



ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FARMACIA					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla					
ACTA Nº	9	FECHA	25/01/06	INICIO SESIÓN: 9,00	FINAL SESIÓN: 10,00
OBJETIVOS	-ESBOZOS DE OBJETIVOS.				
ASISTENTES	<p>-Javier Escamilla, T.G.M. Laboratorio.            -Amparo de Castro Gómez- Millán. Jefa de Secretaría            -M<sup>a</sup> Eugenia Díaz Pérez, Directora de Biblioteca.            -José Manuel Campón Miranda, Coordinador Centro.            -Mercedes Ramos Gómez. P.A.S. Administrativa Departamento.            -Antonio Baena Saavedra. T.A.L.            -Josefina Muriel Banderas. Administrativa de Secretaría.            -Joaquín Montero. Delegado de Alumnos            -Antonio Romero Agüero (Coordinador y Secretario del grupo)</p>				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>Aprobación del Acta Anterior.</p> <p>El Grupo esboza los <b>objetivos concretos</b> que se han de aprobar en la siguiente reunión, analizando las propuestas de los subgrupos que han tenido reuniones de apoyo:</p> <p><b><u>TÉCNICOS DE LABORATORIO. FACULTAD DE FARMACIA.</u></b></p> <p><i>Reunidos el 24 de Enero de 2005. Asistentes:</i></p> <p><i>D. Francisco Pineda Martín.            D. Félix Moreno García.            D<sup>a</sup> Milagrosa Saquete Chamizo.            D Francisco Frieria Romero.            D<sup>o</sup> Auxiliadora Belén Moreno Estal.            D. Juan Manuel González Alcoba.            D. Modesto J. Carballo Álvarez.            D. Francisco Javier Escamilla Jiménez.</i></p> <p><i>Objetivos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1.- Eliminar la dispersión de laboratorios. Esta no favorece la presencia física del técnico y por consiguiente su atención.</i></li> <li><i>2.- Mejorar la ratio alumnos/técnicos.</i></li> <li><i>3.-Coordinación entre técnicos para montar prácticas.</i></li> <li><i>4.-Contar con los Técnicos a la hora de programar las prácticas.</i></li> <li><i>5.-Plan de trabajo normalizado.</i></li> <li><i>6.- Buena comunicación entre profesores favorece unas buenas prácticas.</i></li> <li><i>7.- Dignificar la profesión, importante la cualificación.</i></li> <li><i>8.- Hacer encuestas a los alumnos, encaminadas a saber el grado de satisfacción.</i></li> </ol>				

**PERSONAL DE SECRETARIA. FACULTAD DE FARMACIA.**

**OBJETIVOS**

*Mejorar la comunicación interna.*

*Acción: reuniones 1 vez a la semana mínimo, donde informar de nuevas instrucciones, plazos y puesta en común del trabajo desarrollado (P.T., Convalidaciones, Reconocimiento de créditos, Erasmus, Actas, Becas, control de Impagados,...).*

*Confecionar Lista de preguntas más frecuentes.*

*Fomentar la participación del personal de Secretaría en el plan de calidad.*

*Acción: Rotar en el grupo de mejora o creación de subgrupos.*

*Responsabilidad en los procesos que se creen.*

*Creación de la Carta de Servicios.*

*Formación del personal.*

*Acción: Cursos sobre Calidad y sobre Ofimática.*

*Disminuir tiempo de espera en las colas de ventanilla.*

*Acción:*

*Quitar la carpetilla. Situar a 1 persona informando en pre-matricula.*

*Cita previa. Distribución días de matrícula por letra.*

*Sala de espera con máquina de Turnos por número.*

*Reparto de la Guía en otro espacio. Reparto de las gafas en otro espacio.*

*En periodo de matrícula, expedición de Títulos y Actas: Poner horario de atención al Profesorado.*

