



FACULTAD DE FARMACIA

ACTA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD UNIDAD : FACULTAD DE FARMACIA					
Grupo de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla					
ACTA Nº	52	FECHA	8/07/2014	INICIO SESIÓN: 13:00	FINAL SESIÓN: 14:30
OBJETIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. - Informe sobre el cumplimiento del Acuerdo sobre el Complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS (ACPMCS). Acuerdos a adoptar. 2. - Indicadores de la Carta de Servicios, de Procesos Clave. 3. - Plan de Mejora 2014 				
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Juan José Ballesteros Magaña, Delegado de Alumnos - Javier Escamilla Jiménez, Titulado técnico de Grado Medio Laboratorios - Fernando Iglesias Guerra, Vicedecano de Infraestructuras - Manuel Miranda Maseda, Técnico Especialista Aula de Informática - Josefina Muriel Bandera, Responsable de administración de Secretaría - M^a José Peral Rubio, Vicedecana de Estudiantes, Calidad e Innovación Docente - Vicente Rodrigo Cuesta, Técnico del Animalario - Amparo de Castro Gómez-Millán, Administradora de Gestión 				
INVITADOS ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliadora González Castillo - Pilar Martínez García - Rosa Pimenta Ruiz 				
EXCUSAN SU ASISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Rosa Baena Casado, Gestora responsable del alumnado - Antonio Baena Saavedra, Técnico Aula de Informática - José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo - José Manuel Vega Pérez, Decano 				
TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS	<p>Comienza la reunión a las 13:00 h. del día señalado en el Aula 1 de Informática de la Facultad de Farmacia, con la asistencia de las personas que se relacionan.</p> <p>Orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Análisis de los resultados obtenidos por las acciones de mejora ya implantadas en el sistema de garantía de calidad de los títulos oficiales.-</u> <p>Del Informe Anual elaborado por la <i>Comisión de Garantía de Calidad del Título de Grado en Farmacia</i>, respecto al curso anterior, resaltamos a continuación los resultados que evidencian el grado de eficiencia y eficacia de las acciones de mejora implantadas por el personal de administración y servicios, en el cumplimiento de cada objetivo:</p> <p style="text-align: right;">Objetivo 4) <i>Aumentar la demanda del Título mediante su difusión:</i> No ha</p>				

aumentado la demanda. Sin embargo, las notas media de ingreso y de corte aumentaron respecto al curso anterior en 0,36 y 0,55 respectivamente (Grado en Farmacia). El personal de administración y servicios de la Facultad se ha implicado en la difusión de los títulos que se imparten en el Centro participando en el Salón de Estudiantes, colaborando en la redacción de los dípticos informativos de los títulos, mejorando la visibilidad en la página web de los planes de estudios que se imparten en el Centro, etc.

Objetivo 7) **Mejorar los espacios, el equipamiento y las infraestructuras en general**: Aumentó el grado de satisfacción por parte del alumnado con respecto al equipamiento de las aulas en un 0,34 y con respecto a las infraestructuras e instalaciones en un 0,32. También aumentó el número de puestos para ordenadores, de 0,12 a 0,13 mediante la instalación de 40 puntos con conexión eléctrica en el aula 0.1 de la Facultad de Farmacia. Cabe destacar, entre otros, que se han renovado las estanterías de la biblioteca y se ha instalado en la puerta un sistema de control de préstamo de libros.

Objetivo 8) **Mejorar la atención del personal de administración y servicios**: Aumentó el grado de satisfacción con respecto a este tema, según las encuestas, por parte del alumnado en 0,75 y por parte del profesorado en 0,97 puntos.

Objetivo 9) **Mejorar el sistema de recogida de información sobre la satisfacción de los distintos colectivos**: Aumentó el grado de satisfacción en general por parte del alumnado en 0,11.

Objetivo 10) **Mejorar los sistemas de recogida de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones**: Aumentó el grado de satisfacción con respecto a este tema, según las encuestas, por parte del alumnado en 0,20 y por parte del profesorado en 0,59.

En conclusión, se observa que el trabajo realizado por el personal de administración y servicios y las acciones de mejora implantadas, han dado resultados positivos en varios indicadores que miden la calidad del Título. El grado de satisfacción del alumnado ha aumentado con respecto a los ítems relacionados con el PAS. Cabe destacar la valoración del alumnado a “la atención recibida por el Personal de Administración y servicios” que ha mejorado a lo largo de los años desde que se inició el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos. Sin embargo aún debe mejorar la calificación.

