

	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE NIVEL DE CALIDAD	CODIGO UNIDAD: UN23
DATOS RELATIVOS A LA UNIDAD		
UNIDAD: FACULTAD DE FARMACIA		
RESPONSABLE: CARMEN SANTIAGO MACHUCA		
EMAIL: faradmin@us.es	Tif: 954556778	PUESTO: Administradora G.
DATOS RELATIVOS AL TRAMO SOLICITADO		
Nº DE TRAMO SOLICITADO: 1		
<p>BREVE EXPOSICIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:</p> <p>De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de 18 de mayo de 2007 sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, a los efectos previstos para el devengo del primer tramo,</p> <p>Como responsable de la unidad de referencia, en nombre propio y de las personas de la unidad de referencia, adjuntamos la documentación que evidencia las acciones emprendidas para la satisfacción de los objetivos establecidos para la superación del primer nivel del mencionado Complemento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento compromiso de desarrollar los objetivos Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes establecidos al efecto (firma compromiso 15 junio 2007). - Elaboración Mapa de Procesos (Versión 2). Aceptamos la gestión por procesos como eje fundamental que sustenta el sistema de gestión de la calidad. - Definición de misión y visión de la Unidad, alineados con los conceptos del PCASUS. - Colaboración prestada en la elaboración del catálogo de competencias de los puestos adscritos a la Unidad a través de encuestas de evaluación individualizadas. 		
<p>RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:</p> <p>Memoria con las evidencias a fin de cumplir con los requisitos exigidos para el tramo I</p>		
<p>FECHA Y FIRMA</p> <p>28 de febrero de 2008</p>		



FACULTAD DE FARMACIA

MEMORIA JUSTIFICATIVA

**PRIMER TRAMO DEL COMPLEMENTO DE
PRODUCTIVIDAD
PARA LA MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS P.A.S.**

FACULTAD DE FARMACIA

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

INTRODUCCIÓN

El marco normativo constituido por la Ley Orgánica de Universidades (LOU), la Ley Andaluza de Universidades (LAU) y el Estatuto de la Universidad de Sevilla contiene diversas referencias relacionadas con la mejora, promoción y evaluación de la calidad del servicio público universitario.

El Plan Estratégico de la Universidad, en fase de aprobación, el Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla (PCASUS), junto con los Acuerdos de Homologación del Personal de las Universidades Públicas de Andalucía sobre complemento de productividad y mejora (CPM), y demás procedimientos de desarrollo, nos han proporcionado el marco de actuación concreta para el desarrollo de las actividades de mejora de la calidad en nuestra Unidad que presentamos en esta memoria.

Hoy día, podemos asegurar que todos los componentes del Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia estamos plenamente comprometidos con los principios de la Mejora Continua, impulsando los métodos de trabajo en grupo y ofreciendo un incremento en la calidad de los servicios que repercute en la satisfacción de las necesidades de alumnos, profesores, PAS y sociedad.

COMPOSICIÓN DE LA UNIDAD FACULTAD DE FARMACIA

En un primer momento, se tomaron como miembros de la Unidad, y así estuvieron colaborando en el desarrollo de las reuniones y acciones de mejora emprendidas, todo el personal adscrito al Centro (incluida Biblioteca de Centro), el personal funcionario y laboral adscrito a los Departamentos con docencia en el Centro y el personal de limpieza destinado en el Centro adscrito a la Unidad de Limpieza.

La Unidad se ha visto reducida posteriormente por la conformación de nuevas Unidades de Gestión de la Calidad como el caso de la Biblioteca Universitaria y los Departamentos. Hay que mencionar que la participación en la Unidad de estos grupos sigue estando presente, ya que la Directora de la Biblioteca es miembro del Grupo de Mejora de la Calidad y un Gestor de Departamento es miembro de la Comisión de Autoevaluación, según modelo EFQM. También es de destacar la participación de todo el personal destinado en el Centro a las reuniones generales que son convocadas con motivo de intercambio de información sobre el sistema de gestión de calidad.

