

**Universidad
de
Salamanca**

Facultad de Psicología



**PLAN
ESTRATÉGICO DE
CALIDAD
2007-2008**

15/01/2007

CRITERIO 1

LOS LÍDERES SE COMPROMENTEN CON LA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES. LOS LÍDERES SE INVOLUCRAN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. ASEGURAN SU IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Implicarse con el sistema de mejora continua implantado por la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca

Objetivo 2. Mejorar las herramientas de gestión sobre las que se asienta la documentación y las acciones que permiten el desarrollo de un modelo de calidad propio basado en una planificación estratégica a dos años.

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

a) Evaluación sistemática de la aplicación, desarrollo y avance del modelo EFQM en la Facultad.

Acciones

1. Identificar los valores y actitudes con las que cuenta el equipo directivo del centro.
 - a. Revisar la redacción de la Misión, Visión y Valores para adecuarla al cambio que supone la incorporación al EEES

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 01/07	Fin 01/07	Elaboración

2. Proponer a la comunidad universitaria que evalúe sobre la nueva redacción del documento
 - a. Difundir la propuesta a través del correo electrónico para que los profesores, personal de administración y a toda la comunidad aporten sugerencias durante el mes de junio de 2007

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 06/07	Fin 06/07	20% de respuestas

3. Realizar una encuesta puntual a comunidad universitaria con preguntas breves para conocer el grado de conocimiento de modelo de gestión implantado

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 06/07	Fin 06/07	Muestra 150 personas

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

b) Difundir la Misión, Visión y Valores de la Facultad de Psicología utilizando herramientas para la difusión, carteles, panfletos, trípticos y dípticos y en general todo tipo de plataformas al alcance de la Facultad de Psicología

Acciones

4. Mantener la Misión, Visión y Valores en la Página Web de la Facultad de Psicología y traducirlas para su publicación en la edición en inglés

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 05/07	Fin 05/07	Elaboración Estadística de visitas

5. Revisar los contenidos de la guía académica para incorporar la nueva redacción.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 05/07	Fin 05/07	Publicación

6. Elaborar un documento con los contenidos de la Misión, Visión y Valores para difundir en las jornadas de presentación realizadas con los alumnos de nueva incorporación y entre el personal invitado a las jornadas de presentación del centro en nuestra universidad y en otras

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 06/07	Fin 06/07	Núm. alumnos N.I. Resultados encuestas

7. Elaborar posters para colocar estratégicamente en distintos lugares del edificio con los contenidos de la Misión, Visión y Valores

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 09/07	Fin 09/07	Resultados encuestas

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

c) Mejorar el plan de comunicación interna reforzando el aspecto de comunicación horizontal entre los distintos sectores de la comunidad universitaria

Acciones

8. Abrir la posibilidad, a través de las aulas de informática, para que la delegación de alumnos pueda disponer de espacio para informar en el panel interactivo de la conserjería.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 02/07	Fin 02/07	Estadísticas de participación

9. Colocar un nuevo tablón de anuncios exclusivo para la delegación de alumnos y en cada aula

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 02/07	Fin 02/07	Estadísticas de participación

10. Colocar hojas de sugerencias abiertas en cada uno de los servicios en los que se informa a la comunidad.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Conserjería	Inicio 05/07	Fin 05/07	% de sugerencias respecto al total de matrícula

11. Cambiar la ubicación del Buzón de quejas y sugerencia no virtual, se trasladará a la entrada del edificio, debajo de panel informativo de espacios.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Conserjería	Inicio 03/07	Fin 03/07	% de sugerencias respecto al total de matrícula

12. Buzón virtual, trabajar en el sistema de respuesta inmediata canalización de quejas, asignando un responsable gestor del buzón.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico Informática	Inicio 01/07	Fin 01/07	Estadísticas de seguimiento

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

d) El equipo responsable de la gestión y funcionamiento del centro debe proponer acciones para revisar la efectividad de su propio liderazgo

