

## **GESTIÓ PER PROCESSOS A LA UNITAT DE LABORATORIS DOCENTS DE LA FACULTAT DE FARMÀCIA**

### **ULD - UNITAT DE LABORATORIS DOCENTS DE LA FACULTAT DE FARMÀCIA,**

La Unitat de Laboratoris Docents (ULD) de la Facultat de Farmàcia de la Universitat de Barcelona es va crear l'any 1998 en resposta al document de síntesi de l'avaluació i propostes de millora de la titulació de Farmàcia on es recomanava la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat als laboratoris de pràctiques. La implantació d'aquest nou sistema de gestió ha permès l'optimització dels recursos i ha comportat una millora en la formació dels estudiants que, d'aquesta forma, adquireixen els coneixements pràctics de les diferents assignatures en un entorn en el que s'acompleixen les normes de qualitat - comparable al que trobaran en l'àmbit professional- i se l'introdueix en aspectes pràctics de la gestió de la qualitat. D'aquesta manera, hom pretén donar als estudiants una formació addicional i necessària en uns continguts que difícilment li seran transmesos a través dels continguts de les diferents assignatures. Per tal d'avaluar l'eficiència del procés, és necessari l'establiment d'indicadors que posin de manifest la tendència dels resultats obtinguts per a poder fer les correccions adients. Tal i com recullen els models de gestió de la qualitat (Norma UNE-EN ISO 9001:2000), el seguiment i mesura de la qualitat són la base per a la millora contínua del sistema. Per assolir aquest objectiu, s'ha elaborat el mapa de processos i les fitxes i diagrames de flux dels processos operatius, per procedir a continuació a la identificació dels indicadors.

El punt de partença per la gestió per processos és la construcció del mapa de processos. Això s'aconsegueix a partir de la identificació de les activitats que es duen a terme als laboratoris i amb la seva interrelació per aconseguir la visualització integrada de tot el conjunt i poder identificar, d'aquesta manera, les principals relacions client/proveïdor existents. La identificació dels diferents processos és pròpia de cada organització ja que no existeix un model de procés específic que es pugui adaptar a tots els organigrames. A més, ha estat necessari tenir compte que, tot i que l'objectiu principal és oferir els seus serveis a la comunitat docent de l'Ensenyament de Farmàcia i de Ciència i Tecnologia dels

Aliments, no es pot obviar la possibilitat, com de fet ja ha passat, que la ULD pugui ésser requerida per donar suport a l'organització d'un congrés o bé a l'activitat d'una empresa. Un cop establerts els criteris bàsics, i després d'una anàlisi en profunditat del sistema de funcionament de la docència pràctica, es va elaborar el mapa de processos. Tal i com es mostra a la Figura 1, en aquest mapa s'han identificat processos operatius, de gestió, de suport i, d'anàlisi i de millora, així com les guies que defineixen el marc on es desenvolupen tots aquests processos.

Dins dels processos operatius s'han considerat 4 processos:

#### **Logística del material per a l'activitat docent.**

Després d'una reunió amb els coordinadors de pràctiques, aquests fan arribar a la ULD les seves necessitats d'equipament per a les pràctiques. Amb aquesta informació, la ULD duu a terme la planificació de la distribució eficient dels equips, material de vidre i contenidors de residus.

#### **Muntatge dels laboratoris.**

Un cop establerta la planificació de la distribució del material es procedeix al muntatge dels laboratoris. Juntament amb tot el material, també es posa a l'abast dels estudiants la documentació corresponent per fer-lo avinent del sistema de gestió de la qualitat.

