



FACULTAD DE FARMACIA

<b>ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA</b>					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla					
ACTA Nº	35	FECHA	18/10/2010 28/10/2010	INICIO SESIÓN: 13:00	FINAL SESIÓN: 14:45 h
OBJETIVOS	1. Análisis de las Encuestas: Implantación de objetivos de mejora en cada uno de los Servicios encuestados				
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antonio Baena Saavedra, Técnico del Aula de Informática</li> <li>- José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo.</li> <li>- Javier Escamilla Jiménez, Técnico de Grado Medio Laboratorios</li> <li>- Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría</li> <li>- M<sup>a</sup> José Peral Rubio, Vicedecana de Innovación docente, Calidad e Investig.</li> <li>- Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario</li> <li>- Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión</li> </ul>				
AUSENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antonio Hoys García, alumno matriculado en la Facultad.</li> <li>- Fernando Iglesias Guerra, Vicedecano de Infraestructura, Nuevas tecnologías y Planificación Estratégica.</li> </ul>				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>(Este punto del orden del día fue tratado en dos sesiones del Grupo de Mejora)</p> <p>1. <u>Análisis de las Encuestas: Implantación de objetivos de mejora en cada uno de los Servicios encuestados:</u> La Sra. Administradora confecciona un panel en el que se resaltan los siguientes resultados obtenidos en las encuestas, de cada Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las 2 cuestiones mejor valoradas.</li> <li>• Las 2 cuestiones con menor calificación</li> <li>• El ítem considerado más importante por los usuarios.</li> <li>• Las 2 cuestiones con mayor incremento en la mejora comparado con año el 2008.</li> <li>• Las 2 cuestiones que más han disminuido en la valoración respecto al año 2008.</li> </ul> <p>Todos estos datos se muestran desglosados en los 3 grupos de interés: Estudiantes, P.D.I. y P.A.S.</p> <p>Tras el estudio de los resultados, los Sres. Antonio Baena, José Manuel</p>				

Campón y Javier Escamilla exponen sus propuestas de mejora que van quedando reflejadas en el documento que se redacta al efecto.

Se termina la sesión a las 14:45 h. estableciéndose continuar con este punto del orden del día el Jueves 28 de octubre, a las 13:00 h.:

Se continúa con el punto del orden del día: Análisis de las Encuestas: Implantación de objetivos de mejora:

D<sup>a</sup> Josefina Muriel expone las propuestas de mejora para la Secretaría y D. Vicente Rodrigo para el Animalario.

Durante este proceso de estudio, análisis y conclusiones de las encuestas de satisfacción, todos los miembros del Grupo participan aportando ideas y sugerencias, y en el establecimiento de objetivos de una manera conjunta y colegiada.

Se redacta el documento con el análisis de los resultados de las Encuestas, así como los objetivos de mejora. Este documento se anexa a la presente acta.

Se termina la sesión a las 15:00 h. estableciendo la siguiente reunión el próximo 28 de octubre, a las 13:00 h.

## Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción.

Las encuestas objeto de este informe se realizaron en la Facultad de Farmacia en marzo de 2010. Los servicios encuestados fueron: Aula de Informática, Conserjería, Laboratorios Generales, Secretaría y Animalario. Se distribuyeron las encuestas entre los tres grupos de interés: estudiantes matriculados (alumnos), personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS). Los impresos de encuestas se distribuyeron entre todo el universo de PDI y PAS, y entre una muestra de estudiantes (2 grupos de clase de cada uno de los cinco Cursos) que valoraron, con una calificación del 1 al 5, los siguientes ítems:

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

Y ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?

