

**Diseño, implantación y seguimiento del
PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD
2013-2018**

(Acuerdo de Consejo de Gobierno de 26 de Septiembre de 2013)

Presentación

La Universidad de Salamanca tiene entre sus fines la contribución a la mejora del sistema educativo y la promoción de sistemas de evaluación que garanticen la calidad en todas sus actuaciones. Garantizar y mejorar la calidad de nuestra institución, constituye por tanto uno de nuestros compromisos, que es necesario concretar en los diversos ámbitos que abarca la actividad universitaria.

Existen a este respecto numerosos modelos y normas reguladoras de la calidad que pueden aplicarse, pero sin duda es esencial hacerlo sin perder de vista que lo que es la Universidad, dónde el concepto de calidad puede resumirse en “hacer bien lo que tenemos que hacer”, y garantizar que así es consiste en disponer de mecanismos que nos permitan detectar los errores o disfunciones, y corregirlos introduciendo mejoras. Y todo ello, a su vez, debe integrarse dentro de la actividad cotidiana, facilitándola y no sobrecargándola con tareas formales que conviertan la calidad en aumento de burocracia o papeleos. De este modo, la mejora de la calidad debe formar un círculo continuo, que pase por:

- la planificación, desde la formación y la innovación,
- la ejecución de tareas, desde modelos ágiles y modernos de gestión,
- la revisión de lo realizado, desde sistemas de evaluación.

Siguiendo este esquema, entre los programas de actuación que articulan el desarrollo del “Plan Estratégico General (PEG) 2013-2018” de la Universidad de Salamanca, se incluye un “Programa de mejora de la calidad”, que comprende:

- Planes de formación e innovación
Orientados a mejorar la capacidad y el compromiso de trabajo del personal
- Planes de implantación de modelos de gestión
Orientados a normalizar procedimientos y funciones.
- Planes de modernización de la administración
Orientados a actualizar y mejorar las estructuras de gestión.
- Planes de evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 146 de los Estatutos)
Orientados a garantizar la calidad en las actividades universitarias

Desde un punto de vista técnico, contamos para diseñar estos planes con el mapa de trazabilidad del PEG, que fija para cada uno de ellos un cuadro de mando, en el que se detallan las acciones vinculadas.

A partir de esos cuadros de mando, y de los criterios y directrices que el propio PEG establece para cada acción, el presente programa identifica los procesos implicados, así como las pautas de actuación en cada uno de ellos, indicando la metodología general de su desarrollo, incluyendo los responsables operativos y algunos indicadores que permitan su implantación y seguimiento a través de procedimientos.

La documentación de procedimientos se realizará por los responsables operativos, con el apoyo técnico de la Unidad de Evaluación de la Calidad (UEC).

Resaltar, más allá del planteamiento técnico que suponen las fichas que se incluyen en este documento, que lo importante en todo caso es cumplir ese fin de mejorar su calidad con el que la Universidad de Salamanca se ha comprometido, para lo que se requiere que toda la comunidad universitaria participe y comparta lo que supondrá el desarrollo de este programa en los próximos años.

PLANES DE FORMACION E INNOVACION 2013-2018

Los Estatutos de la Universidad de Salamanca establecen en su artículo 141 el derecho del Personal Docente e Investigador (PDI) a disfrutar de formación permanente y de los medios para mantener actualizada su capacitación y cualificación profesional, del mismo modo que en el artículo 143 se establece la obligación de actualización de la formación del PDI para perfeccionar su actividad docente e investigadora.

Análogamente, el artículo 172 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca establece el derecho y el deber del Personal de Administración y Servicios (PAS) a participar en los procesos de mejora y a recibir la formación necesaria para el desarrollo de sus funciones, a través de actividades orientadas a su perfeccionamiento.

Para hacer realidad estos preceptos se establecen los Planes de Formación e Innovación, dónde se integran las distintas acciones e iniciativas dirigidas a mejorar la capacitación y cualificación profesional tanto del PDI como del PAS, así como la calidad y la eficacia en el trabajo que desarrollan, constituyendo a la vez un medio para facilitar la promoción profesional, impulsar la motivación y el desarrollo profesional y personal.

PEG-CUADRO DE MANDO DE LOS PLANES DE FORMACION E INNOVACIÓN

OBJETIVO OPERATIVO	Mejorar la capacidad y compromiso en el trabajo	ACCIONES VINCULADAS	Mejorar los programas de formación orientándolos a la cualificación del personal Implantar Programas de apoyo a la innovación académica Implantar Programas de apoyo a la mejora de la organización del trabajo Potenciar la formación del personal, para mejorar su cualificación y su situación en la carrera profesional
RESPONSABLE	Vic. Política Vic. Innovación Gerencia	OBJETIVO ESTRATÉGICO EN EL QUE INCIDE	Implantar un sistema de gestión integral de las plantillas de PDI y PAS que mejore la organización, la participación y la cualificación del personal
INDICADORES		METAS	
Nº de acciones formativas generales por trabajador		Al menos 1 cada tres años (en promedio)	
Nº de acciones formativas específicas del puesto de trabajo		Al menos 1 cada dos años (en promedio)	
% programas de formación on-line		50%	
Nº proyectos de innovación académica por PDI		Al menos 1 cada año	
Nº grupos/actividades de mejora por PAS		Al menos 1 cada dos años	
PRIORIDAD			
<input checked="" type="checkbox"/> EFICIENCIA <input type="checkbox"/> ESPÍRITU EMPRENDEDOR <input type="checkbox"/> INTERNACIONALIZACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> INNOVACIÓN			
GRUPOS DE INTERES			
<input checked="" type="checkbox"/> P. DOCENTE E INVESTIGADOR <input checked="" type="checkbox"/> P. ADMINISTR. Y SERVICIOS <input type="checkbox"/> ESTUDIANTES <input type="checkbox"/> FAMILIAS <input type="checkbox"/> MINISTERIOS <input type="checkbox"/> JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN <input type="checkbox"/> AYUNTAMIENTOS <input type="checkbox"/> OTRAS ADMINISTR. <input type="checkbox"/> EMPRESAS <input type="checkbox"/> SINDICATOS <input type="checkbox"/> COLEGIOS PROFESIONALES <input type="checkbox"/> OTRAS ENTIDADES			
CALENDARIO			
<ul style="list-style-type: none"> • 2013: Diseño del programa y cómputo de indicadores. • 2014: Inicio de todas las acciones • 2015: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2016: Todas las acciones estarán operativas. • 2017: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2018: Metas alcanzadas. 			
ESTRATEGIAS VINCULADAS			
Universidad 2015	CEI <i>Studi Salamantini</i>	VIII Centenario	PEG
Ámbito 2. Personas	Línea 4. Áreas temáticas de especialización	Estrategia 2. Fortalecimiento institucional y atención a las personas	Eje 3. Factor humano

IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS IMPLICADOS EN LOS PLANES DE FORMACION E INNOVACION				
ACCIONES PEG	CRITERIOS Y DIRECTRICES PEG	PROCESOS		
<p>Mejorar los programas de formación orientándolos a la cualificación profesional</p> <p>Se debe desarrollar Planes de Formación para el Personal Docente e Investigador y el Personal de Administración y Servicios. Los planes de formación se definirán en función de las necesidades formativas del personal para la mejora en el desempeño del puesto de trabajo y orientados al progreso en la carrera profesional. Podrán incluir, en su caso, una oferta específica según las responsabilidades del personal. Se ampliará la oferta de formación específica para trabajar en otras lenguas distintas al español, de forma que pueda aumentar tanto el número de asignaturas y titulaciones en otros idiomas que favorezcan la atracción de estudiantes, como la atención a esos estudiantes en nuestras unidades y servicios. En la mejora de la cualificación del personal se debe favorecer la movilidad, y también la internacionalización en investigación, por medio de estancias externas.</p>	<p>Implantar programas de apoyo a la innovación académica, orientados a ampliar la capacitación del personal</p> <p>La innovación académica se debe reforzar mediante la ampliación del programa de cursos formativos, tanto para el Personal Docente e Investigador como para el Personal de Administración y Servicios. Se deben incorporar contenidos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías, herramientas y aplicaciones y se debe promover la formación lingüística que permita trabajar en otras lenguas distintas del español.</p>	<p>Implantar programas de apoyo a la mejora de la organización del trabajo, orientados a potenciar las buenas prácticas</p> <p>Debe fomentarse la implantación de grupos de mejora y buenas prácticas, acompañados del apoyo adecuado para proporcionar a los participantes la formación que resulte necesaria, que se incorporará a los planes de formación.</p>	<p>Potenciar la formación del personal, orientándola a mejorar su cualificación y su situación en la carrera profesional</p> <p>Se debe adoptar medidas para el máximo aprovechamiento de la formación por parte del Personal Docente e Investigador y para el Personal de Administración y Servicios, de manera que las diferentes acciones formativas se impartan a aquellos que las precisen, en función del puesto de trabajo, la promoción y la evaluación del desempeño, y de las necesidades formativas. Los incentivos a la participación en acciones formativas estarán ligados a las necesidades descritas.</p>	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación general - PDI • Formación interna - PAS
			<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la innovación y mejora - PDI • Apoyo a las acciones de calidad e iniciativas de mejora - PAS 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de innovación y buenas prácticas- PDI • Grupos de mejora y buenas prácticas - PAS
			<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la innovación y mejora - PDI • Apoyo a las acciones de calidad e iniciativas de mejora - PAS 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación específica - PDI • Formación externa - PAS
			Trimestralmente se recogerán los hitos e indicadores que reflejen el desarrollo de cada uno de estos procesos.	

PLANES DE IMPLANTACION DE MODELOS DE GESTIÓN 2013-2018

La dedicación de la Universidad de Salamanca a los fines establecidos en el artículo 2 de sus Estatutos requiere dotarse de una organización que dé soporte y permita gestionar de manera ágil y flexible los procedimientos académicos, administrativos, económicos y de servicios, así como del correspondiente personal, que se determinen como necesarios para la Universidad en el cumplimiento de sus objetivos (artículo 162 de los Estatutos).

Para ello debe realizarse una adecuada definición de esos procedimientos, a través de modelos de gestión que permitan un mejor desarrollo de las funciones encomendadas y faciliten la atención a las necesidades de los universitarios, empleando los recursos de manera racional.

