

**PLAN DE CALIDAD DEL GRUPO DE
MEJORA CONTINUA DEL PAS DE LA
FACULTAD DE FARMACIA
1 DE JUNIO DE 2006.- UNIVERSIDAD DE
SEVILLA**

<http://www.farmacia.us.es/calidad/>



INTRODUCCION

La filosofía de la Calidad Total ha llegado también a la gestión de la Universidad de Sevilla, constituyendo un deber para nosotros contribuir al mejor funcionamiento del estudio, la investigación y la docencia.

Desde el Rectorado se nos propone incrementar la calidad en la prestación de los servicios, incrementar el rendimiento y la satisfacción de los clientes (profesores, alumnos y sociedad en general). Y nosotros en esta Facultad hemos aceptado de muy buen grado el reto. Bajo el impulso de la Dirección de Recursos Humanos y con el respaldo decidido del Sr. Decano, pretendemos contribuir al Plan Estratégico de la Universidad (PCASUS), con un Plan de Mejora Continua propio de este centro, que sea de carácter participativo y que impulse la consecución de objetivos concretos y medibles.

Esto exige la implicación de todos a la hora de determinar deficiencias, generar ideas, exigir profesionalidad y por supuesto de valorar y motivar al personal.

Desarrollamos una labor esencial para la satisfacción tanto de los clientes internos, como externos. Somos profesionales y queremos hacer lo mejor posible nuestro trabajo, necesitamos tanto las críticas constructiva, como el reconocimiento de lo que se hace bien.

En base pues a estas ideas de **planificación estratégica y orientación al cliente**, se creó el Grupo de Mejora, cuyas reuniones han sido habituales en los últimos meses y con los resultados que les expondré a continuación.

En poco tiempo se ha constituido en una vía de comunicación fluida de los diversos conjuntos de personas que aquí trabajamos, un espacio para la puesta en común, análisis y resolución de problemas. La motivación que está generando en el PAS es visible. Me atrevería a decir que aunque aún se está en las primeras fases, ya hemos obtenidos frutos perceptibles en la gestión administrativa.

Se constituyó el Grupo en Septiembre de 2005, con la asistencia del Sr. Director de Recursos Humanos y hasta el momento hemos seguido las etapas establecidas, primero con nuestra aportación al Plan General y después desarrollando análisis, diagnósticos, potencialidades y objetivos propios, siendo así que estamos aún desplegando los instrumentos necesarios para la mejora de la calidad de nuestras funciones, y haciéndolo público además en un espacio Web propio de la Facultad, <http://www.farmacia.us.es/calidad/> .

LOS COMPONENTES DEL GRUPO

- Agustín García Asuero, Decano.
- Antonio Baena Saavedra, T.A.L
- José Manuel Campón Miranda, Encargado de Equipo
- M^a Eugenia Díaz Pérez, Directora de Biblioteca.
- Mario Doblado Ponce de León, Delegación de Alumnos.
- Javier Escamilla Jiménez, T.G.M. Laboratorio.
- M^a José Gálvez Barrera, Ayudante Servicio de Limpieza.
- Felipe García Martín, Profesor Titular.
- Mercedes Ramos, Aux. Administrativa.
- Josefina Muriel Bandera, Administrativa Secretaria.
- Amparo de Castro Gómez-Millán, Jefa de Secretaría.
- Antonio Romero Agüero. Coordinador/Secretario del Grupo.

Aparte de los expresamente mencionados, en general todo el PAS se ha sentido participe tanto de la información, las decisiones, como de las acciones a acometer, a través de subgrupos, encuestas y futuras responsabilidades en los procesos.

Fruto de las primeras reuniones nuestras aportaciones se sumaron a las de todos los demás grupos de mejora y tuvieron su repercusión en el PCASUS definitivo. Este periodo sirvió además para familiarizarnos con los términos y conceptos, conocer instrumentos técnicos, realizar cursos, y en fin, prepararnos para llevar a cabo una aplicación de estos conocimientos a nuestro trabajo en la Facultad de Farmacia. Nuestro grupo se ha destacado como uno de los más activos de la Universidad, es algo comprobable por las actas generadas, por lo avanzado de nuestro proyecto en relación a los demás, por el interés de los compañeros.

Por ejemplo hemos realizado, hasta la fecha, los siguientes cursos según consta en nuestro **Archivo Documental, que desde el primer momento recoge toda la actividad que llevamos a cabo en el Grupo de Mejora:**

JORNADA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS

Participantes: Amparo de Castro Gómez-Millán y Antonio Romero Agüero.

CURSO: HABILIDADES DIRECTIVAS PARA GESTIONAR LA CALIDAD

Participantes: Eugenia Díaz Pérez y Antonio Romero Agüero.

CURSO: HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN, MEJORA Y CONTROL DE LA CALIDAD

Participantes: Francisco Javier Escamilla Jiménez y Antonio Romero Agüero.

CURSO: TALLER DE INDICADORES

Participantes: Amparo de Castro Gómez Millán.

El CURSO ON LINE: CALIDAD Y UNIVERSIDAD. Participantes: Antonio Romero, Mercedes Ramos y Juan Moral

El CICLO DE CONFERENCIA SOBRE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES, Participante: Antonio Romero

CURSO PRACTICO SOBRE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA. Participante: Antonio Baena

DISEÑO DEL PLAN DE CALIDAD PROPIO DEL PAS DE LA FACULTAD DE FARMACIA

A partir de la Jornada de Calidad del día 20 de Octubre, el Grupo emprende el desarrollo de nuestras propias propuestas para la Mejora de la Calidad de la Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia.

Comenzamos con el Diseño de un Plan que se ha ido concretando del siguiente modo:

Empezamos a hacer una aproximación a un diagnóstico de la situación en nuestro centro, visualización de problemas, intercambio de ideas:

Tuvimos lo que técnicamente se llama una “Tormenta de Ideas” Donde se plantea cualquier aportación, para luego seleccionar:

- 1.- Evitar colas de alumnos ante Secretaría en determinadas épocas y ante los Departamentos a lo largo del curso por las prácticas.
- 2.- Crear Procesos y documentarlos en diagramas de flujo.
- 3.- Crear Cartas de Servicios.
- 4.- Crear un manual de preguntas frecuentes y mantenerlo al alcance del alumnado.
- 5.- Limpieza : Llevar a cabo un proceso para permitir una limpieza más a fondo de todos los espacios no transitados. Motivación de este personal.
- 6.- Necesidad de puntos de apoyo de los propios alumnos.
- 7.- Paliar el aislamiento que vive el PAS en los departamentos.
- 8.- Mejorar el espacio de Conserjería.
- 9.- Mejorar el espacio de la Biblioteca.
- 10.-Mejorar la limpieza y las goteras que se producen cuando llueve.
- 11.-Mejorar el acondicionamiento de las aulas. Pizarras, tizas, paragueros, etc...
- 12.-Necesidad de cubrir con más personal los laboratorios por la tarde.
- 13.-Recabar más información cada uno de su servicio para el diagnóstico y aportarlo en la próxima reunión.
- 14.-Plantear posible encuesta para este mismo fin.

Se propuso recabar de todo el Personal PAS del Centro, y de una muestra representativa de profesores y alumnos, opiniones y sugerencias a través de un documento DAFO.

Esto condujo a un periodo de encuesta de unas dos semanas. Una vez recopilados los impresos con las opiniones, se procedió a contabilizar y procesar los datos aportados por los Documentos DAFO que se presentaron por parte de la Comunidad Universitaria en la Facultad de Farmacia: Profesores, Alumnos y PAS, haciendo un balance de la participación en la encuesta.

PAS: 29

Profesores: 18

Delegados y alumnos en general: 14

Total: 61

Esta participación se apreció como muy positiva por el Grupo de Calidad, tanto por el número significativo de documentos recabados, como por el contenido en ellos expresados, agradeciendo el esfuerzo a los distintos sectores.

Se leyeron a todos los Documentos, anotando y valorando los temas reseñados por los encuestados, como base para la elaboración del Documento Resumen.

