalaciones -En el punto de información: formas mejorables. -Desconocimiento del funcionamiento de la Facultad en alumnos nuevos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Agilizar utilización de equipos técnicos -Mejora de la limpieza -La inversión hecha en revistas electrónicas en Biblioteca. -Apertura fines de semana sala de estudios -PCASUS, gran implicación del PAS y de los órganos de Gobierno de la Facultad. -Mejora de horarios de atención en Departamentos. -Creación de protocolos y procesos -Mejora instalaciones -Intercambios y acuerdos con universidades y empresas -Cesión instalaciones para oposiciones, con objeto de obtener recursos económicos -Identificación del personal -Priorización trabajos -Mejora atención alumnos: doble ventanilla en Secretaría, mejorar bandeja de notas, evitar colas, etc... -Ahorro económico, control de gastos en proveedores y en cargos de mantenimiento. -Mejora equipamiento de aseos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pérdida Calidad enseñanza. -Universidades Privadas. -Privatización de servicios -Desidia -Minorización de alumnos -Desánimo por dificultad de promoción -Incertidumbre ante reestructuración de estudios -Aplicación de la normativa de forma digital

PROPUESTA DE OBJETIVOS:	
1	Implantar un sistema de gestión con enfoque a procesos
2	Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios
3	Mejora de la dotación y gestión de infraestructura
4	Mejora comunicación interna y externa

JUSTIFICACIÓN:

1. Alineado con el objetivo del PCASUS “impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: La dirección participativa y la gestión por procesos”, se define el objetivo prioritario de la Unidad de implantar un sistema de gestión por procesos, con la intención inmediata de poner en marcha las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos necesarios para la superación del tramo 1 y 2 del CPM en el plazo previsto.
2. Identificado en nuestro análisis DAFO como debilidad y oportunidad de mejora, y alineado con el objetivo 1 del PCASUS, establecemos en segundo lugar el objetivo de “Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios” a través de las acciones descritas en el cuadro desarrollado más abajo, ya que la orientación al cliente nos permite obtener mejores resultados en un entorno competitivo.
3. En tercer lugar, después de estudiar nuestra situación de arranque, detectada por todos los grupos de interés de la Facultad, encontramos en la mejora de la dotación y gestión de la infraestructura otro punto esencial de desarrollo que tendrá su repercusión, sin duda, en los resultados clave, en los resultados en clientes y resultados en las personas.
4. Por último, como objetivo enmarcado también dentro de los objetivos del PCASUS y como oportunidad detectada en nuestras diversas reuniones, se ha considerado desplegar la “mejora de la comunicación interna y externa” como piedra angular en la cultura de la mejora continua, aprovechando la implantación de la administración electrónica y los medios a nuestro alcance que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS:

OBJETIVO	ACTIVIDADES		Responsable desarrollo
1. Sist. Gest. Procesos	1.1	Elaborar Mapa de procesos	Grupo Mejora
	1.2	Documentar procesos clave	Grupo Mejora
	1.3	Medir expectativas y niveles de satisfacción de los clientes y del personal	Grupo Mejora
	1.4	Elaborar Plan organizativo	Grupo Mejora
	1.5	Iniciar autoevaluación modelo EFQM	Comisión autoevaluadora
	1.6	Revisar sistemáticamente los resultados indicadores procesos	Responsable en el proceso
2. Incremento niveles satisfacción clientes	2.1	Introducir mejoras identificadas en el análisis de las encuestas 1.3.	Grupo Mejora
	2.2	Promover y realizar cursos de formación de "Atención al público"	Administradora G.
	2.3	Ofrecer información a los usuarios sobre el funcionamiento del servicio. Elaboración carta de servicios.	Decano
3. Avanzar en la dotación y gestión de infraestructura	3.1	Actualización de los elementos de señalización de los edificios del Centro	Encargado de Equipo
	3.2	Informatización del libro de inventario	Administrador
	3.3	Seguimiento y control del mantenimiento de los edificios	Encargado de Equipo
	3.4	Incrementar equipamiento de laboratorios para prácticas docentes	T.G.M. Laboratorios
	3.5	Seguimiento y control cumplimiento contrata limpieza	Encargado de Equipo
	3.6	Difusión medidas de protección del medio ambiente	Grupo de Mejora
	3.7	Implementar sistema de recogida de incidencias en aulas	Encargado de Equipo
4. Mejorar comunicación interna y externa	4.1	Creación de listas de distribución específicas PAS, alumnos, profesores y departamentos	Gestor Centro. Decanato
	4.2	Formalizar protocolo de comunicación de acuerdos de calidad para todo el PAS Centro	Administradora G. Centro
	4.3	Fomentar y convocar reuniones para coordinación de todos los sectores	Administradora G.
	4.4	Instalación y actualización de un sistema de información telemática. Pantallas informativas	T. Aux. Aula Informática 2