PEG-CUADRO DE MANDO DE LOS PLANES DE IMPLANTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN

OBJETIVO OPERATIVO	Implementar modelos de gestión ágiles y flexibles que definan procedimientos y funciones	ACCIONES VINCULADAS	Desarrollar los procedimientos académicos adecuados a través de un Plan de Ordenación Docente
			Desarrollar los procedimientos de gestión a través de un Plan de Cartas de Servicios
			Elaborar manuales de procedimientos
			Establecer un modelo estadístico basado en la aportación de los datos por los gestores de los mismos
			Garantizar la accesibilidad de los datos a los gestores que la necesiten para desarrollar su trabajo
RESPONSABLE	Vic. Política Gerencia	OBJETIVO ESTRATÉGICO EN EL QUE INCIDE	Adecuar los procesos de trabajo a las responsabilidades de la Institución
INDICADORES		METAS	
Cumplimiento de fechas del plan de ordenación docente		95%	
% de unidades con cartas de servicio implantadas/revisadas		100% de las unidades	
% de unidades con manuales de procedimiento implantados/revisados		100% de las unidades	
Implantación del reglamento estadístico		100% de las unidades	
Implantación del documento de seguridad y protección de datos		100% de las unidades	
PRIORIDAD			
<input checked="" type="checkbox"/> EFICIENCIA <input type="checkbox"/> ESPÍRITU EMPRENDEDOR <input type="checkbox"/> INTERNACIONALIZACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> INNOVACIÓN			
GRUPOS DE INTERES			
<input checked="" type="checkbox"/> P. DOCENTE E INVESTIGADOR <input checked="" type="checkbox"/> P. ADMINISTR. Y SERVICIOS <input type="checkbox"/> ESTUDIANTES <input type="checkbox"/> FAMILIAS <input type="checkbox"/> MINISTERIOS <input type="checkbox"/> JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN <input type="checkbox"/> AYUNTAMIENTOS <input type="checkbox"/> OTRAS ADMINISTR. <input type="checkbox"/> EMPRESAS <input type="checkbox"/> SINDICATOS <input type="checkbox"/> COLEGIOS PROFESIONALES <input type="checkbox"/> OTRAS ENTIDADES			
CALENDARIO			
<ul style="list-style-type: none"> • 2013: Diseño del programa y cómputo de indicadores. • 2014: Inicio de todas las acciones • 2015: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2016: Todas las acciones estarán operativas. • 2017: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2018: Metas alcanzadas. 			
ESTRATEGIAS VINCULADAS			
Universidad 2015	CEI <i>Studii Salamantini</i>	VIII Centenario	PEG
Ámbito 2. Personas	Línea 4. Áreas temáticas de especialización	Estrategia 2. Fortalecimiento institucional y atención a las personas	Eje 3. Factor humano

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS IMPLICADOS EN LOS PLANES DE IMPLANTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN					
ACCIONES PEG	<p>Desarrollar los procedimientos académicos adecuados a través de un Plan de Ordenación Docente, orientado a facilitar la planificación de la docencia.</p> <p>El Plan de Ordenación Docente deberá recoger, sistematizar y consolidar la metodología de la distribución. Deberá determinar responsabilidades orgánicas en la programación y en el desarrollo de las actividades docentes, todo ello acorde con la estructura de centros y departamentos y con la forma de establecer las directrices, criterios y calendarios. Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser coherente con el Plan de Organización de la Actividad Académica y con el Documento de Bases para la Armonización del Mapa de Titulaciones. • Asignar las responsabilidades docentes a áreas propias o afines teniendo en cuenta la especialización del profesorado. • Contemplar las asignaturas de campus y la adscripción de asignaturas a áreas de conocimiento. • Contar con las aplicaciones informáticas, para la carga docentes del profesorado, la planificación de las asignaturas y las guías académicas 	<p>Desarrollar los procedimientos de gestión a través de un Plan de Carta de Servicios, orientado a mejorar la atención a los usuarios.</p> <p>Los servicios y unidades deberán elaborar, en paralelo a los procedimientos académicos, cartas de servicios, con el objetivo principal de mejorar la calidad de la atención que prestan a los usuarios.</p>	<p>Elaborar manuales de procedimientos, orientados a normalizar y mejorar la gestión.</p> <p>Se deberán elaborar, junto con las cartas de servicio, manuales de procedimientos de trabajo ligados a guías y manuales de usuarios, que deberán incluir todos los procedimientos que sirvan como referencia a las unidades y subunidades administrativas de las dependencias de la Universidad. Este manual de procedimientos deberá normalizar la gestión de tareas similares en complejidad y responsabilidad que se realizan de manera sistemática en los diversos servicios y unidades. De esta manera se deberán establecer las bases para mejorar la atención al usuario a través de la comunicación y el trasvase de información entre servicios y unidades.</p>	<p>Establecer un modelo estadístico basado en la aportación de los datos por los gestores de los mismos, orientado a la unificación y la transparencia.</p> <p>Se deberá poner en marcha un sistema propio de recogida y elaboración de estadísticas que deberá asegurar la unificación de criterios entre las unidades y garantizar la transparencia.</p> <p>Se deberá disponer de una base de datos que permita integrar toda la información que aporten las distintas unidades sobre la actividad de la Institución, y cuyo destino final deberá constituir una poderosa herramienta de control estadístico de los procesos de gestión.</p> <p>El sistema de datos deberá facilitar la elaboración de una estadística de gestión, que tendrá que ser accesible a todos los responsables de procesos, para completar así el seguimiento de los indicadores de la planificación estratégica y operativa. Al mismo tiempo, deberá ofrecer información adecuada al personal universitario que la requiera.</p>	<p>Garantizar la accesibilidad de los datos de gestión a los gestores que los necesiten para desarrollar su trabajo, orientado al buen uso y aprovechamiento de los datos.</p> <p>Mediante la integración de los sistemas informáticos y la puesta a disposición de soluciones específicas, se deberán poner a disposición de los responsables de los procesos de gestión los datos incluidos en aplicaciones corporativas para que hagan un uso adecuado y eficiente de los mismos a la vez que se asegure su integridad y corrección.</p> <p>La elaboración y constante actualización del documento de seguridad de datos y la designación de los responsables de la gestión y seguridad de los mismos permitirá compatibilizar esta puesta a disposición interna de los datos con las obligaciones derivadas de la protección de los datos de carácter personal.</p>
CRITERIOS Y DIRECTRICES PEG					
PROCESOS	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación del Plan de Ordenación Docente 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de Cartas de Servicios 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de Manuales de procedimientos • Definición de funciones de los puestos de trabajo 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación del Reglamento estadístico • Publicación de datos e indicadores estadísticos de gestión 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación del Documento de seguridad y protección datos • Integración de bases de datos
	Trimestralmente se recogerán los hitos e indicadores que reflejen el desarrollo de cada uno de estos procesos.				

PLANES DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN 2013-2018

Tal como establece el artículo 102 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca, para el cumplimiento de sus funciones, la Universidad velará por que sus miembros dispongan de los medios adecuados para realizarlas. Hacer realidad este precepto requiere, en particular, lograr que los procesos de soporte y gestión académica, administrativa, económica y de los servicios alcancen los objetivos para los que están diseñados, así como conseguir su correcto desarrollo y su mejora continua.

Para ello es necesario establecer las tareas a realizar mediante una modernización de la administración, que facilite el trabajo del personal y permita prestar la mejor atención a los usuarios, adaptándose a las necesidades reales, presentes y futuras, mediante estructuras de gestión que, analizando los procedimientos y aprovechando el uso de los medios más completos y modernos, permitan una actualización de la administración.

PEG-CUADRO DE MANDO DE LOS PLANES DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN			
OBJETIVO OPERATIVO	Reordenar la organización de la gestión académica, económica y de los servicios en general	ACCIONES VINCULADAS	Analizar y modernizar las estructuras administrativas y de servicios Implantar un sistema completo de administración electrónica
RESPONSABLE	Vic.Política Sec.General Gerencia	OBJETIVO ESTRATÉGICO EN EL QUE INCIDE	Adecuar los procesos de trabajo a las responsabilidades de la Institución
INDICADORES		METAS	
% de procedimientos administrativos implantados/revisados		100%	
% de procedimientos electrónicos implantados		30%	
% de usuarios de procedimientos electrónicos		25%	
PRIORIDAD			
<input checked="" type="checkbox"/> EFICIENCIA <input type="checkbox"/> ESPÍRITU EMPRENDEDOR <input type="checkbox"/> INTERNACIONALIZACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> INNOVACIÓN			
GRUPOS DE INTERES			
<input checked="" type="checkbox"/> P. DOCENTE E INVESTIGADOR <input checked="" type="checkbox"/> P. ADMINISTR. Y SERVICIOS <input checked="" type="checkbox"/> ESTUDIANTES <input checked="" type="checkbox"/> FAMILIAS <input type="checkbox"/> MINISTERIOS <input type="checkbox"/> JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN <input type="checkbox"/> AYUNTAMIENTOS <input type="checkbox"/> OTRAS ADMINISTR. <input type="checkbox"/> EMPRESAS <input type="checkbox"/> SINDICATOS <input type="checkbox"/> COLEGIOS PROFESIONALES <input type="checkbox"/> OTRAS ENTIDADES			
CALENDARIO			
<ul style="list-style-type: none"> • 2013: Diseño del programa y cómputo de indicadores. • 2014: Inicio de todas las acciones • 2015: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2016: Todas las acciones estarán operativas. • 2017: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2018: Metas alcanzadas. 			
ESTRATEGIAS VINCULADAS			
Universidad 2015	CEI <i>Studii Salamantini</i>	VIII Centenario	PEG
Ámbito 2.Personas	Línea 4. Áreas temáticas de especialización	Estrategia 2. Fortalecimiento institucional y atención a las personas	Eje 3. Factor humano

IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS IMPLICADOS EN LOS PLANES DE MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION	
ACCIONES PEG	<p>Analizar y modernizar las estructuras administrativas y de servicios, orientándolas a la racionalización y flexibilidad</p> <p>Se deberán identificar y analizar los procesos de trabajo en los servicios administrativos y en los servicios de apoyo. A partir de esa adecuada identificación y análisis, se deberá racionalizar y organizar con la flexibilidad debida las estructuras de gestión.</p>
CRITERIOS Y DIRECTRICES PEG	<p>Implantar un sistema completo de administración electrónica, orientado a facilitar la gestión.</p> <p>Se deberá implantar un sistema completo de administración electrónica que ayude a la normalización de formularios, tramitación web, que facilite herramientas de comunicación interna, así como el desarrollo de aplicaciones propias periódicamente evaluadas atendiendo al proceso de mejora continua</p>
PROCESOS	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reingeniería de procesos <p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de procedimientos electrónicos
	<p>Trimestralmente se recogerán los hitos e indicadores que reflejen el desarrollo de cada uno de estos procesos.</p>

PLANES DE EVALUACIÓN
Programa plurianual de Evaluación de la Calidad
2013-2018

Los Estatutos de la Universidad de Salamanca establecen en su artículo 146 el Programa plurianual de Evaluación de la Calidad, en el que se determinarán los criterios y procesos de evaluación institucional en los ámbitos de la investigación, la docencia y los servicios, así como de la evaluación del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios.

Las directrices y metodología atenderán a las propuestas de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

La definición de este Programa corresponde al Consejo de Gobierno, contando con el asesoramiento de los Consejos de Docencia e Investigación, a los que remitirá los informes derivados del Programa, para el mejor ejercicio de sus funciones, garantizando la reserva que corresponda a los datos de carácter personal, de los que informará directamente a los interesados.

Anualmente el Rector informará a la Comisión del Claustro Universitario con competencias en la materia (o, en su defecto, al Pleno) sobre el desarrollo de este Programa de Evaluación de la Calidad.

