



FACULTAD DE FARMACIA

PLAN DE MEJORA 2016 - 2017

FACULTAD DE FARMACIA

	ÁREA MEJORA /ACCIONES	OBJETIVO AFECTADO*	RESPONSABLE	DESARROLLO / EVALUACIÓN / REVISIÓN
1	A7.- Divulgar información del Título	5, 12	Técnico del Aula de Informática Responsable de Laboratorios Vicedecana de Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgación de las salidas profesionales del Título en el Salón de Estudiantes ➤ Divulgación de las salidas profesionales del Título en página Web ➤ Colaboración en las visitas guiadas al Centro ➤ Publicación de datos de empleo y situación del mercado laboral ➤ Participación en los Foros de y Empleo
2	A10-158.- Revisión de los espacios, del equipamiento y de las infraestructuras en general para su mantenimiento y mejora	8	Encargado de Equipo Vicedecano de Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detección de las necesidades de espacios, equipamiento e infraestructuras en general. ➤ Revisión del equipamiento de las aulas y las infraestructuras de las instalaciones. ➤ Reuniones para recoger información con más detalle la opinión de todos los colectivos. ➤ En base a la información recogida se llevarán a cabo las acciones oportunas
3	A10.- Revisión de los espacios, del equipamiento y de las infraestructuras en general para su mantenimiento y mejora	8, 9	Técnicos del Aula de Informática Administradora Vicedecano de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Electrificación de Aulas ➤ Equipamiento de nuevos gabinetes y Aula ➤ Sistematizar las revisiones de las instalaciones y los equipos. ➤ Propuesta para 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. ➤ Celebración de reuniones a cargo de los responsables de mantenimiento e infraestructuras para recoger con más detalle la opinión de todos los colectivos.
4	A13.- Mejorar la atención recibida por el personal de administración y servicios (PAS)	10	Vicedecana de Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reunión con el alumnado para recoger con más detalle las dificultades encontradas.
5	“	10	Administradora Responsable de Secretaría y Encargado de Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implantación de las Normas de Estilo y buenas prácticas.
6	“	10	Técnicos del Aula de Informática, Gestora de órganos de gobierno, Gestora de	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implantación de las siguientes actitudes relacionadas con la Atención al Público: - Escuche sin interrumpir - Explique al usuario

	ÁREA MEJORA /ACCIONES	OBJETIVO AFECTADO*	RESPONSABLE	DESARROLLO / EVALUACIÓN / REVISIÓN
			Estudiantes, Gestora de Gestión Económica, Director de Laboratorios de docencia, Responsable de Secretaría, Encargado de Equipo y Administradora de Gestión	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.
7	“	10	Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría	➤ Aumentar el horario de atención al público en las épocas con mayor afluencia y necesidades de gestión
8	A13.- Mejorar la atención recibida por el personal de administración y servicios (PAS)	10, 12	Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría; Encargado de Equipo, Técnico Aula de Informática y Administradora de Gestión	➤ Actualización del documento de Preguntas más frecuentes con objeto de que el conjunto del PAS de las áreas de Conserjería, Aula de Informática y Secretaría, pueda dar respuesta a las consultas que planteen los diferentes usuarios.
9	“	10	Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría	➤ Actualización y mantenimiento de la base de datos para la gestión de Reconocimiento de créditos, con el fin de informatizar el procedimiento de este proceso.
10	“	9, 10, 11, 12	Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría; Gestora de Órganos de Gobierno, Encargado de Equipo, Técnico Aula de Informática y Administradora de Gestión	➤ Comunicación de las novedades que afecten al Centro a la Delegación de Alumnos, así como su difusión.
11	“	10	Administradora de Gestión	➤ Instalación de un programa de gestión de colas de espera para la ordenación del servicio de atención al público en épocas de mucha afluencia.
12	“	8, 10, 12	Técnico del Aula de Informática, Gestora de Estudiantes y Responsable de Secretaría	➤ Diseño y actualización de un contenido específico para la pantalla situada en el vestíbulo de la Secretaría, con objeto de que la información sea eficaz.
13	Organizar la visibilidad de los procedimientos y servicios del Centro en la página Web.	9, 10, 12	Técnico del Aula de Informática, Gestora de Estudiantes, Responsable de Secretaría, Encargado de Equipo y Administradora de Gestión.	➤ Estructurar los procedimientos y servicios del Centro, en la página web, y, en su caso, poner visibles los correspondientes modelos de impresos y formularios correspondientes.
14	“	9, 10, 12		➤ Publicar los impresos y formularios vía web y tenerlos disponibles en formato papel a disposición de los usuarios.
15	A14.- Difundir la existencia y utilidad del buzón	9, 11	Técnico del Aula de Informática Responsable de Secretaría	➤ Realizar campañas de difusión del buzón expon@ ➤ A través del Manual de Bienvenida