Acciones

13. Mantener las reuniones programadas del equipo de las que se levanta acta

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 01/07	Fin 12/08	Núm. de actas

14. Consignar los puntos relativos a la aplicación y desarrollo del nuevo Plan Estratégico de Calidad en las actas de las juntas de Facultad.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano / Secretario	Inicio 01/07	Fin 12/08	Núm. de actas

15. Incluir una pregunta específica sobre la evaluación del liderazgo en la encuesta sobre el conocimiento del sistema que se realizará entre toda la comunidad universitaria

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de calidad	Inicio 06/07	Fin 06/07	Resultados de la encuesta

16. Realizar una encuesta sobre evaluación del liderazgo, a los distintos sectores de personal de la Facultad, personal docente e investigador y personal de administración.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de calidad	Inicio 09/07	Fin 10/07	Resultados de la encuesta

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

e) Analizar el impacto social de la Facultad de Psicología

Acciones

17. Mantener el dossier de prensa actualizado en la intranet de gestión de calidad. Asignar responsable para proceder a la puntual actualización

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretaría decanato	Inicio 01/07	Fin 12/08	Seguimiento

18. Difundir a través de la Página Web, los programas de colaboración con entidades y organismos públicos y privados, y permitir enlaces con los mismos desde el portal de la Facultad de Psicología

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 06/07	Fin 06/07	Núm. de colaboradores Estadísticas de seguimiento

19. Incorporar a la página Web la relación de entidades colaboradoras con las que el centro mantiene convenios en relación con los estudios de grado, postgrado y máster

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 06/07	Fin 06/07	Núm. de colaboradores Estadísticas de seguimiento

CRITERIO 2. POLITICA Y ESTRATEGIA

LOS LÍDERES DEBEN DEFINIR CLARAMENTE LA ESTRATEGIA PARA CONSEGUIR SU MISIÓN Y VISIÓN Y ESTÁ ESTARÁ APOYADA POR POLÍTICAS, PLANES, OBJETIVOS, METAS Y PROCESOS RELEVANTES, DEFINIDOS PARA CADA UNO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Reforzar la política del centro y difundirla ampliamente tanto a nivel interno como externo

Objetivo 2. Conseguir que la planificación estratégica de la Facultad de Psicología sea un referente en el proceso de implantación de modelos de calidad en otros centros, unidades y servicios de la Universidad de Salamanca.

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

a) Revisar la política y estrategia del centro y su alineamiento con la Visión y Misión.

Acciones

20. Realizar una evaluación de cumplimiento del Plan Estratégico de Calidad de la Facultad 2003-2006

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de calidad	Inicio 01/07	Fin 02/07	Informe de cumplimiento

21. Elaborar un nuevo Plan Estratégico de Calidad con un horizonte temporal a dos años a partir de la evaluación y de los resultados del análisis de la medida de la satisfacción en los años de desarrollo del plan anterior

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal Técnico de calidad	Inicio 02/07	Fin 04/07	Publicación

22. Elaborar y dar la difusión pertinente a los planes sectoriales que conformarán la planificación a corto, medio y largo plazo; de infraestructuras, de recursos humanos y de adecuación al EEES

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 09/07	Página Web / Intranet

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

b) Difundir los resultados de la revisión de la política y estrategia a toda la comunidad universitaria.

Acciones

23. Difundir a través de la Página Web del centro la documentación revisada sobre la que se asienta la política y estrategia.

a. Misión, Visión, Valores

b. Plan Estratégico de Calidad

c. Programa de acciones para la incorporación y adecuación al EEES

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras V. docencia	Inicio 05/07	Fin 09/07	Página Web / Intranet

24. Editar el plan estratégico de calidad en formato papel para presentar y difundir entre los distintos estamentos de la comunidad universitaria

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 07/07	Fin 09/07	Publicación / distribución

25. Facilitar la consulta de la documentación en formato papel en puntos estratégicos de la Facultad (secretaría, departamentos, unidades de atención, etc.)