Los resultados de estas encuestas pueden consultarse en

<http://www.farmacia.us.es/calidad/docs/valores-encuestas-0810.doc>

A continuación se destacan las cuestiones mejor y peor valoradas, así como los ítems en los que hemos mejorado su valoración y los que han obtenido una calificación menor respecto a las encuestas realizadas en el año 2008:

### AULA DE INFORMÁTICA

	MEJOR VALORADOS			MENOR CALIFICACIÓN		
	ALUMNOS	PDI	PAS	ALUMNOS	PDI	PAS
AULA DE INFORMÁTICA	-2- Ayuda (3,60)	-2- Ayuda (4,53)	-2- Ayuda (4,58)	-5- Horario (2,75)	-8- Conoce el Servicio (3,55)	-8- Conoce el Servicio (3,89)
	-3- Trato (3,52)	-3- Trato (4,50)	-3-y 5- Trato y Horario (4,52)	-10- global (2,98)	-9- Observa mejoras (3,86)	-9- (3,96)
Cuestión Más importante	-6-	-1-	-2-			
	Mayor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		
Datos	-7-	-10- global	-5-	-10- global	-8-	-7-

<b>comparativos años 2008-2010</b>	3,01-3,19	4.20-4,30	Horario 4,12-4,52)	3,46-2,98	Conoce el Servicio 3,76-3,55	4,20-4,08
	---	-6- 4,17-4,26	-2- Ayuda 4,32-4,58)	-3- 3,81-3,52	-5- Horario 4,37-4,24	---

### CONSERJERÍA

	MEJOR VALORADOS			MENOR CALIFICACIÓN		
	ALUMNOS	PDI	PAS	ALUMNOS	PDI	PAS
<b>CONSERJERÍA</b>	-5- Horario (3,37)	-5- Horario (4,33)	-5- Horario (4,33)	-8- Conoce el Servicio (2,66)	-4- Imagen (2,83)	-4- Imagen (3,11)
<b>Cuestión Más importante</b>	-3- Trato (3,18)	-6- 3,53)	-8- Conoce el Servicio 3,74	-9- (2,70)	-9- (3,02)	-3- Trato (3,23)
<b>Datos comparativos años 2008-2010</b>	-8- 2,41-2,66	-3- 3,00-3,40	-2- 3,00-3,33	-7- 3,41-2,93	-8- 3,55-3,28	¡han subido todos los valores!
	-6- 2,83-3,06	-7- 3,00-3,30	-1- 3,27-3,58	-1- 3,19-3,11	-4- 2,89-2,83	---
	Mayor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		

### SECRETARÍA

	MEJOR VALORADOS			MENOR CALIFICACIÓN		
	ALUMNOS	PDI	PAS	ALUMNOS	PDI	PAS
<b>SECRETARÍA</b>	-3- Trato (2,95)	-3- Trato (4,36)	-3- Trato (4,48)	-9- (2,27)	-5- (3,50)	-5- (4,00)
<b>Cuestión Más importante</b>	-1- (2,81)	-2- (4,29)	-2- (4,41)	-5- (2,30)	-8- (3,64)	-7- 4,15
<b>Datos comparativos años 2008-2010</b>	-5- 2,09-2,30	-3- Trato 4,26-4,36	-3- Trato 4,25-4,48	-1- 3,01-2,81	-4- 4,27-4,00	-4- 4,53-4,30
	---	-6- 4,10-4,18	-8- 4,10-4,26	-10- 2,86-2,58	-5- 3,71-3,50	-7- 4,30-4,15
	Mayor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		

## Conclusiones.

### AULA DE INFORMÁTICA.-

#### AULA DE INFORMÁTICA

	MEJOR VALORADOS			MENOR CALIFICACIÓN		
	ALUMNOS	PDI	PAS	ALUMNOS	PDI	PAS
<b>AULA DE INFORMÁTICA</b>	-2- Ayuda (3,60)	-2- Ayuda (4,53)	-2- Ayuda (4,58)	-5- Horario (2,75)	-8- Conoce el Servicio (3,55)	-8- Conoce el Servicio (3,89)
	-3- Trato (3,52)	-3- Trato (4,50)	-3-y 5- Trato y Horario (4,52)	-10- global (2,98)	-9- Observa mejoras (3,86)	-9- (3,96)

Cuestión Más importante	-6-	-1-	-2-			
	Mayor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		
Datos comparativos años 2008-2010	-7- 3,01-3,19	-10- global 4,20-4,30	-5- Horario 4,12-4,52)	-10- global 3,46-2,98	-8- Conoce el Servicio 3,76-3,55	-7- 4,20-4,08
	---	-6- 4,17-4,26	-2- Ayuda 4,32-4,58)	-3- 3,81-3,52	-5- Horario 4,37-4,24	---

**Puntos fuertes:** En los tres segmentos de usuarios los mejores valorados han sido -2- **El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios** y -3- **el trato del personal con los usuarios es adecuado**.

