

PROCESO		GESTIÓN DE LA FORMACIÓN	
OBJETO		Proporcionar los contenidos básicos para desarrollar las tareas de cada trabajador en su lugar de responsabilidad.	
RESPONSABLE		El titular de la farmacia o la persona que delegue	
PERSONAL IMPLICADO		El/los farmacéuticos y el personal cualificado de la farmacia.	
ENTRADAS		SALIDAS	
Ofertas anuales de cursos, conferencias y seminarios de interés adecuados al personal de la farmacia		Personal formado	
Información remitida por los laboratorios		Cursos realizados	
Publicaciones: revistas científicas, revistas o folletos de divulgación			
DOCUMENTACIÓN		REGISTROS	
Horario laboral del personal		Ficha de formación del personal actualizada	
Hoja de planificación		Resumen del curso realizado por el participante	
Hojas de inscripción a los cursos		Estadística de ventas relacionadas con determinados cursos específicos	
Encuesta de motivación y disponibilidad de los trabajadores		Hoja de satisfacción del asistente al curso	
Mapa de proceso		Certificado de acreditación y/o diplomas	
INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	
% Cursos realizados por personal	$(\text{Cursos realizados por el trabajador} / \text{cursos realizados por el total de trabajadores}) \times 100$	Trimestral	
% Satisfacción del personal de los cursos realizados	$(\sum \text{Grado de satisfacción personal formado} / \text{N}^\circ \text{ cursos}) \times 100$	Trimestral	
% Ventas de la área formada	$(\text{Ventas después formación} / \text{ventas antes formación}) \times 100$	Trimestral	
INTERRELACIÓN CON OTROS PROCESOS			
Todos los procesos operativos y de soporte			

Esther Cueto, Esther Fondevilla, Montse Gil, Montse Iracheta, Marta Roig, Marian March