



Facultad de Farmacia

PROPUESTA DE OBJETIVOS DE LA FACULTAD DE FARMACIA PARA LA MEJORA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

INTRODUCCIÓN.-

Nuestra Propuesta de Objetivos parte de la base del Plan Organizativo elaborado en febrero de 2008, al que tras varias reuniones del Grupo de Mejora de la unidad, se le ha ido añadiendo nuevas acciones de mejora con su correspondiente despliegue.

Así, y en concreto, con las miras dirigidas a alcanzar los objetivos generales establecidos para obtener el Tercer tramo del complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios, nuestras acciones de mejora número 2.4; 1.2 y 1.7; 2.3; 2.4; 2.1; 1.6, todo el objetivo 1 y el objetivo 4 (4.5, 4.6 y 4.7), se corresponden aproximada y respectivamente con los ocho puntos del citado tramo.

A continuación se detalla nuestra propuesta de objetivos.



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 favoreciendo la implantación de la administración electrónica.

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.



Facultad de Farmacia

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
	1.6	Revisar sistemáticamente los resultados indicadores procesos		Responsable en el proceso
	1.7	Mantener actualizados los documentos de los procesos		Responsable del proceso
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
	2.4	Completar la Evaluación EFQM		Comisión autoevaluadora
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	Formatización 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 Favoreciendo la implantación de la Administración electrónica	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
	4.5	Establecer mecanismos para dar publicidad a la web de la Facultad.		Grupo de Mejora
	4.6	Impulsar la utilización de certificado de firma electrónica		Administradora G. Centro
	4.7	Usar preferentemente las comunicaciones electrónicas		Responsable de Administración



DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

Objetivo 1: Implantar un sistema de gestión con enfoque a procesos.

ACTIVIDADES	INDICADOR	PERIODICIDAD/ FECHA 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
1.6 Revisar resultados indicadores	Revisión	(ver tabla indicadores)	S/N	S	Responsable cada proceso
1.7 Mantener actualizados los documentos de los procesos	Procesos revisados	28 feb. 2009	%	85%	Grupo Mejora



DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

Objetivo 2: Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.

ACTIVIDADES	INDICADOR	PERIODICIDAD/ FECHA FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
2.1 Introdudir 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
2.4 Completar la Evaluación EFQM	Memoria de Autoevaluación	Diciembre 2008	S/N	S	Comisión autoevaluadora
2.4 Completar la Evaluación EFQM	Informe de Evaluación	2009	S/N	S	Comisión autoevaluadora



Facultad de Farmacia

DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

Objetivo 3: Mejora de la dotación y gestión de infraestructura.

ACTIVIDADES	INDICADOR	PERIODICIDAD/ FECHA FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
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
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	Mayo 2008-feb 2009	Número	-	Coordinadora Servicios



DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

Objetivo 4: Mejora de la comunicación interna y externa favoreciendo la implantación de la Administración electrónica.

ACTIVIDADES	INDICADOR	PERIODICIDAD/ FECHA FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE MEDICIÓN
4.1 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
4.5 Establecer mecanismos para dar publicidad a la página web de Facultad	Nº de mecanismos utilizados en las que se publique la web	Mayo 2009	Número	3	Administrador
4.6 Impulsar la utilización de certificado de firma electrónica por el PAS tramitador	Nº de PAS tramitador con firma electrónica	Diciembre 2008	Aumentar el nº	+3	Administrador
4.7 Usar preferentemente las comunicaciones electrónicas	%Facturas de compra de papel	2009	Disminuir uso de papel	-10%	Administrador