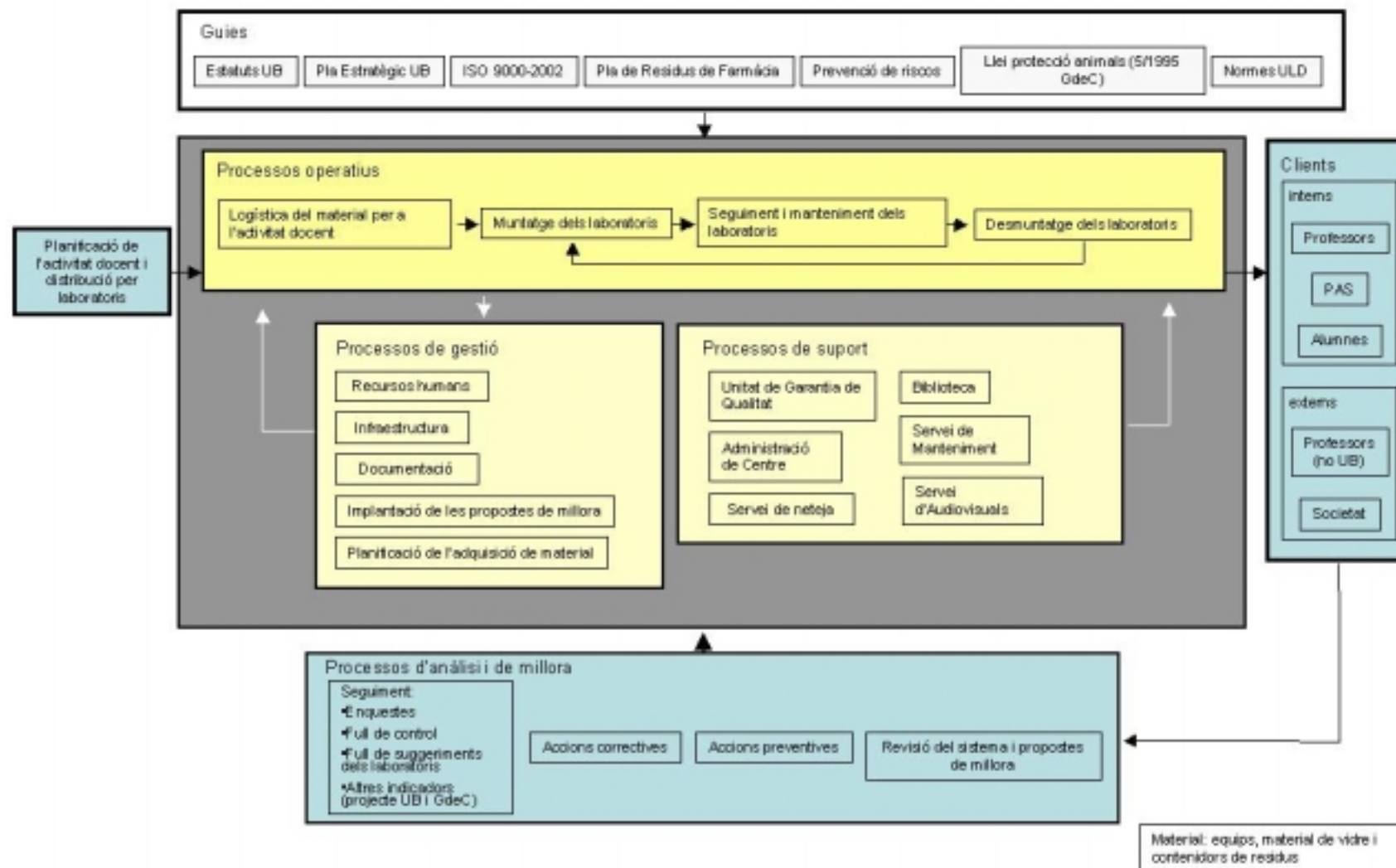
#### **Seguiment i manteniment dels laboratoris.**

Per al bon funcionament de la docència pràctica, és necessari dur a terme, durant tot el període lectiu, el seguiment i manteniment de la dotació del laboratori així com de la documentació.

#### **Desmuntatge dels laboratoris.**

Un cop finalitzada l'activitat docent, es retira tot l'equipament del laboratori així com la documentació, es verifica i s'emmagatzema. Aleshores, es procedeix a l'anàlisi de tota la documentació que s'ha generat durant les pràctiques per tal poder fer propostes de millora per al semestre següent.

Figura 1 . Mapa de processos de la ULD de la Facultat de Farmàcia.



El següent pas va ésser definir els elements essencials de cadascun dels processos que es recullen en el que s'ha anomenat fitxa del procés. Aquesta fitxa inclou la denominació del procés amb el seu responsable, l'objectiu del procés, el seu àmbit d'aplicació, les entrades i els proveïdors (què és i d'on ve?), les sortides i els clients (què és i on va?), la revisió del procés amb el seu responsable, les variables de control, els indicadors i, finalment, la referència documental i els registres. Una vegada completat el model del sistema, es pot procedir al desenvolupament del diagrama de flux de cada procés. En aquest diagrama hi ha d'haver les interfases amb els altres processos (l'origen de les entrades i el destí de les sortides), les interfases amb processos externs, la seqüència de les tasques dutes a terme, la documentació utilitzada i els punts de registre de dades i la ruta de les dades recollides per a l'anàlisi. El diagrama ha d'ésser un reflex del funcionament del servei, no del que hom considera que hauria d'ésser. Hores d'ara, un cop elaborats els diagrames de flux dels diferents processos, cal iniciar la comprovació de la validesa dels indicadors, per procedir, a continuació, al disseny de l'estratègia per a l'alimentació d'aquests i posterior anàlisi i valoració dels resultats. Fins ara, l'únic indicador de què es disposava era una enquesta adreçada a tots els professors de pràctiques on es copsava l'opinió del professorat sobre la millora que ha comportat la implantació d'aquest sistema. Els resultats obtinguts posen de relleu un creixent i elevat grau d'implicació del personal docent en el procés d'implantació d'aquest nou sistema, la qual cosa permetrà, en un futur, donar un pas endavant i aplicar propostes de millora relacionades amb el contingut de les pràctiques i amb l'adquisició d'habilitats per part dels estudiants. En aquest sentit, cal fer esment de la dificultat addicional que comporta l'activitat desenvolupada ja que els indicadors han de permetre discriminar el que és el funcionament de la ULD i la formació dels estudiants en un laboratori de pràctiques del que són estrictament els continguts de les pràctiques, que són responsabilitat dels Departament.