Actualmente la Unidad se compone de los siguientes miembros:

MIEMBROS UNIDAD FACULTAD DE FARMACIA

NOMBRE COMPLETO	CATEGORÍA LABORAL	SERVICIO
BAENA CASADO, ROSA	ADMINISTRATIVO	Secretaría
BAENA SAAVEDRA, ANTONIO	TECNICO AUXILIAR DE LABORATORIO (AULA DE INFORMÁTICA)	Aula Informática
CAMPON MIRANDA, JOSE MANUEL	ENCARGADO EQUIPO-COORDINADOR SERVICIOS	Conserjería
CASTRO GOMEZ-MILLAN, AMPARO	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO	Secretaría
ESCAMILLA JIMENEZ, FCO. JAVIER	TÉCNICO DE GRADO MEDIO DE APOYO DOCENCIA E INV.CENT.Y DPTOS.	Laboratorios Generales
FERNÁNDEZ ROJAS, ANA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Secretaría
GAGO MORALES, JOSEFA	ADMINISTRATIVO (invalidez transitoria)	Secretaría
GOMEZ CARMONA, MARIA DE LOS REYES	COORDINADORA DE SERVICIOS	Conserjería
GONZALVEZ CASTILLO, M. AUX.	ADMINISTRATIVO	Secretaría
GUILLEN VAZQUEZ, JUAN MANUEL	TECNICO ESPECIALISTA DE LABORATORIO (AULA DE INFORMÁTICA)	Aula de Informática
JIMENEZ MOHEDANO, ALFONSO	TECNICO AUX. LABORATORIO (A. INFORMÁTICA) (liberado sindical)	Aula de Informática
LAGARES CANO, JUANA	TECNICO AUXILIAR DE SERVICIO DE CONSERJERÍA	Conserjería
MARTINEZ GARCIA, MARIA PILAR	TÉCNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERIA	Conserjería
MIRANDA MASEDA, MANUEL PASTOR	TÉCNICO AUXILIAR DE LABORATORIOS (AULA DE INFORMÁTICA)	Aula de Informática
MOÑINO CUSTODIO, MARIA CARMEN	TÉCNICO AUXILIAR DE LABORATORIO	Laboratorios Generales
MORENO VERA, MATILDE	TECNICO AUXILIAR DE LABORATORIO	Laboratorios Generales
MURIEL BANDERA, JOSEFINA	GESTOR CENTRO (Alumnos)	Secretaría
PIMENTA RUIZ, ROSA	RESPONSABLE GESTIÓN ECONÓMICA, ACADÉMICA Y PÉRSONAL	Administración
REQUEREY ESTEVEZ, MARIA JOSE	TECNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA	Conserjería
RODRIGO CUESTA, VICENTE	TECNICO AUXILIAR DE LABORATORIO	Animalario
RODRÍGUEZ RAMOS, NIEVES	GESTOR CENTRO (Apoyo O.Gob.)	Secretaría
RUBIO ESPEJO, ROSA	TECNICO AUXILIAR DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA	Conserjería
SAENZ JIMENEZ, MARIA DEL CARMEN	TECNICO AUX.S. CONSERJERÍA	Conserjería
SALGUERO GOMEZ, JUANA	TECNICO AUX.S.CONSERJERÍA	Conserjería
SANTIAGO MACHUCA, CARMEN	ADMINISTRADOR G. CENTRO	Administración

En poco tiempo se ha constituido una vía de comunicación fluida entre todos los miembros de la Unidad, haciendo uso de las nuevas tecnologías disponibles, lista de distribución de correo del PAS y página web de la Facultad <http://www.farmacia.us.es/calidad>, donde se cuelgan todas las actas de reuniones y documentos generados, lo que ha influido en el nivel de motivación mostrado por el personal, impulsando un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión con una dirección más participativa, avanzando en el establecimiento de una gestión por procesos.

Todos los miembros nos hemos sentido partícipes en la redacción de los documentos que ha generado la Unidad: concepto de misión y visión, mapa de procesos, fichas de procesos, flujogramas, fichas de indicadores, plan organizativo y mejora, etc.; ya sea a través de completar encuestas, participando en las distintas reuniones convocadas a nivel general, a nivel de subunidad o servicio y a través del Grupo de Mejora.

Por último, destacar el grado de formación en calidad que todos los miembros de la Unidad han alcanzado, habiéndose realizado, al menos, el curso básico programado por el FORPAS de manera generalizada.

A continuación se presentan las evidencias del cumplimiento de objetivos del primer nivel CPM:

Punto 1º, Primer nivel. *“Manifiesten, por escrito, el compromiso con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes operativos establecidos al efecto”.*

Este documento fue enviado por correo electrónico, firmado digitalmente, el 15 de junio de 2007.

