

# EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIDAD DE LABORATORIOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE FARMACIA DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA



Ferrer, R., Rodríguez-Lagunas, M.J., Ferrer, L., Martín-Venegas, R., Fisa, R., Girona, V., Benedí, C. y Prat, J. - Unitat de Laboratoris Docents, Facultat de Farmàcia, Universitat de Barcelona (uld@ub.edu)



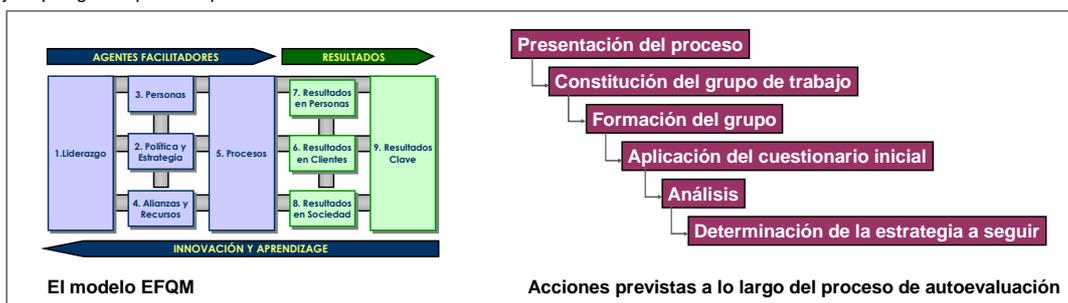
Jounou, C. y Melsió, C. - Agència de Polítiques i de Qualitat, Universitat de Barcelona,

## INTRODUCCIÓN

El año 1998 se creó la Unidad de Laboratorios Docentes (ULD) en la que se implantó un sistema de gestión de la calidad con la finalidad de optimizar los recursos y mejorar las competencias de los estudiantes. Una vez transcurridos 10 años, se consideró conveniente someter el sistema de gestión a un proceso de revisión y mejora en el marco actual de las nuevas metodologías, al mismo tiempo que se implantaba el nuevo plan de estudios del Grado de Farmacia. El objetivo de este proyecto es la evaluación del sistema de gestión mediante el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management). De esta forma, además de la obtención de la calificación que corresponda, se pretende proporcionar a los estudiantes una formación transversal única a través de su integración en el modelo. Este proyecto abarca la docencia práctica de todas las asignaturas de grado y de postgrado que se imparten en la Facultad de Farmacia.

## METODOLOGÍA

En una primera etapa del proceso, el personal de la ULD, con el apoyo técnico de la Agencia de Políticas y de Calidad de la Universidad de Barcelona, ha realizado una primera autoevaluación interna del sistema utilizando la herramienta Perfil adaptada a los Servicios Universitarios por el Club de Excelencia en Gestión. Una vez finalizada esta fase, y en función de la puntuación que se obtenga en el informe final de la autoevaluación, se procederá a la evaluación externa por parte de un Comité de Evaluadores Externos, que son evaluadores EFQM acreditados. Finalmente, con el análisis de los resultados de la evaluación se procederá al diseño del plan de mejoras. En este trabajo se presentan los resultados obtenidos en la primera etapa del proceso de autoevaluación.



**A**

PREGUNTAS INICIALES		SI	NO
1.	¿La Unidad Organizativa define la seva Missió, Visió i Valors?		
1.a.	Si és així, estan actualitzats i suficientment difosats?		
1.b.	En conseqüència, es pot afirmar que els objectius de la Unitat Organizativa estan clarament establerts?		
2.	¿La Unitat Organizativa identifica els seus grups d'interès?		
2.a.	Comenten les seves necessitats i expectatives?		
2.b.	Es tenen en compte a l'hora d'establir els objectius de la Unitat?		
2.c.	Es mesura la seva satisfacció?		
3.	¿La Unitat Organizativa defineix el seu mapa de processos?		
3.a.	Estan documentats els processos clau (responsables, mapes, indicadors, etc.)?		
3.b.	Es pot mesurar la seva eficàcia i a partir d'això es revisen i milloren?		
4.	¿La Unitat Organizativa identifica els seus factors crítics d'èxit?		
5.	¿Mesura la Unitat Organizativa els resultats dels seus processos?		
5.a.	Es analitza i compara amb els seus objectius?		