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 09/07	Fin 12/08	Distribución

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

c) Establecer la sistemática de recogida de información que facilite el análisis de los factores claves de la gestión

Acciones

26. Elaborar una tabla de indicadores con los factores críticos de éxito para difundir a través de la intranet de calidad.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 04/07	Fin 01/07	Asociados a los FCE

27. Elaborar un documento base con estadísticas de gestión para darlos a conocer en la intranet de calidad

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico informática	Inicio 04/07	Fin 12/07	Asociados FCE Cuadro de mandos en red

28. Proponer y habilitar un espacio en la intranet para las unidades de trabajo (bibliotecas, aulas de informática, delegación alumnos, PIU) publiquen las memorias de trabajo anuales

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico informática	Inicio 04/07	Fin 05/07	Cuadro de mandos en red

29. Elaborar y mantener publicada en la Página Web la memoria de actividades de la Facultad.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 09/07 09/08	Fin 09/07 09/08	Publicación

30. Difundir a través de la Web intranet los resultados de las encuestas de satisfacción que pone a disposición de la facultad la Unidad de Evaluación de la Calidad

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de informática	Inicio 04/07	Fin 04/07	Cuadro de mandos en red

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

d) Establecer las bases sobre las que se asentará el modelo de comunicación interna y externa para la evaluación del proceso de desarrollo del sistema de calidad y del desarrollo de la normativa de incorporación al EEES

Acciones

31. Los resultados de las encuestas se analizan por el equipo decanal y se comentan en la Junta de Facultad

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 06/07 12/07	Fin 06/08 12/08	Informes / actas

32. Desde el vicedecanato de docencia se establecerá la formula para el seguimiento de las actividades de la comisión de docencia, canalizando las iniciativas del personal docente e investigador

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Docencia	Inicio 01/07	Fin 12/08	Informe de actividades

33. Se establecerá un calendario de reuniones periódicas con el gobierno de la institución representado en la comisiones de trabajo

- Comisión de títulos propios
- Comisión del EEES
- Comisión postgrado

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 01/07	Fin 12/08	Cumplimiento de un formulario estándar

34. Agenda / Calendario de reuniones del equipo líder con otras instituciones y entidades colaboradoras.

- Conferencia de decanos
- Colegios profesionales

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretaría del decano	Inicio 01/07	Fin 12/08	Estadísticas de seguimiento

35. Durante el año 2007 se participará en el programa de evaluación de la titulación de Terapia Ocupacional, una vez redactado el informe final se tramitará el proceso de homologación de las dos titulaciones de grado impartidas en la Facultad de Psicología.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo / Decano	Inicio 01/07	Fin 05/07	Asociados al trabajo con la guía de homologación ANECA

36. Presentarse a un premio de accesibilidad (infraestructuras orientadas a la docencia)

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 02/08	Fin 02/08	Premio

37. Cumpliendo la propuesta bianual del plan de infraestructuras, en los próximos dos años habrá que completar el circuito urbano para la Unidad Asistencial José Luís Vega Vega, cerrar el aula docente y comunicar está con el sótano del ala este.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 09/07	Fin 09/08	Asociados al Plan de Infraestructuras

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

e) Establecer plazos para la evaluación y presentación de la documentación de acceso al sello de 400 puntos EFQM

Acciones

38. Septiembre de 2007 curso de formación en autoevaluación con la herramienta perfil para todos los responsables de acciones y líneas estratégicas del Plan Estratégico de Gestión

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano Técnico de calidad	Inicio 09/07	Fin 09/07	Asistencia Horas de formación

39. Septiembre de 2007 jornada de autoevaluación con la herramienta perfil y redacción de la memoria para presentar la Facultad a la obtención del sello EFQM nivel plata

