

Universidad de Salamanca
Unidad de Evaluación de la Calidad

CARTA DE SERVICIOS

Conforme al Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 03/09/2005)
y al Decreto 230/2000 de 9 de noviembre (B.O.C. y L. 10/11/2000)

DATOS IDENTIFICATIVOS

La Unidad de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Salamanca, integrada en el Vicerrectorado de Promoción y Coordinación, es la responsable de impulsar la implantación de las políticas de calidad en nuestra Universidad.

Funciones y competencias:

Nuestra finalidad es proporcionar soporte técnico y apoyo metodológico a la definición y desarrollo de los Programas de Mejora de la Calidad que afectan a las diversas actividades institucionales de la Universidad de Salamanca: docencia, investigación, servicios y gestión.

Asimismo, prestamos colaboración en aquellas actuaciones que desarrollan la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCYL), desempeñando tareas de consultoría, asesoría, información y coordinación en los procesos de evaluación, acreditación y certificación de las diferentes unidades de la Universidad: titulaciones, departamentos, institutos, centros propios y servicios.

También, asesoramos y prestamos apoyo técnico a todas las unidades que deseen evaluarse con arreglo al modelo EFQM de excelencia y/o, en su caso, conseguir el sello de calidad correspondiente.

Horario de atención a usuarios:

De lunes a viernes: mañanas de 9 a 14 horas, tardes de 16,30 a 18,30 horas (excepto viernes).

Dirección Postal:

Colegio San Bartolomé,
Plaza Fray Luis de León nº 1-8
37008 Salamanca.
Teléfono y Fax: (+34) 923 29 46 38
Correo electrónico: qualitas@usal.es
Página web: <http://qualitas.usal.es>

SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

- * Asesoramiento al Equipo de Gobierno en materia de calidad.
- * Coordinación y apoyo técnico a los procesos de:
 - Diseño e implantación de Sistemas de Garantía de Calidad.
 - Verificación y acreditación de programas formativos.
 - Certificación y acreditación conforme a normas ISO.
 - Implantación del modelo EFQM.
 - Diseño de procedimientos en servicios y unidades administrativas.
 - Elaboración e implantación de planes de mejora.
- * Encuestas y estudios en diferentes ámbitos.
 - Evaluación de programas formativos.
 - Estudios de inserción laboral.
 - Implantación de sistemas de quejas y sugerencias.
 - Evaluación de la actividad docente del profesorado.
 - Evaluación del clima laboral.
 - Otros estudios a demanda de la comunidad universitaria.
- * Elaboración y difusión de estadísticas de gestión.

COMPROMISOS DE CALIDAD:

En la Unidad de Evaluación de la Calidad apostamos por la mejora continua de nuestro trabajo, revisando y actualizando periódicamente nuestros procedimientos.

Nuestros usuarios habituales son los integrantes de la comunidad universitaria: estudiantes, egresados y sus familias, personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI).

A todos ellos les ofrecemos un trato individualizado por parte de nuestro personal, respetando en todo momento sus derechos legalmente establecidos (artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Asimismo, colaboramos con otras instituciones, como agencias de calidad universitaria y diversos organismos públicos y privados.

En nuestras actividades de información y contacto con los usuarios fomentamos el uso de las nuevas tecnologías de la información, primando el uso del correo electrónico y página web.

Anualmente elaboramos y publicamos, antes del 30 de septiembre, nuestra Memoria de Actividades como ejercicio de rendición de cuentas del trabajo realizado.

Derechos de los usuarios:

Mantenemos con nuestros usuarios el compromiso de confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad.

Hacemos públicos y difundimos a través de nuestra página web los resultados de los procesos de evaluación, acreditación o certificación, y los planes de mejora de las diferentes unidades de la Universidad.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede plantearnos consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico por vía personal, escrita, telefónica o Internet. Una vez recibida la consulta, nos comprometemos a dar una primera respuesta en un plazo inferior a 72 horas, pudiendo establecerse, si así se acuerda, posteriores contactos para profundizar en el trabajo.

Satisfacción de los usuarios:

Todos nuestros trabajos incluyen una evaluación final de la satisfacción de los usuarios con nuestras actuaciones.

La información suministrada se trata de forma anónima con el único fin de mejorar nuestras actividades.

Cauces de participación:

Los usuarios pueden presentar reclamaciones, quejas o sugerencias en relación con los servicios desarrollados por la Unidad de Evaluación de la Calidad a través de nuestros teléfonos, fax, correo electrónico o buzón de sugerencias de la página web.

Nuestro compromiso es responder en un periodo máximo de 24 horas, informando posteriormente, en su caso, de las posibles acciones derivadas de las mismas.

NORMATIVA REGULADORA:

- * Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades (BOE 24/12).
- * Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades (BOE 13/4/2007)
- * Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León (BOCYL 4/4).
- * Acuerdo 19/2003, de 30 de Enero, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Salamanca (BOCYL 3/2).
- * Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 13/4).
- * Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9).
- * Decreto 46/2000, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (BOCYL 14/3).