INDICADORES:

ACTIVIDADES		INDICADOR	PERIODICIDAD / F. FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
1.1	Elaborar Mapa	¿Mapa elaborado?	Dic.2007	S	S	Grupo Mejora
1.2	Documentar procesos	% Fichas elaboradas	28 feb.2008	100%	100%	Grupo Mejora
1.2	Documentar procesos	% Flujogramas elaborados	28 feb. 2008	100%	100%	Grupo Mejora
1.2.	Documentar procesos	%Procesos con al menos un indicador	28 feb. 2008	100%	100%	Grupo Mejora
1.3	Medir expectativas clientes	¿Realizado encuestas?	28 feb. 2008	S	S	Grupo Mejora
1.3	Medir expectativas clientes	Resultados	Marzo 2008	Resultados en .xls	Documento de análisis	Grupo Mejora
1.4	Elaborar Plan Organizativo	¿Plan elaborado?	20 feb. 2008	S	S	Grupo Mejora
1.5	Iniciar autoevaluación EFQM	¿Iniciado?	28 feb. 2008	S	S	Administrador
1.6	Revisar resultados indicadores	Revisión		S/N	S	Responsable cada proceso
2.1	Introducir mejoras identificadas en análisis de encuestas 1.3	Nº propuestas	Junio 2008	Nº	>1	Grupo Mejora
2.2	Promover y realizar cursos <i>Técnicas Atención al Público</i> (en horario de trabajo)	%PAS destinado en puestos de información que realiza cursos	Marzo 2008-feb 2009	%	50%	Responsable admón.
2.3	Ofrecer información a los usuarios sobre funcionamiento servicios	Elaboración y publicación carta de servicios	Marzo 2008-feb 2009	S/N	S	Decano Facultad
3.1	Actualización de los elementos de señalización del edificio	% Placas renovadas	Nov. 2007-sep 2008	%	90%	Administrador
3.2	Informatización libro inventario	Creación base de datos	Junio 2008	S/N	S	Responsable G. Económica
3.2	Informatización libro inventario	% Registros informatizados con todos los campos completos	Febrero 2009	%	50%	T.Aux. Laboratorio
3.3	Seguimiento y control mantenimiento	Informe con recuento mensual partes solicitados y realizados al mes	Enero 2008-feb 2009	S/N	S	Encargado de Equipo
3.4	Incremento adquisición equipamiento laboratorio	% presupuesto 422D destinado a equipamiento	Enero 2007-Dic 2008	%	Incremento anual de 5%	T.G.M Laboratorios
3.5	Seguimiento y control cumplimiento contrata limpieza	Nº peticiones actuaciones especiales/ incidencias/quejas comunicadas escrito U. Limpieza	Enero 2008-feb 2009	Número	>3	Encargado de Equipo

ACTIVIDADES		INDICADOR	PERIODICIDAD /F.FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
3.6	Difusión medidas protección ambiental	Nº de propuestas publicadas web/e-mail/pantallas visualización	Marzo2008-feb 2009	Número	>5	T. Especialista Aula Informática
3.7	Implantar sistema recogida incidencias aulas	¿Creada hoja de incidencias?	15 abril 2008	S/N	S	Encargado Equipo
3.7	Implantar sistema recogida incidencias aulas	Nº incidencias	Mayo2008-feb2009	Número	-	Coordinadora Servicios
4.1	Creación de listas distribución específicas PAS, alumnos en órganos de gobierno, profesores y departamentos	¿Creadas todas listas?	Octubre 2007-feb 2008	S	S	Gestor Centro. Decanato
4.2	Implementar protocolo comunicación de acuerdos calidad a todo el PAS Centro	¿En funcionamiento?	Octubre 2007-feb 2008	S	S	Administrador
4.3	Fomentar y convocar reuniones coordinación sectores PAS Centro	Nº reuniones convocadas	Enero 2008-feb 2009	Número	>3	Administrador
4.4	Instalación y actualización de un sistema de información en pantallas planas.	¿Está en funcionamiento?	Oct 2007-marzo 2008	S	S	T. Aux. Aula Informática

Punto 6º, Segundo nivel, "La totalidad de las personas de la unidad realicen la correspondiente evaluación de competencias, al objeto de identificar carencias formativas, en relación con las determinadas para los puestos de trabajo"

La totalidad de los miembros de la Unidad han completado las encuestas de Autoevaluación enviadas por RR.HH. Ver Memoria I.