*Mejorar la información al alumno de nuevo ingreso.*

*Actualizar la información en la pág. Web (horarios, plazos, etc.)*

*Día de bienvenida.*

*Alumno antiguo informando en pre-matricula.*

*Cursos de atención al público.*

*Diseño y elaboración de procesos.*

## **PERSONAL DEL AULA DE INFORMÁTICA. FACULTAD DE FARMACIA.**

### **OBJETIVOS**

1. *Elaboración de un Portal Web (nuestra imagen en Internet) de aspecto claro y amigable, con información actualizada y contenidos útiles e interesantes para toda la Comunidad Universitaria y visitantes en general.*
2. *Mantenimiento del servidor donde se aloja la Web de la Facultad de Farmacia*
3. *Control de situación y funcionamiento de todos los equipos informáticos ubicados en Aulas de Informática, Aulas de docencia, Salón de Gados, Sala de Juntas (incluidos PIUS) y resto de ordenadores y proyectores ubicados en el espacio de la Facultad de Farmacia.*
4. *Elaboración de Webs (de manera rápida y gratuita) a Departamentos, Grupos de Investigación, Profesores y Servicios de la Facultad de Farmacia, con objeto de aplicar las nuevas tecnologías de la comunicación como apoyo a la Docencia e Investigación.*
5. *Adjudicación de contraseñas a los Alumnos para acceso a aplicaciones informáticas de la Secretaría Virtual de la Universidad de Sevilla.*
6. *Soporte Técnico y ayuda telefónica a Alumnos, PAS y Profesores de la Facultad de Farmacia.*
7. *Asignación de direcciones IP para conexiones en la Red Informática de la Universidad de Sevilla (RIUS)*
8. *Tablón de Anuncios virtual a la entrada del edificio, mediante pantalla de vídeo de 42", donde se emitirán anuncios sobre eventos y convocatorias,*

*actos de la Facultad, así como avisos sobre funcionamiento, y estado de determinadas instalaciones de la Facultad de Farmacia.*

## **PERSONAL DE BIBLIOTECA. FACULTAD DE FARMACIA.**

### **OBJETIVOS**

*Evaluación de la colección de revistas de la Biblioteca de Farmacia*

*-Revisión a fondo de la hemeroteca.*

*-Expurgo y reordenación del fondo.*

*Carta de productos y servicios que ofrece la sala de lectura de la Biblioteca de Farmacia.*

*Mejora de espacios.*

*Incorporación a la Biblioteca de fondos bibliográficos depositados en los departamentos.*

## **PERSONAL DE DEPARTAMENTOS. FACULTAD DE FARMACIA.**

*Reunión de los componentes de los Departamentos de la Facultad de Farmacia, con fecha 23 de enero a las 13:00 horas, en el aula 0.5, Facultad de Farmacia:*

*Mercedes Rguez. Ramos, Auxiliar administrativa del Departamento de Farmacia y Tecnología Farmacéutica, y componente del grupo de mejora de la calidad de la Facultad de Farmacia*

*M<sup>a</sup> Carmen González Carrión, Administrativa del Departamento de Farmacología, Rosario Paneque Sánchez-Toscano , administrativa del Departamento de Análisis M<sup>a</sup> Carmen Peña García, administrativa del Departamento de Bioquímica, Rosa Pimenta Ruiz, auxiliar administrativa del Departamento de Bioquímica, M<sup>a</sup> del Mar Barcia Barcia, administrativa del Departamento de Microbiología*

### **OBJETIVOS**

- *Conocer las funciones y trabajo administrativo del PAS de los Departamentos, por parte de los profesores.*
- *Asumir conciencia de cumplir los plazos en tiempo por parte del profesorado.*
- *Creación de una carta de servicio. Comunicación directa, sin intermediarios.*
- *Creación de un Calendario anual de las actividades administrativas que se desarrollan en el Departamento.*
- *Información por correo electrónico sobre avisos, reuniones, convocatorias de consejos de Departamento, comisiones, etc.*
- *Horario de atención al público.*
- *Priorización de la funciones y tareas en el Departamento.*
- *Realizar peticiones por e-mail o fax de los clientes (alumnos).*
- *Modelos de instancias, solicitudes... en la pag web del departamento. Con un aviso en el tablón del Departamento.*

En resumen, se manejan como objetivos factibles del PAS de la Facultad, los siguientes:

