



SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE NIVEL DE CALIDAD

DATOS RELATIVOS A LA UNIDAD

UNIDAD: Código UN23 - FACULTAD DE FARMACIA –

RESPONSABLE: Amparo de Castro Gómez-Millán

PUESTO: Administradora de Gestión

TELÉFONO: 954556778

CORREO-E: faradmin@us.es

SOLICITUD

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 (ACPCMS), a los efectos previstos para el devengo del tercer nivel, como responsable de la Unidad de referencia, en nombre propio y de las personas de la unidad, adjuntamos la documentación que evidencia las acciones emprendidas para la satisfacción de los objetivos establecidos para la superación del tercer nivel del mencionado Complemento:

1. Completar la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo así como el informe final, o certificar el 50% de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
2. Elaborar el manual de procesos de la unidad.
3. Elaborar las cartas de servicios normalizadas de la unidad.
4. Implementar las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad.
5. Mejorar los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción.
6. Elaborar un plan estratégico o desplegar el general de la Universidad.
7. Establecer una gestión por procesos
8. Colaboración con la Administración Electrónica

RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:

Formulario Anexo I: Solicitud Auditoría Ordinaria Tercer Nivel ACPMCS

FECHA: 10 de marzo de 2010

ANEXO I: SOLICITUD AUDITORÍA ORDINARIA TERCER NIVEL ACPMCS.

Unidad	Código
FACULTAD DE FARMACIA	UN 23

Detalle de la situación actual de la Unidad en relación con el cumplimiento de cada uno de los requisitos del tercer nivel del ACPMCS:

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

Autoevaluación EFQM¹	FECHA	Diciembre 2008	PUNTUACIÓN	168	http://www.farmacia.us.es/calidad/informes/Informe_Autoevaluación_Anexo_I_Facultad_Farmacia.pdf
Evaluación externa	FECHA	Septiembre 2009	PUNTUACIÓN	140	http://www.farmacia.us.es/calidad/docs/informe-validacion-evaluacion-externa-sept-09.pdf
Evaluación externa EFQM realizada por:²	Personal de la Universidad de Sevilla				
¿Tiene reconocimiento externo?³	---				

¹ Indique la fecha en que la Autoevaluación se ha realizado. Exponga la puntuación conseguida en la misma. Adjunte el informe de autoevaluación.

² Indicar si la evaluación externa ha sido realizada por personal de la US o por otra entidad

³ Sólo en el caso en el que la evaluación externa haya sido realizada por un agente externo a la USE

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

Adjuntar la siguiente documentación **sólo** si concurren todas o algunas de las siguientes circunstancias:

- a) Estas evidencias no se han remitido aún a RRHH
- b) Se han remitido pero se han implementado mejoras en las misma (nueva versión)

Mapa de procesos gráfico (dibujo integrado de las grandes áreas de gestión de la unidad)

Mapa de procesos versión 02 (ver Anexo I).

Está prevista su revisión en el Plan de Mejora.

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).

Está prevista su revisión en el Plan de Mejora

Se adjunta el Mapa de procesos literal (ver Anexo II) que incluye los siguientes:

Procesos Operativos de Dirección, Administración e Infraestructura

Procesos Operativos de Apoyo a la Docencia e Investigación

Procesos Operativos de Gestión de Alumnos

Procesos Operativos de Atención al Público

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)

Enviadas con la solicitud de reconocimiento del tramo 2 del CPMCS. Puede consultarse en la dirección:

http://www.farmacia.us.es/calidad/docs/reconoce_t2_memoria_justificativa.pdf

En el Plan de Mejora de esta Unidad, está prevista la revisión de los procesos.

Flujograma de cada proceso.-

Enviados con la solicitud de reconocimiento del nivel 2 del CPMCS. Puede consultarse en la dirección:

http://www.farmacia.us.es/calidad/docs/reconoce_t2_memoria_justificativa.pdf

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).

Se adjuntan las fichas de los Indicadores (Anexo III).

Asimismo, está en proceso su grabación en la aplicación ICASUS.

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

Concrete los siguientes datos:

Responsable⁴	Fecha realización	Fecha de certificación	Fecha evaluación / revisión
Amparo de Castro Gómez-Millán Javier Escamilla Jiménez (participante taller)	Última revisión: 14/01/2010	Pendiente (durante 2010).	

⁴ Confirme si algún componente de esa unidad participa en el taller de Cartas de Servicios

Requisito nº IV: Implementar propuestas de mejora surgidas de la evaluación⁵ - PLAN DE MEJORA -

ÁREA MEJORA ⁶ /ACCIONES ⁷	CRITERIOS AFECTADOS ⁸	RESPONSABLE	FECHA IMPLANTACIÓN	EVALUACIÓN / REVISIÓN ⁹
Sistematización y gestión de notificaciones de incidencias, anomalías y/o sugerencias de aulas con docencia reglada	4c	Encargado de Equipo de Conserjería	Enero, 2010	Sistema de notificaciones de incidencias implantado
Realización de Encuestas de satisfacción a los grupos de interés	5e	Grupo de Mejora	Marzo, 2010	Informe con análisis de resultados
Recabar información sobre qué aspectos aprecian más los usuarios y otros Grupos de interés	5e	Grupo de Mejora	Marzo, 2010	Realización de las Encuestas
Traspasar a ICASUS las mediciones de los indicadores de los Procesos y de la Carta de Servicios	4d	Administradora	Marzo, 2010	% de Indicadores traspasados a ICASUS sobre el total de Indicadores de la Unidad
Realizar una valoración y alcance del 1 ^{er} Plan Estratégico (febrero 2008- diciembre-2009) de la Unidad	2e, 2d	Grupo de Mejora	Marzo, 2010	Análisis del alcance y resultados del Plan
Diseñar y desplegar un 2 ^o Plan Estratégico (enero, 2010-febrero, 2011) de la Unidad enfocándolo en las Líneas estratégicas claves.	2e	Grupo de Mejora	Marzo, 2010	Documento del Plan Estratégico
Revisión de la Carta de Servicios: coherencia con los Procesos clave, indicadores asociados a procesos, etc	5e	Vicedecana de Innovación Docente, Calidad e Investigación	Marzo, 2010	Carta de Servicios revisada ó Fecha de certificación
Revisar Directorio de espacios de la Facultad	4c,4d,4e	Encargado de Equipo de Conserjería	Abril, 2010	Directorios revisados
Realizar el Directorio de los Laboratorios ubicados en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática	4c,4d,4e	Técnico Grado Medio de los Laboratorios	Abril, 2010	Directorio realizado
Revisión de la definición de Misión, visión y valores de la Unidad para que sean coherentes con las prácticas de gestión. Comunicar a todos los niveles de la Organización.	1a	Grupo de Mejora	Abril, 2010	Definición de Misión, visión y valores revisada y publicada
Revisar Mapa de Procesos (que consten los procesos reales claves, con mediciones y seguimiento)	5a, 5b, 2d	Grupo de Mejora	Mayo, 2010	Nueva versión del Mapa de Procesos

⁵ Estos compromisos no se podrán redactar hasta que la unidad no haya ultimado su evaluación EFQM.