En general una muy alta estimación del Servicio por parte del PDI (4,20) y del PAS (4,29) de la Facultad, siendo la nota más baja un 3,55, que es la valoración del PDI de -8- **Como usuario conozco las posibilidades que me ofrece el servicio**.

**Áreas de mejora:** Se detecta una disminución en la valoración global del Servicio que otorga el alumnado y una nota baja 2,75 en el horario del aula. Por todo ello se propone encauzar las acciones de mejora en estas áreas, con la siguiente actuación:

Publicitar los servicios del Aula de Informática por sectores y grupos de interés, y dar difusión del horario del Aula, en concreto del horario de libre acceso al Aula de Informática.

## **CONSERJERÍA.-**

CONSERJERÍA						
	MEJOR VALORADOS			MENOR CALIFICACIÓN		
	ALUMNOS	PDI	PAS	ALUMNOS	PDI	PAS
CONSERJERÍA	-5- Horario (3,37)	-5- Horario (4,33)	-5- Horario (4,33)	-8- Conoce el Servicio (2,66)	-4- Imagen (2,83)	-4- Imagen (3,11)
	-3- Trato (3,18)	-6- 3,53)	-8- Conoce el Servicio 3,74	-9- (2,70)	-9- (3,02)	-3- Trato (3,23)
Cuestión Más importante	-2-	-1-	-2-			
	Mayor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		
Datos comparativos años 2008-2010	-8- 2,41-2,66	-3- 3,00-3,40	-2- 3,00-3,33	-7- 3,41-2,93	-8- 3,55-3,28	¡han subido todos los valores!
	-6- 2,83-3,06	-7- 3,00-3,30	-1- 3,27-3,58	-1- 3,19-3,11	-4- 2,89-2,83	---

**Puntos fuertes:** En general se observa una mejora en el Servicio, destacando la valoración del PAS del Centro encuestado que ha mejorado la puntuación en todas las cuestiones. El ítem mejor valorado por los tres grupos de interés ha sido el -5-Horario de Conserjería, y el peor el-8- **Como usuario conozco las posibilidades que me ofrece el servicio** (2,66), y el nº -4- Imagen de profesionalidad y confianza. La opinión de los grupos es variable, por ejemplo: el PDI aumenta su satisfacción con respecto a -7- **El servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios**, mientras que es una de las cuestiones que más ha disminuido por parte de los estudiantes.

**Áreas de mejora:** Dar una imagen de profesionalidad y confianza con medidas encaminadas a la formación del personal en Orientación al cliente, así como cuidar las formas de manera protocolaria. Y se acuerda solicitar a los órganos correspondientes la creación de una aplicación informática para la reserva de aulas. Elaborar unas Normas de Estilo para el personal.

## **SECRETARÍA.-**

	MEJOR VALORADOS			MENOR CALIFICACIÓN		
	ALUMNOS	PDI	PAS	ALUMNOS	PDI	PAS
SECRETARÍA	-3- Trato (2,95)	-3- Trato (4,36)	-3- Trato (4,48)	-9- (2,27)	-5- (3,50)	-5- (4,00)
	-1- (2,81)	-2- (4,29)	-2- (4,41)	-5- (2,30)	-8- (3,64)	-7- 4,15
Cuestión Más importante	-5-	-1-	-2-			
	Mayor incremento en la mejora			Disminución en la valoración		
Datos comparativos años 2008-2010	-5- 2,09-2,30	-3- Trato 4,26-4,36	-3- Trato 4,25-4,48	-1- 3,01-2,81	-4- 4,27-4,00	-4- 4,53-4,30
	---	-6- 4,10-4,18	-8- 4,10-4,26	-10- 2,86-2,58	-5- 3,71-3,50	-7- 4,30-4,15

En la Secretaría la cuestión mejor valorada por los tres grupos de interés es “[El trato del personal con los usuarios es adecuado](#)”; la peor calificada se refiere al horario del servicio. Paradójicamente, éste es uno de los ítems que ha mejorado con respecto al año 2008, debido seguramente a la ampliación del horario de atención al público en turno de tarde. Las calificaciones que otorgan el PDI y PAS a la Secretaría son óptimas (la menor es igual a 3,50). Sin embargo destaca la poca valoración del Servicio por parte del alumnado, siendo la nota más alta igual a 2,95, y la peor calificada “[He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio](#)”, con un 2,27.