	COMPROMISO CON LOS VALORES DE LA MEJORA Y LA CALIDAD	CODIGO:
DATOS RELATIVOS A LA UNIDAD		
UNIDAD: FACULTA DE FARMACIA		
RESPONSABLE: CARMEN SANTIAGO MACHUCA		
E-MAIL: faradmin@us.es	PUESTO: Administradora de Gestión de Centro	
<p>De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de 18 de mayo de 2007 sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, a los efectos previstos para el devengo del primer tramo, Como responsable de la unidad de referencia, en nombre propio y de las personas de la unidad de referencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manifestamos, por escrito, el compromiso con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes operativos establecidos al efecto. 2. Nos comprometemos a elaborar el mapa de procesos de la unidad. 3. Nos comprometemos a definir la misión y visión de la unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad. 4. Nos comprometemos a <i>(indicar una opción)</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos Sí - Establecer el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento. 		
Firma		

Punto 2º, Primer nivel. "*Elaboren el mapa de procesos de la Unidad* "

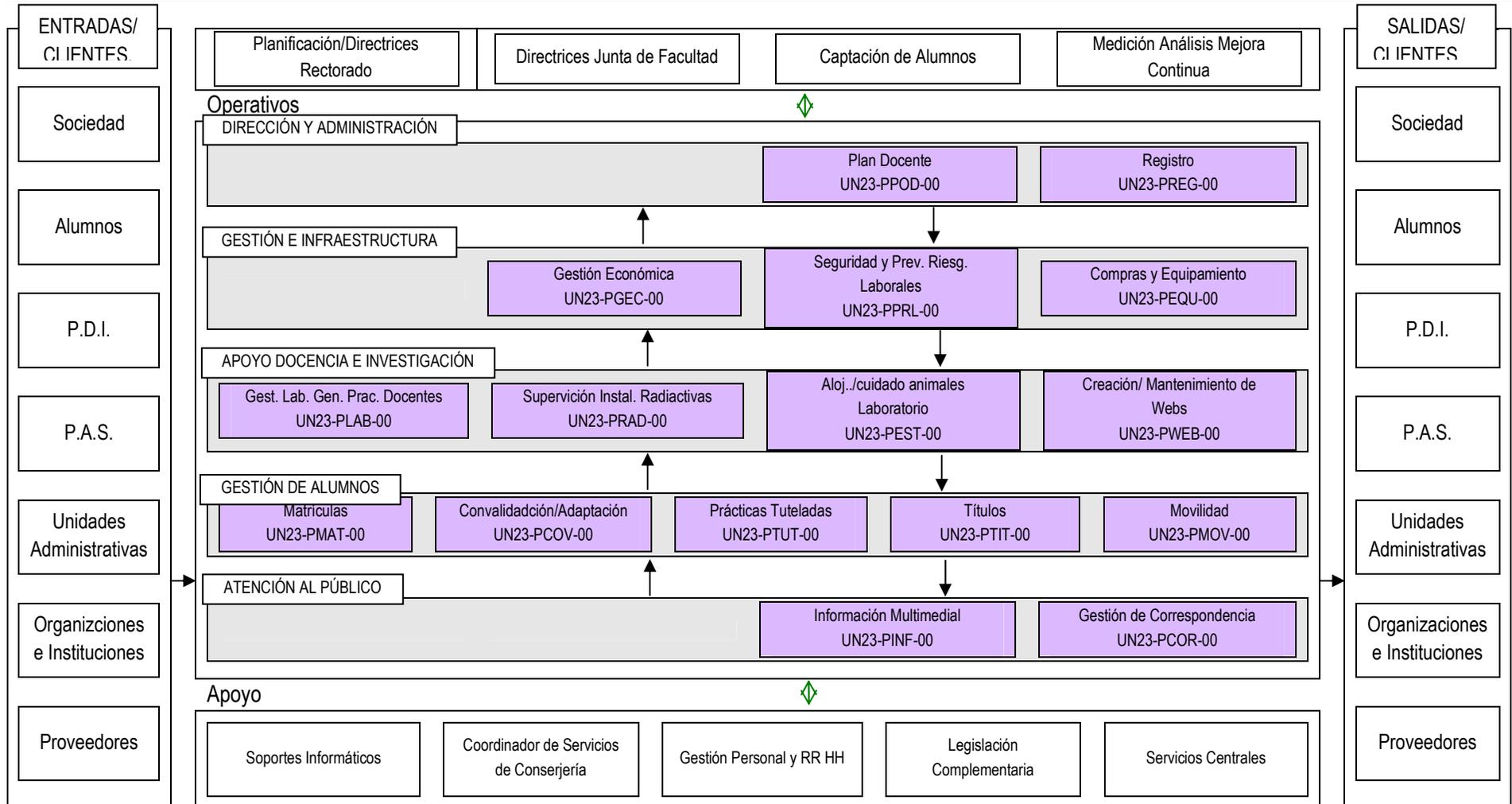
El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura e interacción de los procesos que permite a las distintas unidades gestionar sus actividades y orientarlas a la satisfacción de los clientes, independientemente de que pueda existir el general de toda la Universidad.

