

**MEMORIA DEL GRUPO DE MEJORA DE
CALIDAD DE LA FACULTAD DE
FARMACIA.- UNIVERSIDAD DE SEVILLA**

Sevilla, 26 de Enero, 2006

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



PRÓLOGO

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua. Esto aplicado a nuestra Universidad exige la implicación de todos, y los miembros del PAS, desarrollan un trabajo esencial para la satisfacción tanto de los clientes internos, como externos.

En base a estas ideas y como parte del PCASUS, se creó el Grupo de Mejora de la Facultad de Farmacia, a cuyas reuniones asisto habitualmente. Es de destacar las expectativas levantadas y lo que está suponiendo para este Centro el trabajo desarrollado por el Grupo. 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. Sirva este prólogo para hacer constar mi apoyo al Grupo de Mejora y mi ánimo, porque estimo que están trabajando seriamente y los objetivos marcados se irán cumpliendo, en beneficio de todos.

Fdo.: Agustín García Asuero

**EL DECANO
FACULTAD DE FARMACIA**



FACULTAD DE FARMACIA

MEMORIA DEL GRUPO DE MEJORA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FARMACIA.- UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Autor: Antonio Romero Agüero,
Coordinador/Secretario del Grupo de Mejora

INTRODUCCIÓN

Enmarcado en el Plan de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de esta Universidad, se constituyó el Grupo de la Facultad de Farmacia el 21 de 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 PCASUS y después desarrollando análisis, diagnósticos, potencialidades y objetivos propios, siendo así que estamos aún en las primeras etapas desplegando los instrumentos necesarios para la mejora de la calidad de nuestras funciones, haciéndolo público además en un espacio Web propio de la Facultad, <http://www.farmacia.us.es/calidad/> . Todo ello, con gran implicación del personal y el apoyo decidido del Equipo Decanal.

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, 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 Secretaría.
- Amparo de Castro Gómez-Millán, Jefa de Secretaría.
- Antonio Romero Agüero. Coordinador/Secretario del Grupo.

Aparte de los expresamente mencionados, en general todo el personal del PAS se ha sentido participe tanto de la información, las decisiones, como de las acciones a acometer, a través de subgrupos y responsabilidades en los procesos. Es fundamental también la aportación de profesores y estudiantes como clientes y receptores principales, de los procesos claves.

Los miembros de la Comisión Técnica del Centro acordaron celebrar una reunión semanal los miércoles, a las 9,00 h., siempre que las circunstancias lo permitan.

APORTACIONES DEL GRUPO AL PCASUS

Tras deliberar en varias sesiones, cuyas actas se publicaron en la espacio Web de la Universidad de Sevilla, destinado a este fin se realizaron las siguientes aportaciones para su estudio:

Se propuso modificar la definición de Misión en el siguiente sentido:

“La Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla está formada por profesionales que gestionan, administran y prestan servicios en el seno de la Universidad de forma eficaz y eficiente, conforme a los recursos humanos y medios materiales disponibles, para que esta como institución al servicio de la sociedad, alcance sus objetivos estratégicos consolidándola como un referente más en el marco universitario”

y la definición de Visión en el siguiente sentido:

“La Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla es reconocida por la profesionalidad de sus miembros, por su compromiso ético y de calidad con la institución y su contribución a la sociedad. Está preparada para conjugar la historia de la institución a la que sirve con las nuevas necesidades de su entorno incluida las derivadas del Espacio Europeo de Educación Superior y destaca por su participación activa en procesos de mejora continua y su afán de superación.

En cuanto a los objetivos:

Se propuso modificar la forma de exponer los objetivos, ya que están entrelazados y en gran parte dependen unos de otros.

Como objetivo planteamos uno conjunto, a desglosar en otros más concretos y cuyo tenor sería: **“ El impulso de una nueva cultura participativa, la mejora de la comunicación interna/externa y la satisfacción laboral, lo que tiene como consecuencias las mejoras en los servicios y otras que afectan a los clientes”**

Así pues, los objetivos podrían ordenarse mejor, de una forma secuencial en este sentido o de una forma cíclica”

En cuanto al DAFO del PAS de la Universidad:

Se plantearon modificaciones:

En Fortalezas, no incluyendo los siguientes como tales:

10. Plan de acción social suficientemente dotado.

12. Sistema de Prevención de riesgos implantado.

En Debilidades, no incluyendo:

16. Resistencia al cambio.

Ya que creemos que esta en general no se produce.

En Oportunidades, los siguientes cambios:

1.- Compromiso rectoral de elaborar y **llevar a cabo** un plan estratégico institucional.