DAFO-PAS FACULTAD DE FARMACIA

<p>FORTALEZA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actuación rápida y eficaz frente a contingencias. -Buen funcionamiento de Biblioteca. -Buena atención en Aula de Informática. -Servicios de Conserjería eficientes. -Servicios de Informática eficientes. -Personal preparado, cualificado y con buena disposición al trabajo. -Buen funcionamiento de los laboratorios. -Profesionalidad de la Secretaría. -Recursos informáticos suficientes. -Buenas relaciones con Profesores y Alumnos. -Cursos de formación suficientes. -Buena relación entre el PAS. -Estabilidad en la plantilla. -Priorización adecuada de los trabajos. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones deterioradas o insuficientes: Departamentos, Consejería, Biblioteca, Archivo de Secretaría, Aseos e incluso pasillos. Esto supone gastos para la Facultad y menoscabo del servicio que se puede prestar, por parte del PAS. -Trabajo a veces no valorados, especialmente servicio de limpieza. -No se cubren bajas suficientemente. -Insuficiente limpieza en Servicios, y entorpecimiento en los laboratorios por horas de limpieza. Pocas Limpiadoras. Poca limpieza en las ventanas -Falta de motivación. -Falta de personal en Secretaria en épocas punta, produciéndose colas, atención a teléfonos insuficiente. -Escasas perspectivas reales de promoción. -Comunicación interna mejorable. -Escasos procesos definidos. -Desconocimiento por los profesores de las funciones del PAS. -Burocracia para uso de instalaciones. -En el punto de información: formas mejorables. -Desconocimiento del funcionamiento de la Facultad en alumnos nuevos.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación Cartas de Servicios. -Agilizar utilización de equipos técnicos. -Mejora de la limpieza. -La inversión hecha en revistas electrónicas en Biblioteca. -Apertura fines de semanas sala de estudio. -PCASUS, gran implicación del PAS y de los órganos de Gobierno de la Facultad. -Mejora de horarios de atención en Departamentos. -Creación protocolos y procesos. -Mejora de Instalaciones -Intercambios y acuerdos con universidades y empresas. -Cesión instalaciones para oposiciones, con objeto de obtener recursos económicos. -Identificación del personal. -Priorización trabajos. -Mejora atención alumnos: doble ventanilla en Secretaria, mejorar bandeja de notas, evitar colas, etc... -Ahorro económico, control de gastos en proveedores y en cargos de mantenimiento. - Mejora equipamiento de aseos. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perdida Calidad enseñanza. - Universidades privadas. - Privatización de servicios - Desidia. - Minoración de alumnos - Desánimo por dificultad de promoción. - Incertidumbre ante reestructuración de estudios. - Aplicación de la normativa de forma desigual.

A partir este punto el grupo está en condiciones de ir concretando aspectos fundamentales del plan.

MISION Y VISION

En la Reunión del día 18 de Enero se concretan aspectos prioritarios y básicos:

Aprobación del concepto de **Misión** del PAS de la Facultad:

“La Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla gestiona, administra y presta servicios en el seno de la Facultad a través de sus profesionales de forma eficaz y eficiente, conforme a sus recursos humanos y materiales, para que ésta, como parte de la institución al servicio de la sociedad, alcance sus objetivos estratégicos consolidándola como un referente más, en el marco universitario”.

Aprobación del concepto de **Visión** del PAS de la Facultad:

“La Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Sevilla es reconocida por la profesionalidad y adecuada preparación de sus miembros, por su compromiso ético con la institución y su contribución a la sociedad. Está preparada para conjugar la historia y tradición de la institución a la que sirve con las nuevas necesidades de su entorno, destaca por su participación activa en procesos de mejora continua, que facilita la docencia, el estudio y la investigación, por su afán de superación, distinguiéndose en el marco universitario, como marca de calidad”

Tras esto había que planificar cuales serán los objetivos prioritarios del PAS, y como alcanzarlos. Deben ser fruto de un análisis de hechos y orientados por la práctica y el consenso.

Las personas presentamos mayor motivación cuando participamos en la fijación de metas, cuando sabemos porque y para que se hacen las cosas, y por supuesto cuando a esta consecución va asociada una satisfacción personal, que incluye un incentivo económico pero mucho más importante es el reconocimiento, la autorrealización por el trabajo bien hecho y el objetivo alcanzado.

Tenemos que conseguir implicar e ilusionar y si en este proceso surgen conflictos, hacer que sean resueltos de forma funcional y para mejorar el servicio, cediendo cada cual, y buscando soluciones equitativas. No aceptando nunca como normal la desidia.

Por tanto se crearon subgrupos para proponer objetivos, entre las propuestas

LOS TÉCNICOS DE LABORATORIO. FACULTAD DE FARMACIA.

Reunidos el 24 de Enero de 2005. Asistentes:

D. Francisco Pineda Martín.
D. Félix Moreno García.
D^a Milagrosa Saquete Chamizo.
D Francisco Frieria Romero.
D^o Auxiliadora Belén Moreno Estal.
D. Juan Manuel González Alcoba.
D. Modesto J. Carballo Álvarez.
D. Francisco Javier Escamilla Jiménez.

Objetivos posibles:

- 1.- Eliminar la dispersión de laboratorios. Esta no favorece la presencia física del técnico y por consiguiente su atención.
- 2.- Mejorar la ratio alumnos/técnicos.
- 3.-Coordinación entre técnicos para montar prácticas.
- 4.-Contar con los Técnicos a la hora de programar las prácticas.
- 5.-Plan de trabajo normalizado.
- 6.- Buena comunicación entre profesores favorece unas buenas prácticas.
- 7.- Dignificar la profesión, importante la cualificación.
- 8.- Hacer encuestas a los alumnos, encaminadas a saber el grado de satisfacción.

PERSONAL DE SECRETARIA. FACULTAD DE FARMACIA.

OBJETIVOS POSIBLES

Mejorar la comunicación interna.

Acción: reuniones 1 vez a la semana mínimo, donde informar de nuevas instrucciones, plazos y puesta en común del trabajo desarrollado (P.T., Convalidaciones, Reconocimiento de créditos, Erasmus, Actas, Becas, control de Impagados,...).

Confecionar Lista de preguntas más frecuentes.

Fomentar la participación del personal de Secretaría en el plan de calidad.

Acción: Rotar en el grupo de mejora o creación de subgrupos.

Responsabilidad en los procesos que se creen.

Creación de la Carta de Servicios.

Formación del personal.

Acción: Cursos sobre Calidad y sobre Ofimática.

Disminuir tiempo de espera en las colas de ventanilla.

Acción:

Quitar la carpetilla. Situar a 1 persona informando en pre-matrícula.

Cita previa. Distribución días de matrícula por letra.

Sala de espera con máquina de Turnos por número.

Reparto de la Guía en otro espacio. Reparto de las gafas en otro espacio.

En período de matrícula, expedición de Títulos y Actas: Poner horario de atención al Profesorado.

Mejorar la información al alumno de nuevo ingreso.

Actualizar la información en la pág. Web (horarios, plazos, etc.)

Día de bienvenida.

Alumno antiguo informando en pre-matrícula.

Cursos de atención al público.

Diseño y elaboración de procesos.

PERSONAL DEL AULA DE INFORMATICA. FACULTAD DE FARMACIA.

OBJETIVOS POSIBLES

1. Elaboración de un Portal Web (nuestra imagen en Internet) de aspecto claro y amigable, con información actualizada y contenidos útiles e interesantes para toda la Comunidad Universitaria y visitantes en general.
2. Mantenimiento del servidor donde se aloja la Web de la Facultad de Farmacia
3. Control de situación y funcionamiento de todos los equipos informáticos ubicados en Aulas de Informática, Aulas de docencia, Salón de Gados, Sala de Juntas (incluidos PIUS) y resto de ordenadores y proyectores ubicados en el espacio de la Facultad de Farmacia.
4. Elaboración de Webs (de manera rápida y gratuita) a Departamentos, Grupos de Investigación, Profesores y Servicios de la Facultad de Farmacia, con objeto de aplicar las nuevas tecnologías de la comunicación como apoyo a la Docencia e Investigación.
5. Adjudicación de contraseñas a los Alumnos para acceso a aplicaciones informáticas de la Secretaría Virtual de la Universidad de Sevilla.
6. Soporte Técnico y ayuda telefónica a Alumnos, PAS y Profesores de la Facultad de Farmacia.
7. Asignación de direcciones IP para conexiones en la Red Informática de la Universidad de Sevilla (RIUS)
8. Tablón de Anuncios virtual a la entrada del edificio, mediante pantalla de vídeo de 42", donde se emitirán anuncios sobre eventos y convocatorias,

actos de la Facultad, así como avisos sobre funcionamiento, y estado de determinadas instalaciones de la Facultad de Farmacia.

PERSONAL DE BIBLIOTECA. FACULTAD DE FARMACIA.

OBJETIVOS POSIBLES

Evaluación de la colección de revistas de la Biblioteca de Farmacia

- Revisión a fondo de la hemeroteca.
- Expurgo y reordenación del fondo.

Carta de productos y servicios que ofrece la sala de lectura de la Biblioteca de Farmacia.

Mejora de espacios.

Incorporación a la Biblioteca de fondos bibliográficos depositados en los departamentos.

PERSONAL DE DEPARTAMENTOS. FACULTAD DE FARMACIA.