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal Técnico de calidad	Inicio 09/07	Fin 09/07	Autoevaluación

40. Octubre de 2007 memoria para la presentación de la Facultad de Psicología a la convocatoria del Premio Regional de la Calidad de Castilla y León.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 10/07	Fin 10/07	Memoria

CRITERIO 3. PERSONAS

PARA LOGRAR UN MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS SE DEBE ESTIMULAR EL CONOCIMIENTO DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Incentivar la participación y el compromiso continuo, del personal adscrito a la Facultad de Psicología, en la mejora de la calidad

Objetivo 2. Mantener y promover programas de evaluación institucional dentro de la organización, en los que participen las personas de los distintos sectores y unidades

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

a) Establecer una serie de acciones de mejoras en la gestión de recursos humanos.

Acciones

41. Propuestas puntuales para optimizar la forma de trabajar en la conserjería y en la secretaría

- a. Poner a disposición para el uso de los conserjes un ordenador que les permita conectar directamente con la intranet y el tablón de anuncios interactivo de la conserjería

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 01/07	Estadísticas de seguimiento

- b. Poner a disposición de los usuarios de toda la comunidad universitaria una página en la intranet con información concreta de la secretaria del centro.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras Técnico de informática Jefa de secretaria	Inicio 04/07	Fin 08/07	Publicación

42. Programa de evaluación y análisis de competencias para el personal de administración y servicios de la Facultad de Psicología

- a. Se utilizará la metodología de investigación a través de entrevista personal que será realizada por personal especializado en prácticas durante los meses de abril y mayo de 2007.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de apoyo	Inicio 05/07	Fin 06/07	Resultados e informe

43. Creación de una comisión específica para que analice y proponga las medidas necesarias para la adecuación de los contenidos de la nueva ley de igualdad en la Facultad de Psicología.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 05/08	Fin 12/08	Asociados

44. Proponer, a través de un escrito documentado, a la UEC la realización de una encuesta de clima laboral segmentada por centros y unidades.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 05/07	Fin 05/07	Resultados encuestas

45. Poner a disposición de toda la comunidad universitaria las guías de acogida del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 09/07	Fin 09/08	Publicación

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

b) Difundir los resultados de la evaluación del personal a través de la intranet del centro

Acciones

46. Colgar en la intranet del centro los resultados de la evaluación institucional del profesorado de la Facultad de Psicología

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia Secretario	Inicio 01/07	Fin 12/08	Resultados informes

47. Adecuar la presentación de informes de resultados al formato de presentación de evidencias solicitado por la ANECA para la homologación de titulaciones.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 01/07	Fin 06/07	Evidencia ANECA

48. Programa propio de cursos complementarios de formación impartidos por el centro y organizados por el centro

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 01/08	Fin 12/08	Publicación

49. Programa propio de incentivos a la investigación coordinado por el técnico del CICCO.
a. Incorporación de personal para la gestión del CICCO

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 06/07	Fin 12/08	Página Web

50. Mejorar la promoción de la investigación a través de la Página Web del CICCO en la que se incorporará una nueva sección de consulta de programas institucionales de formación para el profesorado universitario.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico CICCO	Inicio 06/07	Fin 12/08	Página Web

51. Solicitar en el Servicio de Gestión de Personal información sobre bajas, ausencias, siniestrabilidad, etc. Y hacer el seguimiento en forma de tabla y gráficos de evaluación en la página dedicada a la estadística de gestión en la intranet.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 12/07	Fin 12/08	Estadísticas de seguimiento

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

c) Matriz de priorización de acciones relacionadas con los resultados de la evaluación del profesorado, del personal de administración y servicios y de los estudiantes de la Facultad de Psicología

Acciones

52. Elaborar y difundir a través de la intranet del centro una matriz de prioridades de actuación en función de los resultados de la evaluación del profesorado y del informe del análisis de competencias del personal de administración y servicios