En la reunión del Grupo de Mejora de fecha 23/10/2007 se acuerda abordar en la siguiente sesión la elaboración del Mapa de Procesos de la Facultad para lo que todas las subunidades o servicios se reúnen de forma paralela para presentar, a través de su representante en el Grupo de Mejora, la lista de actividades que se realizan normalmente para la prestación del servicio.

En la sesión de 6/11/2007, fruto de la reflexión del Grupo, se extraen los procesos (conjunto de actividades mutuamente relacionadas) principales de la gestión de nuestra Unidad. Se agrupan por analogías para facilitar el entendimiento del mapa, siguiendo las instrucción del *Manual para la aplicación del CPM*, distinguiendo entre procesos clave, estratégicos y de apoyo. A su vez, los procesos estratégicos o clave se agrupan según áreas de trabajo (ver representación gráfica del mapa). Se aprueba, por último, el MP-UN23-00, acordando consultar a RRHH las dudas que han surgido en su estudio.

En la reunión del Grupo de Mejora de 17/11/2007 se aprueba el MP-UN23-01 al realizar las modificaciones propuestas, a la luz de la información obtenida de la Subdirección de RR.HH. y que se detalla en acta 14.

En el desarrollo posterior de los procesos clave determinados en el mapa, se detectan por el Grupo errores en la identificación de éstos, proponiéndose algunos cambios de denominación y planteando la reagrupación de otros, según acta 19, con la aprobación de la versión MP-UN23-02.



Punto 3º, Primer nivel. *"Definan la misión y visión de la unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad"*

MISIÓN Y VISIÓN

La visión es lo que nuestra unidad contribuiría a la organización y a la sociedad, en general, si somos exitosos en nuestras actividades, el objetivo final. La misión presenta a la organización, lo que somos, y los medios para alcanzar lo que queremos ser.

Para llegar a la definición de Misión y Visión se realizó una encuesta a todos los miembros del PAS de la Facultad para determinar su opinión personal sobre la situación de partida del Centro en un documento DAFO. Asimismo, se recogieron opiniones del PDI y Delegación de alumnos (Muestra: 29 PAS; 18 PDI; 14 Delegación Alumnos).

A partir de los documentos recogidos, en [la reunión de 18 de enero de 2006](#), los miembros del Grupo de Mejora consensúan la definición de de Misión y Visión, alineadas con las definidas en el PCASUS.

Estos conceptos son conocidos y compartidos por todos los miembros de la Unidad y están publicados en la web de la Facultad.

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".

Visión del PAS del Centro:

"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".

Punto 4º, Primer nivel. *“Colaboren en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos”*

Durante el mes de enero 2008, todos los miembros de la Unidad hemos colaborado contestando la encuesta Autoevaluación de Competencias, así como el cuestionario para medir los niveles de satisfacción laboral por unidades.

Los cambios que se están produciendo, en referencia a las nuevas tecnologías y nuevos métodos de la información y de la gestión y trabajo diario, hace que se requiera una actitud favorable por parte de los componentes de la Unidad.

Ni que decir tiene que, desde las herramientas y Cursos Específicos que la Dirección de Recursos Humanos nos proporcione, todos los componentes de la Unidad intentarán detectar las competencias que sean necesarias para elaborar las actividades.

Los puntos importantes del catálogo de competencia de esta Unidad, son los siguientes:

- Mantener una comunicación permanente con los clientes (Internos/Externos).
- Colaborar activamente en las tareas en equipo asumiendo responsabilidades.
- Examinar los cambios que surtan como oportunidades de mejora.
- Aprendizaje continuo y asimilación de las nuevas formas de trabajo y su aplicación.