

PLAN ORGANIZATIVO UNIDAD FACULTAD DE FARMACIA

SITUACIÓN DE ARRANQUE:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<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 	<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 valorado, 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 Secretaría 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.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Agilizar utilización de equipos técnicos -Mejora de la limpieza -La inversión hecha en revistas electrónicas en Biblioteca. -Apertura fines de semana sala de estudios -PCASUS, gran implicación del PAS y de los órganos de Gobierno de la Facultad. -Mejora de horarios de atención en Departamentos. -Creación de protocolos y procesos -Mejora 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 Secretaría, mejorar bandeja de notas, evitar colas, etc... -Ahorro económico, control de gastos en proveedores y en cargos de mantenimiento. -Mejora equipamiento de aseos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pérdida Calidad enseñanza. -Universidades Privadas. -Privatización de servicios -Desidia -Minorización de alumnos -Desánimo por dificultad de promoción -Incertidumbre ante reestructuración de estudios -Aplicación de la normativa de forma digital

PROPUESTA DE OBJETIVOS:	
1	Implantar un sistema de gestión con enfoque a procesos
2	Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios
3	Mejora de la dotación y gestión de infraestructura
4	Mejora comunicación interna y externa

JUSTIFICACIÓN:

1. Alineado con el objetivo del PCASUS “impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: La dirección participativa y la gestión por procesos”, se define el objetivo prioritario de la Unidad de implantar un sistema de gestión por procesos, con la intención inmediata de poner en marcha las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos necesarios para la superación del tramo 1 y 2 del CPM en el plazo previsto.
2. Identificado en nuestro análisis DAFO como debilidad y oportunidad de mejora, y alineado con el objetivo 1 del PCASUS, establecemos en segundo lugar el objetivo de “Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios” a través de las acciones descritas en el cuadro desarrollado más abajo, ya que la orientación al cliente nos permite obtener mejores resultados en un entorno competitivo.
3. En tercer lugar, después de estudiar nuestra situación de arranque, detectada por todos los grupos de interés de la Facultad, encontramos en la mejora de la dotación y gestión de la infraestructura otro punto esencial de desarrollo que tendrá su repercusión, sin duda, en los resultados clave, en los resultados en clientes y resultados en las personas.
4. Por último, como objetivo enmarcado también dentro de los objetivos del PCASUS y como oportunidad detectada en nuestras diversas reuniones, se ha considerado desplegar la “mejora de la comunicación interna y externa” como piedra angular en la cultura de la mejora continua, aprovechando la implantación de la administración electrónica y los medios a nuestro alcance que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS:

OBJETIVO	ACTIVIDADES		Responsable desarrollo
1. Sist. Gest. Procesos	1.1	Elaborar Mapa de procesos	Grupo Mejora
	1.2	Documentar procesos clave	Grupo Mejora
	1.3	Medir expectativas y niveles de satisfacción de los clientes y del personal	Grupo Mejora
	1.4	Elaborar Plan organizativo	Grupo Mejora
	1.5	Iniciar autoevaluación modelo EFQM	Comisión autoevaluadora
2. Incremento niveles satisfacción clientes	2.1	Introducir mejoras identificadas en el análisis de las encuestas 1.3.	Grupo Mejora
	2.2	Promover y realizar cursos de formación de “Atención al público”	Administradora G.
	2.3	Ofrecer información a los usuarios sobre el funcionamiento del servicio. Elaboración carta de servicios.	Decano
3. Avanzar en la dotación y gestión de infraestructura	3.1	Actualización de los elementos de señalización de los edificios del Centro	Encargado de Equipo
	3.2	Informatización del libro de inventario	Administrador
	3.3	Seguimiento y control del mantenimiento de los edificios	Encargado de Equipo
	3.4	Incrementar equipamiento de laboratorios para prácticas docentes	T.G.M. Laboratorios
	3.5	Seguimiento y control cumplimiento contrata limpieza	Encargado de Equipo
	3.6	Difusión medidas de protección del medio ambiente	Grupo de Mejora
	3.7	Implementar sistema de recogida de incidencias en aulas	Encargado de Equipo
4. Mejorar comunicación interna y externa	4.1	Creación de listas de distribución específicas PAS, alumnos, profesores y departamentos	Gestor Centro. Decanato
	4.2	Formalizar protocolo de comunicación de acuerdos de calidad para todo el PAS Centro	Administradora G. Centro
	4.3	Fomentar y convocar reuniones para coordinación de todos los sectores	Administradora G.
	4.4	Instalación y actualización de un sistema de información telemática. Pantallas informativas	T. Aux. Aula Informática 2