Reunión de los componentes de los Departamentos de la Facultad de Farmacia, con fecha 23 de enero a las 13:00 horas, en el aula 0.5, Facultad de Farmacia:

Mercedes Rguez. Ramos, Auxiliar administrativa del Departamento de Farmacia y Tecnología Farmacéutica, y componente del grupo de mejora de la calidad de la Facultad de Farmacia
M^a Carmen González Carrión, Administrativa del Departamento de Farmacología,
Rosario Paneque Sánchez-Toscano, administrativa del Departamento de Análisis
M^a Carmen Peña García, administrativa del Departamento de Bioquímica,
Rosa Pimenta Ruiz, auxiliar administrativa del Departamento de Bioquímica,
M^a del Mar Barcia Barcia, administrativa del Departamento de Microbiología

OBJETIVOS POSIBLES

- Conocer las funciones y trabajo administrativo del PAS de los Departamentos, por parte de los profesores.
- Asumir conciencia de cumplir los plazos en tiempo por parte del profesorado.
- Creación de una carta de servicio. Comunicación directa, sin intermediarios.
- Creación de un Calendario anual de las actividades administrativas que se desarrollan en el Departamento.
- Información por correo electrónico sobre avisos, reuniones, convocatorias de consejos de Departamento, comisiones, etc.
- Horario de atención al público.
- Priorización de las funciones y tareas en el Departamento.
- Realizar peticiones por e-mail o fax de los clientes (alumnos).
- Modelos de instancias, solicitudes... en la pag web del departamento. Con un aviso en el tablón del Departamento.

Siguiendo instrucciones de la unidad de RRHH hemos adaptado el desarrollo del Plan a las pautas del MODELO EFQM, Modelo Europeo de Calidad y hemos realizado nuevas encuestas para la primera autoevaluación para que el proceso sea uniforme con otras facultades y conforme al estándar.

En estas encuestas se valorarán los Agentes Facilitadores (Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Procesos y Alianzas y Recursos) y también se valorarán los Resultados (en las Personas, en los Clientes, en la Sociedad y los Resultados Claves).

OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA

Como consecuencia de los datos así recabados se ha optado por los siguientes objetivos, en sintonía a los objetivos del PCASUS (*), que vamos reseñando en la siguiente tabla:

OBJETIVOS	INDICADORES	RESPONSABLES
1. MEJORA DE LA LIMPIEZA EN LA FACULTAD. NO MÁS DE DIEZ QUEJAS AL TRIMESTRE (A)	Encuesta, documentación remitida. Recuento cada tres meses	Encargado de equipo
2. PREPARACIÓN PERFECTA DE PRACTICAS EN LABORATORIOS NO MÁS DE DIEZ INCIDENCIAS AL TRIMESTRE (A)	Número de incidencias evitables cada tres meses.	Técnico Medio de Laboratorio
3. AGILIZACIÓN DE TRAMITE DE FACTURAS EN UNIDADES DE GASTO (A, C) NO MÁS DE DIEZ RETRASADAS AL TRIMESTRE.	Nº de facturas que no han sido tramitadas a los 15 días en un periodo de tres meses.	Responsable de Administración del Dpto. de Farmacia y Tecnología Farmacéutica
4.OBJETIVO: PROYECTO DE LIBRE ACCESO DEL FONDO BIBLIOGRAFICO DEL AREA DE FARMACIA (A)	Usuarios que solicitan el acceso a los fondos.	Directora de la Biblioteca
5. ABARATAMIENTO DE COSTES DE FUNGIBLES. AHORRO DEL 10 % RESPECTO AL AÑO ANTERIOR (C,D)	Nº de información sobre precios comunicadas cada tres meses a responsables de Gestión de Gastos.	Responsable de Gestión Económica del Centro
6.MEJORAR ATENCIÓN AL PÚBLICO. NO MÁS DE QUINCE INCIDENCIAS AL TRIMESTRE (D,A)	Encuestas realizadas cada tres meses.	Coordinadora de Conserjería
7.IDENTIFICACION DE JAULAS Y ANIMALES EN ESTABULARIO. NO MÁS DE DIEZ INCIDENCIAS AL TRIMESTRE (C)	Nº de incidencias evitables cada tres meses.	Técnico de Laboratorio encargado de Estabulario.
8. ACTUALIZACIÓN INFORMATIVA DE TABLÓN MULTIMEDIA DE INFORMACIÓN. OBJETIVO 60 MENSAJES CADA TRES MESES (D)	Nº mensajes publicados cada tres meses	Técnico de Laboratorio del Aula de Informática
9. EVITAR COLAS EN SECRETARIA EN EPOCA DE MATRICULAS. (A,C)	Nº de alumnos que no solventa su matricula en una sola asistencia a ventanilla	Jefa Unidad de Alumnos de Secretaría

(*)

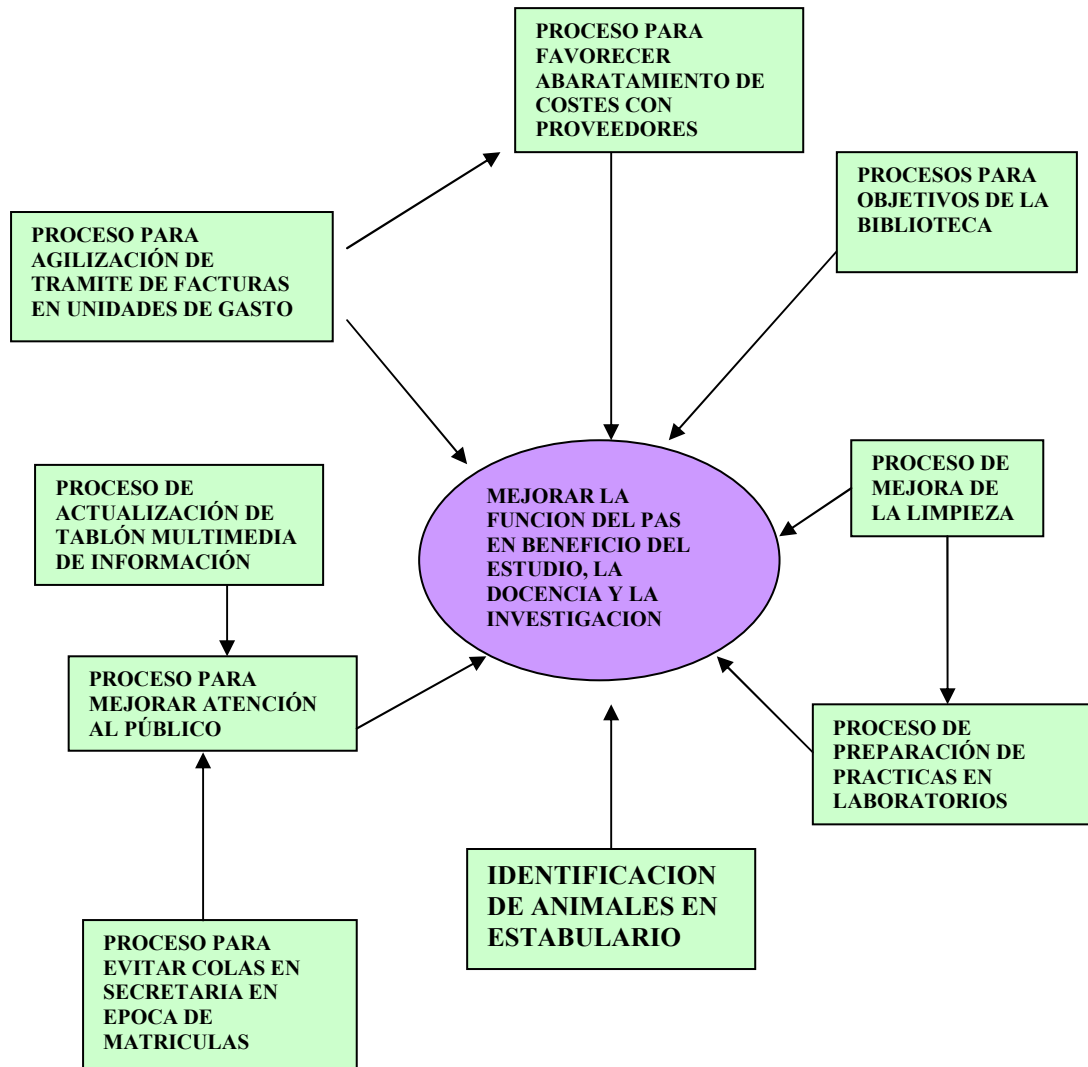
A. Incrementar la satisfacción de los clientes, elevando el nivel de resultados en los servicios.

B. Implantar un sistema de Recursos Humanos que incremente la satisfacción laboral y facilite la consecución de los objetivos del Plan.

C. Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: La Dirección participativa y gestión por procesos.

D. Mejorar la comunicación interna/externa, con apoyo de la Administración electrónica.

MAPA DE PROCESOS DEL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL PAS DE LA FACULTAD DE FARMACIA



1.-PROCESO SOPORTE DE GESTIÓN Y REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LIMPIEZA EN LA FACULTAD DE FARMACIA

IDENTIFICACION DEL PROCESO

Proceso soporte de mejora continua del Servicio de Limpieza habitual y extraordinaria de la Facultad de Farmacia

PROPIETARIO

Personal laboral con categoría de Encargado de Equipo de Conserjería.

CLIENTES

Estudiantes, Profesores, Personal de Administración y Servicio y público en general.

FUNCIÓN

Gestionar la planificación, llevar a cabo y supervisar trabajos de limpieza en el seno de la Facultad de Farmacia de forma eficaz y eficiente, optimizando la distribución de los recursos para la plena satisfacción de los clientes externos e internos y como consecuencia para que el centro esté en todo momento en perfectas condiciones de higiene y decoro.