2.- **La Conexión de la universidad con el mundo empresarial**, ofrece oportunidades para el PAS en cuanto aprovechamiento de experiencias, cursos, etc... que pudiéramos compartir

3.- La Competitividad con otras universidades la podemos considerar a la par de cómo amenaza, **como una oportunidad para mejorar.**

Y en Amenazas añadir:

1.- La externalización de los servicios como alternativa al servicio público **es ya una realidad**, no meramente una idea.

2.- Falta de confianza en la igualdad de diversos tipos de personal.

Estas 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.

En concreto 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.

EI CURSO ON LINE: CALIDAD Y UNIVERSIDAD Y EL CICLO DE CONFERENCIA SOBRE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES, aún en vigor también lo están realizando algunos componentes del grupo que en su momento aportarán la certificación adecuada.

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:

Se informa por parte del Coordinador del grupo de lo tratado en la mencionada Jornada, haciendo un resumen de las intervenciones y decisiones que tuvieron lugar.

Se manifiesta la disposición del grupo a empezar a aplicar en nuestro ámbito los principios y fases del Plan de Calidad.

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

“Tormenta de Ideas”

- 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 propone y se debate como 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.

Los miembros del grupo se hicieron cargo de trasladar a sus respectivos sectores los impresos a rellenar, así como dar las oportunas explicaciones de lo que se pretende, para conseguir de este modo tener en cuenta las experiencias y opiniones del mayor número de personas e implicar a todos en este proceso de mejora: Profesores, Alumnos y Personal de Administración y Servicio de Departamentos y Servicios Generales.

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 que se aprobaría en la próxima reunión.

Una vez priorizados, se establecerán los objetivos precisos y los procesos para su consecución, asignando propietarios e indicadores. Tomándose en consideración la posibilidad de una reunión con todo el personal del PAS para informar de la marcha del Grupo de Mejora de esta Facultad.

Hay que hacer constar, por el estímulo y reconocimiento que supuso, la **Mención muy positiva que del trabajo del Grupo se hizo en el Informe del Sr. Decano a la Junta de Facultad celebrada el 22 de Diciembre de 2005.**

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”

También, tras deliberación se aprueba el documento **DAFO-PAS de la Facultad de Farmacia** en base a la encuesta realizada.

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, Conserjería, 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 e imagen de cara al público 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 femeninos. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pérdida 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. En reunión mantenida el 25 de Enero, se procedió a escuchar el informe de la Jefa de Secretaría sobre Curso de Indicadores.

INFORME SOBRE INDICADORES

- Los indicadores son medidas.
- Los indicadores deben cumplir unos requisitos.
- Requisitos: Objetivo, Relevante, Pertinente, Sensible, Preciso, Accesible, Fiable.
- A medio plazo, la financiación adicional de la Institución se asociará a resultados evidenciados a través de indicadores.
- Papel esencial de la Dirección de Recursos Humanos en el proceso de diseño, implantación, mantenimiento y mejora del panel de indicadores de cada ámbito donde sean puestos en marcha.
- “Procedimiento Operativo de Diseño y Gestión de Indicadores” realizado por la Dirección de Recursos Humanos.- Se distribuye copia del documento entre los asistentes del Grupo de Mejora.
- En esencia se requiere: información, formación, participación y compromiso.
- Los indicadores deben ser consensuados y, en la medida de lo posible soportarse automáticamente.
- Los indicadores se diseñan en función de los objetivos y de acuerdo con el responsable de la unidad, del equipo, del proceso, etc.
- La gestión con indicadores posibilita, entre otras:
 - Dirigir, controlar y mejorar el desarrollo y despliegue del PCASUS
 - Detectar prácticas excelentes en las que poder reflejarnos y aprender.
 - Mejorar el proceso de toma de decisiones.
 - Facilita el optimizar la gestión de los recursos.
 - Conocer dónde estamos y hacia dónde previsiblemente vamos.
- Ejemplos de Indicadores:

Algunos indicadores en los que se basa el Rectorado para la toma de decisiones sobre Personal de las Secretarías de los Centros, son:

 - Número de alumnos matriculados en el curso.
 - Número de Becas en el curso
 - Número total de grupos de Asignaturas
 - Número de Títulos
 - Etc.

Otro ejemplo: Tiempo de espera (en minutos) en una cola. Este indicador serviría para el objetivo de disminuir el tiempo de espera en las colas.

- Se ofrece a disposición de los asistentes y de todo el personal de la Facultad, la documentación existente sobre este tema.

Este informe ha sido de enorme interés, por sus implicaciones en la elaboración de los procesos que vamos a diseñar en breve. Asimismo distribuye entre los asistentes el “Procedimiento operativo de diseño y gestión de indicadores”, realizado por la Dirección de Recursos Humanos.

En base a los documentos anteriores y tras estudio y debate, el Grupo esboza los **objetivos concretos** que se han de aprobar en la siguiente reunión, analizando las propuestas de los subgrupos que han tenido reuniones de apoyo:

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:

- 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

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,...).

