



FACULTAD DE FARMACIA

ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla					
ACTA Nº	29	FECHA	25/02/2010	INICIO SESIÓN: 10:15	FINAL SESIÓN: 12:45 h
OBJETIVOS	1. Solicitud de auditoría Tercer nivel complemento ACPMS: estado de la situación. 2. Plan de Mejora. Plan Estratégico. Encuestas de satisfacción. Grabar los Indicadores de los procesos en la aplicación ICASUS. 3. Reparto de responsabilidades de todas las tareas.				
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Antonio Baena Saavedra, Técnico del Aula de Informática - José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo. - Javier Escamilla Jiménez, Técnico de Grado Medio de Laboratorios - Fernando Iglesias Guerra, Vicedecano de Infraestructura, Nuevas Tecnologías y Planificación Estratégica. - Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría. - M^a José Peral Rubio, Vicedecana de Innovación docente, Calidad e Investigación - Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora y Coordinadora Grupo 				
AUSENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - M^a Eugenia Díaz Pérez, Directora Biblioteca Centro - Antonio Hoys García, alumno matriculado en la Facultad. - Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario 				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>Comienza la reunión a las 10:15 horas en el Aula 2.3 de la Facultad de Farmacia y a continuación se tratan los puntos del orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Solicitud de auditoría Tercer nivel complemento ACPMS: estado de la situación.</u>- La Administradora Amparo de Castro informa al grupo de la reunión mantenida el día 23 con D. Manuel García, Técnico de Recursos Humanos que nos asesorará para la consecución de los requisitos del tercer nivel. Nos indica que el Plan de Mejora a elaborar debe tener unas 20 acciones. Debe realizarse partiendo de las propuestas surgidas de la Evaluación externa y de sus indicaciones como asesor, y nosotros añadimos de las directrices surgidas del equipo de gobierno de la Facultad y de la autoevaluación. El Plan de Mejora debe ser un documento conocido por todo el mundo, por el PAS y por PDI, y publicado en la web. A cada acción conviene abrirle un expediente que consistirá en un folio donde apuntaremos la cronología, su despliegue, dando coherencia a la gestión. También nos aconsejó sobre cómo realizar el Mapa literal de los procesos (requisito II), que consiste en una tabla en la que se relacionarán todos los procesos con los siguientes datos: Proceso, Subprocesos, Indicadores, si se trata de un proceso ofrecido en la Carta de Servicios y en este caso hacer 				

constar el compromiso asociado. El Sr. García nos recomendó grabar los indicadores en la aplicación informática "Icasus". En esta plataforma se pueden grabar además los indicadores de satisfacción de las Encuestas. Igualmente, en Icasus existe un módulo para el Plan Estratégico, donde podemos dar de alta nuestro Plan Estratégico (requisito VI) para tenerlo informatizado. En general nos orientó sobre cómo la gestión de la Facultad debe ser un todo coherente: el Plan y sus objetivos, la Carta de servicios, los procesos, los compromisos, alineados con el Plan, etc. Nos indicó así mismo que realizáramos una valoración del Plan Estratégico anterior, así como que elaboráramos un Organigrama de gestión y un Directorio.

2. Plan de Mejora. Plan Estratégico. Encuestas de satisfacción. Grabar los Indicadores de los procesos en la aplicación ICASUS.- Los miembros del Grupo comenzamos a elaborar el Plan de Mejora (requisito IV) sobre el borrador presentado por la Prof. María José Peral y Amparo de Castro y que queda perfilado a grandes rasgos. Sobre el Plan Estratégico, que previamente se había enviado por correo electrónico a los miembros del Grupo, se despliegan las Líneas estratégicas en Objetivos y acciones, añadiendo las sugerencias aportadas por las personas de este equipo. Respecto al modelo de Encuesta de satisfacción, el Grupo de Mejora acuerda simplificar la redacción en la introducción del cuestionario, y añadir una pregunta más con objeto de recabar información sobre qué aspectos aprecian más los usuarios. En relación a los indicadores, Javier Escamilla se ofrece a grabar los indicadores de los procesos en "Icasus", ya que él asistió a los cursos formativos sobre esta aplicación informática. El grupo acuerda proponer dar de alta como usuarios a Josefina Muriel y a Amparo de Castro. La Vicedecana María José Peral desea también darse de alta al menos con perfil de consulta.

Se termina la sesión a las 12:45 h. estableciendo la siguiente reunión en el próximo martes 2 de marzo, a las 12:00 h. para continuar con los puntos del orden del día.



FACULTAD DE FARMACIA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

UNIDADES Y SERVICIOS DE LA FACULTAD DE FARMACIA

Aula de Informática-Conserjería-Laboratorios Generales-Secretaría (un modelo de encuesta por cada Unidad)

Le agradecemos dedique unos minutos (no le llevará más de tres) a contestar esta encuesta con sinceridad y objetividad. Su opinión será de gran utilidad para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Marque del 1 al 5 el nivel de satisfacción:

1 correspondería a "nada satisfecho" y 5 "totalmente satisfecho" (marque con un círculo).

		Secretaría	SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES
	FIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA.		
1	El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	1 2 3 4 5	
2	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5	
3	El trato del personal con los usuarios es adecuado	1 2 3 4 5	
	SEGURIDAD Y EMPATIA.		
4	El personal da una imagen de profesionalidad y confianza	1 2 3 4 5	
5	El horario del Servicio es adecuado.	1 2 3 4 5	
6	El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	1 2 3 4 5	
7	El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	1 2 3 4 5	
	EXPECTATIVAS DEL SERVICIO Y SUPERACIÓN.		
8	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	1 2 3 4 5	
9	He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio	1 2 3 4 5	
	VALORACIÓN GLOBAL.		
10	La valoración global que le merece el Servicio es buena	1 2 3 4 5	

En su opinión, ¿cual de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?	
--	--

Indique por favor su relación con la Facultad de Farmacia:

Estudiante

P.A.S.

P.D.I.

Indique Curso superior en el que se encuentra matriculado

Fecha: Marzo 2010