⁶ Definir sintéticamente el área de mejora detectada en la evaluación EFQM

⁷ Acciones concretas a ejecutar para implantar el área ordenadas cronológicamente

⁸ Criterios del modelo EFQM que se van afectados por el área de mejora y que mejorarían con su implantación

⁹ Método, indicador, control, comprobación que se va a utilizar para confirmar que la acción de mejora ha sido efectivamente implantada

ÁREA MEJORA ¹⁰ /ACCIONES ¹¹	CRITERIOS AFECTADOS ¹²	RESPONSABLE	FECHA IMPLANTACIÓN	EVALUACIÓN / REVISIÓN ¹³
Identificar y clasificar clara y exhaustivamente a todos los grupos de interés de la Unidad	2a	Grupo de Mejora	Mayo, 2010	Documento-tabla con los grupos identificados
Planificar el Mantenimiento del edificio	4c	Vicedecano de Infraestructura , Nuevas Tecnologías y Planificación Estratégica/Encargado de Equipo de Conserjería	Mayo, 2010	Plan de Mantenimiento
Elaborar y publicar el Organigrama de gestión de la Facultad	3a	Vicedecana de Innovación Docente, Calidad e Investigación/ Técnico Aula de informática	Junio, 2010	Organigrama elaborado y publicado
Mejorar la gestión del buzón de quejas y sugerencias	5e	Técnico Aula de informática	Junio, 2010	Tiempo de respuesta
Elaborar un cuadro de unidades/ organizaciones/ colectivos/autoridades/asociaciones, etc. que la Facultad considere "sociedad"	1e, 1c,4a	Grupo de Mejora	Septiembre, 2010	Documento-cuadro con los aliados identificados
Rediseñar portal de la página web del Centro para adecuarlo a las expectativas de los grupos de interés.	4d,4e	Vicedecano de Infraestructura , Nuevas Tecnologías y Planificación Estratégica/Técnico Aula de Informática	Septiembre, 2010	Evidencia de la página web con nueva estructura
Sistemática de planificación y control del presupuesto anual	4b	Administradora	Octubre, 2010	Sistema de planificación y control del presupuesto anual
Diseño de una Plan de Formación del PAS de la Facultad	3b	Grupo de Mejora	Noviembre, 2010	Documento del Plan de Formación
Establecer una sistemática (una pauta) de mediciones de los procesos	1b, 5b	Grupo de Mejora	Diciembre, 2010	% de mediciones realizadas en el plazo establecido
Realizar una 2ª Autoevaluación EFQM	2b	Comisión de autoevaluación EFQM	Diciembre, 2010	Informe de Autoevaluación realizado
Elaborar un Plan de Comunicación para garantizar la	3d	Grupo de Mejora	Diciembre, 2010	Canales de comunicación

¹⁰ Definir sintéticamente el área de mejora detectada en la evaluación EFQM

¹¹ Acciones concretas a ejecutar para implantar el área ordenadas cronológicamente

¹² Criterios del modelo EFQM que se van afectados por el área de mejora y que mejorarían con su implantación

¹³ Método, indicador, control, comprobación que se va a utilizar para confirmar que la acción de mejora ha sido efectivamente implantada

accesibilidad a los líderes, implantando canales de comunicación				implantados
Fomentar la participación activa del conjunto de los trabajadores de la Facultad en tareas de mejora	3c	Grupo de Mejora	Febrero, 2011	Nº de PAS, PDI y estudiantes que participan activamente en tareas de mejora
Implantación y desarrollo de un Cuadro de Mando de los indicadores de los procesos clave	2d	Grupo de Mejora	Febrero, 2011	Cuadro de Mando implantado en ICASUS

IMPORTANTE: EN CASO DE QUE EL PLAN DE MEJORA HAYA TENIDO UN RECONOCIMIENTO EXTERNO OFICIAL (SELLO 200+) DEBERÁ ADJUNTAR EL PLAN DE MEJORA QUE SE UTILIZÓ PARA ESTE RECONOCIMIENTO.

Requisito n° V: Mejorar resultados de procesos clave y de las encuestas de satisfacción

Procesos clave ¹⁴	Indicador ¹⁵	Medición 1	Fecha medición 1 ¹⁶	Objetivo ¹⁷ 2	Fecha objetivo ¹⁸	Medición 2	Fecha medición 2	Indicar si cuenta con tres mediciones implantadas en ICASUS
PPOD-00 ORGANIZACIÓN DOCENTE	I1POD-CAD: % incidencias en Partes de firmas resueltas	88%	Febrero 2009. (1er cuatrimestre 2008-09)	90%	Febr 2010	93,27%	Febrero 2010. (1er cuatrimestre 2009-10)	
POD-HOR- Elaboración y Publicación de horarios y calendario de exámenes	I2POD-HOR. N° meses transcurridos desde fecha publicación hasta comienzo de curso	2 meses	Octubre 2008	2	Julio 2009	1 mes	Octubre 2009	
PREG- REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	I1REG- % de documentos con campo "Archivo" cumplimentado	90%	Enero 2009 (respecto al año 2008)	90%	Dic 2009	99%	Febrero 2010 (respecto al año 2009)	Sí : 63% 90% y 99%
PGEC- GESTIÓN ECONÓMICA -	I1GEC: Tasa de éxito (% de facturas bien tramitadas)	97,08%	Diciembre 2008	97%	Dic 2009	96,86%	Diciembre 2009	
PPRL- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales	I1PRL- Tiempo de recepción del parte/tramitación	100% (48 partes tramitados en menos de 48 h.)	2009	99%	Año 2010	--	--	
PEQU- Compras y Equipamiento	I1EQU:Número presupuestos y/u ofertas solicitadas/año	10	2008	20	Dic 2009	39	Dic 2010	
PINFR- Infraestructura y	N° de campañas realizadas al año	2	2009	2 o más	2010	--	--	

¹⁴ Liste todos los procesos clave de la unidad

¹⁵ Indicador con que se mide el proceso clave, si existe más de uno para el mismo proceso clave utilice las casillas necesarias

¹⁶ Fechas en que se han realizado las mediciones, en caso de no haber realizado ninguna exponga las fechas previstas para hacerlas

¹⁷ Objetivos que se pretenden alcanzar en referencia al indicador y a la medición anterior. Este objetivo debe ser cuantificable y concreto