El Grupo de Mejora ACUERDA presentar estas conclusiones en el XI FORO INTERNACIONAL SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (FECIES), en Bilbao, 8-10 de Julio, 2014. Título del abstract: **“Integración del personal de administración y servicios en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla”.**

2. Acciones de mejora a implantar por el Personal de Administración y Servicios en el sistema de garantía de calidad de los títulos

El Grupo de Mejora acuerda:

Continuar con las acciones de mejora ya implantadas y que han dado buenos resultados, como son: ampliar el horario de atención al público en época de matrícula y en otros momentos puntuales en media hora diaria. Prestar apoyo

de información en la Secretaría, durante los plazos de matrícula con la presencia de una persona técnico de servicios de Conserjería. Continuar implantando las *Normas de Estilo* de atención al público, así como la *relación de buenas prácticas* de Secretaría. Perfeccionar la base de datos creada para la gestión de los Trabajos Fin de Máster oficial, con el fin de mejorar la eficiencia en este proceso. Publicar los impresos formularios vía web. Etc.

Entre las nuevas medidas a desarrollar, **se acuerda implantar las siguientes acciones alineadas con el Plan de mejora del Título**, aprobado en Junta de Facultad el 18/03/2014:

- 1) **A7- Revisión de los espacios, del equipamiento y de las infraestructuras en general para su mantenimiento y mejora.** Con el fin de aumentar el grado de satisfacción de todos los colectivos con respecto a este tema, se va a proceder a: Electrificación de Aulas; Equipamiento de nuevos gabinetes y Aula; Sistematizar las revisiones de las instalaciones y los equipos; Proponer la renovación de licencias de los programas ofimáticos en los ordenadores de las Aulas. Mejorar el tiempo de respuesta a las incidencias en las Aulas. Llevar a cabo reuniones a cargo de los responsables de mantenimiento e infraestructuras para recoger con más detalle la opinión de los grupos de interés. **Responsable:** Vicedecano de Infraestructuras, Encargado de Equipo y Administradora de Gestión.
- 2) **A9- Difundir entre el profesorado y el personal de administración y servicios la importancia de la realización de las encuestas de opinión para las labores de seguimiento y posterior acreditación del Título.** Para ello: En el intervalo de tiempo en el que se realicen las encuestas, mediante reuniones y otros medios como la web, redes sociales, correo electrónico, se recordará y animará a todos los colectivos para que realicen las encuestas de opinión. **Responsable:** Vicedecana de Estudiantes, Técnico del Aula de Informática, Gestora de órganos de gobierno y Administradora de Gestión.
- 3) **A10- Mejorar la atención recibida por el personal de administración y servicios (PAS).** Para el desarrollo de esta acción se proponen las siguientes medidas:
 - 3.1 Reunión con el alumnado para recoger con más detalle las dificultades encontradas. **Responsable:** Vicedecana de Estudiantes,
 - 3.2 Solicitar personal de refuerzo en épocas con mayor necesidad de personal, para atender al público adecuadamente. **Responsable:** Administradora de Gestión.
 - 3.3 Cumplir y hacer cumplir por el PAS las “5 reglas de oro de Atención al público” que se resumen en: 1. Anticípese, 2. Sintonice, 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. **Responsable:** Técnico del Aula de Informática, Gestora de Órganos de Gobierno, Gestora de Estudiantes, Gestora de Gestión Económica, Director de Laboratorios de docencia, Responsable de Secretaría, Encargado de Equipo y Administradora de Gestión.

3.4 Completar y actualizar el documento de *Preguntas más frecuentes* con objeto de que el conjunto del PAS (Conserjería, Aula de Informática, Secretaría) pueda dar respuesta a las consultas que planteen los diferentes usuarios. **Responsable:** Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría; Encargado de Equipo, Técnico Aula de Informática y Administradora de Gestión.

3.5 Crear una base de datos para la gestión de los Trabajos Fin de Grado con el fin de informatizar el procedimiento de este proceso. **Responsable:** Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría.

3.6 Trasladar las novedades que afecten al Centro a la Delegación de Alumnos para su difusión. **Responsable:** Gestora de Órganos de Gobierno, Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría; Encargado de Equipo, Técnico Aula de Informática y Administradora de Gestión.

3.7 Proponer la instalación de un programa de gestión de colas de espera para la ordenación del servicio de atención al público en épocas de mucha afluencia. **Responsable:** Administradora de Gestión.