#### **-Elaboración de Cartas de Servicio.**

#### **-Elaboración de Procesos : Para el Control de Presencia**

**(Listado no exhaustivo)**

**Para el Control de Gastos de Mantenimiento**

**Para el Control de realización de Obras**

**Para la agilización de gestiones en Secretaría**

**Para el uso de laboratorios**

**Para situaciones de riesgos**

**Para control de material informático y audiovisual**

**Para atención al público en punto de información**

**Para atención a aulas**

**Etc...**

**Y posible recopilación de todos en un Manual Propio, que podrían tener acceso los clientes.**

**-Ahorro y Control de Gastos.**

**-Cesiones de Espacios como forma de recabar ingresos para la Facultad.**

**-Mejorar la Comunicación.**

**-Motivación.**

**-Mejora de servicios a alumnos en época de matrícula.**

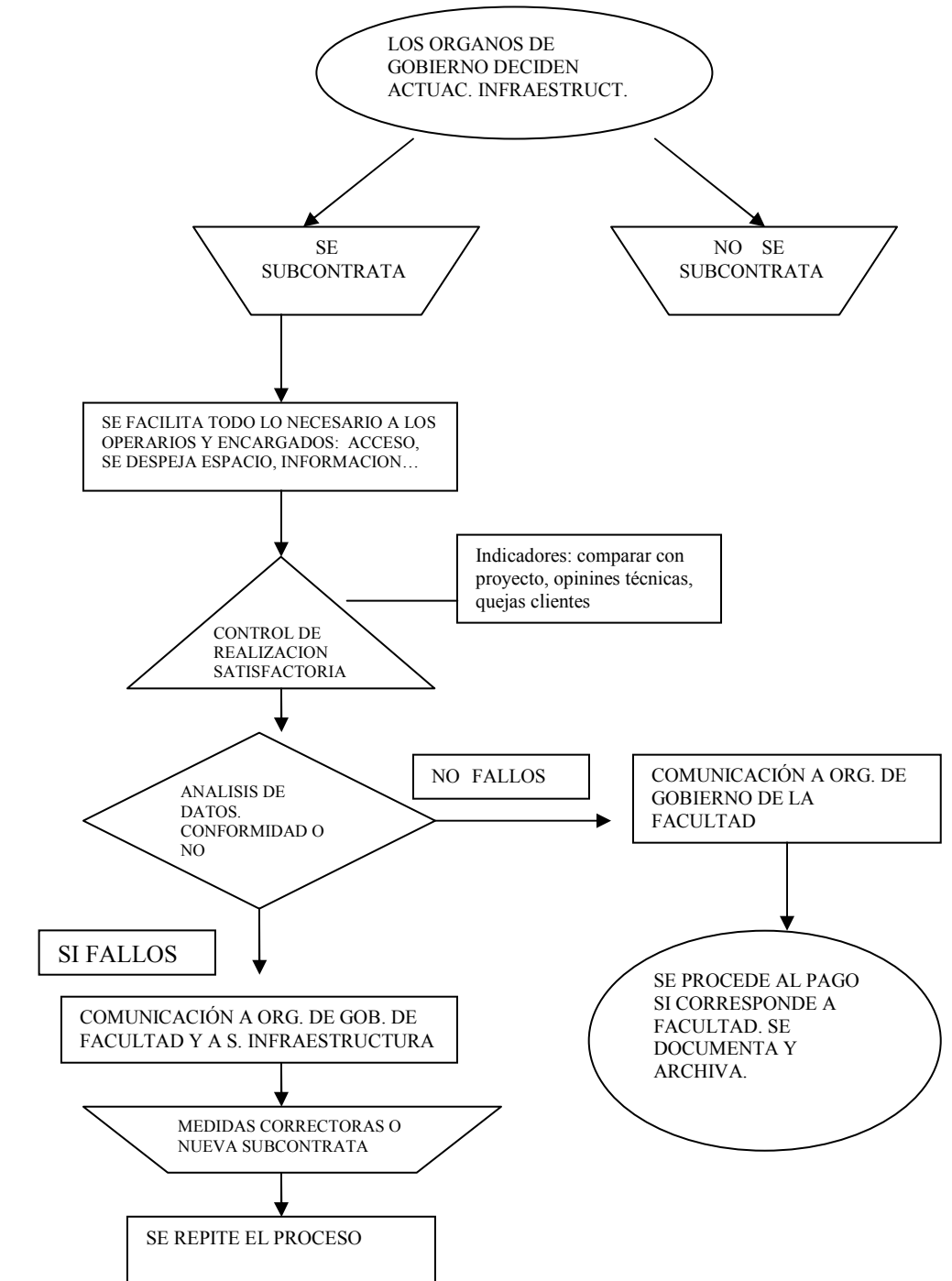
**-Atención y seguimiento a actuaciones de Infraestructuras.**

**-Otros, en general lo ya relacionado en debilidades y oportunidades, tomándose además la decisión de que a cada sector del personal, se traslade la información de todo lo tratado y se les recabe opinión a través de reuniones de subgrupos en su caso, a efecto de determinar posibles responsables de procesos.**