¹⁸ Fecha en que se pretende alcanzar el objetivo

Mantenimiento								
	% reducción en consumo de papel	50 cajas	Dic 2008	Disminución 10%	Dic 2009	45 cajas	Dic 2009	
	Nº de contenedores para recogida de residuos	25	Dic 2009	26 (toner)	Dic 2010	--	--	
PLAB- Gestión de Laboratorios generales de Prácticas docentes.	Nº de Incidencias por Laboratorio	0-1-0	30/06/2008	0		0	19/2/2009	Sí: 0 incidencias 26/2/2010
PRAD- Supervisión Instalación Radiactiva.	I1RAD- Nº de desviaciones en el Acta de Inspección del CSN	0	19-2-2009	0	Febr 2010	0	26-2-2010	
PANM- Alojamiento y cuidado de animales de Laboratorio	I1ANM: índice global Encuesta de satisfacción	3,59	Febrero 2008	3,61	Febr 2009	4,19	Febr 2009	
PWEB- Publicación y mantenimiento de la página web	I2WEB: Tiempo de respuesta a la solicitud de la publicación	--						
PMAT-01 MATRÍCULA DE ALUMNOS	I1MAT: % de matrículas validadas antes de 30 noviem.	--	--	75%	Noviembre 2010	--	--	
PMAT-PRI-00 MATRÍCULA DE ALUMNOS DE NUEVO INGRESO	I2MAT-PRI: Tiempo medio del procedimiento	10 minutos/alumno	Octubre 2008	>10 min	Octubre 2009	-- (cambio en el procedim.)	Octubre 2009	
PTUT- PRÁCTICAS TUTELADAS	I1TUT- % de dossiers entregados antes del comienzo de las Prácticas	99%	Febrero 2010	99%	Febrero 2011	--	--	
PTIT- EXPEDICIÓN DE TÍTULOS	I1TIT: % de Títulos devueltos por el Rectorado. (Anual)	5	Enero 2008	<5	2009	2,3% (5 títulos devueltos de 212)	Dic. 2009	
PTIT- EXPEDICIÓN DE TÍTULOS	I2TIT: % Expedientes de Títulos enviados al Rectorado del total	98%	Junio 2009	96%	Enero 2010	94,81%	Enero 2010 (corresponde a 2º semestre 2009)	

	de títulos solicitados.							
PTIT- EXPEDICIÓN DE TÍTULOS	I3TIT- % de comunicaciones para retirada de Título tramitadas en menos de 3 días hábiles.	--	--	<3 Días	En cada Remesa	--	--	
PINF- Información Multimedia	I1INF: Encuestas de satisfacción	--	--	3,5				
PCOR- Gestión de correspondencia	I2COR: Tiempo de tramitación: en menos de 2 horas desde su clasificación	--	--	100% en menos de 2 h.				

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En relación con las encuestas de satisfacción cumplimente la siguiente tabla **por cada una de las encuestas** que realice la unidad (**no incluir la encuesta de clima laboral realizada por RRHH**):

Estas encuestas han sido también contestadas por el Personal de Administración y servicios de la Facultad de Farmacia, en las que ha vertido su opinión sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad.

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ¹⁹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ²⁰ PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ²¹ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,25	Febrero, 2008	4,35	Marzo 2010	4,35
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,35		4,41		4,41
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,25		4,48		4,48
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,53		4,30		4,30
5-El horario del Servicio es adecuado	3,95		4,00		4,00
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,35		4,33		4,33
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	4,30		4,15		4,15
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	4,10		4,26		4,26
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			4,26		4,26
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,35		4,41		4,41
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			2		
Índice global ²²	4,28	Febrero, 2008	4,29	Marzo 2010	4,29
Índice de participación ²³	36,4%	Febrero, 2008	49%	Marzo 2010	

¹⁹ Nombre de la encuesta

²⁰ Colectivo o colectivos a que la encuesta va dirigida, es decir, si se realiza a alumnos, a profesores, a clientes, a usuarios, etc.

²¹ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

²² Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

En relación con las encuestas de satisfacción cumplimente la siguiente tabla **por cada una de las encuestas** que realice la unidad (**no incluir la encuesta de clima laboral realizada por RRHH**):

Estas encuestas han sido también contestadas por el Personal de Administración y servicios de la Facultad de Farmacia, en las que ha vertido su opinión sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad.

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,27	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,28		4,29		4,29
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,26		4,36		4,36
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,27		4,00		4,00
5-El horario del Servicio es adecuado	3,71		3,50		3,60
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,10		4,18		4,18
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,91		3,94		4,00
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,82		3,64		3,74
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,10	Febrero, 2008	4,07	Marzo 2010	4,07
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	4,09	Febrero, 2008	4,00	Marzo 2010	4,00
Índice de participación	22,8%	Febrero, 2008	17%	Marzo 2010	

²³ 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%

Estas encuestas han sido también contestadas por el Personal de Administración y servicios de la Facultad de Farmacia, en las que ha vertido su opinión sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad.

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,01	Febrero, 2008	2,81	Marzo 2010	2,91
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,90		2,77		2,87
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,08		2,95		3,05
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,95		2,81		2,91
5-El horario del Servicio es adecuado	2,09		2,30		2,40
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,71		2,55		2,65
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	2,70		2,64		2,74
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	2,61		2,48		2,58
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,27		2,37
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	2,86		2,58		2,68
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			5		
Índice global	2,78	Febrero, 2008	2,61	Marzo 2010	2,71
Índice de participación	8,03%	Febrero, 2008	4,2%	Marzo 2010	

Estas encuestas han sido también contestadas por el Personal de Administración y servicios de la Facultad de Farmacia, en las que ha vertido su opinión sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad.

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,27	Febrero, 2008	3,58	Marzo 2010	3,68
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,00		3,33		3,43
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,13		3,23		3,33
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,95		3,11		3,21
5-El horario del Servicio es adecuado	4,04		4,33		4,33
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,34		3,56		3,66
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,19		3,48		3,58
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,59		3,74		3,84
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,26		3,36
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,09		3,37		3,47
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			2		
Índice global	3,27	Febrero, 2008	3,50	Marzo 2010	3,60
Índice de participación	41,8 %	Febrero, 2008	49%	Marzo 2010	

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ²⁴ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,17	Febrero, 2008	3,28	Marzo 2010	3,38
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,98		3,26		3,36
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,00		3,40		3,50
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,83		2,93
5-El horario del Servicio es adecuado	4,09		4,33		4,43
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,29		3,53		3,63
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,00		3,30		3,40
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,55		3,28		3,38
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,02		3,12
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,13		3,32		3,42
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	3,23	Febrero, 2008	3,35	Marzo 2010	3,45
Índice de participación	21,42 %	Febrero, 2008	18,5%	Marzo 2010	

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ²⁵ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,19	Febrero, 2008	3,11	Marzo 2010	3,21
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,11		3,14		3,24
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,16		3,18		3,28
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,87		2,97
5-El horario del Servicio es adecuado	3,43		3,37		3,47
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,83		3,06		3,16
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,41		2,93		3,00
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	2,41		2,66		2,76
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,70		2,80
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,08		3,02		3,12
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			2		3,21
Índice global ²⁶	3,04	Febrero, 2008	3,00	Marzo 2010	3,10
Índice de participación ²⁷	9,90%	Febrero, 2008	5,4%	Marzo 2010	

Estas encuestas han sido también contestadas por el Personal de Administración y servicios de la Facultad de Farmacia, en las que ha vertido su opinión sobre el funcionamiento de los servicios de la Unidad.