PEG-CUADRO DE MANDO DE LOS PLANES DE EVALUACIÓN (Programa plurianual de Evaluación de la Calidad, artículo 146 de los Estatutos)			
OBJETIVO OPERATIVO	Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria	ACCIONES VINCULADAS	Definir el mapa de procesos y cuadro de mando de la universidad
			Implantar un sistema de evaluación del desempeño del PDI y del PAS
			Impulsar programas de autoevaluación en todas las unidades y servicios administrativos y de gestión
RESPONSABLE	Vic. Política	OBJETIVO ESTRATÉGICO EN EL QUE INCIDE	Implantar sistemas de gestión responsable y de calidad
INDICADORES		METAS	
% de procesos documentados		95%	
% trabajadores evaluados		85%	
% unidades autoevaluadas		80%	
% unidades con evaluación externa		15 %	
PRIORIDAD			
<input checked="" type="checkbox"/> EFICIENCIA	<input type="checkbox"/> ESPÍRITU EMPRENDEDOR	<input type="checkbox"/> INTERNACIONALIZACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> INNOVACIÓN
GRUPOS DE INTERÉS			
<input checked="" type="checkbox"/> P. DOCENTE E INVESTIGADOR	<input checked="" type="checkbox"/> P. ADMINISTR. Y SERVICIOS	<input type="checkbox"/> ESTUDIANTES	<input type="checkbox"/> FAMILIAS
<input type="checkbox"/> MINISTERIOS	<input type="checkbox"/> JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN	<input type="checkbox"/> AYUNTAMIENTOS	<input type="checkbox"/> OTRAS ADMINISTR.
<input type="checkbox"/> EMPRESAS	<input type="checkbox"/> SINDICATOS	<input type="checkbox"/> COLEGIOS PROFESIONALES	<input type="checkbox"/> OTRAS ENTIDADES
CALENDARIO			
<ul style="list-style-type: none"> • 2013: Diseño del programa y cómputo de indicadores. • 2014: Inicio de todas las acciones • 2015: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2016: Todas las acciones estarán operativas. • 2017: Cómputo de indicadores, análisis de metas, revisión del diseño • 2018: Metas alcanzadas. 			
ESTRATEGIAS VINCULADAS			
Universidad 2015	CEI <i>Studii Salamantini</i>	VIII Centenario	PEG
Ámbito 3. Fortalecimiento de capacidades	Línea 7. Modelo de economía sostenible	Estrategia 2. Fortalecimiento institucional y atención a las personas	Eje 6. Capacidades

IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS IMPLICADOS EN LOS PLANES DE EVALUACION (Programa pluriannual de Evaluación de la Calidad, artículo 146 de los Estatutos)			
ACCIONES PEG	<p>Definir el mapa de procesos y cuadro de mando de la Universidad, orientados a garantizar el correcto desarrollo del Plan Estratégico General</p> <p>A partir de las funciones asignadas a cada una de las unidades que componen la Universidad, así como de las encomendadas a las personas de la comunidad universitaria implicadas (como trabajadores o como usuarios), se deben identificar los procesos (las actividades que la unidad tiene que hacer y los recursos implicados), se deben documentar los procedimientos (la forma específica en que debe hacerlo) y se deben elaborar diagramas para su gestión, configurando con todo ello un mapa de procesos, que se constituya en una herramienta de consenso y aprendizaje. Asimismo, se deben definir las áreas de responsabilidad en las unidades y en los procesos, identificando a sus responsables, y se deben establecer los indicadores pertinentes e integrar esas áreas en una estructura coherente de conjunto. Se debe configurar así un cuadro de mando de la Universidad que facilite la ejecución y el seguimiento del Plan Estratégico General, garantice su correcto desarrollo y permita articular otros programas estratégicos que pueda plantear la Universidad.</p>	<p>Implantar un sistema de evaluación del desempeño del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios, orientados a incrementar la motivación y el reconocimiento.</p> <p>Una vez asignadas las funciones a los puestos de trabajo, mediante un plan que ayude a conocer las necesidades de formación y capacitación del personal, se debe avanzar en la implantación de un sistema de evaluación del desempeño. La definición del modelo debe contemplar como objetivo el incremento de la motivación y el reconocimiento de las personas, proporcionando oportunidades de promoción profesional y de participación en el diseño de los procedimientos, todo ello ligado a un sistema de incentivos de la productividad. El modelo debe centrarse en fijar los elementos que determinen la calidad en el desempeño de las tareas que son responsabilidad del PDI o del PAS, y debe integrar evaluaciones cualitativas internas y externas, con el objetivo de dar reconocimiento a la actividad personal a los efectos de la concesión de incentivos y el acceso a promociones, así como de ofrecer una valoración adecuada que permita mejorar la actividad y la satisfacción laboral.</p>	<p>Impulsar programas de autoevaluación de todas las unidades y servicios administrativos y de gestión, orientados a la mejora y reconocimiento de la calidad.</p> <p>Se deben apoyar a todas las unidades y servicios administrativos y de gestión que, con el objeto de mejorar la eficiencia y la eficacia de su trabajo, quieran implicarse en procesos de autoevaluación de la calidad, a partir de los cuales puedan plantearse, en su caso, reconocimientos y evaluaciones externas.</p>
CRITERIOS Y DIRECTRICES PEG	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias. • Observatorio de la calidad y el rendimiento académico. • Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las titulaciones • Evaluaciones periódicas de titulaciones • Autoevaluaciones y planes de mejora en unidades • Programa de Calidad de Laboratorios (PCL) • Certificaciones externas EFQM en Centros • Certificaciones externas EFQM en Servicios • Certificaciones externas ISO en Servicios • Servicios de asesoramiento, auditoría y formación en sistemas de gestión de la calidad. 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del PDI • Estudio de satisfacción de los estudiantes con la calidad del programa formativo y los servicios ofertados • Estudio de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas • Estudio de satisfacción e inserción laboral de los egresados • Estudio de satisfacción de los empleadores • Estudio de satisfacción laboral del personal • Estudio de satisfacción del PDI con el programa formativo • Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios • Evaluación de la actividad docente del PDI / Docencia • Evaluación del desempeño del PAS 	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias. • Observatorio de la calidad y el rendimiento académico. • Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las titulaciones • Evaluaciones periódicas de titulaciones • Autoevaluaciones y planes de mejora en unidades • Programa de Calidad de Laboratorios (PCL) • Certificaciones externas EFQM en Centros • Certificaciones externas EFQM en Servicios • Certificaciones externas ISO en Servicios • Servicios de asesoramiento, auditoría y formación en sistemas de gestión de la calidad.
PROCESOS	<p>Se deben desarrollar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación del mapa de procesos de la Universidad • Implantación del cuadro de mando de la Universidad • Informe de seguimiento del Plan Estratégico General (PEG) 		
	Trimestralmente se recogerán los hitos e indicadores que reflejen el desarrollo de cada uno de estos procesos.		

ANEXOS:
Descripción de procesos, procedimientos y actuaciones del
PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD
2013-2018

Se establecen a continuación las pautas generales de actuación para desarrollar los procesos y procedimientos del programa de mejora de la calidad.

El mapa de estos procesos responderá al siguiente catálogo:

- Planes de Formación e Innovación
 - P-FI-1.1. Formación general PDI
 - P-FI-1.2. Formación específica PDI

 - P-FI-2.1. Apoyo a la innovación y mejora PDI
 - P-FI-2.2. Grupos de innovación y buenas prácticas PDI

 - P-FI-3.1. Formación interna PAS
 - P-FI-3.2. Formación externa PAS

 - P-FI-4.1. Apoyo a las acciones de calidad e iniciativas de mejora PAS
 - P-FI-4.2. Grupos de mejora y buenas prácticas PAS

- Planes de Implantación de Modelos de Gestión
 - P-IMG-1.1. Implantación del Plan de Ordenación Docente

 - P-IMG-2.1. Implantación de Cartas de Servicios
 - P-IMG-2.2. Implantación de Manuales de Procedimientos
 - P-IMG-2.3. Definición de funciones de los puestos de trabajo

 - P-IMG-3.1. Implantación del Reglamento Estadístico
 - P-IMG-3.2. Publicación de datos e indicadores estadísticos de gestión
 - P-IMG-3.3. Implantación del Documento de seguridad y protección de datos
 - P-IMG-3.4. Integración de bases de datos

- Planes de Modernización de la Administración
 - P-MA-1.1. Reingeniería de procesos

 - P-MA-2.1. Implantación de procedimientos electrónicos

- Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 146 de los Estatutos)
 - P-E-1.1. Estudio de satisfacción estudiantes actividad docente del PDI
 - P-E-1.2. Estudio de satisfacción estudiantes programa formativo
 - P-E-1.3. Estudio de satisfacción estudiantes prácticas externas
 - P-E-1.4. Estudio de satisfacción egresados
 - P-E-1.5. Estudio de satisfacción empleadores

 - P-E-2.1. Estudio de satisfacción laboral del personal
 - P-E-2.2. Estudio de satisfacción PDI programa formativo

 - P-E-3.1. Buzón de quejas y sugerencias
 - P-E-3.2. Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios
 - P-E-3.3. Observatorio de la calidad y el rendimiento académico

 - P-E-4.1. Evaluación de la actividad docente del PDI / Docencia
 - P-E-4.2. Evaluación del desempeño del PAS

 - P-E-5.1. Implantación del SGIC de las titulaciones
 - P-E-5.2. Evaluaciones periódicas de titulaciones

 - P-E-6.1. Autoevaluaciones y planes de mejora en unidades
 - P-E-6.2. Programa de Calidad de Laboratorios

 - P-E-7.1. Certificaciones externas en Centros / AUDIT
 - P-E-7.2. Certificaciones externas en Servicios / EFQM
 - P-E-7.3. Certificaciones externas en Servicios / ISO

 - P-E-8.1. Servicios de asesoramiento, auditoría y formación en sistemas de gestión de la calidad

 - P-E-9.1. Implantación del mapa de procesos de la Universidad
 - P-E-9.2. Implantación del cuadro de mando de la Universidad

 - P-E-10.1. Seguimiento del Plan Estratégico General (PEG)

La documentación de los correspondientes procedimientos seguirá el esquema:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Referencias normativas
4. Descripción
5. Diagrama de flujo
6. Indicadores, seguimiento y medición
7. Archivo y documentación
8. Recursos y responsables implicados
9. Glosario de definiciones
10. Anexos

Los procedimientos serán elaborados por la UEC, en colaboración con las unidades responsables, revisados por la Comisión del Claustro para el seguimiento del Programa de Evaluación de la Calidad, y aprobados por la Comisión delegada del Consejo de Gobierno en materia de evaluación y calidad.