Confeccionar 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

- 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

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

- 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 la 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.

En resumen, se manejan como objetivos factibles del PAS de la Facultad, los siguientes:

-Elaboración de Cartas de Servicio.

-Elaboración de Procesos : Para el Control de Presencia
(Listado no exhaustivo) Para el Control de Gastos de Mantenimiento
Para el Control de realización de Obras
Para la agilización de gestiones en Secretaría
Para el uso de laboratorios
Para situaciones de riesgos
Para control de material informático y audiovisual
Para atención al público en punto de información
Para atención a aulas
Etc...

Y posible recopilación de todos en un Manual Propio, que podrían tener acceso los clientes.

-Ahorro y Control de Gastos.

-Cesiones de Espacios como forma de recabar ingresos para la Facultad.

-Mejorar la Comunicación.

-Motivación.

-Mejora de servicios a alumnos en época de matrícula.

-Atención y seguimiento a actuaciones de Infraestructuras.

-Otros, en general lo ya relacionado en debilidades y oportunidades, tomándose además la decisión de que a cada sector del personal, se traslade la información de todo lo tratado y se les recabe opinión a través de reuniones de subgrupos en su caso, a efecto de determinar posibles responsables de procesos.

El Coordinador-Secretario del Grupo informó asimismo de los instrumentos técnicos con los que contaremos para el desarrollo y documentación del Plan: Diagramas de Flujos y Causa-Efecto adaptados a cada puesto e indicadores a determinar.

Se establece unos ejemplos sencillos y prácticos elaborados al efecto :