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia V. Infraestructuras	Inicio 11/07	Fin 12/07	Cuadro de mandos

53. Orientar la formación ofertada desde el centro al conjunto de la comunidad universitaria, hacia aquellos valores por debajo de 3 en la escala de valoración de los ítems de la encuesta de profesorado y de estudiantes

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 12//07	Fin 12/08	Publicación

54. Tareas concretas relacionadas con los resultados del análisis de competencias
a. Difundir la oferta de cursos de idiomas. Ofrecer el centro al SCI para realizar cursos

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 09/07	Fin 09/07	Página Web

55. En colaboración con el Servicio de Orientación Universitario y a través del punto de atención en el centro establecer un programa de atención específico para los alumnos de la Facultad de Psicología

a. Catálogo de salidas profesionales

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 09/07	Fin 09/08	Estadísticas de seguimiento

b. Cursos específicos ofertados desde el SOU para el desarrollo de competencias en las titulaciones impartidas

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 09/07	Fin 09/08	Estadísticas de seguimiento

56. Habilitar en cumplimiento del Plan Bianual de Infraestructuras al menos dos espacios destinados para salas de trabajo de alumnos.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 12/08	Asociados al P.I.

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

d) Motivar a la participación a las personas de la organización y gestionar el sistema de reconocimientos.

Acciones

57. Plan de creación: temporalizar la creación de comisiones para los dos próximos años

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 09/07	Fin 12/08	Estadísticas de seguimiento

58. Establecer un sistema de reconocimientos más allá del reconocimiento público en la Junta de Facultad.

a. Certificado a los miembros de la comunidad que participen en los grupos

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 12/07	Fin 01/08	Estadísticas de seguimiento

59. Habilitar un tipo de reconocimiento dentro de la posibilidad de acciones sociales con la plantilla no docente

a. Jornadas de puertas abiertas para el personal no docente de la facultad de psicología

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 02/08	Fin 02/08	Publicación

60. Ampliar los convenios para el uso de espacios a los miembros no docentes de la Facultad de Psicología

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 01/08	Fin 12/08	Estadísticas de seguimiento

61. Ampliar la oferta de servicios de las unidades de atención que tienen sede en la Facultad de Psicología con una cláusula de prioridad para el personal y familiares de los miembros de la comunidad universitaria.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 10/07	Fin 10/07	Estadísticas de seguimiento

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

DEFINIR EL ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS EXTERNAS E INTERNAS. CONVENIOS DE COLABORACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS DENTRO DEL NUEVO MARCO DEL ESPACIO EUROPEO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Concretar el modelo de gestión de alianzas externas en cumplimiento de la normativa europea de los programas de movilidad y presentarlo como modelo de referencia para el resto de centros de la comunidad universitaria

Objetivo 2. Asegurar el intercambio de sinergias y una política de benchmarking (buenas prácticas) con las entidades con las que se mantiene contacto a nivel institucional

Objetivo 3. Hacer de la política de gestión de alianzas en el centro un referente entre los modelos de gestión de la adecuación de los centros universitarios públicos al modelo de gestión del EEES

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

a) Elaborar el mapa de procesos de la gestión de las alianzas externas, diferenciando la gestión relacionada con los programas de movilidad de la relacionada con los programas de logística de la organización.

Acciones

62. Identificar los procesos relacionados con la gestión de alianzas en los programas de movilidad en tres tiempos, establecimiento del convenio, gestión administrativa de la beca de movilidad solicitada por el alumno y evaluación final del proceso

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 01/07	Fin 01/07	Publicación

63. Identificar los procesos relacionados con el establecimiento de convenios para la realización de prácticas de alumnos de las dos titulaciones

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 02/07	Fin 05/07	Publicación

64. Identificar los procesos relacionados con la gestión de proveedores, asignar responsables y definir los métodos de actuación

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 12/08	Asociados al Plan Sectorial

65. Identificar las alianzas que se mantienen con las entidades colaboradoras y el intercambio de buenas prácticas

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 06/07	Fin 06/07	Publicación

66. Elaborar el mapa de procesos de gestión de las alianzas

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 11/07	Fin 01/08	Publicación

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

b) Puesta en marcha de un modelo integrado de gestión de recursos económicos y de infraestructuras en apoyo de la gestión de alianzas.