Puntos fuertes: Son puntos fuertes de la Secretaría: [El trato del personal con los usuarios es adecuado](#), no sólo por ser lo más valorado, sino también porque incluso ha aumentado la satisfacción desde 2008. La excelente calificación a la Secretaría por parte del PDI y del PAS de la Facultad en todas las áreas encuestadas.

Áreas de mejora: Se detecta una disminución en las áreas de -1- [El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente](#) (3,01-2,81) y -4- [El personal da una imagen de profesionalidad y confianza](#). Se propone que el plan de formación de la Facultad incluya y así se solicite al Servicio de Formación, cursos y actividades para mejorar las competencias del personal de Secretaría en lo relativo a Orientación al cliente (técnicas de atención al público); competencias en Comunicación (conocer y utilizar las fuentes de información y conocimiento) y de normativas sobre gestión universitaria; competencias en mejora continua (formación en el modelo EFQM, y gestión de los procesos, etc.); competencias sobre Organización y planificación, etc.

Se propone al personal de Secretaría indagar y reflexionar sobre las causas de la baja satisfacción del alumnado comparada con la alta valoración por el PDI y PAS de la Facultad, y de esta forma encontrar la manera de mejorar la valoración global por parte de los estudiantes.

### Actuaciones propuestas:

Instalar un buzón para depositar las matrículas, con objeto de reducir las colas de espera.

Conseguir una mayor eficacia en la resolución de problemas y dudas que se planteen en ventanilla, con una atención personalizada dentro de la Secretaría por parte de la Responsable.

Crear una base de datos para la gestión de los Máster oficiales, con el fin de mejorar la eficiencia en este proceso.

Poner operativa la pantalla informativa y mantener actualizada la información publicada en las pantallas informativas instaladas en el Centro.

Diseñar modelos de impresos específicos de uso más frecuente y colocarlos en la página web a disposición de los usuarios.

Solicitar mejoras en infraestructura y equipamiento, en el sentido de: Cerrar el mostrador del decanato para prestar un mejor servicio al usuario y aislar al personal trabajador del ruido. Solicitar 2 nuevos ordenadores con más capacidad de memoria/rapidez.

Solicitar a los órganos competentes que las salidas de llamadas de los teléfonos de la red *ibercom*, se identifiquen como de la Facultad y/o de la Universidad, con objeto de que el destinatario responda a las llamadas.

### **ANIMALARIO.-**

<http://www.farmacia.us.es/calidad/docs/valores-encuestas-0810.doc>

Puntos fuertes: El Animalario ha mejorado la valoración en todos los ítems. La cuestión “5-El Servicio asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita”, se ha incrementado la satisfacción de un 2,92 a 4,26.

Áreas de mejora: Adquisición e instalación de una lavadora de jaulas. Con esta actuación se mejora en eficacia y rapidez del servicio, así como en seguridad para el personal técnico del Animalario.

### **LABORATORIOS GENERALES.-**

<http://www.farmacia.us.es/calidad/docs/valores-encuestas-0810.doc>

Puntos fuertes: Excelente puntuación del Servicio, siendo la nota media global = 4,28, destacando que ha mejorado la valoración en todos los ítems.

Áreas de mejora: Conexión de equipos especialmente sensibles y/o peligrosos al grupo electrógeno, para así evitar cortes de corrientes (Labor. Q3)

Establecer un protocolo con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de higiene y seguridad laboral, con especial atención a variables como: temperatura ambiente, ventilación, iluminación y nivel de ruido permitido.

Implantar un procedimiento centralizado para la adquisición de EPIs y botiquines, incluyendo el contenido mínimo exigido por la ley.