



UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

VICERRECTORADO D PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Como ya se anunció en este Boletín, la Universidad de Salamanca implantó el pasado mes de mayo el sistema general de sugerencias y quejas (<http://usal.es/sugerenciasquejas>). Desde esa fecha la Unidad de Evaluación de la Calidad ha gestionado un total de 122 sugerencias/quejas, siendo la web el medio preferente para su presentación. El 63,9% han sido presentadas por el sector de estudiantes, a continuación están el de Personal Docente e Investigador con un 16,3 % y el de Personal de Administración y Servicios con un 10,6%. La resolución de estas sugerencias/quejas no sólo permite mejorar la comunicación entre los responsables de los distintos órganos de la Universidad y los usuarios de sus servicios, sino que también proporciona información que ayuda a identificar y priorizar áreas y oportunidades de mejora.



Número 5
Febrero
2009

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES

En este mes de febrero se ha iniciado, a solicitud de su Director, el proceso de diseño e implantación de las herramientas básicas de calidad (carta de servicios, mapa de procesos, catálogo de procedimientos y definición de funciones) en el Servicio de Educación Física y Deportes. Para ello, se ha formado un grupo de trabajo que se reúne semanalmente, y al que se ha impartido una jornada de formación desde la Unidad de Evaluación de la Calidad. Una vez implantadas las citadas herramientas, se producirá el proceso de autoevaluación con la Herramienta Perfil y, en su caso, de evaluación externa, todo ello conforme al Modelo EFQM de Excelencia.

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
Directorio | Lazanillo | Correo | MI USAL | VIII Centenario | Guías USAL | ASUS | Mapa Web | Agenda | English

LA UNIVERSIDAD	ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN	ESTUDIOS	CENTROS, DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS
INVESTIGACIÓN	ADMINISTRACIÓN	SERVICIOS	EEES ¡ENTÉRATE!
Actualidad 3.765 estudiantes participarán en las Jornadas de Puertas Abiertas 2009	Gobierno Luz verde a la propuesta del nuevo máster que sustituirá al CAP	Infoprensa INAUGURACIÓN El rector, en el curso de la Escuela de Administración Pública	PERFILES - Estudiantes - PDI - PAS Junta Electoral Becas Internacionales
Pruebas Acceso Aprender español	Movilidad-Innovación Programa Athena	Docencia-Usal Cursos Extraord.	

Bibliotecas | Universta | Registro | Revista anred | Mercatus | Publicaciones | Titulaciones | Buzón | Studium

Buzón de Sugerencias y Quejas

Este es el buzón de SUGERENCIAS y QUEJAS de la Universidad de Salamanca, regulado de acuerdo al establecido en el BOE 26/2008 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración.

* Una SUGERENCIA es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad.
* Una QUEJA es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones.

Ésto NO ES UN SERVICIO DE INFORMACIÓN. Para consultas sobre actividades universitarias diríjase al Negocio de Información 923 24 00, al correo: info@usal.es

Ésto NO ES UN SERVICIO PARA PRESENTAR RECURSOS ADMINISTRATIVOS, ni uso ni sustruye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que la normativa reguladora establece en cada procedimiento.

Ésto NO ES UN SERVICIO PARA PRESENTAR QUEJAS O CONSULTAS AL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

Se podrán presentar sugerencias y quejas a través de los siguientes medios:

- 1) A TRAVÉS DE LA WEB, a través de una cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca, siguiendo las instrucciones que encontrará en este enlace [SUGERENCIAS Y QUEJAS](#)
- 2) POR CORREO ELECTRÓNICO, a través de este formulario, si no posee cuenta de usuario de la Universidad
- 3) POR ESCRITO, compareciendo al Impresario Normalizado disponible en todas las Consejerías o Unidades de Información de la Universidad de Salamanca (que puede ser):
 - 3.1) Enviar por Fax al número 024 923 234 600
 - 3.2) Presentar en el Registro Único y Registro descentralizados de la Universidad de Salamanca, según lo establecido en el Decreto Normativo sobre Organización y Funcionamiento del Registro Único de la Universidad de Salamanca (BOE 26/2008)
 - 3.3) Presentar en los lugares a que se refiere el artículo 36.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27 de noviembre de 1992)

Las sugerencias y quejas serán gestionadas por la Unidad de Evaluación de la Calidad, que se compromete a informar al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. En caso de ser requeridas actuaciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formular el correspondiente dictamen. Una vez recibidos los dictámenes, se dará la sugerencia o queja por desatendida, en su caso el plazo de 20 días hábiles quedará en suspenso.

Las sugerencias serán gestionadas en nuestra plataforma académica de colaboración en un espacio de acceso restringido para conocimiento público. Con el fin de incentivar a todos aquellos usuarios que contribuyan a la mejora de nuestra Universidad, cada once meses se realizará una selección de las mejores sugerencias, con el fin de otorgarles un reconocimiento especial.

PROGRAMA DOCENTIA-USAL

106 profesores se han presentado a la primera convocatoria del Programa Docentia-USAL (abierta desde el 18 de octubre al 1 de diciembre). En enero de 2009 se constituyó formalmente el Comité de Evaluación (CE) y decidió el procedimiento y calendario de su trabajo y fijó los criterios de valoración de los autoinformes. En la UEC, en el mes de febrero, se han recibido los informes de los responsables académicos implicados y los resultados de la evaluación docente que realizan los estudiantes (encuestas) y se está cumplimentando una ficha técnica de valoración por profesor para entregárselas al CE.

FACULTAD DE CIENCIAS Y FACULTAD DE FARMACIA

Las Facultades de Ciencias y de Farmacia están realizando, al margen del sistema de evaluación de la actividad docente por parte de los estudiantes, experiencias piloto para la evaluación de sus nuevos grados (Matemáticas y Farmacia, respectivamente) que servirán para generar herramientas de evaluación mejor adaptadas al EEES.

PARTICIPACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL GRUPO DE AUDIT-EFQM

El pasado mes de enero se celebró la primera reunión del grupo de trabajo "Interrelaciones EFQM y AUDIT", creado a iniciativa del Grupo de Universidades pertenecientes al Club de Excelencia en Gestión (CEG). El programa AUDIT busca el desarrollo de un Sistema de Garantía de Calidad a nivel de Centro, y el resultado esperado consiste en la elaboración de una guía que sirva de apoyo a los centros para que, además de la acreditación de sus titulaciones, puedan obtener el reconocimiento externo basado en el Modelo de Excelencia EFQM.

El grupo ha comenzado a trabajar con ocho universidades, Francisco de Victoria, Universidad de Murcia, UNED, Universidad de Salamanca, Universidad de Cádiz, ESIC, Universidad de Sevilla y Universidad de Jaén.



UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA



IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LOS MASTERES UNIVERSITARIOS

Los 23 títulos oficiales de Máster Universitario, implantados en la USAL con anterioridad al curso 2008-09, están finalizando su Memoria Anual y Plan de Mejoras del curso 2007-08, a partir de un procedimiento de revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios elaborado por la UEC. De forma inmediata, en febrero de 2009, el Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad en coordinación con el Vicerrectorado de Docencia y Convergencia hará pública una primera convocatoria de concesión de ayudas para subvencionar la implantación de mejora de estos títulos. Con esta convocatoria se pretende incentivar la puesta en marcha de acciones encaminadas a la obtención de mayores niveles de calidad favoreciendo la mejora continua y siempre con la vista puesta en el futuro de los títulos y su competitividad dentro del Espacio Europeo de Educación Superior.