3.8 Dar valor y mantener actualizada la información publicada en las pantallas informativas instaladas en el Centro; en concreto diseñar un contenido específico para la pantalla situada en el vestíbulo de la Secretaría, con objeto de que la información sea eficaz. **Responsable:** Técnico del Aula de Informática, Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría.

3.9 Organizar la visibilidad de los procedimientos y servicios del Centro, y, en su caso, los correspondientes modelos de impresos disponibles en la página web, en el perfil Estudiantes. **Responsable:** Técnico del Aula de Informática, Gestora de Estudiantes, Responsable de Secretaría y Administradora de Gestión.

4) **A11- Difundir la existencia y utilidad del buzón electrónico expon@us.es como sistema de recogida de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones.** Además de difundir la existencia y utilidad del buzón electrónico a través del Manual de Bienvenida y en el Acto de presentación del Curso Académico a los alumnos de nuevo ingreso y a la Delegación de alumnos, el PAS podrá ayudar en la difusión del **Expon@** publicando su existencia en las pantallas informativas, cambiando el icono existente en el portal de la web haciéndolo más visible, dándole difusión en las redes sociales y a través de campañas informativas. **Responsable:** Técnico del Aula de Informática y Administradora de Gestión.

5) **A12- Optimizar la resolución de las quejas e incidencias interpuestas a través de Expon@us.** El responsable de esta acción es el Decano de la Facultad, que tomará las medidas necesarias para mejorar la gestión de dar respuesta a las quejas e incidencias interpuestas. Se nombra aquí porque está estrechamente relacionada con la acción anterior que consiste en difundir la existencia y utilización del citado buzón electrónico. El PAS se compromete a optimizar el proceso de resolución de las quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones recibidas en formato papel depositadas en el

buzón físico de quejas y sugerencias situado en la 1ª planta, junto a Conserjería. **Responsable:** Encargado de Equipo y Administradora de Gestión.

- 6) **A13- Revisar y actualizar los contenidos de la página web del Centro.** El personal del Aula de Informática revisa y actualiza la información de la página web de la Facultad. En este contexto, y con objeto de aumentar el acceso a la información de los Títulos que se imparten en el Centro: Publicar las salidas profesionales de los Títulos de manera desglosada. Mejorar la visibilidad de la oferta académica, así como de las aplicaciones y utilidades informáticas: Proyectos Fin de Grado (PFGR), Sistema de reserva de grupo de prácticas (SRGP), Solicitud de cambio de grupo (FCG), Sistema de asignación de las Prácticas Tuteladas (SAPT), Programas de Asignaturas, Reserva de espacios (SSRA), etc. **Responsable:** Vicedecana de Estudiantes, Calidad e Innovación Docente, Vicedecano de Infraestructuras y Técnico del Aula de Informática.

3. **Evidencias y Compromisos que se deben mantener para el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios.-**

EVIDENCIAS QUE SE DEBEN MANTENER PARA LA VIABILIDAD DEL SISTEMA:

El PAS de la Facultad de Farmacia (UN-23) deberá estar en condiciones de evidenciar a requerimiento de la Dirección de RR.HH. como prueba del mantenimiento de los niveles alcanzados y de renovación del cuarto nivel del ACPMCS lo siguiente:

- a) Mantener actualizadas las mediciones de todos **los indicadores** relacionados con los procesos clave de la unidad, identificados por la misma de conformidad con su **Mapa de Procesos**. Estas mediciones deberán estar incorporadas en la plataforma **ICASUS**.
- b) Mantener actualizadas las mediciones de todos los **indicadores** relacionados con los **compromisos adquiridos** en nuestra **Carta de Servicios**. Estas mediciones deberán estar incorporadas en la plataforma ICASUS.
- e) Mantener operativos los **grupos de trabajo** de la unidad como mecanismo de garantía de **ejecución** de los compromisos asumidos con el ACPMCS, desarrollando **Planes de Mejora** internos.
- f) Revisar y actualizar las **carteras de servicio, procesos y cargas de trabajo** de cada unidad, colaborando en las propuestas de homogeneización y normalización de la documentación que se proponga por la Dirección de Recursos Humanos.
- g) Informar con carácter periódico a la Dirección de Recursos Humanos sobre el grado de cumplimiento de objetivos, acciones de mejora y compromisos asumidos.

Se termina la sesión a las 14:30 h. sin establecer la siguiente reunión, hasta nueva convocatoria.