OBJETIVO

Las percepción de la limpieza por parte de los clientes deben generar un número decreciente de quejas, no superando cada tres meses las diez indicaciones en este sentido.

INDICADOR

A final de cada trimestre se recuentan las quejas o indicaciones de espacios no suficientemente limpios, anotándose en un registro que controlará el Responsable del Proceso.

PROCESO SOPORTE DE MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA FACULTAD DE FARMACIA.

ENTRADA (PLANIFICACION PREVIA): Se convoca reunión de la Unidad de Limpieza y el Encargado de Equipo (Responsable del Proceso), para la distribución de los espacios a limpiar por los distintos técnicos auxiliares de limpieza y personal de la empresa Eurolimp.

ACTUACIONES DIARIAS ANTE INCIDENCIAS:

Diariamente comprobar la existencia o no de bajas y necesidades puntuales de actuaciones especiales de limpieza.

Si existieran bajas, petición de sustitución a la Unidad de Limpieza y planificar con el personal la distribución del trabajo básico que cubra la zona de la persona de baja.

Si hubiera necesidades de actuación especial, solicitarla por escrito a la Unidad de Limpieza.

COMPROBACIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

El Responsable atiende la queja del cliente para comprobar su fundamento.

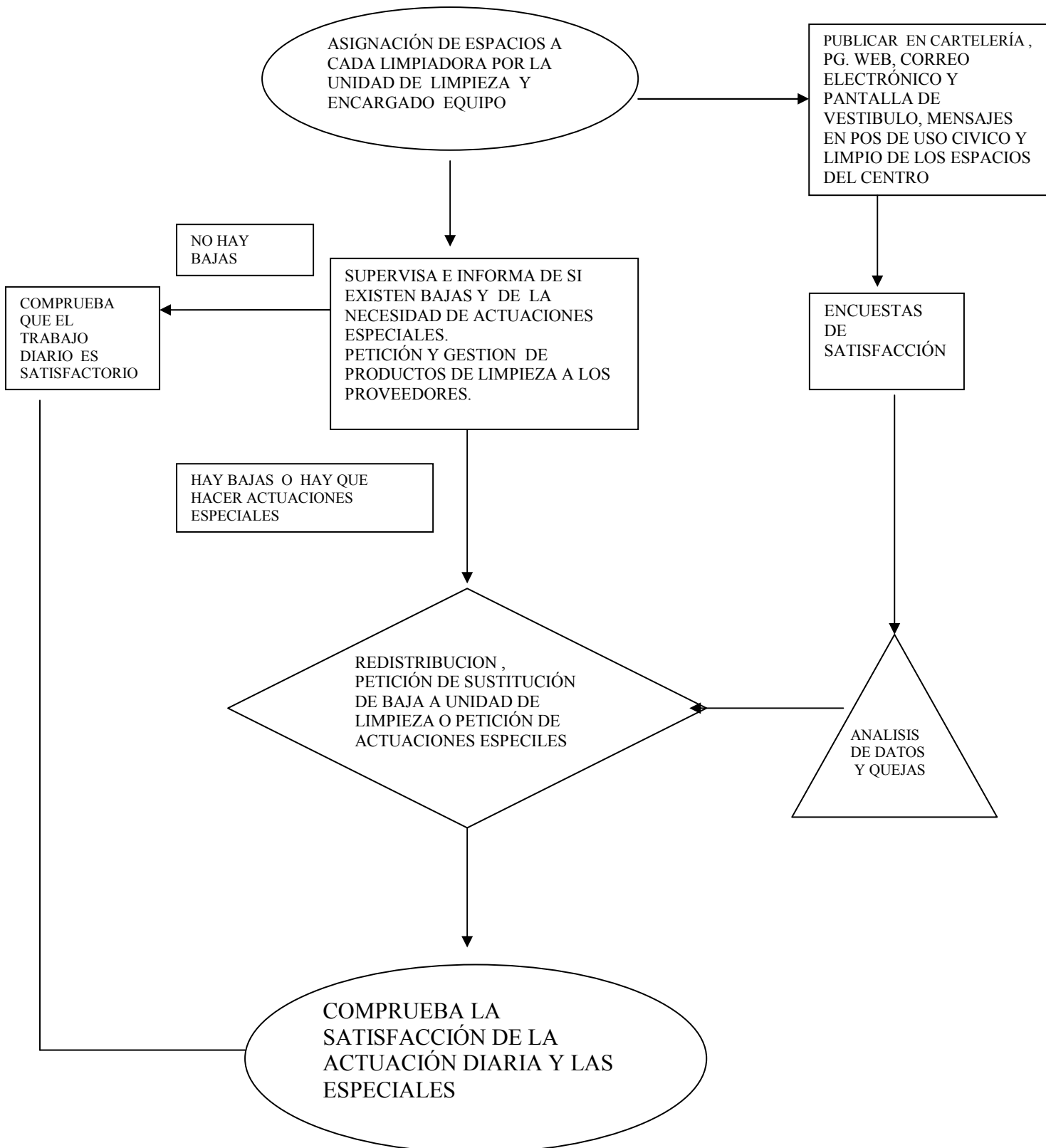
Acto seguido, si ha lugar, se ponen contacto con el técnico auxiliar de limpieza que realiza esa zona para la subsanación de la deficiencia.

PUESTA EN COMUN DEL EQUIPO DE LIMPIEZA

El Responsable del proceso se reúne con el equipo de limpieza para contrastar opiniones, inquietudes, coordinar el trabajo ante peticiones de días de permiso, y comunicar todo lo que tenga trascendencia para el desarrollo del trabajo, tales como satisfacción de los productos de limpieza, necesidad de nuevos productos o reposición de los necesarios por desgaste.

Se acuerdan las mejoras a realizar, basados en toda la información que se recaba a lo largo del proceso y se llevan a cabo a partir de ese momento.

PROCESO SOPORTE DE MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA FACULTAD DE FARMACIA.



2. PROCESO CLAVE DE MONTAJE DE PRACTICA DE LABORATORIO

IDENTIFICACION DEL PROCESO:

Proceso de mejora relacionado con el montaje del laboratorio para prácticas correspondiente a asignaturas de un departamento de la Facultad.

PROPIETARIO

El Técnico Medio de Laboratorio.

CLIENTES

Alumnos y profesores.

FUNCIÓN

Preparar los laboratorios de forma eficaz y eficiente, optimizando la distribución del tiempo, recursos y espacios, para que como consecuencia los laboratorios estén perfectamente adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

OBJETIVO

Los laboratorios deben estar montados perfectamente para la realización de prácticas sin ninguna incidencia que dificulte su inicio y desarrollo.

INDICADOR

Cada tres meses se recuentan las incidencias o quejas de profesores y alumnos que se han ido anotando en un registro que se lleva al efecto. Siendo el indicador óptimo, el que las incidencias sean cada vez menores. A partir de las diez que hay en el primer recuento que se ha hecho en la actualidad.

DESARROLLO DE ESTE PROCESO CLAVE

ENTRADA Y PREPARACION PREVIA: Notificación por parte del Departamento del tipo y número de práctica a montar.

Una vez recibida esta notificación se realiza la lista del material necesario para el montaje.

En caso de que esté completo se da comienzo al montaje.

Si por el contrario no lo está, habría que pedir el material y reactivos a las casas comerciales, comparando precios y decidiendo.

Una vez decepcionado el material comprobar que es acorde a lo pedido. Si es un aparato comprobar si funciona correctamente.

MONTAJE PRACTICO DEL LABORATORIO

En el montaje de práctica realizar una lista de actividades, donde se especifique si hay que preparar muestras, si es necesario preparar material, herramientas, etc...

Comprobar si el aparato funciona.

Si no fuera así, gestionar el arreglo del mismo con suficiente antelación.

Una vez decepcionado el aparato subsanada su avería, se procede a su colocación para la práctica.

ENSAYO PREPARATORIO

Ensayar la práctica por si existiera algún incidente no detectado hasta el momento.

En este caso subsanarlo.