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta:² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado:² PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1)²⁸(Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,04	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,32		4,58		4,58
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,44		4,52		4,52
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,24		4,48		4,48
5-El horario del Servicio es adecuado	4,12		4,52		4,52
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,28		4,30		4,30
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	4,20		4,08		4,08
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,76		3,89		3,99
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,96		4,06
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,24		4,38		4,38
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			2		4,23
Índice global	4,18	Febrero, 2008	4,29	Marzo 2010	4,29
Índice de participación	45,5%	Febrero, 2008	48%	Marzo 2010	

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

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ²⁹ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4.26	Febrero, 2008	4,24	Marzo 2010	4,24
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4.52		4,53		4,53
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4.54		4,50		4,50
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4.37		4,38		4,38
5-El horario del Servicio es adecuado	4.37		4,24		4,24
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4.17		4,26		4,26
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	4.09		4,17		4,17
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3.76		3,55		3,65
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,20		4,30		4,30
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	4,26	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20
Índice de participación	20,5%	Febrero, 2008	16,2%	Marzo 2010	

²⁹ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ³⁰ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,52	Febrero, 2008	3,47	Marzo 2010	3,57
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,78		3,60		3,70
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,81		3,52		3,62
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	3,49		3,24		3,34
5-El horario del Servicio es adecuado	2,77		2,75		2,85
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,31		3,19		3,29
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,01		3,19		3,29
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,08		3,05		3,15
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,05		3,15
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,46		2,98		3,08
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			6		
Índice global	3,37	Febrero, 2008	3,20	Marzo 2010	3,30
Índice de participación	8,5%	Febrero, 2008	5,9%	Marzo 2010	

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORATORIOS GENERALES			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ³¹ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,0	Febrero, 2008	4,26	Marzo 2010	4,26
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,3		4,44		4,44
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,5		4,64		4,64
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,1		4,28		4,28
5-El horario del Servicio es adecuado	3,6		4,00		4,00
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,9		4,23		4,23
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,9		4,22		4,22
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,8		3,87		3,97
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			4,05		4,05
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,1		4,28		4,28
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	4,0	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23
Índice de participación	17,5	Febrero, 2008	16,6%	Marzo 2010	

Se adjunta una tabla por tipo / segmentación de clientes (PAS, Alumnos y PDI) de cada uno de los Servicios de la Unidad: Aula de Informática, Conserjería, Secretaría, Laboratorios generales y Animalario (de éste sólo el PDI).

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN ANIMALARIO			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ³² (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,88	Febrero, 2008	4,31	Marzo 2010	4,31
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,88		4,29		4,29
3-El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	4,15		4,54		4,54
4-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,96		4,11		4,11
5-El Servicio asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita	2,92		4,26		4,26
6-El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	3,15		3,40		3,50
7-El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	3,46		3,83		3,93
8-La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena	3,31		3,91		4,01
9-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,77		4,11		4,11
10-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	3,38		4,14		4,14
11-La valoración global que le merece el Servicio es buena			4,19		4,19
Índice global	3,59	Febrero, 2008	4,10	Febrero 2010	4,10
Índice de participación	51%	Febrero, 2008	15,1%	Febrero 2010	

ADJUNTAR UNA TABLA POR TIPO / SEGEMENTACIÓN DE CLIENTES (EJ.: PAS, ALUMNOS, PDI...)

ADJUNTAR SI SE HA EJECUTADO ALGÚN PLAN DE MEJORA O LÍNEA DE MEJORA DERIVADO DEL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE PERCEPCIÓN (RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS)

EXPONER TAMBIÉN UNA TABLA PARA LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL SI ESTA ES INDEPENDIENTE DE LA QUE REALIZA RRHH

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

- A) PERIODO DE VIGENCIA DEL 2º PLAN ESTRATÉGICO: 2010/2011
- B) GRADO DE AVANCE CONSEGUIDO EN EL 1er PLAN ESTRATÉGICO. El I Plan Estratégico se ha desplegado durante los años 2008 y 2009, habiendo conseguido un porcentaje de ejecución del 80%.
- C) INDICAR SI ES EL PRIMERO, SEGUNDO O TERCER PLAN QUE SE IMPLANTA: Es el 2º Plan Estratégico que se implanta.

A continuación transcribimos el PLAN ESTRATÉGICO DEL CENTRO con el formato del Informe que elabora la plataforma ICASUS, en la que se han grabado las Líneas estratégicas, Objetivos (17) y Acciones (34):

Plan Funcional de Facultad de Farmacia.- (Ver ANEXO IV – INFORME EJECUTIVO (ICASUS) DEL PLAN ESTRATÉGICO

Esquema de Plan Estratégico:

Línea estratégica nº 1	Una Facultad moderna y renovada
Línea estratégica nº 2	Una Facultad innovadora en docencia e investigación
Línea estratégica nº 3	Una Facultad solidaria y comprometida con el medio ambiente
Línea estratégica nº 4	Una Facultad con proyección social

1.-Una Facultad moderna y renovada

1.1.-Implantar un sistema de gestión con enfoque a procesos.

1.1.1.-Revisar Mapa de procesos

1.1.2.-Inventariar todos los procesos identificados

1.2.-Documentar los procesos

1.2.1.-Actualizar la ficha y flujograma del proceso de matrícula

1.2.2.-Actualizar la ficha y flujograma del proceso de Prácticas Tuteladas

1.3.-Implantar un sistema de gestión de mejora continua

1.3.1.-Realizar una segunda autoevaluación EFQM

1.3.2.-Fomentar la participación activa del conjunto de los trabajadores en tareas de mejora.

1.4.-Favorecer la implantación de la Administración electrónica

1.4.1.-Impulsar la utilización de firma electrónica por el PAS tramitador

1.4.2.-Rediseñar el portal de la página web de la Facultad

1.4.3.-Usar preferentemente las comunicaciones electrónicas para envío de documentos

1.5.-Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios

1.5.1.-Realizar encuestas de satisfacción

1.5.2.-Implantar mejoras identificadas tras el análisis de las encuestas realizadas

1.5.3.-Mejorar la gestión de quejas y sugerencias de la página web

2.-Una Facultad innovadora en docencia e investigación

2.1.-Fomentar la seguridad en laboratorios

2.1.1.-Promover la realización de cursos sobre Seguridad en los laboratorios

- 2.1.2.-Revisar los elementos comunes de protección y señalización de riesgos
- 2.2.-Mejora de la gestión de la infraestructura
 - 2.2.1.-Instalación de un sistema integral audiovisual/megafonía en las aulas y otros espacio docentes
 - 2.2.2.-Introducción de registros de inventario de material informático y audiovisual en base de datos
- 2.3.-Mantenimiento y mejora de los espacios docentes
 - 2.3.1.-Elaborar un plan de mantenimiento del edificio
- 2.4.-Informar del nuevo Plan de Estudios del Grado de Farmacia
 - 2.4.1.-Informar adecuadamente sobre las asignaturas y adaptación al nuevo plan de Estudios a través de la página web de la Facultad
 - 2.4.2.-Informar adecuadamente sobre los programas/proyectos docentes de las asignaturas que se imparten en el nuevo Plan de Estudios a través de la pág. web de la Facultad.
- 2.5.-Fomentar la formación del PDI y PAS
 - 2.5.1.-Organización de cursos de formación para el PDI
 - 2.5.2.-Diseño de un Plan de Formación del PAS
- 2.6.-Fomentar el apoyo a la investigación
 - 2.6.1.-Mejorar el equipamiento del Animalario de la Facultad

2.6.2.-Elaboración de dossier informativo sobre las Normas del Servicio Animalario.

2.6.3.-Fomentar la realización de cursos de formación sobre funcionamiento instalación radiactiva por los usuarios.

3.-Una Facultad solidaria y comprometida con el medio ambiente.