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-1.1.	Formación general del Personal Docente e Investigador (PDI)
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Definición y revisión del Programa de formación general del PDI • Ejecución y evaluación del Programa de formación general del PDI 	
	METODOLOGIA	
	<p>El programa de formación general incluirá actividades dirigidas a todo el profesorado universitario sobre metodologías y recursos para la enseñanza y la investigación.</p> <p>Los Centros (Facultades y Escuelas) recogerán las necesidades en materia de enseñanza, y los Departamentos e Institutos las de formación en materia de investigación [MES DE MAYO].</p> <p>A su vez, la Junta de PDI y los Comités de Empresa del PDI podrán plantear las actividades de formación general que consideren necesarias [MES DE MAYO].</p> <p>El Consejo de Docencia y el Consejo de Investigación, en base a las necesidades detectadas, la evaluación del programa en cursos anteriores y los recursos disponibles, definirá las actividades formativas para el curso siguiente [MES DE JUNIO].</p> <p>El programa se ejecutará y evaluará con el apoyo del Centro de Formación Permanente y el Instituto Universitario de Ciencias de la Educación. [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Centro de Formación Permanente Instituto de Ciencias de la Educación	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº, horas y plazas de actividades formativas generales • % formación on-line • Satisfacción de los participantes 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-1.2.	Formación específica del Personal Docente e Investigador (PDI)
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de formación en centros del PDI • Programa de formación abierta del PDI 	
	METODOLOGIA	
	<p>El programa de formación específica incluirá actividades dirigidas al profesorado sobre metodologías y recursos concretos para la enseñanza (vinculada a un Centro), la investigación (vinculada a un Departamento o Instituto) o la gestión (vinculada a un Servicio).</p> <p>Los Centros podrán plantear cada curso académico un programa de actividades formativas vinculadas a la enseñanza en sus planes de estudio, programa que comunicarán al Vicerrectorado de Política Académica, que en su caso podrá colaborar en su organización, para su consideración como formación (específica) en Centros [ANTES DEL INICIO DEL CURSO].</p> <p>Por otra parte, Centros, Departamentos, Institutos o Servicios podrán desarrollar actividades formativas puntuales, que comunicarán al Vicerrectorado de Política Académica, que en su caso podrá colaborar en su organización, para su consideración como formación (específica) abierta [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Estos programas se ejecutarán y evaluarán por los Centros, Departamentos, Institutos o Servicios. [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Centros Departamentos, Institutos, Servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº, horas y plazas de actividades formativas en Centros • Nº, horas y plazas de actividades formativas abiertas • % formación on-line • Satisfacción de los participantes 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-2.1.	Apoyo a la innovación y mejora del PDI
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de innovación y mejora del PDI • Reconocimiento de la innovación y mejora del PDI 	
	METODOLOGIA	
	<p>El programa de innovación y mejora apoyará proyectos que incidan en la captación de estudiantes, la implantación de metodologías docentes y de evaluación y la incorporación de recursos para actividades prácticas.</p> <p>El Consejo de Docencia definirá una convocatoria anual, a la que podrán concurrir grupos de PDI u órganos académicos [MES DE SEPTIEMBRE].</p> <p>El programa se ejecutará y evaluará con el apoyo de la Unidad de Evaluación de la Calidad. [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Los miembros del PDI participantes tendrán el reconocimiento a su labor de innovación y mejora dentro del cómputo de sus actividades académicas y en la evaluación de su actividad docente.</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº proyectos de innovación y mejora • Nº participantes en proyectos de innovación y mejora 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-2.2.	Grupos de innovación y buenas prácticas del PDI
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de innovación docente del PDI • Intercambio de buenas prácticas del PDI 	
	METODOLOGIA	
	<p>Los grupos de innovación docente se organizarán entre los miembros del PDI para desarrollar proyectos de mejora de sus actividades docentes.</p> <p>La Unidad de Evaluación de la calidad llevará un registro de los grupos de innovación docente.</p> <p>El Vicerrectorado de Política Académica organizará jornadas anuales de intercambio de buenas prácticas, en la que los grupos de innovación docente podrán exponer sus experiencias.</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº Grupos de innovación docente • Nº participantes en grupos de innovación docente • Nº ponencias en la jornada de buenas prácticas 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
	P-FI-3.1.	Formación interna del Personal de Administración y Servicios (PAS)
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> Definición y revisión de acciones formativas internas del PAS Ejecución y evaluación de acciones formativas internas del PAS 	
	METODOLOGÍA	
	<p>La formación interna incluirá acciones formativas organizadas por la Universidad de carácter obligatorio y de carácter voluntario.</p> <p>El Area de PAS recogerá las necesidades de formación, a través de un cuestionario dirigido al conjunto del PAS, que sirva de base para la determinación consensuada de las necesidades formativas, mediante la comparación de la cualificación actual del personal con los requerimientos de su puesto de trabajo [ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR].</p> <p>A partir de las necesidades detectadas y de la disponibilidad presupuestaria se realizará una propuesta de formación interna, a incluir en un Plan de Formación anual, que será sometida a la aprobación de la Comisión de Formación, órgano delegado de la Mesa de Negociación, integrada por representantes de la Universidad y de las organizaciones sindicales [FINAL DEL AÑO ANTERIOR].</p> <p>El Area de PAS difundirá y gestionará el Plan de Formación mediante un procedimiento de selección de los participantes en las diferentes acciones, que valore de manera prioritaria la satisfacción de las necesidades individuales de formación que se hayan detectado [PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO].</p> <p>Cada acción formativa concluirá con una evaluación de la misma por los participantes. Una vez ejecutado el Plan de Formación, la Comisión de Formación aprobará una memoria anual de actividades formativas realizadas durante el curso anterior [ULTIMO TRIMESTRE DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Gerencia	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Negociado de Formación, Area de PAS Comisión de Formación, Mesa de Negociación	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> Nº, horas y plazas de acciones formativas internas % formación on-line Satisfacción de los participantes 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-3.2.	Formación externa del Personal de Administración y Servicios (PAS)
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta y desarrollo de acciones formativas externas del PAS • Homologación de acciones formativas externas del PAS 	
	METODOLOGIA	
<p>La formación externa incluirá acciones formativas organizadas por otras entidades, respondiendo a necesidades de la Universidad o planteadas por los propios miembros del PAS.</p> <p>El Area de PAS examinará y difundirá internamente las ofertas formativas de otras administraciones o entidades, dando prioridad a la satisfacción de las necesidades formativas detectadas mediante la evaluación realizada. Y a partir de esa gestión, realizará una propuesta de formación externa, que se podrá incluir en el Plan de Formación anual [FINAL DEL AÑO ANTERIOR], o incorporarse durante su ejecución si la participación en las mismas se programara con posterioridad a su aprobación.</p> <p>Los miembros del PAS presentarán sus solicitudes de formación externa, con el visto bueno del responsable de su unidad, a la autorización de la Gerencia cuando vayan a desarrollarse durante el horario de trabajo o impliquen coste para la Universidad [QUINCE DIAS ANTES DEL COMIENZO DE LA ACCIÓN].</p> <p>Concluida cada acción formativa, los miembros del PAS entregarán el correspondiente certificado en el Área de PAS para que sea incorporado a su expediente personal.</p> <p>Una vez ejecutado el Plan de Formación, la Comisión de Formación aprobará una memoria anual de actividades formativas realizadas durante el curso anterior. [ULTIMO TRIMESTRE DEL CURSO].</p>		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Gerencia	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Negociado de Formación, Área de PAS Comisión de Formación, Mesa de Negociación	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº, horas y plazas de acciones formativas externas ofertadas • Nº, horas y plazas de acciones formativas homologadas • % formación on-line 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-4.1.	Apoyo a las acciones de calidad e iniciativas de mejora del PAS
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de acciones de calidad del PAS • Reconocimiento de las acciones de calidad y mejora del PAS 	
	METODOLOGIA	
<p>Los vicerrectorados responsables de las diferentes unidades podrán programar la realización de acciones de calidad y mejora de la gestión. Además, el PAS, bien individualmente o bien a través de las unidades a las que están adscritos, podrá proponer a la Gerencia acciones de calidad e iniciativas de mejora, de entre las incluidas en un catálogo general u otras de carácter específico a iniciativa propia.</p> <p>La Comisión de Seguimiento de las acciones de calidad, con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, evaluará las propuestas presentadas, priorizando las orientadas al cumplimiento de objetivos derivados del despliegue de los planes estratégicos o señalados por los órganos de gobierno de la Universidad [A LO LARGO DEL AÑO].</p> <p>Una vez autorizadas, las acciones serán desarrolladas por el PAS, y concluirán con un informe de ejecución que será presentado a la Gerencia e incluirá toda la información y documentación necesaria para valorar el grado de ejecución y éxito de las iniciativas [A LO LARGO DEL AÑO].</p> <p>La Comisión de Seguimiento de las acciones de calidad valorará los objetivos alcanzados [ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO].</p>		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Gerencia	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Comisión de Seguimiento de las acciones de calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • N°, horas y acciones de calidad e iniciativas de mejora • N° de participantes 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Formación e Innovación	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-FI-4.2.	Grupos de mejora y buenas prácticas del PAS
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de grupos de mejora del PAS • Reconocimiento de los grupos de mejora del PAS 	
	METODOLOGIA	
<p>Los vicerrectorados responsables de las diferentes unidades podrán programar la realización de acciones de calidad y mejora de la gestión. Además, el PAS, bien individualmente o bien a través de las unidades a las que están adscritos, podrán proponer a la Gerencia la formación de grupos de mejora, entendidos como órganos de participación voluntaria en la mejora continua de la calidad, a través de la identificación, análisis y la propuesta de soluciones a problemas o ineficacias.</p> <p>La Comisión de Seguimiento de las acciones de calidad, con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, evaluará las propuestas presentadas para constituir grupos de mejora, seleccionando en su caso a los participantes [A LO LARGO DEL AÑO].</p> <p>La Unidad de Evaluación de la Calidad asesorará a los grupos de mejora, incluyendo, de ser preciso, una jornada de formación en técnicas de trabajo a los grupos constituidos. Los grupos de mejora desarrollarán su tarea analizando y elaborando propuestas [A LO LARGO DEL AÑO].</p> <p>La Comisión de Seguimiento de las acciones de calidad valorará los objetivos alcanzados [ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO].</p>		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Gerencia	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Comisión de Seguimiento de las acciones de calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de grupos de mejora • Nº de participantes • Nº mejoras implantadas 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
	P-IMG-1.1. Implantación del Plan de Ordenación Docente (POD)
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la Programación Docente • Elaboración de la Guía Académica
	METODOLOGÍA
	<p>El Plan de Ordenación Docente (POD) tiene por objetivo establecer los procedimientos para elaborar, previamente al inicio de cada curso académico, la planificación de las actividades docentes en las asignaturas que conforman las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos oficiales de nivel de Grado y Máster.</p> <p>El POD se establece por el Consejo de Gobierno [NOVIEMBRE DEL CURSO ANTERIOR].</p> <p>Por una parte, el POD incluye la elaboración de la Programación Docente, que consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar, a propuesta de los Centros, las áreas de conocimiento responsables de impartir las asignaturas [DICIEMBRE DEL CURSO ANTERIOR]. - Determinar, a propuesta de los Departamentos, el profesorado responsable de impartir las asignaturas [ENERO DEL CURSO ANTERIOR]. - Aprobar en Consejo de Gobierno la Programación Docente [ANTES DE FINALIZAR DEL CURSO ANTERIOR]. - Computar la actividad docente de los profesores [FINALIZADO EL CURSO A IMPARTIR]. <p>Por otra parte, el POD incluye la elaboración de las Guías Académicas, que consisten en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar, en los Departamentos, las fichas de planificación docente de las asignaturas [ABRIL DEL CURSO ANTERIOR]. - Compendiar, en los Centros, la información sobre la planificación docente [MAYO EL CURSO ANTERIOR]. - Publicar las guías académicas en la web [JUNIO DEL CURSO ANTERIOR].
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Centros Departamentos
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % cumplimiento de fechas del POD