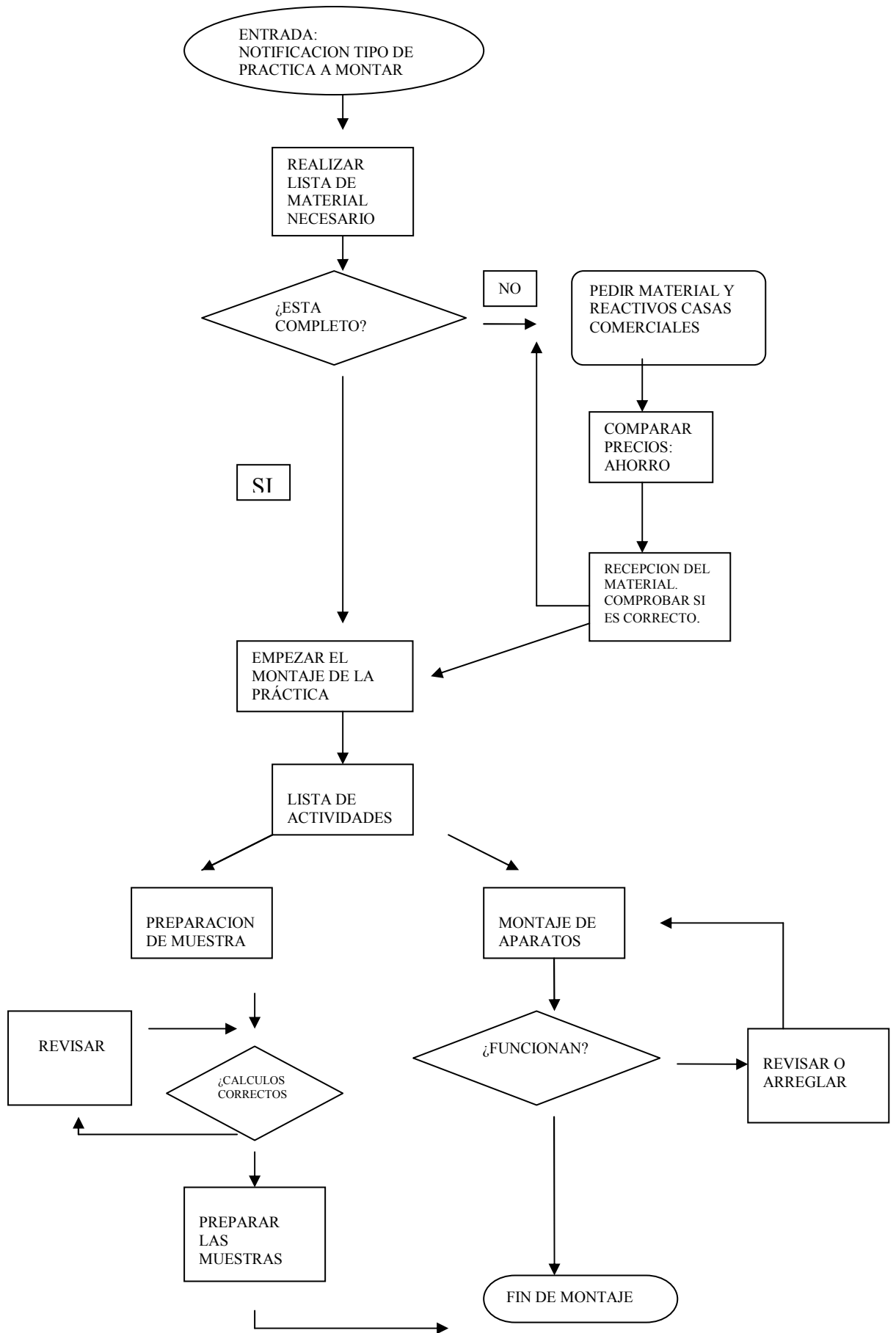
ACTIVIDAD DURANTE LA REALIZACIÓN DE LA PRÁCTICA

Atender a los alumnos y profesores, tomando nota de posibles incidencias e intentado solventarlas sobre la marcha. Teniéndolas en cuenta para posteriores preparaciones.

RECOGIDA DEL LABORATORIO

Una vez terminada, comprobar que todo el material está completo.

Limpieza del mismo y realizar inventario del material que se guarda en el almacén.



3. PROCESO CLAVE DE GESTIÓN DE FACTURAS EN LAS UNIDADES DE GASTO DE LA FACULTAD DE FARMACIA

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:

Proceso de agilización de trámites relacionados con la ordenación del gasto de facturas correspondientes a la Unidad de Gasto (En este caso Facultad de Farmacia)

PROPIETARIO:

Funcionario que ocupe el Puesto de Gestión Económica, Ordenación Académica y Personal dentro del Centro.

CLIENTES:

Los clientes a satisfacer en primera instancia, son los proveedores de la Facultad.

FUNCIÓN

Gestionar los trámites de ordenación de gastos en el seno de la Facultad de Farmacia de forma eficaz y eficiente, optimizando la distribución de tiempo y los recursos para la plena satisfacción de los clientes externos (proveedores) y como consecuencia para que el centro esté en todo momento dotado de los bienes necesarios en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

OBJETIVO

La factura debe ser enviada en un plazo máximo de 15 días a Intervención con la orden de pago y toda la documentación necesaria sin errores.

INDICADOR

Cada tres meses se recuentan las facturas que por un motivo u otro se han registrado en una fecha y no han salido con toda la documentación necesaria antes de quince días. Asimismo se recuentan las facturas devueltas por error desde la Sección de Intervención.

Siendo un indicador ideal a alcanzar el que no haya ninguna factura en estas circunstancias o cuando menos, que se vaya disminuyendo progresivamente esta cantidad respecto de los recuentos anteriores. El inmediato indicador a alcanzar será : NO MÁS DE DIEZ FACTURAS PENDIENTES O ERRONEAS EN LOS TRES MESES.

DESARROLLO DEL PROCESO CLAVE DE MEJORA EN LA TRAMITACIÓN DE FACTURAS EN UNIDADES DE GASTOS.

ENTRADA: Recepción de la Factura:

Fecharla y registrar su entrada para que quede constancia de ambos datos.

Analizar la factura en cuanto a sus componentes formales.

Comprobar con el responsable del gasto la corrección de los conceptos a pagar que constan en la factura.

Si hay alguna discrepancia en cuanto a estos o existieran defectos formales, devolver la factura al proveedor de inmediato, con explicación por escrito o telefónica.

Imputación del gasto y documentos de Ordenación de Pago.

Si la factura supera esta fase se determina con el Responsable de la Unidad de Gasto si se va a cargar al Presupuesto Ordinario de la Facultad, a alguna Orgánica de Investigación u otras.

Si se imputa al Presupuesto Ordinario, se procede a gravar los datos del Justificante en el Programa Sorolla. En los demás casos se cursa con la Orden de Pago a OGICYT.

A las ordenes de pagos y a los documentos ADO se añaden en su caso las hojas de inventario, las copias necesarias en caso de endosos y en general toda la documentación específica que conlleve la factura en cuestión.

Cumplimentación de firmas y trámites de SALIDA

El responsable del la Unidad de Gasto, (el Decano o en quién haya delegado, si es el caso) firma las facturas y los documentos ADO, hojas de inventario, etc...

Se registra la salida de esta documentación hacía la Unidad de Intervención de la Universidad de Sevilla.

Se envía por correo interno.

Registro del gasto y archivo

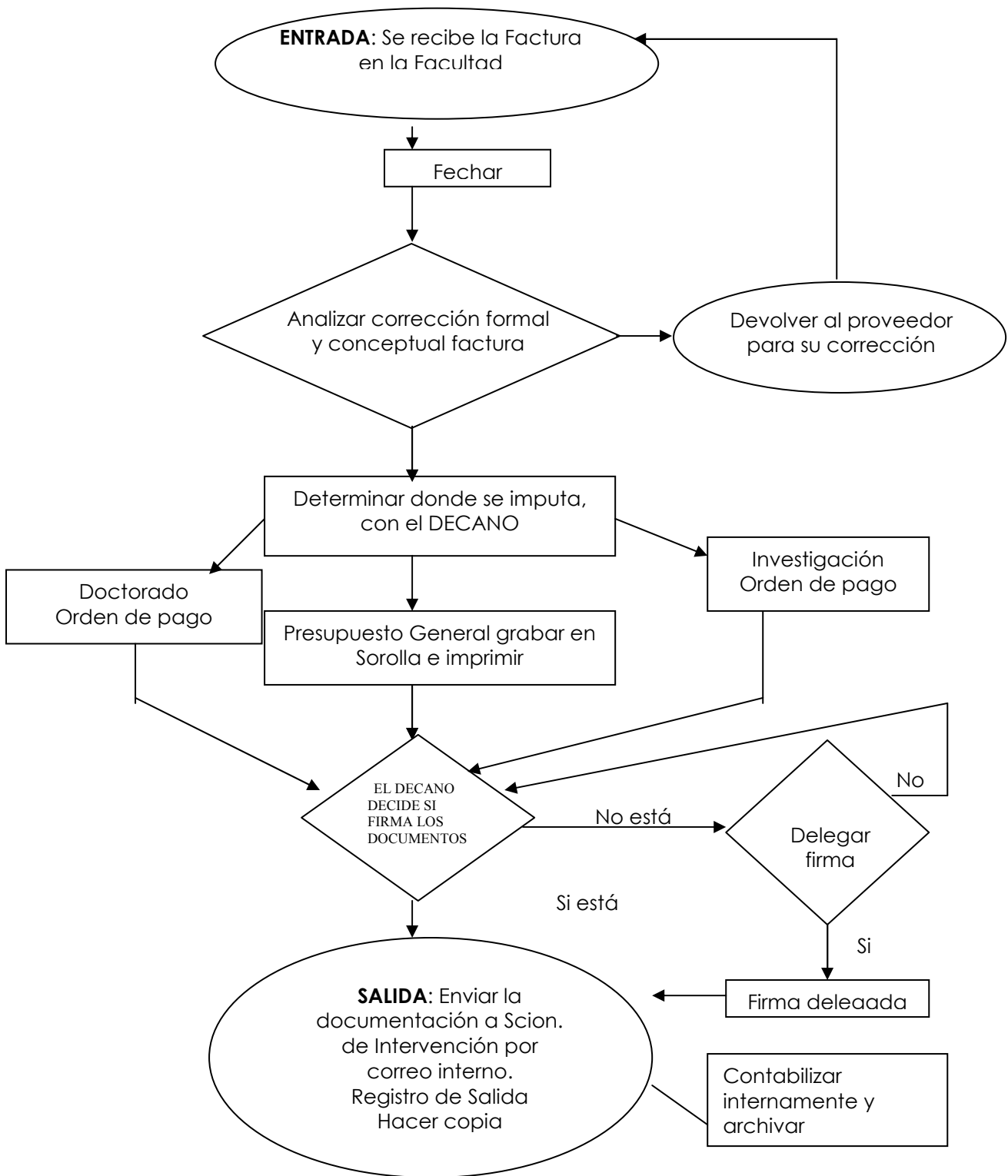
Se procede a contabilizar en las hojas de cálculo correspondientes este gasto. Las copias que se han realizado a la documentación se archivan ordenadamente.

