



FACULTAD DE FARMACIA

<b>ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD</b> <b>UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA</b>					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla					
ACTA N°	46	FECHA	28/06/2012	INICIO SESIÓN: 12:45	FINAL SESIÓN: 14:45
OBJETIVOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de la reunión sobre Evaluación del Desempeño</li> <li>2. Análisis del alcance y resultados del 2º Plan Estratégico</li> <li>3. Difusión del documento de Normas de estilo, acuerdos a adoptar</li> <li>4. Diseño del 3º Plan Estratégico: Líneas estratégicas claves</li> </ol>				
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo.</li> <li>- Mario Doblado Ponce de León, alumno de Máster oficial</li> <li>- Javier Escamilla Jiménez, Titulado técn. de Grado Medio Laboratorios</li> <li>- Manuel Miranda Maseda, Técnico Especialista Aula de Informática</li> <li>- Josefina Muriel Bandera, Responsable de Administración de Secretaría</li> <li>- Mª 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>				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>Comienza la reunión a las 12:45 h. del día señalado en e l Aula Multimedia de la Facultad de Farmacia.</p> <p>Orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Informe de la reunión sobre Evaluación del Desempeño.</u>- La Administradora informa de la reunión celebrada con la Dirección de Recursos Humanos y administradores y responsables de otros Centros. En resumen se trató de la Evaluación del Desempeño (E.D.) como un procedimiento que se encuentra en fase de implantación. Uno de los ejes de la E.D. es la identificación de los servicios que prestamos, en consecuencia debemos elaborar un listado con los servicios que prestamos, esto es, un catálogo o cartera de servicios (concepto diferente a Carta de servicios). Nos adelantan que un segundo objetivo será definir la Estructura de los servicios. Durante el procedimiento, las tareas y las acciones que incluye la E.D. deberán compaginarse con la prestación habitual de los servicios que cada persona viene realizando en su trabajo en la Unidad. Toda la recogida de información, el seguimiento global del proceso y el cálculo de los resultados finales se llevarán a cabo con el apoyo de las aplicaciones cooperativas disponibles del SIC (<i>Enseñanza Virtual</i>). Además, la intranet de RRHH servirá de soporte para el estricto cumplimiento de transparencia y equidad.</li> </ol>				

2. Análisis del alcance y de los resultados del 2º Plan Estratégico.- El 2º Plan Estratégico se compone de 17 objetivos, desplegados en 34 acciones, enfocadas en las 4 Líneas estratégicas claves que son:  
1ª- Una Facultad Moderna y renovada,  
2ª- Una Facultad innovadora en docencia e investigación,  
3ª- Una Facultad solidaria y comprometida con el medio ambiente y  
4ª- Una Facultad con proyección social”.

De las 34 acciones encaminadas a alcanzar los objetivos propuestos, faltan por implementar seis de ellas: realizar una 2ª autoevaluación (aunque se puede considerar que sí se hizo cuando cumplimentamos el autodiagnóstico de la Unidad el 29-6-2011); conseguir +200 puntos efqm (se puede considerar que sí se consiguió al realizar las Buenas Prácticas, según resolución de Auditoría GISA de fecha 15/11/2011); Elaborar un plan de mantenimiento; Realización de cursos de formación sobre funcionamiento de la IR por los usuarios; Informar sobre temas actuales relacionados con el profesional farmacéutico; Publicar nueva carta servicios (aunque se puede considerar que está publicada en la web). Es decir, está conseguido un 82% del 2º Plan Estratégico. El Grupo de Mejora ACUERDA incluir, si procede, en el próximo Plan Estratégico las acciones no realizadas en el presente Plan, siempre que estas acciones estén realmente encaminadas a conseguir el correspondiente objetivo de la Unidad.

3. Difusión de las Normas de estilo, acuerdos a adoptar.- En relación al documento elaborado por el Grupo de Mejora con las Normas de estilo, se trata de un manual para la atención al público tanto presencial como telefónica. Este documento está destinado al personal de la Facultad que trata directamente con los usuarios de los servicios que ofrece el Centro. Se pretende que sea un documento abierto y mejorable para conseguir una mejora continuada. Un documento vivo que vaya recogiendo las sugerencias que surjan a lo largo del proceso para ofrecer un servicio de calidad. Pero este manual y sus normas de estilo debe ser difundido entre el personal de administración y servicios, sobre todo entre las personas que atienden al público en Conserjería y Secretaría. SE ACUERDA distribuir por correo electrónico a todas las personas de la Unidad las Normas de Estilo, haciendo hincapié a los componentes del presente Grupo de Mejora y a la Gestora de Órganos de Gobierno Dª Auxiliadora González en la difusión e implantación de estas normas.

4. Diseño del 3º Plan Estratégico: Líneas estratégicas claves.- Como introducción a la materia, se reflexiona sobre el aprovechamiento y reconsideración de todo lo actuado previamente.

Hay que entender que el viaje desde la Misión hacia la Visión (el Objetivo), debe realizarse mediante la planificación y no la improvisación:

Cuantificar los objetivos, asignándoles metas.

Divulgación y fomento de la participación.

Informatizar para facilitar la monitorización y la realización de futuros planes.

Hacer un plan “de gestión” para conseguir el objetivo, pues un

objetivo sin un plan es sólo un deseo. Etc.

El Grupo de Mejora ACUERDA encauzar el 3<sup>er</sup> Plan Estratégico hacia las mismas 4 líneas estratégicas claves del 2<sup>o</sup> Plan, mencionadas en el segundo punto del orden del día. Entre los objetivos/acciones a añadir al 3<sup>er</sup> Plan, se propone:

- Alinear los objetivos del 3<sup>er</sup> Plan Estratégico con los objetivos propuestos en los planes de mejora del sistema de garantía de calidad de los Títulos oficiales que se imparten en la Facultad.
- Elaborar listados con las “preguntas más frecuentes”, para mejorar la comunicación interna entre las áreas de la Facultad, además de mejorar el servicio prestado a los usuarios.
- Elaborar un Manual de Bienvenida a los alumnos de 1<sup>o</sup> de nuevo ingreso.
- Activación y utilización de plataforma virtual para la comunicación entre todas las personas de la Unidad.
- Realizar un protocolo de actuación para los componentes del equipo de gobierno, en la emisión de facturas de caja y liquidación de dietas.
- Informatizar para facilitar la monitorización y la realización de futuros planes... Etc.

Al no ser posible finalizar el documento por falta de tiempo, se propone volver a presentar este punto del orden del día en la siguiente reunión del grupo de mejora.

Se termina la sesión a las 14:45 h. sin establecer la siguiente reunión hasta nueva convocatoria.