Acciones

67. Elaborar un Plan General bianual de Gestión de las Infraestructuras en el que se contemple la dotación de nuevas infraestructuras y la adecuación de las existentes

a. Dotar de 8 nuevo laboratorios de prácticas docentes a la Facultad de Psicología

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 03/07	Fin 04/07	Asociados al P. I.

b. Dotar de 7 nuevos laboratorios de investigación a la Facultad de Psicología y mejora de los equipamientos de los 6 laboratorios existentes

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 12/08	Asociados al P. I.

c. Destinar la antigua casa del conserje a aulas de trabajo para alumnado donde puedan tener espacios de uso destinados a la atención a los estudiantes procedentes de programas de movilidad

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 12/08	Asociados al P. I.

d. Adaptar los espacios de aulas de docencia a las necesidades de los sistemas de aprendizaje que impone el sistema de créditos ECTS.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 12/08	Asociados al P. I.

68. Mantener la estrategia para la incorporación de personal de apoyo en prácticas para ayudar en la gestión del vicedecanato de relaciones institucionales

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin 12/08	Asociados al P. I.

69. Puesta en marcha de los trámites y gestiones necesarios para la construcción de un nuevo edificio que albergará el Centro de Investigación en Ciencias del Comportamiento con una dotación financiera de 3.000.000 de € en el que se adecuarán y asignaran espacios según las propuestas del plan bianual de infraestructuras.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin -	Asociados al P. I.

70. Dotar al centro de nuevos despachos para el profesorado, que permitan el mejor desarrollo de su actividad investigadora acorde con la aplicación de programas de investigación dentro del marco europeo, etc.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin -	Asociados al P. I.

71. Dotar de espacios para la administración a los tres nuevos títulos propios aprobados y prever la necesidad de espacios en los próximos años.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano V. Infraestructuras	Inicio 01/07	Fin -	Asociados al P. I.

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

c) Puesta en marcha de un sistema de gestión de alianzas con entidades colaboradoras en apoyo de la imagen institucional de la Facultad de Psicología en relación con los valores alineados con la responsabilidad social prevista en los contenidos del documento de Misión, Visión y Valores.

Acciones

72. Enviar un correo con instrucciones para el uso adecuado de los recursos a toda la comunidad, y que aparezca por defecto en los documentos que se cuelgan en el Moodle

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 02/07	Fin 02/07	Estadísticas de seguimiento

73. Disponer de un micro - centro de residuos urbanos universitarios ubicado en un lugar estratégico y establecer convenios con empresas de la localidad encargadas del suministro de materiales para la gestión del reciclaje

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 05/07	Fin 06/06	Estadísticas de seguimiento

74. Campaña de difusión de actividades relacionadas con nuestro compromiso de responsabilidad social:

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 02/08	Fin 02/08	Estadísticas de seguimiento

75. Mantener los convenios de colaboración con entidades como la Diputación, La Policía Local, etc.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 01/07	Fin 12/08	Publicación

76. Sistematizar los envíos de documentación elaborada por el Vicedecanato de Relaciones Institucionales, a centros del entorno y de otras universidades, modelo guía virtual de información sobre programas de movilidad

a. Poner este documento a disposición para consulta en la página Web.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 02/07	Fin 03/07	Publicación

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

d) Establecer la sistemática de evaluación de las tareas relacionadas con la gestión de alianzas

Acciones

77. Informes de resultados de los datos de encuestas realizadas a los estudiantes de programas de movilidad para colgar en la intranet de gestión