**B**

**CRITERI 1. LIDERATGE\***  
Com és el lideratge a la nostra organització? Valors, actituds, comportament, compromís...

PREGUNTAS		SI	NO
1.1.	¿Es liders de la Unitat Organizativa, són un model de referència en els temes de gestió de la qualitat?		
1.2.	¿Es liders de la Unitat Organizativa, han rebut formació en Qualitat?		
1.3.	¿Es liders revisen i milloren l'eficàcia del seu lideratge?		
1.4.	¿Es liders de la Unitat Organizativa, s'impliquen personalment per a garantir la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat?		
1.5.	¿Es liders de la Unitat Organizativa, s'asseguren que es desenvolupa i implanta un procés que permeti mesurar, revisar i millorar els resultats clau?		
1.6.	¿Es liders de la Unitat Organizativa se relacionen directament amb els clients, proveïdors, col·laboradors i representants de la societat?		
1.7.	¿Es liders de la Unitat Organizativa es preocupen de que existeixi una cultura de qualitat en les persones de la Unitat?		
1.8.	¿Es liders de la Unitat Organizativa són accessibles i escolten al seu personal?		
1.9.	¿Es liders motiven i permeten participar al personal en activitats de millora?		
1.10.	¿Es liders reconeixen els esforços i els objectius assolits pel personal?		
1.11.	¿Es liders de la Unitat Organizativa defineixen i impulsen el canvi aportant recursos, si cal, per millorar?		

**Estimeu les observacions**

- A. Preguntas iniciales para el diagnóstico.** La respuesta a todas las preguntas del cuestionario debería ser SI. Las respuestas negativas o en blanco constituirán la base de una primera actuación de mejora.
- B. El cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta los criterios y subcriterios de que consta el Modelo, haciendo sólo una breve irrupción en las áreas de trabajo.** A modo de ejemplo, se muestra el correspondiente al subcriterio 1.

## RESULTADOS

**Puntos fuertes del sistema (se muestran los más significativos a modo de ejemplo):**

- Las funciones de la ULD están definidas en el Reglamento de la Facultad y están difundidas en la web de la ULD
- Se dispone de un sistema de garantía de calidad implantado para el desarrollo de las prácticas, centrado en tres ámbitos: calidad, seguridad y medio ambiente
- El mapa de procesos está diseñado. Cada proceso tiene una ficha de descripción e indicadores asociados, que se miden y se tienen en cuenta para identificar las mejoras
- Se realizan numerosas acciones de comunicación a profesores y coordinadores de prácticas (vídeos, boletines, ...) y difusión de actividades de la ULD en jornadas y congresos
- Las encuestas a los estudiantes permiten valorar los conocimientos adquiridos en aspectos de calidad, seguridad y medio ambiente (resultados clave de la actividad de la ULD)

**Áreas de mejora:**

- Una vez revisada y definida la estrategia, habría que revisar la adecuación del mapa de procesos en el desarrollo de la estrategia, así como revisar las fichas de procesos (descripción, indicadores ....)

**Ficha de descripción de la mejora:**

Definició de l'acció de millora		Aspectes que millora o reforça		Criteris del Model	
Responsable		Prioritat	Data inici	Data fi	
Actuacions per desplegar millora		Persones implicades	Termini		Observacions
Indicadors de seguiment					
Indicador	Situació/valor d'inici	Situació / valor previst al finalitzar		Observacions	
Previsió de mitjans/recursos					
Mitjans/recursos		Cost		Observacions	
Humans					
Tècnics					
Econòmics					

- A partir de la revisió de los procesos, habría que revisar la descripción de tareas de las personas de la ULD y su vinculación con estos procesos e identificar las necesidades formativas
- Se dispone de resultados indirectos que no se utilizan para valorar la satisfacción del personal. Habría que valorar el estado actual de la satisfacción del personal y fijar un objetivo a alcanzar al respecto, de mantenimiento o mejora
- Para facilitar la aplicación del Modelo EFQM, convendría definir los Grupos de interés de la ULD, en especial sus aliados y proveedores

## AGRADECIMIENTOS

Este estudio se ha podido llevar a cabo gracias a un *Ajut per a Projectes d'Innovació Docent* (2010PID-UB/30) y a todos los miembros del Personal de Administración y Servicios de la ULD.