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-2.1. Implantación de Cartas de Servicios	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la Carta de Servicios • Revisión de la Carta de Servicios 	
	METODOLOGIA	
<p>La Carta de Servicios es un documento a través del cual se informa de los servicios que ofrece una determinada unidad, así como de los derechos de los usuarios y los compromisos de calidad en su prestación.</p> <p>Constituye la primera herramienta básica de calidad a elaborar por una unidad, a iniciativa propia o de otro órgano superior, para lo que se planteará la iniciativa ante la Unidad de Evaluación de la Calidad [EN CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO]</p> <p>Con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, se creará un grupo de trabajo para su redacción [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El responsable de la unidad revisará la propuesta elaborada por el grupo de trabajo, la someterá a informe del Vicerrectorado responsable de la unidad, tras lo cual será sometida a la aprobación de la Comisión delegada del Consejo de Gobierno en materia de calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Una vez aprobada, la carta de servicios será publicada en la web de la unidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Las cartas de servicio serán revisadas al año de su aprobación por la unidad responsable, con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, y en caso de modificaciones serán sometidas de nuevo a informe del Vicerrectorado responsable y aprobación de la Comisión delegada del Consejo de Gobierno [A LO LARGO DEL CURSO].</p>		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº personas implicadas en la elaboración/revisión • Nº cartas de servicio elaboradas/revisadas 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-2.2. Implantación de Manuales de Procedimientos	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y revisión del mapa de procesos • Elaboración y revisión del catálogo de procedimientos • Desarrollo y documentación de los procedimientos 	
	METODOLOGIA	
	<p>El Manual de Procedimientos es una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada unidad.</p> <p>Constituye la segunda herramienta básica de calidad a elaborar por una unidad (después de la Carta de Servicios) a iniciativa propia o de otro órgano superior, para lo que se planteará la iniciativa ante la Unidad de Evaluación de la Calidad [EN CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO]</p> <p>Con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, se creará un grupo de trabajo para su implantación, con participación de usuarios y, si fuera necesario, de agentes externos [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Comienza con la elaboración del mapa de procesos de la unidad: un diagrama donde se describe lo que hace la unidad, agrupado en torno a procesos (secuencias de actividades que describe lo que hay que hacer para alcanzar un determinado fin) [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Continúa con la elaboración del catálogo de procedimientos: un compendio de procedimientos (conjunto de operaciones que describen cómo realizar una actividad) asociados a los procesos [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Concluye con la documentación de los procedimientos, especificando su objeto, alcance, normativa y responsables y desarrollo mediante diagramas de flujo [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El responsable de la unidad revisará el manual de procedimientos, y lo someterá a informe del Vicerrectorado responsable de la unidad y a la aprobación de la Comisión delegada del Consejo de Gobierno en materia de calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Para facilitar la implantación de los manuales, cada una de las fases (mapa de procesos, catálogo de procedimientos, así como los grupos de procedimientos que se hayan elaborado), podrán someterse a la aprobación separadamente. Una vez aprobados, se publicarán en la página web de la unidad correspondiente</p>	
	RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº unidades con mapa de procesos definido/revisado • Nº unidades con catalogo de procedimientos definido/revisado • Nº procedimientos documentados 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-2.3. Definición de funciones de los puestos de trabajo	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las funciones asociadas a los puestos de trabajo • Establecimiento de las funciones asociadas a los puestos de trabajo 	
	METODOLOGIA	
	<p>Las funciones de los puestos de trabajo son una descripción de las responsabilidades y tareas que deben asumirse desde cada unidad.</p> <p>Definirlas constituye la tercera herramienta básica de calidad a elaborar por una unidad (después de la carta de servicios y el manual de procedimientos), a iniciativa propia o de otro órgano superior, para lo que se planteará la iniciativa ante la Unidad de Evaluación de la Calidad [EN CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO]</p> <p>Con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, se creará un grupo de trabajo, que partiendo de los procedimientos en los que la unidad está implicada y de los medios a su disposición, analizará las funciones a desarrollar, y realizará una propuesta de funciones asociadas a cada puesto de trabajo [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El responsable de la unidad revisará la propuesta elaborada por el grupo de trabajo, la someterá a informe del Vicerrectorado responsable de la unidad, de la Gerencia y de los órganos de representación del personal, tras lo cual será sometida a la aprobación de la Comisión delegada del Consejo de Gobierno en materia de calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Las funciones serán revisadas al año de su aprobación por la unidad responsable, con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, y en caso de modificaciones serán sometidas de nuevo a informe del Vicerrectorado responsable, la Gerencia, los órganos de representación sindical, y aprobación de la Comisión delegada del Consejo de Gobierno [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Gerencia Unidades responsables de los servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº puestos de trabajo con funciones definidas/revisadas • Nº unidades con todas su funciones definidas/revisadas 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-3.1. Implantación del Reglamento Estadístico	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de las fichas de datos del Reglamento Estadístico • Ejecución, seguimiento y revisión del Reglamento Estadístico 	
	METODOLOGIA	
	<p>El Reglamento Estadístico reúne la estructura de minería de datos (recogida del conjunto de datos, extracto de información, procesamiento y transformación en indicadores para su uso posterior) con el objetivo de elaborar diversas estadísticas de gestión con las que responder a los requerimientos internos y externos de datos sobre la institución. El Reglamento Estadístico incluirá un sistema integral de información institucional, vinculado al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) del Ministerio, al Plan Integrado de Información Universitaria (PIIU) de la Junta de Castilla y León, al Plan de Información Económica y Contable de la Junta de Castilla y León y al establecido con los mismos fines por el Ministerio de Hacienda e instrumentado a través de la Intervención General de la Comunidad Autónoma u otros similares que se establezcan.</p> <p>Para su elaboración y revisión, la Unidad de Evaluación de la Calidad analizará, con la colaboración de los servicios y unidades implicados, los requerimientos de datos estadísticos oficiales de las diversas entidades internas y externas, estableciendo fichas de datos en las que constarán, entre otros datos, la definición del dato, la unidad responsable de su custodia y suministro, las fechas en que deben obtenerse y el órgano universitario o entidad externa que lo requiere [FINAL DEL CURSO ANTERIOR].</p> <p>Así mismo, la Unidad de Evaluación de la Calidad será responsable de la recogida de la información desde las unidades responsables de su elaboración y de la puesta a disposición de las entidades que requieran los datos, para lo que dispondrá de una matriz referencial de minería de datos, a modo de cuadro de mandos, que facilite esta función [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>También realizará un seguimiento del cumplimiento de la calidad de los datos y control de las fechas de entrega, evaluando y resolviendo las incidencias y proponiendo, en su caso, la mejora del Reglamento Estadístico [FINAL DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Servicios Informáticos Gerencia	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % de fichas estadísticas que se entregan en fecha • % de unidades que cumplen el reglamento • % cumplimiento de requerimientos de estadísticas 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-3.2. Publicación de datos e indicadores estadísticos de gestión	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y revisión del catálogo de datos e indicadores • Publicación y suministro de datos e indicadores 	
	METODOLOGIA	
<p>El Catálogo de datos e indicadores estadísticos de gestión recoge las cifras generales que resumen la estructura, labores y rendición de cuentas de la Universidad, con el objetivo de transparencia en la información a los agentes implicados y a la sociedad en general.</p> <p>A partir de los requerimientos internos y externos de datos (definidos en el reglamento estadístico), y respetando la normativa de acceso a datos de carácter personal (establecida en el documento de seguridad y protección de datos), la Secretaría General y la Gerencia, con el apoyo técnico de la Unidad de Evaluación de la Calidad y los Servicios Informáticos, elaborarán y revisarán el Catálogo de datos e indicadores a elaborar y publicar [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Los datos e indicadores del catálogo serán elaborados cada curso académico, año natural o periodo de gestión por las unidades responsables de la gestión respectiva, recopilándose por la Unidad de Evaluación de la Calidad anualmente, utilizando los datos recogidos de acuerdo al Reglamento Estadístico [AL FINALIZAR EL CURSO].</p> <p>Los datos e indicadores se publicarán en la Memoria Anual de la Universidad y en un repositorio constituido al efecto, accesibles a través de la página web institucional [AL COMENZAR CADA NUEVO CURSO ACADEMICO, RESPECTO AL ANTERIOR].</p>		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Servicios Informáticos Secretaría General Gerencia	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de datos e indicadores que se publican • Nº de acceso a la publicación de datos e indicadores 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-3.3. Implantación del Documento de seguridad y protección de datos	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Documento de seguridad y protección de datos • Ejecución, seguimiento y revisión del Documento de seguridad y protección de datos 	
	METODOLOGIA	
<p>El Documento de seguridad y protección de datos recoge las medidas de índole técnica y organizativa con las que la Universidad da cumplimiento a la normativa de acceso a los datos de carácter personal, para facilitar su tarea a los responsables de la custodia y tratamiento de los ficheros que contienen esos datos, y definir la política de privacidad de la institución, al tiempo que garantiza la disponibilidad interna de los datos para aquellos gestores que los precisen para el desarrollo de su tarea.</p> <p>La elaboración y revisión de este documento corresponde a la Secretaría General, y se ajustará a los requerimientos y protocolos establecidos en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, así como los criterios de la Agencia Española de Protección de Datos [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>En particular, la política de privacidad se hará pública en la web de la Universidad, informando a los ciudadanos de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Los Servicios Informáticos, como responsables del Centro de Proceso de Datos, controlarán los ficheros de datos personales gestionados por la Universidad y velarán por el cumplimiento del documento, con el apoyo metodológico de la Unidad de Evaluación de la Calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p>		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Secretaría General	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Servicios Informáticos Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • N° ficheros de datos personales gestionados • % de ficheros modificados anualmente 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Implementación de Modelos de Gestión	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-IMG-3.4. Integración de bases de datos	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace de aplicaciones informáticas de soporte de bases de datos • Desarrollo de soluciones específicas sobre bases de datos 	
	METODOLOGIA	
	<p>La integración de las diferentes bases de datos en las que se almacena la información en la Universidad de Salamanca es una herramienta para facilitar el intercambio de información y la visión global de la organización, favoreciendo el análisis y la divulgación eficiente de los datos.</p> <p>Para alcanzar esa integración se requiere incorporar en las aplicaciones informáticas que soportan cada base de datos la posibilidad de importar y exportar diferentes formatos de almacenar información [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Así mismo, se debe contar con desarrollos informáticos específicos que permitan acceder coordinadamente a diferentes bases de datos y realizar análisis a partir de la información obtenidaq [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Los Servicios Informáticos, como responsables del Centro de Proceso de Datos, velarán por la integración de las aplicaciones informáticas y desarrollo de soluciones específicas, con el apoyo metodológico de la Unidad de Evaluación de la Calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Innovación e Infraestructuras	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Servicios Informáticos Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • N° aplicaciones informáticas enlazadas • N° de soluciones específicas desarrolladas 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Modernización de la Administración	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-MA-1.1. Reingeniería de procesos	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los fundamentos de los procesos de trabajo • Rediseño de procesos 	
	METODOLOGIA	
	<p>La reingeniería de procesos plantea cambios radicales en los procesos con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia de los mismos.</p> <p>El inicio de la reingeniería de un determinado proceso que se desarrolla en una unidad podrá surgir, a iniciativa propia o de otro órgano superior, para lo que se planteará la iniciativa ante la Unidad de Evaluación de la Calidad [EN CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO]</p> <p>Con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, se creará un grupo de trabajo que procederá a analizar los fundamentos del proceso y diagnosticar sus carencias, plantear su reestructuración y valorar las posibles repercusiones de los cambios [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El responsable de la unidad revisará las conclusiones del grupo de trabajo, las someterá a informe del Vicerrectorado responsable de la unidad y de la Gerencia, tras lo cual será sometida a la aprobación de la Comisión delegada del Consejo de Gobierno en materia de calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Con el apoyo de la Gerencia, se llevará a cabo la reimplantación del proceso de acuerdo a su nueva concepción [A LO LARGO DEL AÑO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Gerencia Unidades responsables de los servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % procedimientos reimplantados / revisados 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Modernización de la Administración	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-MA-2.1. Implantación de procedimientos electrónicos	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y acceso de usuarios a los procedimientos electrónicos • Revisión de procedimientos electrónicos 	
	METODOLOGIA	
<p>Los procedimientos electrónicos son la adaptación de los trámites ante la administración para facilitar, a través de las tecnologías de la información y la comunicación, que los usuarios puedan acceder a los servicios desde un dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de desplazamientos a oficinas, sin emplear papeles y a cualquier hora, mediante su identificación con un certificado electrónico.</p> <p>La implantación de procedimientos electrónicos en la Universidad de Salamanca se integra dentro del Plan de <u>Implantación</u> de la Administración Electrónica impulsado por la Junta de Castilla y León.</p> <p>La Comisión de Administración Electrónica, por iniciativa propia o a propuesta de las diferentes unidades y servicios, será la responsable de realizar las propuestas de elaboración y revisión de procedimientos electrónicos, para lo que podrá crear grupos de trabajo al efecto [A LO LARGO DEL CURSO]</p> <p>Sus actuaciones se ajustarán a lo establecido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento de la Sede Electrónica de la Universidad de Salamanca - Reglamento del Registro Electrónico de la Universidad de Salamanca 		
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Secretaría General	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Servicios Informáticos Gerencia Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los servicios Comisión de Administración Electrónica	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % procedimientos electrónicos implantados / revisados • % usuarios de procedimientos electrónicos 	

Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) <small>PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD</small>	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-1.1.	Estudio de satisfacción de estudiantes con la actividad docente del PDI
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente • Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del PDI 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente que los profesores desarrollan en las asignaturas de las titulaciones oficiales de Grado y Máster, con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones del profesor y de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad aplicará con carácter bienal a cada asignatura/profesor, de acuerdo con un calendario establecido y mediante un cuestionario, común para todas las titulaciones, que será completado por los estudiantes [CON CARÁCTER GENERAL, AL FINALIZAR EL CUATRIMESTRE EN QUE SE IMPARTE CADA ASIGNATURA].</p> <p>Del estudio se concluirán informes individuales de evaluación por asignatura/profesor y agregados por titulación, centro y departamento [AL FINALIZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes individuales se entregarán al profesor, para la mejora de su actividad docente, y junto con los informes agregados, estarán a disposición de los órganos académicos responsables de la planificación, seguimiento y evaluación de la actividad docente (al amparo de la disposición adicional vigésimo primera de la LOMLOU) para su aplicación en sus respectivos ámbitos de competencia [AL FINALIZAR EL CUATRIMESTRE O EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación de los estudiantes en las encuestas • Valoraciones medias de los estudiantes 	

Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) <small>PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD</small>	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-1.2.	Estudio de satisfacción de estudiantes con la calidad del programa formativo y los servicios ofertados
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de los estudiantes con la calidad del programa formativo y los servicios ofertados • Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción de los estudiantes con la calidad del programa formativo y los servicios ofertados 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción de los estudiantes con la calidad del conjunto del programa formativo (plan de estudios, organización de la enseñanza, proceso de enseñanza-aprendizaje) y los servicios que se ofertan (instalaciones e infraestructuras, programas de apoyo) en las titulaciones oficiales de Grado y Máster, con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad aplicará con carácter anual mediante un cuestionario, común para todas las titulaciones, que será completado por los estudiantes que continúan estudios [AL REALIZAR SU MATRICULA EN EL CURSO SIGUIENTE].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados de evaluación por titulación y centro [AL COMENZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes entregarán al decano/director del órgano responsable, para la mejora del programa formativo y servicios ofertados [DURANTE EL CURSO].</p>	
	RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación de los estudiantes en las encuestas • Valoraciones medias de los estudiantes 	

Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-1.3.	Estudio de satisfacción de estudiantes con las prácticas externas
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas • Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas en las que se aplican y complementan en un entorno profesional las competencias adquiridas en la formación académica en las titulaciones oficiales de Grado y Máster, con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad, en colaboración con el Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo, aplicará con carácter bienal mediante un cuestionario, común para todas las titulaciones, que será completado por los estudiantes que realizan prácticas externas [AL FINALIZAR LAS PRÁCTICAS EXTERNAS].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados de evaluación por titulación y centro [AL COMENZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes se pondrán a disposición del decano/director del órgano responsable de la titulación, así como de los coordinadores y comisiones académicas de titulación, y del Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo, para la mejora de las prácticas externas [DURANTE EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación de los estudiantes en las encuestas • Valoraciones medias de los estudiantes 	

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-1.4.	Estudio de satisfacción e inserción laboral de los egresados
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción e inserción laboral de los egresados • Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción e inserción laboral de los egresados 	
METODOLOGIA	
<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción de los egresados (estudiantes que han finalizado sus estudios) con la formación y las competencias adquiridas en su etapa de estudiantes en las titulaciones de Grado y Máster, así como su inserción laboral (situación laboral en el mercado de trabajo y contribución de la universidad a su carrera laboral), con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad, en colaboración con el Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo y a partir de los datos facilitados desde los Servicios Informáticos, aplicará con carácter bienal mediante un cuestionario, común para todas las titulaciones, que será completado por los estudiantes que finalizaron sus estudios de Grado o Máster hace cuatro años [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados de evaluación por titulación [AL COMENZAR EL CURSO SIGUIENTE].</p> <p>Los informes se pondrán a disposición del decano/director del centro responsable de la titulación, así como de los coordinadores y comisiones académicas de titulación, y del Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo, para la mejora de la oferta formativa [DURANTE EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación de los egresados en las encuestas • Valoraciones medias de los egresados

Planes de Evaluación (= Programa plurianual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-1.5.	Estudio de satisfacción de los empleadores
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de los empleadores • Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción de los empleadores 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción de los empleadores (empresas e instituciones) con la formación y las competencias adquiridas por los empleados que se han formado en las titulaciones de Grado y Máster, con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad, en colaboración con el Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo, aplicará con carácter bienal, a partir de los datos obtenidos del estudio de satisfacción e inserción laboral de los egresados, mediante un cuestionario, común para todas las titulaciones, que será completado por los empleadores que tienen en sus empresas e instituciones egresados de la Universidad de Salamanca [AL FINALIZAR EL CURSO].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados de evaluación por titulación [AL COMENZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes se pondrán a disposición del decano/director del centro responsable de la titulación, así como de los coordinadores y comisiones académicas de titulación, y del Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo, para la mejora de la oferta formativa [DURANTE EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación de los empleadores en las encuestas • Valoraciones medias de los empleadores 	

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-2.1.	Estudio de satisfacción laboral del personal
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y mejora de la satisfacción laboral del Personal Docente e Investigador (PDI) • Evaluación y mejora de la satisfacción laboral del Personal de Administración y Servicios (PAS) 	
METODOLOGIA	
<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción del personal (tanto PDI como PAS) con las condiciones de trabajo (puesto, dirección, comunicación, entorno, clima laboral) y la motivación (formación, innovación, reconocimiento), con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad, en colaboración con el Vicerrectorado de Profesorado, la Gerencia y los órganos de representación del personal, aplicará con carácter cuatrienal a cada miembro del personal mediante un cuestionario de estructura común, adaptado para el caso del PDI y para el caso del PAS [A MEDIADOS DEL CURSO].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados para el PDI y para el PAS [AL FINALIZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes se entregarán al Vicerrectorado de Profesorado, a la Gerencia y a los órganos de representación del personal, para su aplicación en sus respectivos ámbitos de competencia [AL FINALIZAR EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Vicerrectorado de Profesorado Gerencia Órganos de representación del personal
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación del personal en las encuestas • Valoraciones medias del personal

Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-2.2.	Estudio de satisfacción del PDI con el programa formativo
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción del PDI con el programa formativo • Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción del PDI con el programa formativo 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción del Personal Docente e Investigador con el conjunto del programa formativo (plan de estudios, organización de la enseñanza, proceso de enseñanza-aprendizaje) en cada titulación oficial de Grado y Máster, con el objetivo de obtener información para el sistema de garantía de calidad de la titulación y la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta, diseñada por la Unidad de Evaluación de la Calidad con el apoyo del Vicerrectorado de Docencia, de aplicación con carácter bienal por las Comisiones de Calidad de las Titulaciones con el apoyo de la Unidad de Evaluación de la Calidad, mediante un cuestionario a completar por el PDI que imparte docencia en la titulación [AL FINALIZAR EL CUATRIMESTRE EN QUE SE IMPARTEN CADA ASIGNATURA].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados de evaluación por titulación [AL COMENZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes se entregarán al decano/director del centro y al Vicerrectorado de Docencia, para la mejora del programa formativo [DURANTE EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Vicerrectorado de Docencia Comisiones de Calidad de las Titulaciones	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación del PDI en las encuestas • Valoraciones medias del PDI 	

Planes de Evaluación (= Programa plurianual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-3.1.	Buzón de quejas y sugerencias
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite y resolución de las sugerencias y quejas • Resultados y difusión de las sugerencias y quejas 	
	METODOLOGIA	
	<p>El buzón institucional de quejas y sugerencias es el sistema para recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios (quejas), como las iniciativas para mejorar su calidad (sugerencias), ofreciéndoles respuestas sobre las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.</p> <p>La presentación de las quejas y sugerencias puede hacerse a través de la web, del correo electrónico o por escrito [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>La Unidad de Evaluación de la Calidad recibirá y registrará las quejas y sugerencias, enviándolas al responsable de la unidad afectada para su análisis y resolución, así como al Defensor del Universitario y, en su caso, a las personas afectadas, para su conocimiento y posible intervención [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>La Unidad de Evaluación de la Calidad responderá al interesado y evaluará su satisfacción al respecto [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Así mismo, anualmente Unidad de Evaluación de la Calidad realizará un informe de los resultados de las quejas y sugerencias, y el Vicerrectorado responsable otorgará el reconocimiento a las mejores sugerencias [FINAL DE CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº quejas y sugerencias presentadas / resueltas por unidad • Sugerencias objeto de reconocimiento • Satisfacción de los usuarios 	