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 04/07	Fin 04/07	Publicación

78. Informes de resultados de indicadores cuantitativos asociados a los programas de movilidad y a los programas de prácticum de alumnos

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 07/07	Fin 07/07	Publicación

79. Realización de encuesta de satisfacción para que cumplimenten los colaboradores, empresas e instituciones con los que se mantiene convenio para la realización del prácticum de la titulación de psicología y de terapia ocupacional.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 12/07	Fin 12/08	Resultados

80. Elaboración y difusión de los informes relacionados con la política de reducción del consumo, electricidad, papel, etc.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras	Inicio 05/08	Fin 05/08	Estadísticas de seguimiento

CRITERIO 5. PROCESOS

ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN ORIENTADO A LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA TODAS LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DESARROLLADAS COMO PARTE DE LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA FACULTAD DE PSICOLOGIA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Elaborar la documentación base que nos permita identificar los procesos alineados con la planificación estratégica

Objetivo 2. Establecer una sistemática de actividad dependiente exclusivamente de la gestión de procesos operativos y de la orientación hacia el cumplimiento de objetivos de los procesos estratégicos y de gestión.

Objetivos 3. Poner a disposición del conjunto de la comunidad las líneas de actuación básicas de los procesos identificados para conseguir el cumplimiento rutinario de acciones

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

a) Elaborar el mapa de procesos de gestión, diferenciando la gestión relacionada con los procesos estratégicos, y de soporte.

Acciones

81. Programar un curso de desarrollo práctico en gestión de procesos, definición y diagramación, flujogramas, etc.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 09/07	Fin 12/08	Cuadro de mandos

82. Elaborar la documentación base para trabajar en la definición de los procesos clave de la gestión

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 10/07	Fin 06/08	Cuadro de mandos

83. Alinear la definición de los procesos clave con el esquema-guía publicado por la ANECA para la homologación de titulaciones de grado y de postgrado

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 10/07	Fin 06/08	Cuadro de mandos

84. Identificar el organigrama funcional de la gestión de los procesos operativos o de soporte

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 06/08	Fin 12/08	Cuadro de mandos
Técnico de calidad			Estadísticas de seguimiento

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

b) Establecer un sistemática que permita la evaluación y revisión de la propuesta del modelo de gestión por procesos

Acciones

85. Sistematizar las reuniones del equipo decanal con el grupo de responsables directos de procesos tanto administrativos como de soporte, con carácter semestral, los responsables de procesos se reunirán con los responsables de equipo para informar sobre el seguimiento de la gestión.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Decano	Inicio 01/08	Fin 12/08	Estadísticas de seguimiento

86. Comisión para asignar responsables de procesos convocatoria de comisiones para la reingeniería de los procesos que hasta ahora están identificados dentro del programa de gestión de calidad.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Comisión Decano	Inicio 01/08	Fin 12/08	Publicación

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

c) Elaborar un programa de garantía de calidad para la gestión de los productos y servicios

Acciones

87. Actualizar y revisar los contenidos de las cartas de servicios del centro

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras Decano	Inicio 10/07	Fin 10/07	Publicación

88. Elaborar y difundir las cartas de servicios de las distintas unidades que trabajan en el centro.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Infraestructuras Decano	Inicio 10/07	Fin 10/07	Publicación

89. Colgar en la intranet de calidad toda la documentación referida a las cartas de servicios

Responsable	Elaboración		Indicadores
V Infraestructuras	Inicio 10/07	Fin 10/07	Publicación

90. Poner en marcha inicio del curso 2007-2008 el proyecto de atención al usuario "semana cero" para los alumnos de nueva incorporación

Responsable	Elaboración		Indicadores
Secretario	Inicio 08/07	Fin 09/07	Realización Semana Cero

91. Sistematizar el análisis y difusión de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios, programa de acogida, egresados y satisfacción de usuarios con las iniciativas para la atención a los estudiantes.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 01/07	Fin 12/08	Resultados de encuestas

92. Sistematizar la recogida de información de los indicadores de las distintas unidades operativas en la Facultad de Psicología (bibliotecas, aulas de informática, punto de atención del SOU (PIU), etc.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de informática	Inicio 05/07	Fin 12/07	Cuadro de mandos

93. Difundir mediante trípticos la oferta de servicios que la Facultad de Psicología y la Universidad de Salamanca ponen a disposición de los usuarios internos.