	ÁREA MEJORA /ACCIONES	OBJETIVO AFECTADO*	RESPONSABLE	DESARROLLO / EVALUACIÓN / REVISIÓN
	electrónico expon@us.es como sistema de recogida de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones.		Administradora de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En el Acto de presentación del Curso Académico a los alumnos de nuevo ingreso y a la Delegación de alumnos ➤ Difusión del Expon@ publicando su existencia en las pantallas informativas ➤ Cambio del icono existente en el portal de la web haciéndolo más visible ➤ Difusión en las redes sociales y a través de campañas informativas.
16	A15.- Optimizar la resolución de las quejas e incidencias interpuestas a través de Expon@us.es	9, 11	Responsable de Secretaría Encargado de Equipo Administradora de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimización del proceso de resolución de las quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones recibidas en formato papel depositadas en los buzones físicos de Quejas y Sugerencias, situados en Decanato y junto a Conserjería.
17	Mejorar la eficacia del seguimiento de control de incidencias en las Aulas	8, 9	Encargado de Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevo diseño del formulario de incidencias en Aulas ➤ Tabla de mediciones con el tiempo de respuesta
18	A16.- Revisar y actualizar los contenidos de la página web del Centro.	3, 5, 9, 12	Vicedecana de Estudiantes, Calidad e Innovación Docente, Vicedecano de Infraestructuras Técnico del Aula de Informática	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión y actualización de 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: ➤ Añadir enlaces directos a la documentación relacionada con la calidad de los Títulos ➤ 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.
19	Establecer un inventario de necesidades de información de los grupos de interés	4, 6, 9, 10, 11	Grupo de Mejora y Grupo de trabajo de Información y atención	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A11.- Nueva redacción de los ítems de Encuestas de satisfacción ➤ A12.- Fomentar la participación del PDI y PAS en la realización de las encuestas. ➤ Diseño amable de formulario de Q. y Sugerencias ➤ Recoger en las Encuestas espacio con texto libre para observaciones y sugerencias ➤ Manual de Bienvenida a alumnos de nuevo ingreso.

	ÁREA MEJORA /ACCIONES	OBJETIVO AFECTADO*	RESPONSABLE	DESARROLLO / EVALUACIÓN / REVISIÓN
				➤ Documento de Preguntas Más Frecuentes.
20	Implantar los canales de comunicación recogidos en el Plan de Comunicación. Implantar un sistema de recogida de sugerencias interno	9, 10	Grupo de Mejora y Grupo de trabajo de Información y atención al usuario y del Plan de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de comunicación actualizado. ➤ Proceso de captación y tratamiento de sugerencias. ➤ Crear listas de distribución de alumnos
21	Adecuar el contenido de la página web del Centro a las expectativas de los grupos de interés	9, 12	Técnico Aula de Informática/ Vicedecano de Infraestructura	Evidencia de la página web
22	Planificar el Mantenimiento del edificio	8	Encargado de Equipo y Grupo de trabajo Plan de Mantenimiento	Plan de Mantenimiento preventivo
23	Fomentar la participación activa del conjunto de los trabajadores de la Facultad en tareas de mejora	10	Grupo de Mejora Grupos de trabajo	Planes de trabajo de cada grupo, acciones realizadas y objetivos alcanzados.
24	Inventario de medios audiovisuales	8	Encargado de Equipo y Administradora de gestión	Seguimiento y control de Inventario de los equipos

(*) Objetivos del Plan de Mejora del Grado de Farmacia (Aprobado en Junta de Facultad el 14-Abril-2015)

- 1.- Evitar un aumento en la Tasa de abandono inicial.
- 2.- Mejorar o al menos mantener los indicadores del rendimiento académico.
- 3.- Mantener el 100% de programas de las asignaturas publicados en el plazo establecido y aumentar el de proyectos docentes.
- 4.- Fomentar la participación del profesorado en acciones del Plan Propio de Docencia
- 5.- Incrementar la demanda del Título.
- 6.- Fomentar la participación de los estudiantes en los Programas de movilidad.
- 7.- Mejorar los horarios y turnos.
- 8.- Mejorar y continuar con el mantenimiento de los espacios, el equipamiento y las infraestructuras en general del Centro.**
- 9.- Introducir mejoras en el sistema de recogida de información sobre la satisfacción de los distintos colectivos.**
- 10.- Mejorar la atención recibida por el personal de administración y servicios.**
- 11.- Difundir la existencia del buzón electrónico Expon@us y mejorar su gestión y tramitación.**
- 12.- Optimizar la página Web del Centro.**