Si no hay disconformidad los trámites siguen su curso en Intervención, Contabilidad y Pagaduría.

Si hay devolución por error, se rectifica y repite el proceso en lo que sea necesario.

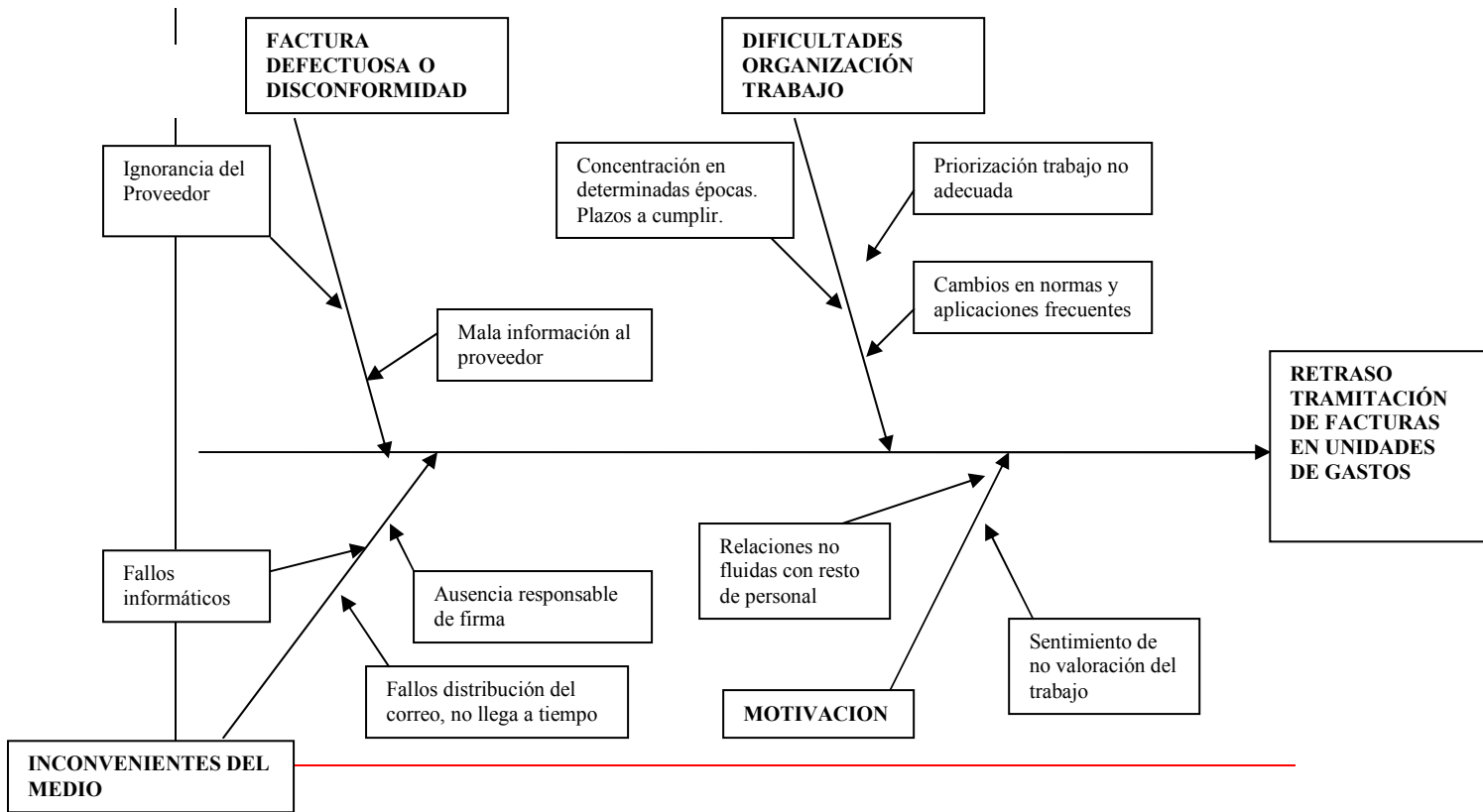
Se da cuenta al Responsable periódicamente de los gastos y estado de las cuentas de los fondos con los que cuenta la Facultad.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO CLAVE EXPUESTO



Indicador: número de facturas que sobrepasan los 15 días o devueltas. Recuentos mensuales

**DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DEL PROBLEMA OCASIONADO POR EL
RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE FACTURAS EN UNIDADES DE GASTO**



4.-PROCESO CLAVE DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Proyecto de disposición en libre acceso del fondo bibliográfico de la Biblioteca del Área de Farmacia

PROPIETARIO

Responsable de la Biblioteca del Área de Farmacia

CLIENTES

Los usuarios de esta biblioteca y todos los miembros de la Comunidad Universitaria en general, así como aquellos, que no perteneciendo a ella, necesitaran de nuestros servicios.

MISIÓN

Propuesta de un proyecto para que la Biblioteca de la Facultad de Farmacia sea de libre acceso, al observar que hay fondos que son menos utilizados debido a que, al tener un acceso parcialmente restringido, el usuario no los consulta de la manera más eficaz y conveniente posible para sus labores docentes, discentes e investigadoras.

OBJETIVO

Facilitar el acceso a los fondos, optimizando, de esta manera, los recursos invertidos.

INDICADORES

- Usuarios que solicitan el acceso a los fondos.

DESARROLLO DEL PROYECTO EN LIBRE ACCESO DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DEL ÁREA DE FARMACIA

Exposición de motivos :

Comprobación por parte del personal de la Biblioteca de que existen fondos que no son utilizados convenientemente, debido a que no están en libre acceso.

Constancia del dato de la imposibilidad de albergar más fondos por la mala distribución del espacio físico disponible.

Realización de encuestas a los usuarios, en los que nos exponen su preferencia por una colección en libre acceso.

Revisión y estudio del informe presentado ante el Ilmo. Sr. Decano en marzo 2003 exponiendo la necesidad de una colección abierta a los usuarios.

Medidas adoptadas :

Para intentar mejorar esta problemática se procederá a :

- revisar los fondos
- redistribuir las diferentes secciones
- tomar medidas para mejorar la accesibilidad a la colección
- dotar a la Biblioteca de una nueva infraestructura informática.

Conclusión :

Una vez comprobada la conveniencia de disponer la colección en libre acceso se procederá a la presentación del proyecto.



5. PROCESO DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS EN COMPRAS DE MATERIAL FUNGIBLES

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:

Proceso de comunicación y coordinación entre las unidades de gasto de la información en cuanto a ofertas, precios y servicios ofrecidos por los proveedores de material fungible, para optimizar los recursos económicos.

PROPIETARIO:

Responsable de Gestión del Gasto del Centro.

CLIENTES:

Los clientes a satisfacer son los profesores, alumnos y PAS pertenecientes a las Unidades de Gasto que se verán favorecidos por la utilización óptima de los recursos.

FUNCIÓN

Gestionar la información de que se disponga en cuanto a precios y calidades de material fungible de uso ordinario, para hacerla llegar a todos los responsables de Gestión de Gasto de la Facultad, siendo de común provecho las ofertas más ventajosas y optimizando al máximo los recursos, promoviendo una cultura de austeridad y aprovechamiento económico.

OBJETIVO

Al responder este tipo de compras a necesidades similares de un año para otro, el objetivo se establece en ahorrar en las aplicaciones presupuestarias de gastos fungibles de oficina un 10 % respecto a presupuestos de años anteriores, siempre que no haya circunstancias especiales en las Unidades de Gasto.

INDICADOR

Comparar cada tres meses haciendo una proyección de porcentajes con lo gastado en el año anterior.