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. Relaciones Institucionales	Inicio 08/07	Fin 09/07	Publicación

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

- d) Tareas concretas relacionadas con la mejora de la satisfacción de los clientes estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración.

Acciones

94. Atención específica a las actividades relacionadas con la encuesta de satisfacción de usuarios en los que la valoración de los estudiantes ha sido inferior a 3 puntos

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 01/07	Fin 12/08	Resultados de las encuestas

95. Atención específica a las cuestiones relacionadas con la encuesta de satisfacción del personal docente e investigador en los que la valoración ha sido inferior a 3 puntos

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 01/07	Fin 12/08	Resultados de las encuestas

96. Atención específica a las cuestiones relacionadas con la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios en los que la valoración ha sido inferior a 3 puntos

Responsable	Elaboración		Indicadores
V. docencia	Inicio 01/07	Fin 12/08	Resultados de las encuestas

CRITERIOS 6. 7. 8 Y 9. RESULTADOS

PRESENTAR LOS RESULTADOS CLAVE, EN LOS CLIENTES, EN LAS PERSONAS Y EN LA SOCIEDAD. DEL DESARROLLO DE LAS ACCIONES CONTENIDAS EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA 2007-2008

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo 1. Presentar resultados comparativos y gráficos de evolución de los indicadores de las acciones y cumplimiento de líneas estratégicas relacionadas con la gestión de los usuarios

Objetivo 2. Presentar resultados comparativos y gráficos de evolución de los indicadores de las acciones y cumplimiento de líneas estratégicas relacionadas con la gestión de las personas

Objetivo 3. Presentar resultados comparativos y gráficos de evolución de los indicadores de las acciones y cumplimiento de líneas estratégicas relacionadas con la gestión de la sostenibilidad

Objetivo 4. Presentar resultados comparativos y gráficos de evolución de los indicadores de resultados clave

OBJETIVOS OPERATIVOS / LÍNEAS DE ACCIÓN

- a) Elaborar un cuadro de mando integral con los resultados de los indicadores de rendimiento y medias de percepción que contemple las iniciativas previstas en el Plan Estratégico de Calidad para la gestión de usuarios, personas, alianzas, equipos e infraestructuras y planificación estratégica.

Acciones

97. Definición de los contenidos de referencia de datos para completar la estadística de gestión que será difundida a través de la intranet de calidad del centro

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal	Inicio 03/07	Fin 04/07	FCE / Cuadro de mandos

98. Elaboración del cuadro de mandos con los resultados de los indicadores de rendimiento segmentados según los criterios de cumplimiento y de procesos referidos para cada una de las acciones del Plan Estratégico de Gestión

Responsable	Elaboración		Indicadores
Equipo decanal Técnico de informática	Inicio 04/07	Fin 05/07	Cuadro de mandos

99. Elaboración de Informes específicos de los resultados de los análisis de las medidas de percepción, segmentadas para cada uno de los sectores de actividad y diferenciadas por tipos de clientes-usuarios

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de informática	Inicio 08/07	Fin 08/07	Cuadro de mandos

100. Publicación de la estadística de gestión global en la intranet del centro

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de informática	Inicio 04/07	Fin 05/07	Publicación

101. Recogida de información seleccionada para elaborar las memorias de presentación al sello 400+ EFQM.

Responsable	Elaboración		Indicadores
Técnico de informática	Inicio 08/07	Fin 08/07	Cuadro de mandos