3.1.-Apoyo al reciclaje

3.1.1.-Instalar contenedores de material reciclable: toner, papel, pilas.

3.2.-Fomentar la comunicación entre sectores del PAS del Centro

3.2.1.-Implantar canales para garantizar la comunicación entre sectores.

3.3.-Implicación en responsabilidad social

3.3.1.-Colaborar en la disminución de consumo de papel

3.3.2.-Implantar medidas de disminución en el consumo eléctrico

4.-Una Facultad con proyección social.

4.1.-Fomento de la imagen de la Facultad

4.1.1.-Organizar información de prácticas en empresas, prácticas tuteladas, salidas profesionales... en la pág. web de la Facultad.

4.1.2.-Informar sobre temas actuales relacionados con el profesional farmacéutico a través de la pág. web de la Facultad

4.1.3.-Informar a través de la página web de la representación de la Facultad en el salón del estudiante.

4.2.-Revisión y reestructuración de la Carta de Servicios

4.2.1.-Adecuar la Carta de Servicios a los procesos claves de la Facultad

4.3.-Informar a los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios

4.3.1.-Publicación de la nueva Carta de Servicios

4.3.2.-Mejorar la atención a las demandas de información de cada sector, planteadas en persona o por teléfono.

Requisito nº VII: Establecer una gestión por procesos

Remita de forma estructurada la documentación disponible sobre los siguientes temas (**no remita información que ya está en poder de RRHH o se remite por otro requisito del acuerdo**)

Mapa de procesos desarrollado en todos sus niveles	Todos los procesos documentados (diagrama y ficha)	Implantación de indicadores / número de mediciones de cada un
Ver Anexos I y II Mapas de procesos	Ver diagramas y fichas de los procesos en memoria justificativa de solicitud "Reconocimiento tramo 2" http://www.farmacia.us.es/calidad/documentos.htm	75% de los indicadores medidos al menos una vez
Mejoras implantadas en los procesos	Resultados mejorados en los procesos	Objetivos marcados sobre indicadores
Ver resultados obtenidos en Requisito nº V	Ver resultados obtenidos en Requisito nº V	Ver objetivos marcados sobre los indicadores

El Organigrama de gestión se puede consultar en el vínculo:

<http://www.farmacia.us.es/junta/organigrama.htm>

Está en proceso la realización del organigrama funcional de la Administración y Servicios.

Requisito nº VIII: Colaboración con la Administración electrónica

Con respecto a la implantación de la Administración electrónica manifieste los compromisos que ha adquirido 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, Responsable de admón. De Secretaría, Técnico TGM de Laboratorios y Gestor administrativo de Gestión Económica, ord. Acad. y personal.	4	7 Aumentar en 3 o más personas. 31/12/2010 (Encargado de Equipo, Gestor administrativo apoyo órganos de gobierno, Gestor administrativo área de Alumnos, etc.) (De acuerdo con nuestra acción estratégica nº 1.4.1.)

Procedimientos rediseñados funcionalmente y simplificados ³³	Justificación

Procedimientos rediseñados funcionalmente y simplificados	Documentación eliminada o reducida	Plazos y tiempos de tramitación reducidos
Notificaciones realizadas por correo electrónico.		
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 en formato papel.	
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 en formato papel.	Reducción del tiempo en la búsqueda y acceso del documento y por tanto de la información. Es una de las fuentes de información de recogida de datos para indicadores, de fácil y rápida utilización.
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:

³³ Liste los procedimientos que la unidad se compromete a rediseñar y simplificar según los cometidos de la administración electrónica.

% reducción en facturas de compra de papel o en peticiones cursadas a la unidad de suministros:³⁴

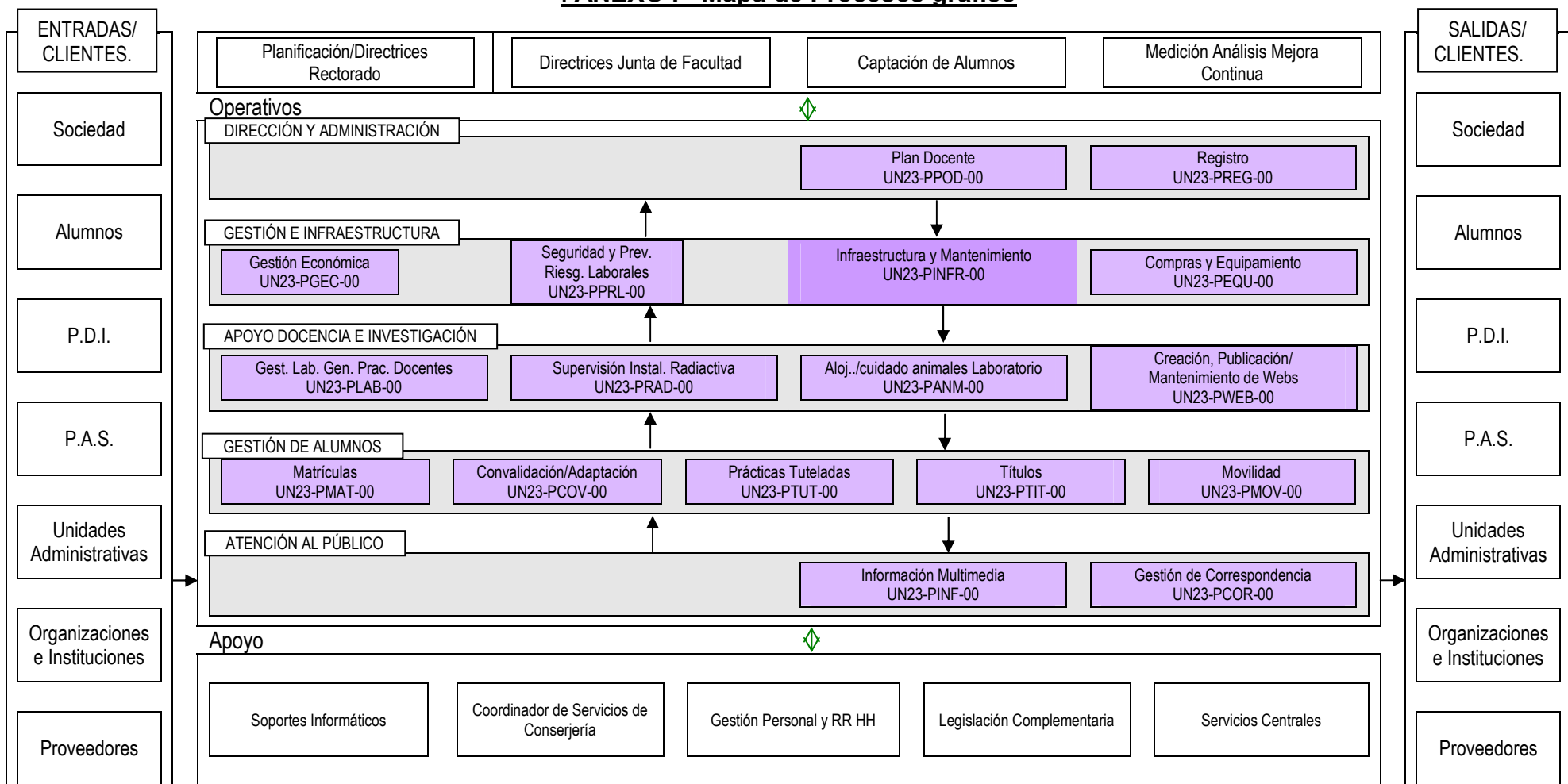
10% de reducción en facturas de compra de papel. De acuerdo con nuestra Acción estratégica 1.4.3. , siendo también uno de nuestros objetivos en los procesos clave.