ÁREA MEJORA /ACCIONES	OBJETIVO AFECTADO*	RESPONSABLE	DESARROLLO / EVALUACIÓN / REVISIÓN
-----------------------	--------------------	-------------	------------------------------------

EVIDENCIAS QUE SE DEBEN MANTENER PARA LA VIABILIDAD DEL SISTEMA

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad de todos en la gestión por procesos, abarcando como mínimo: esquema de procesos clave, indicadores fundamentales, medidas, mediciones informatizadas y automatizadas.
a)	Mantener actualizadas las mediciones de todos los indicadores relacionados con los procesos Clave de la Unidad.	Responsable de Secretaría Encargado de Equipo Técnicos Aula de Informática Administradora de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mapa de Procesos ➤ Mediciones incorporadas en ICASUS ➤ Cuadro de Mandos integrado
b)	Mantener actualizadas las mediciones de todos los indicadores relacionados con los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios	Responsable de Secretaría Encargado de Equipo Técnicos Aula de Informática Director de Laboratorios Administradora de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistemas de medición de la percepción de los usuarios (Encuestas) ➤ Sistemas de visibilidad por parte de los usuarios de los resultados de rendimiento y de percepción ➤ Carta de Servicios oficializada y certificada, normalizada y en ciclos de revisión ➤ Análisis de eficiencia de la prestación de los servicios ➤ Mediciones incorporadas en ICASUS
c)	Realizar las evaluaciones de desempeño que les sean requeridas		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de calidad estandarizado de la prestación de los servicios que contemple mecanismos de reclamación del usuario ➤ Evaluación del desempeño
d)	Realizar las evaluaciones de competencias y similares que les sean requeridas		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de gestión por competencias
e)	Mantener operativos los grupos de trabajo de la Unidad	PAS de la Unidad UN-23	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución de los compromisos asumidos: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Mejora - Carta de Servicios - Procesos clave - Acuerdos del Grupo de Mejora
f) g)	Participar en la labor técnica orientada a la ejecución de acciones promovidas por la Dirección de RRHH	PAS de la Unidad UN-23	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de I Plan Propio del PAS ➤ 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. (Proyecto MIDE)
h)	Informar con carácter periódico a la Dirección de RRHH sobre el grado de cumplimiento de objetivos, acciones de mejora y compromisos asumidos	PAS de la Unidad UN-23 Administradora de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones realizadas por los Grupos de trabajo ➤ Acuerdos del Grupo de Mejora ➤ Cumplimiento de los planes de mejora ➤ Este informe de cumplimiento debe estar ejecutado por los grupos de mejora antes de finalizar cada año natural en el formato documental y en los contenidos mínimos que se determinen

	ÁREA MEJORA /ACCIONES	OBJETIVO AFECTADO*	RESPONSABLE	DESARROLLO / EVALUACIÓN / REVISIÓN
--	-----------------------	--------------------	-------------	------------------------------------

4.2. OBJETIVOS

En consecuencia y a la vista de lo indicado, se plantean como objetivos a alcanzar en el ejercicio 2015 en cumplimiento de los **COMPROMISOS** asumidos los siguientes:

- 1) **Reactivar los grupos de mejora** en cada unidad asumiendo expresamente los compromisos asumidos en el ACPMCS y en el Plan Propio de PAS.
- 2) **Revisar y actualizar las mediciones de indicadores** en los términos señalados en los apartados a) y b) de las evidencias que se deben mantener.
- 3) **Revisar los Mapas de Procesos y Carteras de Servicios**, adaptándolos a un formato similar en todas las unidades que será impulsado por la Dirección de Recursos Humanos.
- 4) Participar en la **Evaluación del Desempeño**, así como en otras sobre **Competencias** y similares que pueda proponer la Dirección de Recursos Humanos.
- 5) Colaborar activamente en la elaboración de la **Ordenación de Puestos de Trabajo**, aportando la experiencia, conocimientos e ideas de las personas que integran la plantilla.
- 6) En el último trimestre de 2015 se elaborará un **informe** por cada uno de los grupos de mejora que resumirá el grado de cumplimiento de estos objetivos.