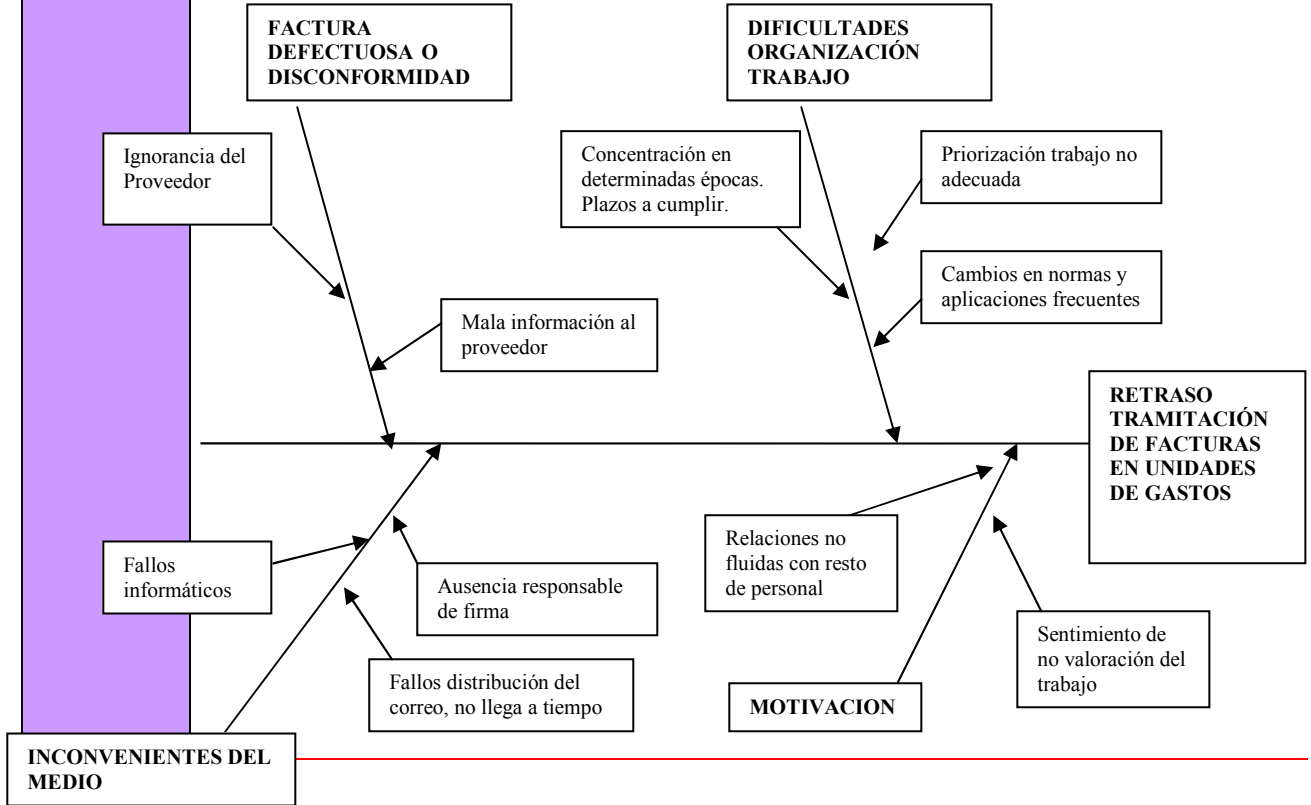
El Coordinador-Secretario del Grupo informó asimismo de los instrumentos técnicos con los que contaremos para el desarrollo y documentación del Plan: Diagramas de Flujos y Causa-Efecto adaptados a cada puesto e indicadores a determinar.

Se establece unos ejemplos sencillos y prácticos elaborados al efecto :

**DIAGRAMA QUE REFLEJA EL PROCESO SOPORTE DE ASISTENCIA Y CONTROL DE ACTUACIONES EN INFRAESTRUCTURAS POR EMPRESA SUBCONTRATA, EN LA**



**DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DEL PROBLEMA OCASIONADO POR EL RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE FACTURAS EN UNIDADES DE GASTO**



Finalmente, la fijación definitiva de OBJETIVOS, RESPONSABLES, CREACIÓN DE PROCESOS e INDICADORES, son las etapas inmediatas de nuestro Grupo de Mejora, al que dedicaremos las próximas reuniones, para terminar el Diseño del Plan y pasar a su Despliegue. Todo ello apoyándonos en Unidades de la Universidad con más experiencia, ya que el asesoramiento nos es imprescindible, al menos en estas primeras fases.