



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Departamento de Psicología Social

Prof. Dr. Isidro Maya Jariego

Sevilla, 26 de febrero de 2008

La Comisión de Calidad y Mejora Continua del Departamento de Psicología Social estima que el proceso iniciado de “Mejora y Calidad del Servicio” en la Secretaría del Departamento puede contribuir a la mejora del servicio en dicha unidad.

El trabajo de auto-evaluación realizado constituye un proceso de reflexión y sistematización de las tareas de administración y servicios en la Secretaría del Departamento. Dicha reflexión puede servir para identificar aspectos susceptibles de mejora, así como sistematizar el conjunto de tareas realizadas.

La elaboración del mapa de procesos y el compromiso con los principios de calidad en las labores de gestión y administración universitaria constituyen, en esta primera Memoria, un hito para el personal de servicios del departamento en el ámbito de la Mejora Continua.

La propuesta incluye la aplicación de encuestas de satisfacción de los usuarios y la comparación del flujograma del proceso con la ejecución del mismo. Ambos elementos pueden proporcionar feedback, facilitando a medio plazo la incorporación de mejoras y la adaptación a las necesidades de los usuarios del servicio.

En la memoria presentada destacan, a nuestro juicio, dos aspectos especialmente positivos:

- (a) El mapa de procesos es un producto elaborado y matizado, donde se detallan un gran conjunto de procesos y sus relaciones entre sí. Los autores de la memoria han realizado una profunda reflexión sobre el contenido de las prestaciones de “administración y servicios” que merece ser destacado.
- (b) La memoria propone algunos antecedentes de la preocupación por la calidad en el servicio. La incorporación del tablón de anuncios de notas es un ejemplo de “mejora de la calidad” en el que se destacan las implicaciones que tiene en las consultas más frecuentes del alumnado.

Para completar esta primera parte sugerimos la incorporación de una mención explícita a las funciones de “investigación” y “docencia” del Departamento de Psicología Social, a las que son instrumentales las labores de la Secretaría.

La Comisión de Calidad y Mejora Continua se felicita por el proceso iniciado y se pone a disposición del personal para participar en el desarrollo del mismo.

Isidro Maya Jariego
Coordinador de la Comisión de Calidad y Mejora Continua