Objetivo conseguido en el año 2009, con respecto al consumo de papel en 2008, se decide disminuir de nuevo otro 10% durante el presente año 2010.-

³⁴ 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%

ANEXOS

. ANEXO I - Mapa de Procesos gráfico



ANEXO II- Mapa de Procesos literal

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)

Procesos Operativos de Dirección, Administración e Infraestructura:

Procesos Operativos de Apoyo a la Docencia e Investigación:

Procesos Operativos de Gestión de Alumnos:

Procesos Operativos de Información al Público:

PROCESOS	SUBPROCESOS	INDICADORES	CARTA DE SERVICIOS	COMPROMISO
PPOD- Plan Docente	POD-CAD- Control de la Actividad Docente	I1POD_CAD. % de incidencias en partes de firmas resueltas		
	POD-HOR-Elaboración y Publicación de horarios y calendario de exámenes	I2POD-HOR. N° meses transcurridos desde fecha publicación hasta comienzo de curso	Sí	Publicación de horarios y calendario de exámenes como mínimo un mes antes del comienzo del curso académico.
PREG- Registro		I1REG- % de documentos con campo "Archivo" cumplimentado		
PGEC- Gestión Económica		I1GEC- % facturas bien tramitadas		
“ “	PGEC- Gestión Económica	Porcentaje de documentos contables expedidos en menos de 15 días	Sí	Expedir los documentos contables a partir de la recepción de la factura en un plazo no superior a 14 días hábiles en periodo lectivo
PPRL- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales		I1PRL- Tiempo de recepción del parte/tramitación	Sí	Comunicar las incidencias al Serv. De Mantenimiento en un plazo máximo de 48 horas en periodo lectivo, desde la detección de la misma.

PROCESOS	SUBPROCESOS	INDICADORES	CARTA DE SERVICIOS	COMPROMISO
PEQU- Compras y Equipamiento		Nº presupuestos y ofertas solicitadas al año		
PINF- Infraestructura y Mantenimiento del Centro.	Gestión de espacios	Nº de comunicaciones de reserva de espacios realizada en menos de cinco días hábiles	Sí	Responder a la solicitud de reserva de espacios del Centro para uso no docente, en un plazo máximo de cinco días hábiles
	Protección del medio ambiente	Nº de campañas realizadas al año	Sí	Colaborar en la protección del medio ambiente realizando al menos una vez al año, una campaña de sensibilización en el ahorro de energía y consumibles.
	Protección del medio ambiente	% reducción en consumo de papel	Sí	Colaborar en la protección del medio ambiente reduciendo el consumo de papel un 10% respecto al año anterior.
	Protección del medio ambiente	Nº de contenedores para recogida de residuos	Sí	Colaborar en la protección del medio ambiente: disponer de contenedores para la recogida de los siguientes residuos: Pilas, Papel, Toner y cartuchos de tinta.
PLAB- Gestión de Laboratorios generales de Prácticas docentes.		Nº de Incidencias por Laboratorio		
PRAD- Supervisión Instalación Radiactiva.		Nº de desviaciones en el Acta de Inspección del CSN	Sí	Conseguir un número de desviaciones inferior a 2.
PANM- Alojamiento y cuidado de animales de Laboratorio		Encuesta de satisfacción		
PWEB- Publicación y mantenimiento de la página web		I1WEB- Nº Visitas a la página web		Aumentar en 1% el número de visitas a la página web
PWEB- Publicación y mantenimiento de la página web		I2WEB- Tiempo de respuesta a la solicitud de la publicación	Sí	Responder a las solicitudes de publicación en un plazo máximo de 3 días lectivos.
PMAT- Matrículas	PMAT-PRI Matrícula de alumnos de nuevo ingreso	% de matrículas validadas en 30 Noviembre/total de		

PROCESOS	SUBPROCESOS	INDICADORES	CARTA DE SERVICIOS	COMPROMISO
		matrículas		
	PMAT-COV Convalidación/Adaptación de estudios	Tiempo de tramitación del expediente de Convalidación		
	PMAT-MOV Movilidad de estudiantes	% de plazas cubiertas/ total plazas ofertadas		
	PMAT-CER Certificados académicos	I1CER- % de informes que no requieren firma oficial ni abono de tasas emitidos antes de 24 horas desde su solicitud	Sí	Emitir informes académicos que no requieren firma oficial ni abono de tasas emitidos antes de 24 horas desde su solicitud
PTUT- Prácticas Tuteladas		I1TUT- % de dossiers entregados	Sí	% de dossiers entregados antes del comienzo de las Prácticas Tuteladas.
PTIT- Títulos		I1TIT- Tasa de éxito en la tramitación de exp. de Título		
		I2TIT- Nº Exp. De Títulos remitidos al Rectorado/ total solicitudes de Título		
		I3TIT- % de comunicaciones para retirada de Título tramitadas en menos de 3 días hábiles.	Sí	Comunicar a los egresados del Centro la disponibilidad del Título para su retirada en un plazo no superior a 3 días hábiles desde su registro.
PINF- Información Multimedia		I1INF: Encuestas de satisfacción		
PCOR- Gestión de correspondencia		I2COR: Tiempo de tramitación: menos de 2 horas desde su clasificación		