DESARROLLO DEL PROCESO

ENTRADA: El responsable recaba la información

Se establece una base de datos con los productos más usuales que adquieren las Unidades de Gasto y cantidades que suponen al presupuesto

Se recaban precios de distintos proveedores, ofertas, etc...

Se crean carpetas con las direcciones electrónicas de los responsables de Gestión de Gasto de las distintas Unidades.

Se comparte información

Colocación de los datos en una carpeta compartida o envío por correo electrónico a los interesados, cada vez que haya alguna oferta o visita de proveedor ofreciendo catálogos de productos.

Se informa a los proveedores de que el pago se va a realizar con prontitud para evitar precios recargados.

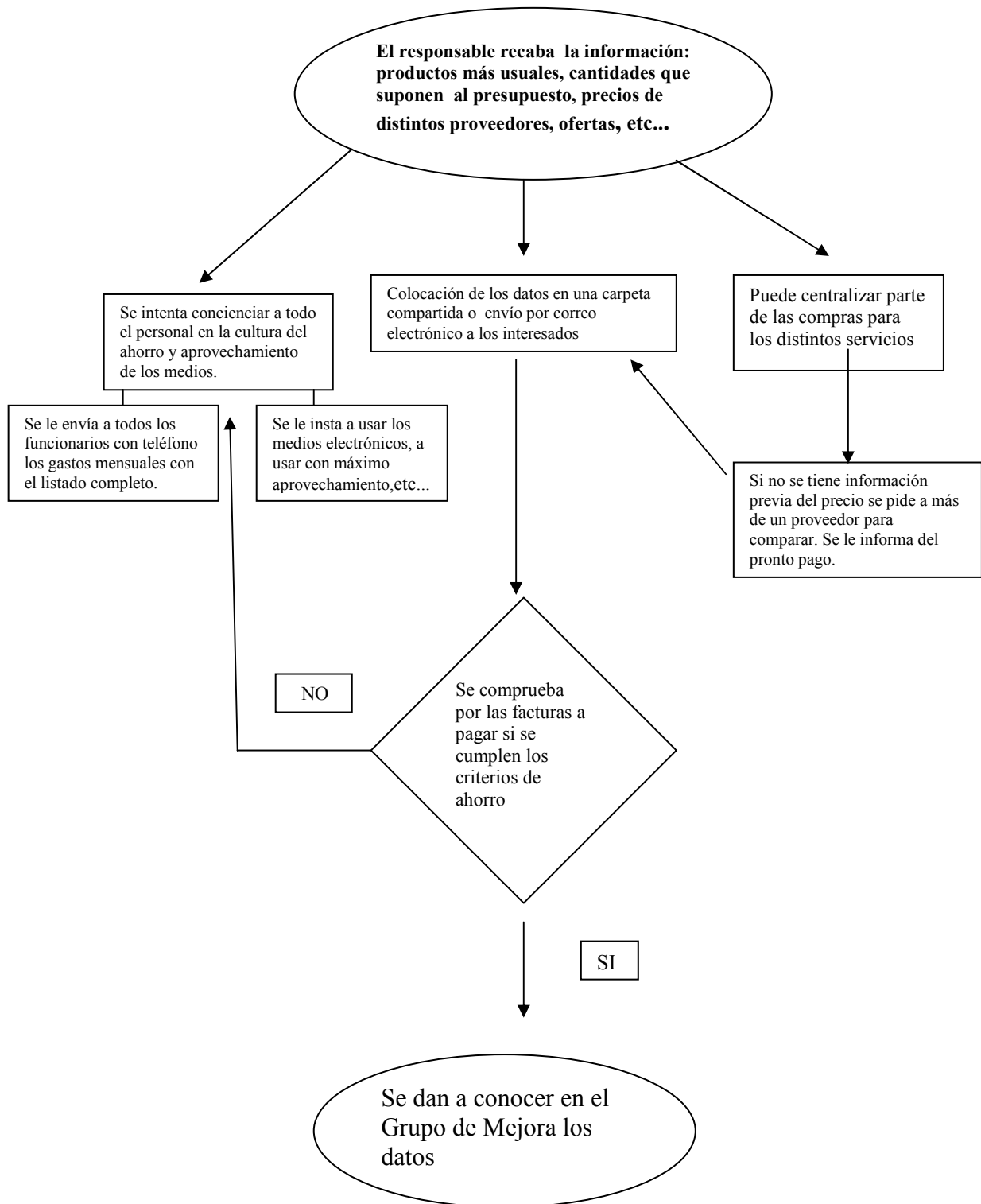
Reuniones periódicas con los Responsables de Gestión de Gasto para puestas en común de interés, donde se insta al personal a enfatizar el ahorro y el aprovechamiento de los recursos.

Asimismo se envía a los funcionarios el listado de gastos telefónicos para que todos seamos conscientes de lo que se puede ahorrar en este aspecto.

Contabilización del ahorro

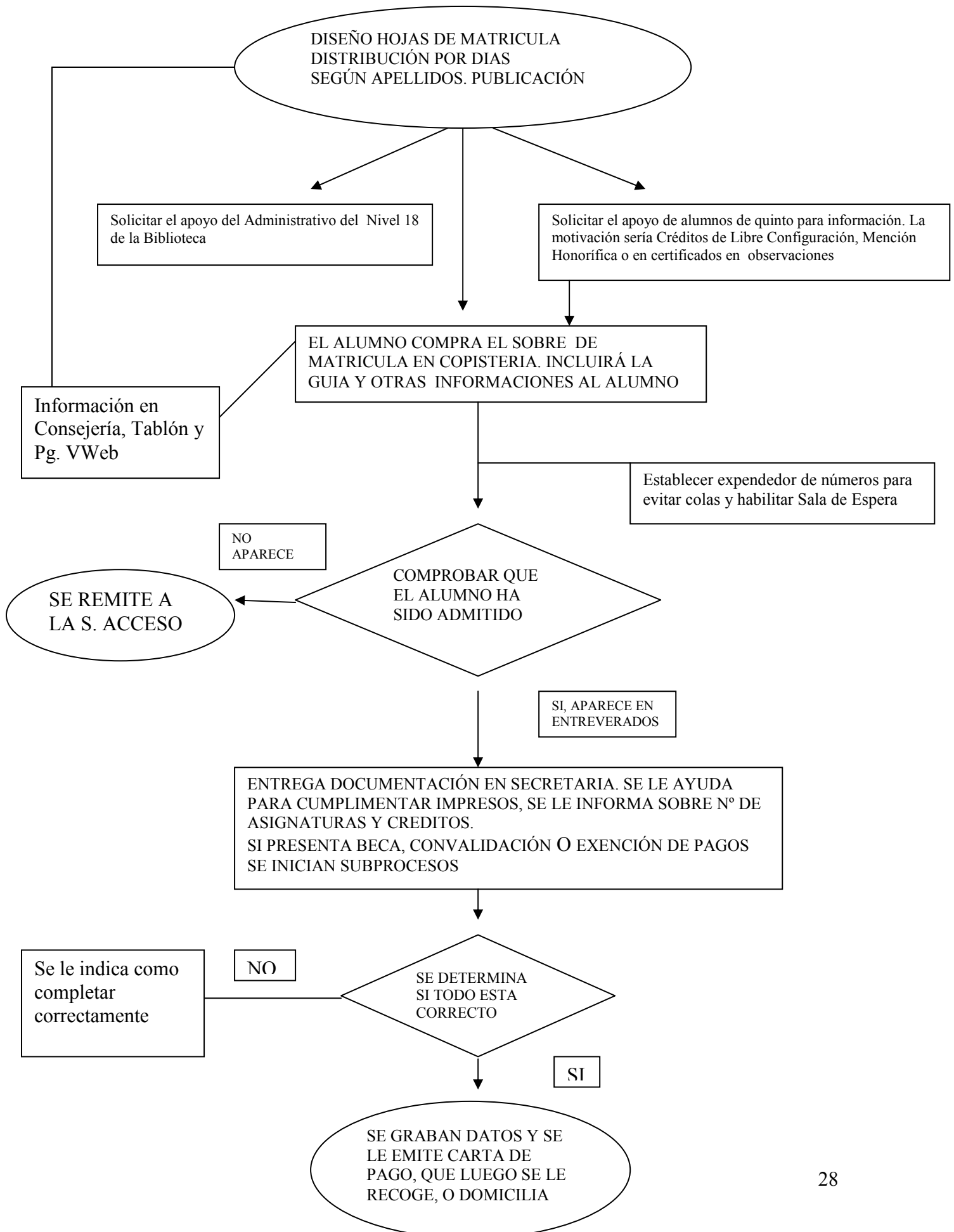
Cada Unidad de Gasto envía trimestralmente datos sobre el ahorro comparativo conseguido respecto al año anterior, teniendo en cuenta la inflación, al responsable del proceso. Se toman las medidas necesarias si hay desajustes, aprovechando las experiencias de todos, retroalimentando el proceso.