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-3.2.	Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción de los usuarios con los servicios Resultados, consecuencias y difusión de la satisfacción de los usuarios con los servicios 	
METODOLOGIA	
<p>La Universidad realizará un estudio periódico para evaluar y mejorar la satisfacción de los usuarios con los diversos servicios de apoyo, asistencia y colaboración (atención a la comunidad universitaria y unidades de gestión), con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El estudio incluirá una encuesta, diseñada por la Unidad de Evaluación de la Calidad con el apoyo de la Gerencia y las diferentes unidades responsables de los servicios, de aplicación por las propias unidades, mediante un cuestionario a completar por los usuarios de los servicios [AL FINALIZAR EL SERVICIO PRESTADO].</p> <p>Del estudio se concluirán informes agregados de evaluación por servicio y unidad [AL COMENZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes se entregarán al responsable de la unidad y a la Gerencia, para la mejora de los servicios y la incorporación a los procesos de evaluación y mejora de la calidad [DURANTE EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Gerencia Unidades responsables de los servicios
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> % participación de los usuarios en las encuestas Valoraciones medias de los usuarios

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL)	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-3.3.	Observatorio de la calidad y el rendimiento académico
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios y análisis • Posicionamiento en rankings universitarios 	
	METODOLOGIA	
	<p>El observatorio de la calidad y el rendimiento académico tiene como fin la ejecución y difusión de estudios y análisis sobre diferentes aspectos de la actividad académica de la Universidad, así como la promoción de la mejora del rendimiento académico y, en consecuencia, del posicionamiento de la Universidad en los distintos rankings universitarios.</p> <p>El observatorio se integrará en la Unidad de Evaluación de la Calidad, y contará con el apoyo de los diversos Vicerrectorados y la Gerencia, que podrán proponer iniciativas para conformar el plan anual de trabajo del observatorio [AL INICIO DEL CURSO].</p> <p>Los estudios y análisis incidirán especialmente en ofrecer pautas para la mejora de los resultados de los programas formativos y de los grupos de investigación [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Así mismo, el observatorio realizará un seguimiento del posicionamiento de la Universidad en los rankings universitarios, facilitando los datos a las entidades que los promueven, y realizando propuestas para poder mejorar el puesto ocupado por la Universidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Vicerrectorados Gerencia	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación de los usuarios en las encuestas • Puesto ocupado en rankings 	

Planes de Evaluación (= Programa plurianual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) <small>PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD</small>	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-4.1.	Evaluación de la actividad docente del PDI / Docentia
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para la evaluación de la actividad docente del PDI • Seguimiento de resultados, consecuencias y difusión de la evaluación de la actividad docente del PDI 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Universidad realizará una evaluación periódica de la actividad docente (planificación, desarrollo y resultados) que su Personal Docente e Investigador (PDI) desarrolla en las asignaturas de las titulaciones oficiales de Grado y Máster, con el objetivo de garantizar la calidad de la docencia y obtener información para la toma de decisiones del profesor y de la institución en la mejora y reconocimiento de la labor docente.</p> <p>La evaluación se realizará de acuerdo con el modelo del programa Docentia de ANECA y ACSUCYL, para facilitar su reconocimiento y certificación externa, a través de un manual que se revisará periódicamente con la participación de los órganos de representación del PDI, en el que se establezcan la política institucional, el ámbito y periodicidad de aplicación, las dimensiones y criterios de evaluación, así como los protocolos a seguir para realizarla y sus consecuencias [AL COMENZAR CADA CURSO ACADEMICO].</p> <p>Del estudio se concluirán informes individuales de evaluación por profesor y agregados por centro y departamento [AL FINALIZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes individuales se entregarán al profesor, para la mejora de su actividad docente, y junto con los informes agregados, estarán a disposición de los órganos académicos responsables de la planificación, seguimiento y evaluación de la actividad docente (al amparo de la disposición adicional vigésimo primera de la LOMLOU) para su aplicación en sus respectivos ámbitos de competencia [AL FINALIZAR EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Vicerrectorado de Profesorado	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % participación del PDI • Valoraciones medias del PDI • Satisfacción del PDI con la evaluación 	

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-4.2.	Evaluación del desempeño del PAS
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> Manual para la evaluación del desempeño del PAS Seguimiento de resultados, consecuencias y difusión de la evaluación del desempeño del PAS 	
METODOLOGIA	
<p>La Universidad realizará una evaluación periódica del desempeño (modo de realizar el trabajo y resultados) de su Personal de Administración y Servicios, con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios y obtener información para la toma de decisiones de la propia persona y de la institución en la mejora y reconocimiento de las tareas realizadas.</p> <p>La evaluación se realizará a través de un manual que se revisará periódicamente con la participación de los órganos de representación del PAS, en el que se establezcan la política institucional, el ámbito y periodicidad de aplicación, las dimensiones y criterios de evaluación, así como los protocolos a seguir para realizarla y sus consecuencias [AL COMENZAR CADA CURSO ACADEMICO].</p> <p>Del estudio se concluirán informes individuales de evaluación por PAS y agregados por unidad [AL FINALIZAR EL CURSO].</p> <p>Los informes individuales se entregarán al PAS, para la mejora de su labor, y junto con los informes agregados, estarán a disposición de los órganos responsables del PAS (al amparo de la disposición adicional vigésimo primera de la LOMLOU) para su aplicación en sus respectivos ámbitos de competencia [AL FINALIZAR EL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Gerencia
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> % participación del PAS Valoraciones medias del PAS Satisfacción del PAS con la evaluación

Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-5.1.	Implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de las titulaciones
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> Comisión de Calidad del Título (CCT) Archivo documental del título: repositorio institucional de evidencias / Alfresco 	
	METODOLOGIA	
	<p>De conformidad con lo establecido en las memorias de los planes de estudio conducentes a la obtención de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, en cada uno de ellos se implantará un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), del que será responsable una Comisión de Calidad del Título (CCT), a través del cual se recopilarán y analizarán las evidencias sobre el desarrollo y resultados del plan de estudios y la satisfacción de los agentes implicados, proponiendo acciones de mejoras al respecto.</p> <p>La composición de la CCT será aprobada por el órgano responsable académico del Grado, Máster o Doctorado [ANTES DE INICIARSE EL CURSO].</p> <p>Con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad, la CCT ejercerá sus funciones de evaluación y propuestas de mejora, manteniendo comunicación directa con estudiantes y profesores, y reuniéndose periódicamente [A LO LARGO DE CADA CUATRIMESTRE].</p> <p>Para facilitar la labor de recopilación de evidencias, se constituirá un archivo documental del título en un repositorio institucional, a través del gestor documental "Alfresco" facilitado por ACUSCyL [A LO LARGO DE CADA CUATRIMESTRE].</p> <p>A este repositorio tendrán acceso, para archivar y consultar evidencias, tanto el órgano académico responsable de la titulación, como la CCT, la Unidad de Evaluación de la Calidad, y la propia ACUSCyL [A LO LARGO DE CADA CUATRIMESTRE].</p>	
	RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Órgano responsable académico de la titulación	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> Nº reuniones por curso de la CCT Nº evidencias por curso en el repositorio institucional 	

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-5.2.	Evaluaciones periódicas de las titulaciones
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> Verificación y acreditación inicial Seguimiento de cumplimiento del proyecto de plan de estudios Renovación de la acreditación 	
METODOLOGIA	
<p>La Ley Orgánica de Universidades (LOU) y el Real Decreto que regula la ordenación de las enseñanzas oficiales establecen una serie de evaluaciones periódicas de los planes de estudio conducentes a la obtención de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, antes de su implantación (verificación), durante su desarrollo (seguimiento) y trascurrido un determinado periodo de tiempo desde su implantación (renovación de la acreditación cada 6 años en Grado y Doctorados, y cada 4 en Másteres).</p> <p>El órgano responsable académico de la propuesta de una nueva titulación asumirá, a través de una comisión académica nombrada al efecto, la elaboración de la correspondiente memoria de verificación, que será sometida a evaluación externa por ANECA y ACSUCyL [EL CURSO ACADEMICO ANTERIOR AL QUE SE PROPONE SU IMPLANTACIÓN].</p> <p>La Comisión de Calidad del Título (CCT), responsable de su Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), asumirá la elaboración de los autoinformes de la fase de evaluación interna para el seguimiento y renovación de la acreditación del título, que se presentarán ante ANECA y ACSUCyL, responsables de la fase de evaluación externa [UNA VEZ FINALIDO EL CURSO ACADEMICO].</p> <p>La memoria y autoinformes se elaborarán siguiendo los protocolos de ANECA y ACSUCyL, con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación de la Calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Órgano responsable académico de la titulación Comisión de Calidad del Título
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> Nº de títulos nuevos verificados por curso Nº de títulos con informe externo de seguimiento favorable Nº de títulos que renuevan su acreditación

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-6.1.	Autoevaluaciones y planes de mejora en unidades
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación de unidades de gestión • Plan de mejora de la unidad de gestión 	
METODOLOGIA	
<p>La autoevaluación es un método sistemático para recopilar y analizar la información acerca la organización y los servicios que realiza una unidad de gestión, a través de unos criterios establecidos previamente, que permiten valorar si se han conseguido los objetivos propuestos para el servicio y concluir un plan de mejora sobre el mismo. Es, a su vez, la etapa previa para optar a cualquier certificación externa.</p> <p>Las unidades que dispongan de las herramientas básicas de calidad (carta de servicios, manuales de procedimientos y definición de funciones) podrán plantear ante la Unidad de Evaluación de la Calidad su autoevaluación, a iniciativa propia o de otro órgano superior [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>Se creará en el seno de la unidad un Comité Interno de Autoevaluación, que con el apoyo técnico de la Unidad de Evaluación de la Calidad, procederá a recoger y analizar la información sobre la unidad (herramientas básicas de calidad, reflexión sobre el entorno, encuestas de satisfacción), elaborar un informe de autoevaluación y establecer un plan de acciones de mejora [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El informe de autoevaluación y el plan de mejora se difundirán entre el personal de la unidad, para recoger sus sugerencias al respecto, y se elevará al vicerrectorado responsable de la unidad, que decidirá sobre la implantación de las acciones de mejora [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Las unidades que no dispongan de las herramientas básicas de calidad podrán realizar una autoevaluación por cuestionario y constituir un grupo de trabajo para elaborar un plan de mejora, que se difundirá y aprobará como indica el párrafo anterior [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los servicios
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº unidades que realizan autoevaluación / plan de mejora

Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-6.2.	Programa de Calidad de Laboratorios (PCL)
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de sistemas de gestión de calidad de laboratorios • Implantación de software de gestión integral de laboratorios 	
	METODOLOGIA	
	<p>El Programa de Calidad de Laboratorios (PCL) tiene por objetivo garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos en los laboratorios científicos, cumpliendo los requisitos exigidos, mediante la implantación de sistemas de gestión de calidad y software de gestión integral. Es, a su vez, la etapa previa para optar a cualquier certificación externa.</p> <p>Los laboratorios de investigación y docentes podrán plantear ante la Unidad de Evaluación de la Calidad la implantación de este programa, a iniciativa propia o de otro órgano superior [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>Se establecerá en el seno del laboratorio un responsable de calidad, que con el apoyo técnico de la Unidad de Evaluación de la Calidad, procederá a implantar las herramientas para la planificación y revisión, atención a usuarios, medición análisis y mejora, control de documentos y registros, control de equipos, gestión de recursos, compras y proveedores [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Se realizarán auditorías internas sobre la implantación, a partir de las cuales se desarrollarán acciones para resolver las no conformidades, dentro en un ciclo de mejora continua (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los laboratorios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº laboratorios con sistemas de gestión de calidad • Nº laboratorios con software de gestión integral 	