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

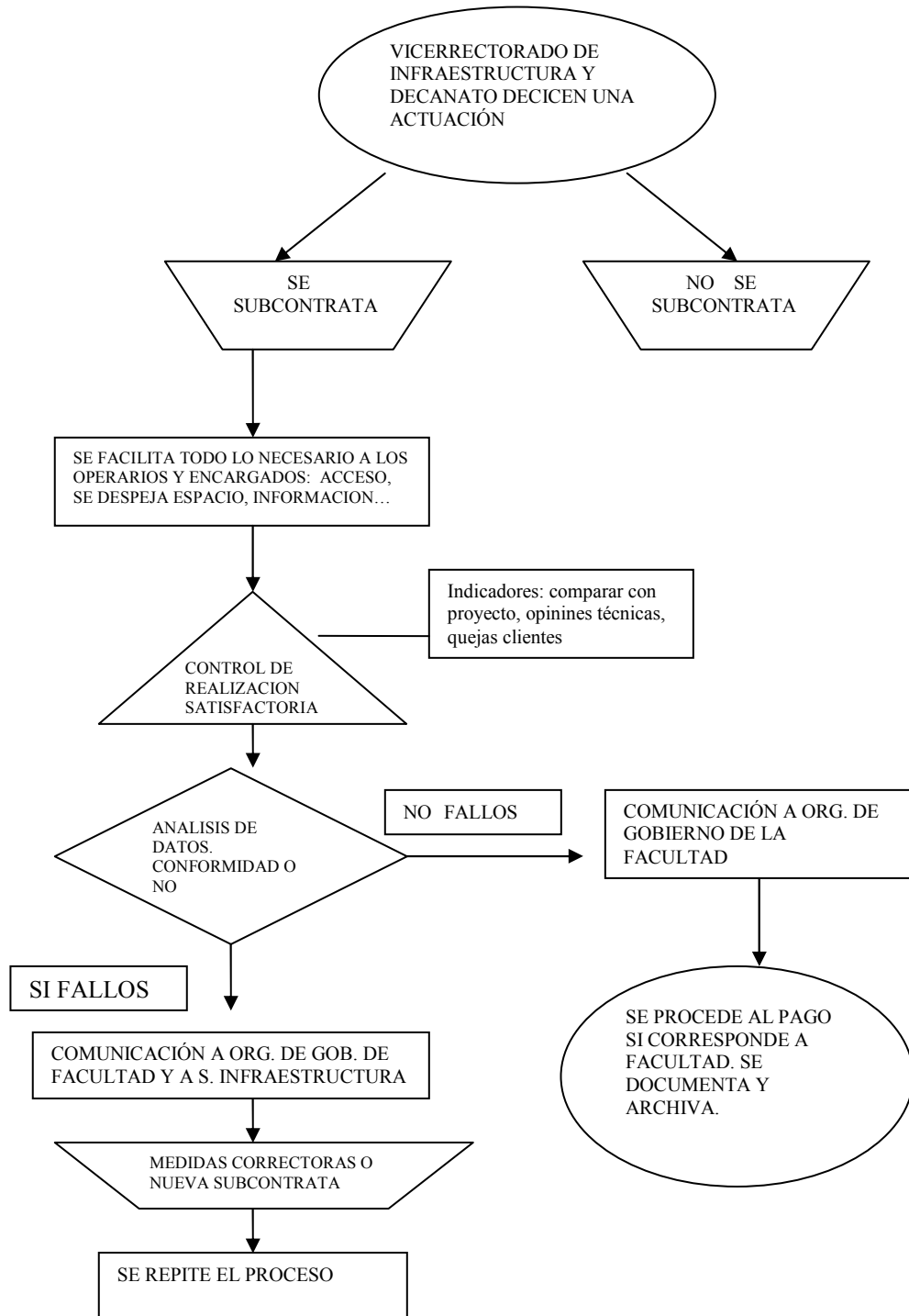
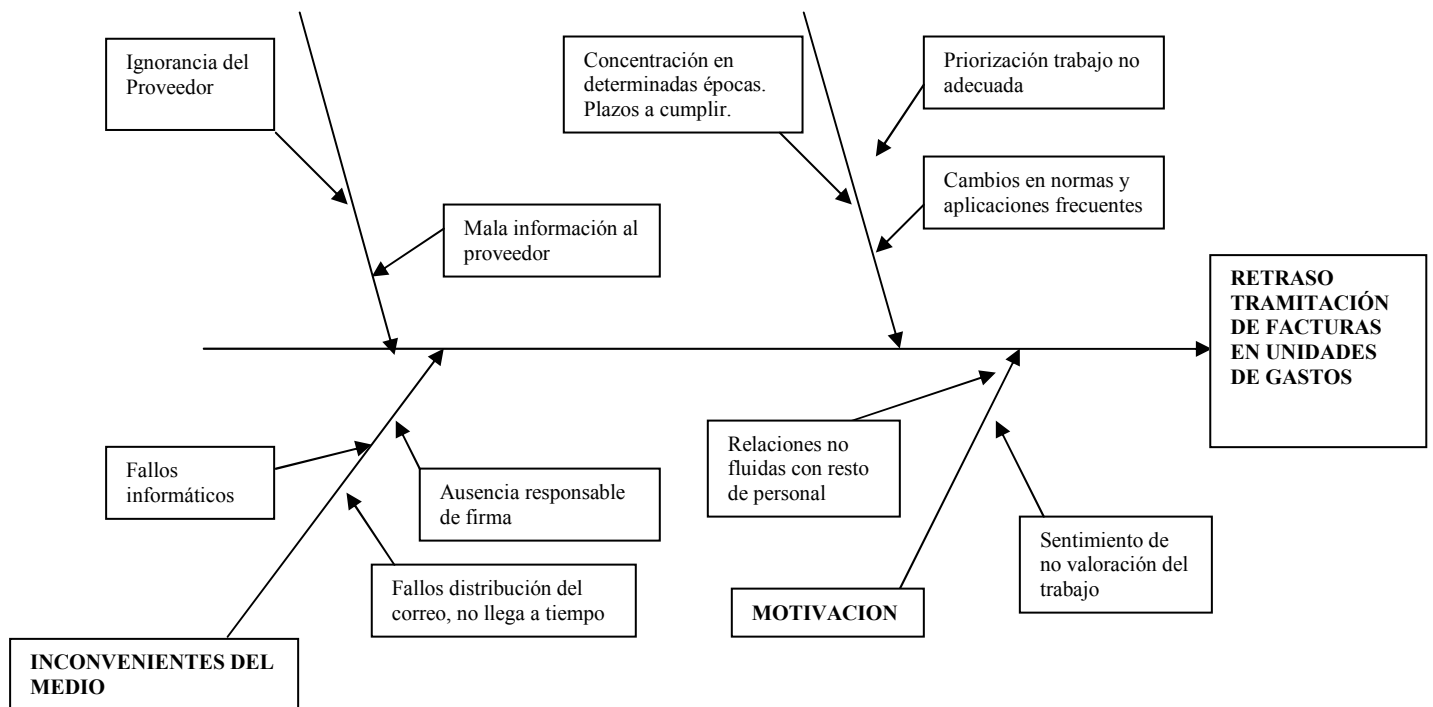


DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DEL PROBLEMA OCASIONADO POR EL RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE FACTURAS EN UNIDADES DE GASTO



Finalmente, la fijación definitiva de OBJETIVOS, RESPONSABLES, CREACIÓN DE PROCESOS e INDICADORES, son las etapas inmediatas de nuestro Grupo de Mejora, al que dedicaremos las próximas reuniones, para terminar el Diseño del Plan y pasar a su Despliegue. Todo ello apoyándonos en Unidades de la Universidad con más experiencia, ya que el asesoramiento nos es imprescindible, al menos en estas primeras fases.

Sevilla, a 26 de Enero de 2006.