INDICADORES:

ACTIVIDADES		INDICADOR	PERIODICIDAD/ F. FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
1.1	Elaborar Mapa	¿Mapa elaborado?	Dic.2007	S	S	Grupo Mejora
1.2	Documentar procesos	% Fichas elaboradas	28 feb.2008	100%	100%	Grupo Mejora
1.2	Documentar procesos	% Flujogramas elaborados	28 feb. 2008	100%	100%	Grupo Mejora
1.2.	Documentar procesos	%Procesos con al menos un indicador	28 feb. 2008	100%	100%	Grupo Mejora
1.3	Medir expectativas clientes	¿Realizado encuestas?	28 feb. 2008	S	S	Grupo Mejora
1.3	Medir expectativas clientes	Resultados	Marzo 2008	Resultados en .xls	Documento de análisis	Grupo Mejora
1.4	Elaborar Plan Organizativo	¿Plan elaborado?	20 feb. 2008	S	S	Grupo Mejora
1.5	Iniciar autoevaluación EFQM	¿Iniciado?	28 feb. 2008	S	S	Administrador
2.1	Introducir mejoras identificadas en análisis de encuestas 1.3	Nº propuestas	Junio 2008	Nº	>1	Grupo Mejora
2.2	Promover y realizar cursos <i>Técnicas Atención al Público</i> (en horario de trabajo)	%PAS destinado en puestos de información que realiza cursos	Marzo 2008-feb 2009	%	50%	Responsable admón.
2.3	Ofrecer información a los usuarios sobre funcionamiento servicios	Elaboración y publicación carta de servicios	Marzo 2008-feb 2009	S/N	S	Decano Facultad
3.1	Actualización de los elementos de señalización del edificio	% Placas renovadas	Nov. 2007-sep 2008	%	90%	Administrador
3.2	Informatización libro inventario	Creación base de datos	Junio 2008	S/N	S	Responsable G. Económica
3.2	Informatización libro inventario	% Registros informatizados con todos los campos completos	Febrero 2009	%	50%	T.Aux. Laboratorio
3.3	Seguimiento y control mantenimiento	Informe con recuento mensual partes solicitados y realizados al mes	Enero 2008-feb 2009	S/N	S	Encargado de Equipo
3.4	Incremento adquisición equipamiento laboratorio	% presupuesto 422D destinado a equipamiento	Enero 2007-Dic 2008	%	Incremento anual de 5%	T.G.M Laboratorios
3.5	Seguimiento y control cumplimiento contrata limpieza	Nº peticiones actuaciones especiales/ incidencias/quejas comunicadas escrito U. Limpieza	Enero 2008-feb 2009	Número	>3	Encargado de Equipo

ACTIVIDADES		INDICADOR	PERIODICIDAD/ F.FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
3.6	Difusión medidas protección ambiental	Nº de propuestas publicadas web/e-mail/pantallas visualización	Marzo2008-feb 2009	Número	>5	T. Especialista Aula Informática
3.7	Implantar sistema recogida incidencias aulas	¿Creada hoja de incidencias?	15 abril 2008	S/N	S	Encargado Equipo
3.7	Implantar sistema recogida incidencias aulas	Nº incidencias	Mayo2008-feb2009	Número	-	Coordinadora Servicios
	Creación de listas distribución específicas PAS, alumnos en órganos de gobierno, profesores y departamentos	¿Creadas todas listas?	Octubre 2007-feb 2008	S	S	Gestor Centro. Decanato
4.2	Implementar protocolo comunicación de acuerdos calidad a todo el PAS Centro	¿En funcionamiento?	Octubre 2007-feb 2008	S	S	Administrador
4.3	Fomentar y convocar reuniones coordinación sectores PAS Centro	Nº reuniones convocadas	Enero 2008-feb 2009	Número	>3	Administrador
4.4	Instalación y actualización de un sistema de información en pantallas planas.	¿Está en funcionamiento?	Oct 2007-marzo 2008	S	S	T. Aux. Aula Informática