DIAGRAMA DE PROCESO DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS EN COMPRAS



El resto de los procesos para la consecución de objetivos establecidos aún estando determinados y diseñados en los siguientes diagramas de flujo, permanecen pendientes de su inmediato desarrollado textual para el total despliegue del Plan. Estos serían:

PROCESO DE AGILIZACIÓN DE TRAMITES DE MATRICULAS DE ALUMNOS DE PRIMER CURSO



**DIAGRAMA DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DEL
TABLÓN DE ANUNCIO VIRTUAL SITUADO EN EL
VESTIBULO POR EL AULA DE**

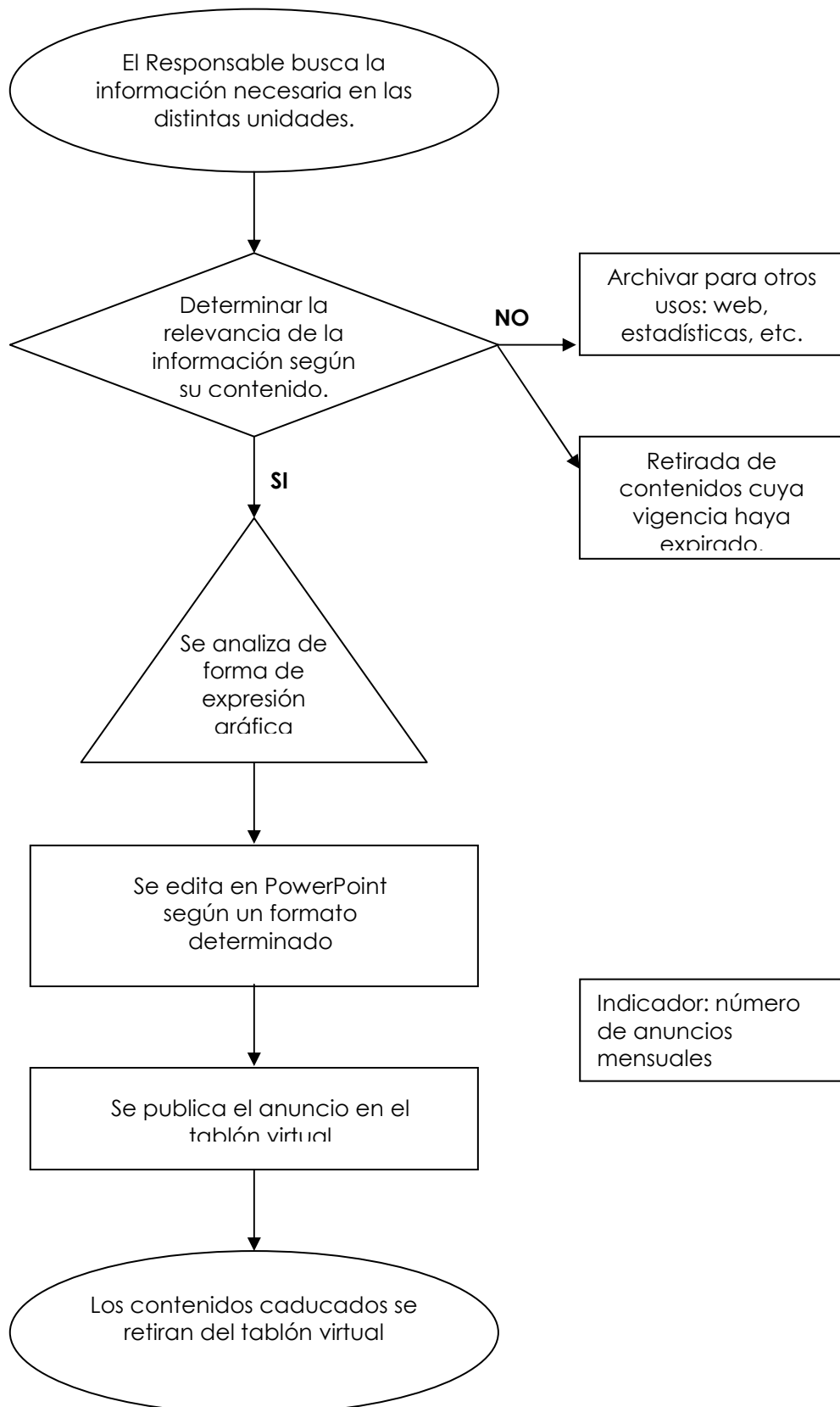
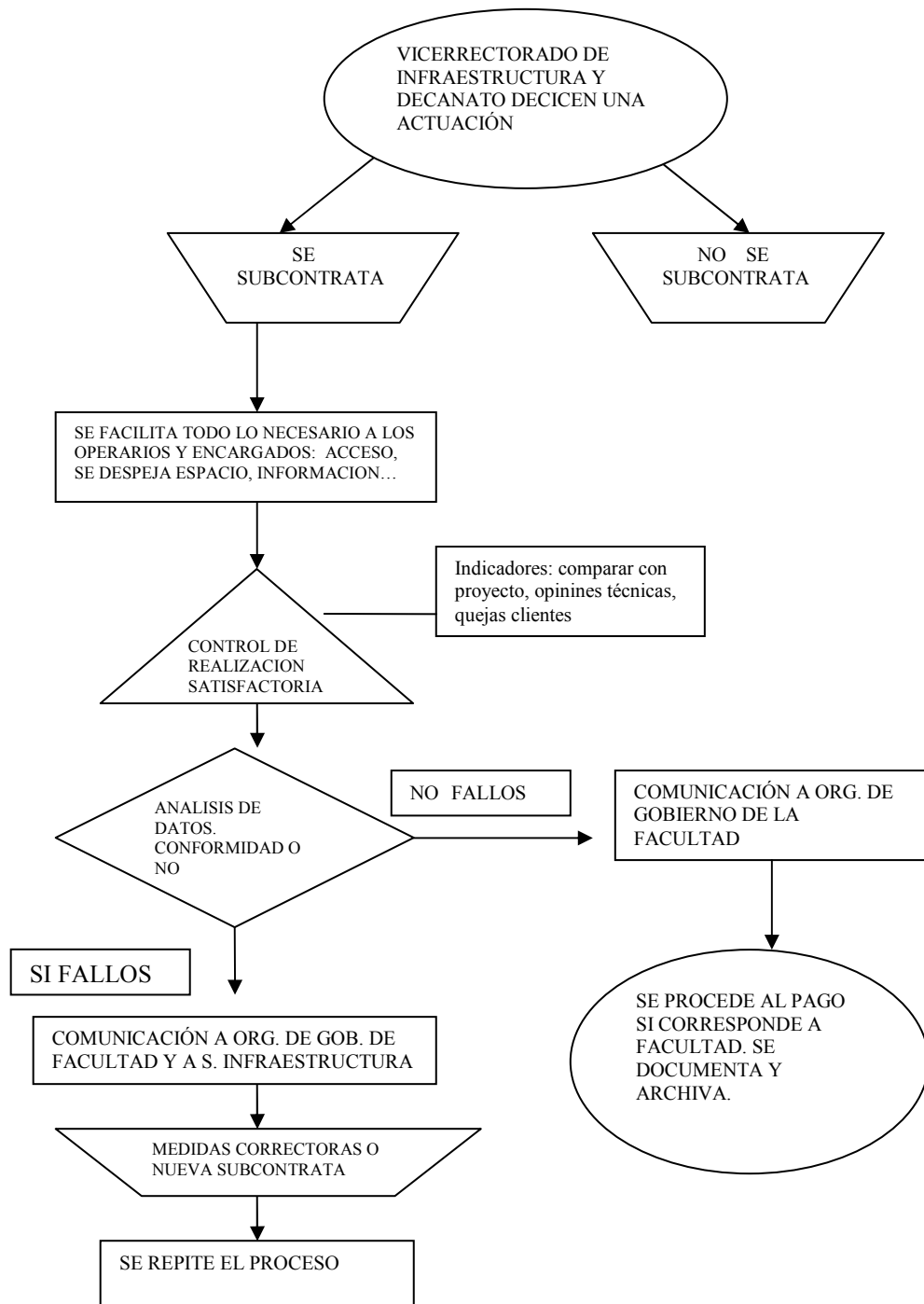


DIAGRAMA QUE REFLEJA EL PROCESO SOPORTE DE ASISTENCIA Y CONTROL DE ACTUACIONES EN INFRAESTRUCTURAS POR EMPRESA SUBCONTRATADA, EN LA FACULTAD DE FARMACIA



Por último decir que en la última Junta de Facultad celebrada en la Facultad de Farmacia, se expuso un resumen de este Plan, teniendo muy buena acogida por parte de este órgano. Se concluyó en que aunque esta facultad tiene un buen Personal de Administración y Servicio, siempre es necesaria la motivación que surge de la participación y de los incentivos, aún no exactamente determinados. Necesitamos que tanto profesores como alumnos, nos sugieran, nos indiquen, nos exijan y también nos reconozcan para hacer posible la retroalimentación de los procesos y así ofrecer lo mejor de nosotros mismos en nuestro trabajo, que será para bien de todos.