



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°	49	FECHA	19/06/2013	INICIO SESIÓN:	13:45	FINAL SESIÓN:	14:15
OBJETIVOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completar la Cartera de Servicios de las áreas de la Unidad.</li> <li>2. Plan de Comunicación</li> <li>3. Normas de Estilo, implantación de buenas prácticas en nuestro trabajo diario.</li> </ol>						
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo.</li> <li>- Javier Escamilla Jiménez, Titulado técnico de Grado Medio Laboratorios</li> <li>- Manuel Miranda Maseda, Técnico Especialista Aula de Informática</li> <li>- Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario</li> <li>- Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión</li> </ul>						
INVITADOS ASISTENTES	<p>Juan Manuel Guillén Vázquez, Pilar Martínez García, Mercedes Méndez León, Rosa Pimenta Ruiz, M<sup>a</sup> José Requerey Estévez, Clara Rodríguez Jiménez</p>						
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>Comienza la reunión a las 13:45 h. del día señalado en el Aula 2.3 de la Facultad de Farmacia, con la asistencia de las personas que arriba se relacionan.</p> <p>Orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Cartera de Servicios de las áreas de la Unidad.</u></li> </ol> <p>Previamente a la presente reunión, todos los asistentes han tenido a su disposición, en el “<i>Foro para la Cartera de Servicios</i>” de la Enseñanza virtual, el Catálogo de procedimientos y servicios del Centro.</p> <p>Este documento lo realizó el correspondiente Grupo de trabajo de la Universidad de Sevilla. Lo que tenemos que hacer ahora es revisarlo y completarlo con nuestras peculiaridades, es decir completarlo con lo que pusimos en la Cartera de servicios de la Unidad (enviado el 26 de octubre en esta misma plataforma). Falta añadir los servicios del Aula de Informática y Laboratorios.</p> <p><u>Se acuerda</u> que todas las áreas de trabajo enviarán sus propuestas al citado Foro para la Cartera de Servicios, con el fin de ir recopilando los servicios que prestamos en nuestra Unidad. Completar el catálogo de dichos</p>						

servicios, publicarlos y difundirlos.

## 2. Plan de Comunicación.

Previamente a la presente reunión, todos los asistentes han tenido a su disposición, en el “*Foro para Propuestas de Innovación*” de la Enseñanza virtual, el documento con el Plan de Comunicación, realizado en Octubre de 2011. El Grupo de Mejora acuerda actualizar los siguientes ítems:

- 1) Acción nº 1: “Sistematizar las reuniones de trabajo” del personal de Secretaría, se establece el Lunes, como día para dichas reuniones de trabajo.
- 2) Acción nº 10: “Sistematizar la periodicidad de la comunicación” del personal de administración y servicios; se establece una reunión semanal de la Administradora con cada responsable de Área. Así como crear una lista de distribución de correos electrónicos del PAS de la Unidad UN23.
- 3) Acción nº 14: “Crear una solución informática de trabajo en grupo, vía web, de código abierto”; se acuerda utilizar la plataforma de Enseñanza Virtual de la U.S., accediendo al Curso ED2012, utilizando los Foros disponibles como mecanismo de comunicación entre todo el PAS de la Unidad.

En este punto el Grupo de Mejora comenta que la comunicación actual, sobre todo con los estudiantes, pasa a través del uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, redes sociales, foros virtuales, etc. Por ejemplo podemos utilizar más twitter, whatsapps, flickr, porque los jóvenes actualmente leen poco el correo electrónico y menos aún los tableros de anuncios.

## 3. Normas de Estilo, implantación de buenas prácticas en nuestro trabajo diario.

Continuando con la implantación de las Normas de Estilo de la Unidad, el Grupo de Mejora propone que el personal de la Facultad implante si es posible las “*5 reglas de oro para atender al público*” que se adjuntan, y que se resumen en:

1. Anticípese, 2. Sintónice, 3. Aclare, 4. Solucione y 5. Tranquilice.

Haciendo especial hincapié en las siguientes actitudes:

- Escuche sin interrumpir
- Esclarezca confusiones
- Explique al usuario claramente la solución a su problema
- Tome nota si hay posibilidad de mejorar el servicio prestado
- Nunca trate al usuario como si él fuera el problema
- Nunca culpe a otros del problema

Se termina la sesión a las 14:15 h. sin establecer la siguiente reunión, hasta nueva convocatoria.