ANEXO III- Fichas de los Indicadores de los Procesos

FICHAS DE INDICADORES DE LOS PROCESOS - FACULTAD DE FARMACIA – UN 23

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UNE23-I1GEC-00	
Denominación: Tasa de éxito	
Forma de cálculo: % (nº facturas bien tramitadas/nº facturas tramitadas)*100	
Umbral o estándar: 97%	Valor de meta: 100%
Responsable de seguimiento: Administrador de Gestión de Centro	
Responsable de medición: Responsable de Gestión Económica	
Fuentes de información: Facturas devueltas y facturas tramitadas	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UNE23-I1POD-CAD-00	
Denominación: % de incidencias en Partes de Firmas resueltas.	
Forma de cálculo: % (nº de incidencias sin justificar/nº de incidencias)*100	
Umbral o estándar: 88,98%	Valor de meta: 100%
Responsable de seguimiento: Responsable de Ordenación Académica	
Responsable de medición: Responsable de Ordenación Académica	
Fuentes de información: Anexo II Informe mensual sobre incidencias docentes	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1REG-00	
Denominación: N° de documentos con campo “Archivo” cumplimentado	
Forma de cálculo: Recuento de campo “Archivo” cumplimentado en la Base de Datos	
Umbral o estándar: 63%	Valor de meta: 70%
Responsable de seguimiento:	
Responsable de medición: Responsable de Administración del Centro	
Fuentes de información: Base de Datos de Registro de Entrada y Salida	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UNE23-IIGEC-00	
Denominación: Tasa de éxito	
Forma de cálculo: % (nº facturas bien tramitadas/nº facturas tramitadas)*100	
Umbral o estándar: 97%	Valor de meta: 100%
Responsable de seguimiento: Administrador de Gestión de Centro	
Responsable de medición: Responsable de Gestión Económica	
Fuentes de información: Facturas devueltas y facturas tramitadas	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UNE23-IIPOD-CAD-00	
Denominación: % de incidencias en Partes de Firmas resueltas.	
Forma de cálculo: % (nº de incidencias sin justificar/nº de incidencias)*100	
Umbral o estándar: 88,98%	Valor de meta: 100%
Responsable de seguimiento: Responsable de Ordenación Académica	
Responsable de medición: Responsable de Ordenación Académica	
Fuentes de información: Anexo II Informe mensual sobre incidencias docentes	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1PRL-00	
Denominación: Tiempo de recepción por correo electrónico/tramitación.	
Forma de cálculo: Contar tiempo	
Umbral o estándar: 3 días	Valor de meta:2 días
Responsable de seguimiento: Encargado de Equipo/Delegado PRL	
Responsable de medición: Encargado de Equipo/Delegado PRL	
Fuentes de información: PROMUS	
Periodicidad: Mensual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del indicador: UN23-I1EQU-00	
Denominación: N° presupuestos y/u ofertas solicitados/año	
Forma de cálculo: recuento presupuestos enviados	
Umbral o estándar: 10	Valor de Meta: 11
Responsable de seguimiento: Administrador	
Responsable de medición: Responsable G. Económica, O.A. y Personal	
Fuentes de información: fax, e-mails, correo, publicación web empresas	
Periodicidad: anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del indicador: UN23-I2EQU-00	
Denominación: Número expíes. Financiación compartida gestionados al año	
Forma de cálculo: recuento oficios con reg. salida	
Umbral o estándar: 7 (medida 2007)	Valor de Meta: 7
Responsable de seguimiento: Administrador	
Responsable de medición: Responsable G. Económica	
Fuentes de información: Registro	
Periodicidad: anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1LAB-00	
Denominación: N° De incidencias por laboratorio	
Forma de cálculo: Contar número de incidencias registradas en el libro de recogida de llaves.	
Umbral o estándar:	Valor de meta: 1
Responsable de seguimiento: Técnico Grado Medio.	
Responsable de medición: Técnico laboratorio.	
Fuentes de información: Hoja recogida de llaves	
Periodicidad: Cuatrimestral	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1RAD-00	
Denominación: N° de desviaciones en el Acta de Inspección del Consejo de Seguridad Nuclear.	
Forma de cálculo: Contar número de desviaciones.	
Umbral o estándar: 2	Valor de meta: 0
Responsable de seguimiento: Supervisor de la Instalación.	
Responsable de medición: Supervisor de la Instalación.	
Fuentes de información: Inspector del Consejo de Seguridad Nuclear.	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1ANM-01	
Denominación: Encuesta de satisfacción	
Forma de cálculo: Recuento ítems encuesta a investigadores	
Umbral o estándar: 3	Valor de meta: 3,60
Responsable de seguimiento: T. Auxiliar Laboratorio	
Responsable de medición: T. Auxiliar Laboratorio	
Fuentes de información: Usuarios investigadores del Servicio Animalario	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1PMAT-PRI-01	
Denominación: Requerimiento de documentación	
Forma de cálculo: % de Requerimientos de documentación/Número de alumnos matriculados	
Umbral o estándar: 5%	Valor de meta: 10%
Responsable de seguimiento: Responsable Administración de Centro	
Responsable de medición : Auxiliar/Administrativo de Secretaría	
Fuentes de información: Sobres de Matrícula	
Periodicidad: En cada periodo de Adjudicación	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I2MAT-00	
Denominación: Porcentaje de matrículas validadas antes del 30 de noviembre del curso académico.	
Forma de cálculo: % alumnos matriculados sin validar/sobre el total de matrículas	
Umbral o estándar:	Valor de meta: 80%
Responsable de seguimiento: Responsable Administración de Secretaría	
Responsable de medición : Gestor de Centro P.S. Alumnos	
Fuentes de información: Servicio de Aplicaciones Informáticas	
Periodicidad: Mensualmente	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-IICOV-00	
Denominación: Tiempo de tramitación del expediente de convalidación	
Forma de cálculo: Días	
Umbral o estándar: 65 días	Valor de meta: 50 días
Responsable de seguimiento: Puesto Base de Secretaría	
Responsable de medición: Responsable de Administración de Centro	
Fuentes de información: Registros de Entrada y Salida	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-IITUT-00	
Denominación: Encuesta de satisfacción	
Forma de cálculo: gradiente del 1 AL 5	
Umbral o estándar: ---	Valor de meta: 3
Responsable de seguimiento: Responsable Administración	
Responsable de medición: Puesto Base de Secretaría	
Fuentes de información: Encuesta	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1TIT-00	
Denominación: N° Expedientes de Títulos devueltos por el Rectorado	
Forma de cálculo: Recuento	
Umbral o estándar: 5	Valor de meta: 3
Responsable de seguimiento: Responsable de Administración	
Responsable de medición: Gestor responsable de alumnos	
Fuentes de información : Registro de entrada	
Periodicidad: Anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I2TIT-00	
Denominación: N° Expedientes de Títulos remitidos al Rectorado	
Forma de cálculo: Porcentaje	
Umbral o estándar: --	Valor de meta: 98%
Responsable de seguimiento: Responsable de Administración	
Responsable de medición: Gestor responsable alumnos	
Fuentes de información: Libro Registro Títulos	
Periodicidad: Semestral	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1-MOV-00	
Denominación: Movilidad (% Plazas cubiertas sobre las ofertadas)	
Forma de cálculo: Por porcentaje	
Umbral o estándar: 85%	Valor de meta: 90%
Responsable de seguimiento: Responsable Administración	
Responsable de medición: Puesto Base Secretaría	
Fuentes de información: Convocatoria Erasmus	
Periodicidad: anual	

FICHA DE INDICADOR	
Código del Indicador: UN23-I1COR-00	
Denominación: Cartas Devueltas	
Forma de cálculo: Porcentaje de Cartas Devueltas	
Umbral o estándar: 15 %	Valor de meta: 5 %
Responsable de seguimiento: Encargado de Equipo de Conserjería	
Responsable de medición: Técnicos Auxiliares de Conserjería	
Fuentes de información: Recuento manual de documentos	
Periodicidad: Mensual	

ANEXO IV – INFORME EJECUTIVO (ICASUS) DEL PLAN ESTRATÉGICO

1.- Una Facultad moderna y renovada

1.1.- Implantar un sistema de gestión con enfoque a procesos.