Planes de Evaluación (= Programa plurianual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-7.1.	Certificaciones externas en centros / Audit
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad SGIC / Audit • Implantación del SGIC / Audit 	
	METODOLOGIA	
	<p>Los centros de la Universidad podrán contar con Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) con el fin de asegurar que las actividades que desarrollan cumplen los objetivos de las enseñanzas que imparten y buscan su mejora continua, incluyendo transversalmente los SGIC de todas las titulaciones oficiales de Grado y Máster del centro y de todos los servicios ofertados por el centro.</p> <p>Los SGIC de los centros seguirán el modelo del programa Audit de ANECA y ACSUCYL, para facilitar su reconocimiento y certificación externa.</p> <p>Los centros podrán plantear ante la Unidad de Evaluación de la Calidad su autoevaluación, a iniciativa propia o de otro órgano superior [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>Se creará en el seno del centro un Comité de diseño del SGIC / Audit, que con el apoyo técnico de la Unidad de Evaluación de la Calidad, procederá a definir el manual de calidad y un manual de procedimientos, [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El diseño resultante será sometido a la evaluación de ANECA / ACSUCYL [SEGÚN CONVOCATORIAS ANECA / ACSUCYL].</p> <p>Una vez recibido el informe favorable de evaluación del diseño, se procederá a la implantación del SGIC / Audit, el centro procederá a su implantación, con el apoyo técnico de la Unidad de Evaluación de la Calidad [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>La implantación será sometida a la certificación de ANECA / ACSUCYL [SEGÚN CONVOCATORIAS ANECA / ACSUCYL].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Centros	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • % de centros con SGIC / Audit diseñado y evaluado • % de centros con SGIC / Audit implantado y certificado 	

PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL)	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-7.2.	Certificaciones externas en servicios / EFQM
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación y diagnóstico con la herramienta Perfil / EFQM • Evaluación externa y acreditación de calidad con un sello / EFQM 	
	METODOLOGIA	
	<p>Las certificaciones externas según el modelo de excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management) reconocen la gestión de la calidad total en una determinada unidad, entendida como la eficacia, la eficiencia y la mejora continua de la organización, y la satisfacción global de los agentes implicados.</p> <p>Las unidades que, teniendo implantadas las herramientas básicas de calidad (carta de servicios, manuales de procedimientos y definición de funciones), hayan realizado un proceso de autoevaluación y plan de mejora, podrán plantear ante la Unidad de Evaluación de la Calidad el reconocimiento externo según el modelo de excelencia EFQM, a iniciativa propia o de otro órgano superior [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>La Unidad de Evaluación de la Calidad formalizará la propuesta con una entidad certificadora externa, y dará apoyo técnico al Comité Interno de Autoevaluación (creado en el proceso previo de autoevaluación) para elaborar el informe de autoevaluación y diagnóstico con la herramienta Perfil / EFQM [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>La entidad certificadora externa validará la autoevaluación y diagnóstico, y, a través de un equipo de evaluadores externos que visitará la unidad en cuestión, propondrá en su caso el reconocimiento de la calidad mediante la concesión de un sello de excelencia de un determinado nivel [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de unidades autoevaluadas con Perfil / EFQM • Nº de unidades con sellos / EFQM • Niveles de sellos EFQM alcanzados 	

Planes de Evaluación (= Programa plurianual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-7.3.	Certificaciones externas en servicios / ISO
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría interna / ISO • Auditoría externa / ISO 	
	METODOLOGIA	
	<p>Las certificaciones externas conforme a una norma ISO (International Organization for Standardization) reconocen que las actuaciones en un ámbito y alcance concreto se ajustan a un determinado estándar internacional de calidad establecido por una norma ISO aplicable a ese ámbito y alcance.</p> <p>los laboratorios que hayan participado en el Programa de Calidad de Laboratorios (PCL), o las unidades que hayan realizado un proceso de autoevaluación y plan de mejora, podrán plantear ante la Unidad de Evaluación de la Calidad el reconocimiento externo mediante la certificación conforme una determinada norma ISO, a iniciativa propia o de otro órgano superior [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>La Unidad de Evaluación de la Calidad dará apoyo técnico a los responsables de calidad de la unidad (establecidos en los procesos previos de calidad en que han participado), formalizando la propuesta con una entidad certificadora externa y estableciendo un Plan de Auditoría [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>La Unidad de Evaluación de la Calidad se ocupará de la realización de una auditoría interna para comprobar si las actuaciones del laboratorio o unidad son conformes a la norma [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>Resueltas por el laboratorio o unidad las desviaciones o no conformidades con la norma detectadas en la auditoría interna, la entidad certificadora realizará una auditoría externa, a través de un equipo de auditores que visitará el laboratorio o unidad en cuestión, pudiendo a su vez detectar desviaciones o no conformidades para las que establecerá un plazo de resolución, concluyendo en su caso con la certificación según la norma ISO determinada [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
	RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Unidades responsables de los servicios	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de unidades auditoría interna conforme • Nº de unidades certificada 	

Planes de Evaluación (= Programa plurianual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL) <small>PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD</small>	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-8.1.	Servicios de asesoramiento, auditoría y formación en sistemas de gestión de la calidad
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento para la definición e implantación de sistemas de gestión de calidad • Auditorías internas para aseguramiento de requisitos y mejora de los sistemas de calidad • Formación en sistemas de gestión de calidad 	
	METODOLOGIA	
	<p>La Unidad de Evaluación de la Calidad ofrece sus servicios técnicos y de apoyo metodológico, tanto a usuarios internos (unidades o centros vinculados a la Universidad) como externos (entidades y organismos ajenos a la Universidad), para la definición y desarrollo de sistemas de gestión de la calidad (ISO, EFQM, etc.)</p> <p>Los usuarios (entes internos o externos) interesados podrán solicitar la colaboración de la Unidad de Evaluación de la Calidad, especificando las características del servicio en cuestión, a partir de lo cual se establecerá un proyecto detallado en el que se especificará la atención a prestar al usuario [CUALQUIER MOMENTO DEL CURSO].</p> <p>El inicio de la prestación del servicio se hará tras la aprobación expresa de la propuesta de atención y el correspondiente presupuesto por parte del usuario. [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>A estos efectos, los presupuestos anuales de la Universidad contemplarán las tarifas aplicables por la prestación de estos servicios, con las bonificaciones y exenciones correspondientes a los usuarios internos [A LO LARGO DEL CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de asesoramientos a entes internos / externos • Nº de auditorías internas a entes internos / externos • Nº de actividades de formación a entes internos / externos 	

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-9.1.	Implantación del mapa de procesos de la Universidad
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del mapa de procesos de la Universidad • Revisión del mapa de procesos de la Universidad 	
METODOLOGIA	
<p>El mapa de procesos es un diagrama descriptivo de todas las actividades (docentes, investigadoras y de gestión) que realiza la Universidad, en el que se articulan los procesos que realizan las diversas unidades (secuencias de actividades que describe lo que hace la unidad para alcanzar un determinado fin), estructurados en un organigrama general según su tipología: clave (servicio a los usuarios), estratégicos (dirección y planificación) y de soporte (apoyo a los procesos clave y estratégicos).</p> <p>Para su elaboración y revisión la Unidad de Evaluación de la Calidad considerará los mapas de procesos definidos en los manuales de procedimientos de las diferentes unidades responsables, y someterá el consiguiente mapa a informe de la Gerencia y aprobación por la Comisión de Política Académica, delegada del Consejo de Gobierno [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El mapa de procesos será difundido a la comunidad universitaria, que podrá realizar propuestas para su revisión y aprobación, que se realizará periódicamente [AL FINALIZAR CADA CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Gerencia Comisión de Política Académica (delegada de Consejo de Gobierno)
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de procesos incorporados al mapa de procesos • Nº de cambios en la revisión del mapa de procesos

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
P-E-9.2.	Implantación del cuadro de mando de la Universidad
PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y revisión del cuadro de mando de la Universidad • Cómputo de indicadores del cuadro de mando de la Universidad 	
METODOLOGIA	
<p>El cuadro de mando es un sistema de indicadores y responsables de ejecución de los objetivos marcados en los diferentes procesos que realiza la Universidad, que aporta información sobre su evolución y facilita la toma de decisiones al respecto.</p> <p>Para su elaboración y revisión, a partir del mapa de procesos de la Universidad, la Unidad de Evaluación de la Calidad junto con las unidades implicadas en cada proceso, realizará un diagnóstico DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) del proceso y propondrá los objetivos a alcanzar, junto con la asignación de los responsables de su ejecución, los indicadores para su seguimiento y el modo de computarlos [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>La propuesta será informada por la Gerencia y sometida a la aprobación de la Comisión de Política Académica, delegada del Consejo de Gobierno [A LO LARGO DEL CURSO].</p> <p>El cómputo de indicadores se realizará según lo establecido, quedando constancia anualmente de sus valores en un informe de seguimiento que será difundido a la comunidad universitaria [AL FINALIZAR CADA CURSO].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad Gerencia Comisión de Política Académica (delegada de Consejo de Gobierno)
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de indicadores del cuadro de mando • Evolución anual de los indicadores

<p>PEG- PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD</p> <p>Planes de Evaluación (= Programa pluriannual de evaluación de la calidad, artículo 46 de los Estatutos USAL)</p>	IDENTIFICACION DEL PROCESO	
	P-E-10.1. Seguimiento del Plan Estratégico General (PEG)	
	PROCEDIMIENTOS A DOCUMENTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cómputo periódico de indicadores • Elaboración del informe anual 	
	METODOLOGIA	
	<p>El Plan Estratégico General (PEG) de la Universidad de Salamanca recoge las señas de identidad como institución pública de educación superior (misión, visión, valores), y con la participación de la comunidad universitaria analiza la situación en que se encuentra y diseña la evolución para progresar y alcanzar nuevas metas (ejes, objetivos, acciones), incluyendo una serie de programas de actuación y sus respectivos cuadros de mando (responsables, indicadores, metas) para su trazabilidad.</p> <p>Una vez informado por el Consejo de Gobierno, aprobado por el Consejo Social y difundido públicamente, se pondrán en marcha los diferentes programas de actuación, estableciéndose un sistema de cómputo periódico de los indicadores previstos, con la participación de los responsables de su ejecución [AL CUMPLIRSE UN PERIODO ANUAL DESDE SU APROBACIÓN].</p> <p>Anualmente se rendirán cuentas del desarrollo del PEG, mediante un informe anual a presentar ante el Consejo Social [AL CUMPLIRSE UN PERIODO ANUAL DESDE SU APROBACIÓN].</p>	
RESPONSABLE ESTRATÉGICO:	Vicerrectorado de Política Académica	
RESPONSABLES OPERATIVOS:	Unidad de Evaluación de la Calidad	
INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de indicadores computados • Cumplimiento de los plazos previstos 	