1.1.1.- Revisar Mapa de procesos	
Responsable :	Grupo de mejora
Meta :	Revisión finalizada
Plazo :	corto

1.1.2.- Inventariar todos los procesos identificados	
Responsable :	Grupo de mejora
Meta :	Inventario completo
Plazo :	corto

1.2.- Documentar los procesos

1.2.1.- Actualizar la ficha y flujograma del proceso de matrícula
--

Responsable :	Responsable administración de Secretaría
Meta :	Todos los procesos inventariados
Plazo :	Medio

1.2.2.- Actualizar la ficha y flujograma del proceso de Prácticas Tuteladas

Responsable :	Personal administrativo responsable de las prácticas tuteladas
Meta :	Proceso actualizado
Plazo :	Medio

1.3.- Implantar un sistema de gestión de mejora continua

1.3.1.- Realizar una segunda autoevaluación EFQM

Responsable :	Comisión autoevaluada EFQM
Meta :	Segunda autoevaluación realizada
Plazo :	Largo

1.3.2.- Fomentar la participación activa del conjunto de los trabajadores en tareas de mejora.

Responsable :	Grupo de mejora
Meta :	+200 puntos EFQM
Plazo :	Largo

1.4.- Favorecer la implantación de la Administración electrónica

1.4.1.- Impulsar la utilización de firma electrónica por el PAS tramitador

Responsable :	Administradora
Meta :	Aumentar en 3 el PAS tramitador.
Plazo :	Largo

1.4.2.- Rediseñar el portal de la página web de la Facultad

Responsable :	Vicedecano de Infraestructura y nuevas tecnologías.
Meta :	Nueva estructura página web
Plazo :	Medio

1.4.3.- Usar preferentemente las comunicaciones electrónicas para envío de documentos

Responsable :	Responsable de administración de Secretaría
Meta :	Disminuir el uso de papel en un 10%.
Plazo :	corto

1.5.- Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios

1.5.1.- Realizar encuestas de satisfacción

Responsable :	Grupo de mejora
Meta :	Finalizar la realización de la encuesta
Plazo :	Corto

1.5.2.- Implantar mejoras identificadas tras el análisis de las encuestas realizadas

Responsable :	Grupo de mejora
Meta :	Implantar al menos una mejora por servicio
Plazo :	Medio

1.5.3.- Mejorar la gestión de quejas y sugerencias de la página web

Responsable : Técnico aula informática

Meta : Disminuir el tiempo de respuesta a 10 días

Plazo : Medio

2.- Una Facultad innovadora en docencia e investigación

2.1.- Fomentar la seguridad en laboratorios

2.1.1.- Promover la realización de cursos sobre Seguridad en los laboratorios

Responsable : Técnico Grado Medio

Meta : Que realicen el curso 50% del PAS de laboratorio

Plazo : Largo

2.1.2.- Revisar los elementos comunes de protección y señalización de riesgos

Responsable : TGM de laboratorio

Meta : Mínimo: 1 revisión mensual.

Plazo :	Corto
----------------	-------

2.2.- Mejora de la gestión de la infraestructura

2.2.1.- Instalación de un sistema integral audiovisual/megafonía en las aulas y otros espacio docentes

Responsable :	Encargado de Equipo
Meta :	Instalación completada
Plazo :	Corto

2.2.2.- Introducción de registros de inventario de material informático y audiovisual en base de datos

Responsable :	Técnico aula de informática y Encargado de Equipo
Meta :	90 %
Plazo :	Medio

2.3.- Mantenimiento y mejora de los espacios docentes

2.3.1.- Elaborar un plan de mantenimiento del edificio

Responsable :	Encargado de Equipo
Meta :	Plan de mantenimiento elaborado
Plazo :	

2.4.- Informar del nuevo Plan de Estudios del Grado de Farmacia

2.4.1.- Informar adecuadamente sobre las asignaturas y adaptación al nuevo plan de Estudios a través de la página web de la Facultad

Responsable :	Responsable de Secretaría
Meta :	Información adecuada en la web
Plazo :	Corto

2.4.2.- Informar adecuadamente sobre los programas/proyectos docentes de las asignaturas que se imparten en el nuevo Plan de Estudios a través de la pág. web de la Facultad.

Responsable :	Técnico Aula Informática
Meta :	
Plazo :	Corto

2.5.- Fomentar la formación del PDI y PAS

2.5.1.- Organización de cursos de formación para el PDI

Responsable :	Vicedecana de Innovación Docente, Calidad e Investigación
Meta :	Realización de todos los cursos solicitados y concedidos
Plazo :	Largo

2.5.2.- Diseño de un Plan de Formación del PAS

Responsable :	Grupo de Mejora
Meta :	Plan finalizado
Plazo :	Largo

2.6.- Fomentar el apoyo a la investigación

2.6.1.- Mejorar el equipamiento del Animalario de la Facultad

Responsable :	Vicedecano de Infraestructura
Meta :	Equipamiento mejorado
Plazo :	Corto

2.6.2.- Elaboración de dossier informativo sobre las Normas del Servicio Animalario.

Responsable : Técnico Animalario

Meta : Finalizar elaboración del dossier

Plazo : Corto

2.6.3.- Fomentar la realización de cursos de formación sobre funcionamiento instalación radiactiva por los usuarios.

Responsable : Técnico Grado Medio

Meta : Organizar al menos un curso

Plazo : Largo

3.- Una Facultad solidaria y comprometida con el medio ambiente.

3.1.- Apoyo al reciclaje

3.1.1.- Instalar contenedores de material reciclable: toner, papel, pilas.

Responsable : Encargado de Equipo

Meta : Al menos un contenedor de cada material reciclable por planta (excepto pilas)

Plazo :	Corto
----------------	-------

3.2.- Fomentar la comunicación entre sectores del PAS del Centro

3.2.1.- Implantar canales para garantizar la comunicación entre sectores.	
Responsable :	Grupo mejora
Meta :	Canales implantados
Plazo :	medio

3.3.- Implicación en responsabilidad social

3.3.1.- Colaborar en la disminución de consumo de papel	
Responsable :	Grupo mejora
Meta :	10%
Plazo :	Corto

3.3.2.- Implantar medidas de disminución en el consumo eléctrico	
---	--

Responsable :	Grupo mejora
Meta :	2 medidas implantadas
Plazo :	medio

4.- Una Facultad con proyección social.

4.1.- Fomento de la imagen de la Facultad

4.1.1.- Organizar información de prácticas en empresas, prácticas tuteladas, salidas profesionales... en la pág. web de la Facultad.

Responsable :	Técnico Aula Informática
Meta :	Información en la web
Plazo :	Medio

4.1.2.- Informar sobre temas actuales relacionados con el profesional farmacéutico a través de la pág. web de la Facultad

Responsable :	Técnico Aula Informática
Meta :	Información en la web
Plazo :	Medio

4.1.3.- Informar a través de la página web de la representación de la Facultad en el salón del estudiante.

Responsable :	Técnico Grado Medio
Meta :	Información en web
Plazo :	Medio

4.2.-

Revisión y reestructuración de la Carta de Servicio

4.2.1.- Adecuar la Carta de Servicios a los procesos claves de la Facultad

Responsable :	Vicedecano de calidad y de Infraestructura
Meta :	
Plazo :	Corto

4.3.- Informar a los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios

4.3.1.- Publicación de la nueva Carta de Servicios

Responsable :	Técnico Aula de Informática
Meta :	Publicación de la nueva carta

Plazo :	Medio
----------------	-------

4.3.2.- Mejorar la atención a las demandas de información de cada sector, planteadas en persona o por teléfono.

Responsable :	Encargado de Equipo
Meta :	Mejorar grado de satisfacción
Plazo :	Largo