

# Utilización de los resultados de los procesos de captación de la opinión

Gloria Zaballa  
Directora de calidad  
Universidad Politécnica de Catalunya  
Noviembre 2012



# Deusto

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

## Modelo global de gestión





# Deusto

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

## Mapa de procesos





**Deusto**

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

## Situación de partida

- **No se recoge información**
- **Se recoge pero no se analiza**
- **Se analiza pero no se definen acciones de mejora**
- **Se definen pero no se hace seguimiento**
- **Se hace seguimiento pero no se incorporan las mejoras a los procesos relacionados con el desarrollo del título**



**Deusto**

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

# Procesos

Procesos fundamentales para la captación de la opinión:

- Satisfacción de los grupos de interés
- Atención a las sugerencias, reclamaciones y alegaciones



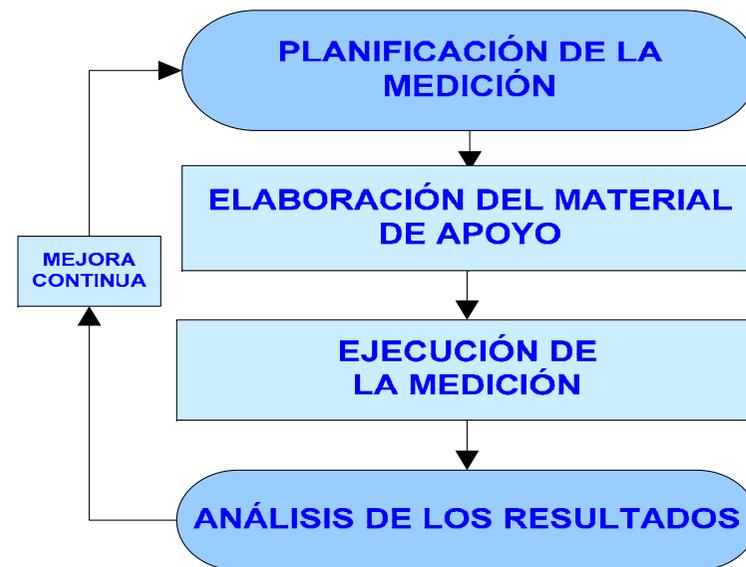
## Satisfacción de los grupos de interés

➤ **Objeto y alcance:** Conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés (estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general) y obtener así la información para la mejora continua del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

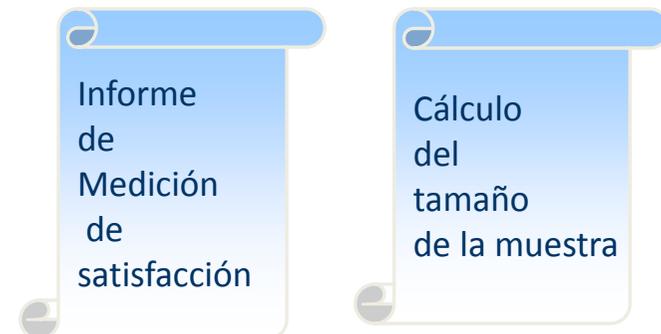
➤ **Indicadores:**

- Grado de satisfacción de los grupos de interés
- % de participación en encuestas

➤ **Diagrama de actividades:**



➤ **Registros:**



## Atención a las sugerencias, reclamaciones y alegaciones

➤ **Objeto y alcance:** Recepcionar, gestionar y resolver las sugerencias, reclamaciones o alegaciones de los grupos de interés para conseguir la mejora de la calidad de las enseñanzas y del plan de estudios de los Centros de la Universidad de Deusto.

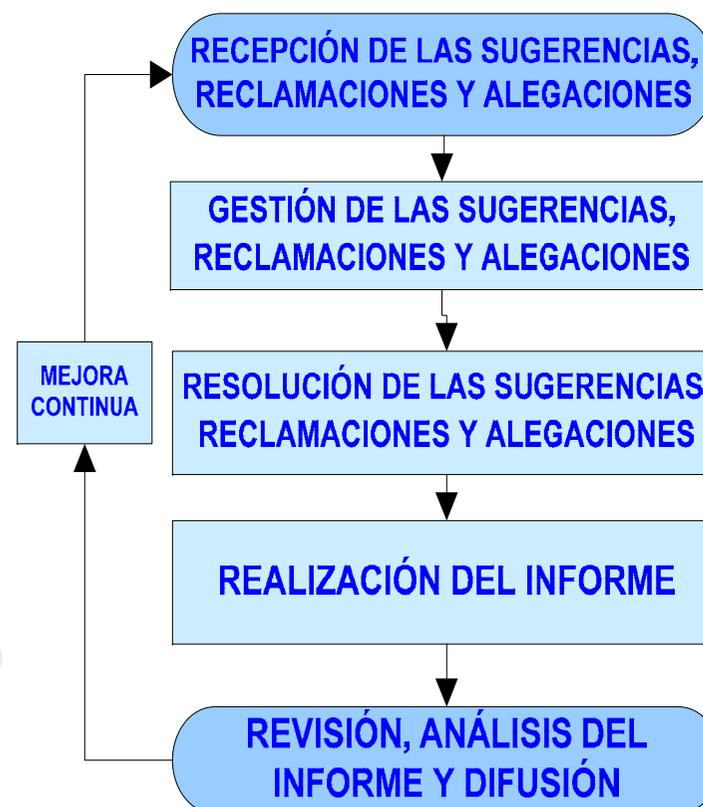
➤ **Indicadores:**

- % sug/reclam/aleg contestadas
- % sug/reclam/aleg resueltas

➤ **Registros:**



➤ **Diagrama de actividades:**



# Sistemática de trabajo

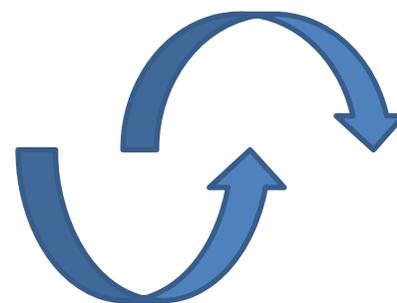
## Satisfacción de los grupos de interés



## Atención a las sugerencias, reclamaciones y alegaciones



## Seguimiento del título



**PDCA**

**Mejora continua**

- ✓ **Análisis** de las sugerencias, reclamaciones y alegaciones
- ✓ Atender **necesidades y expectativas** de los grupos de interés
- ✓ **Análisis** de los resultados de la medición de la satisfacción (encuestas, etc..)
- ✓ **Análisis** de los resultados de los procesos del SGIC - INDICADORES
- ✓ Establecimiento de **acciones de mejora** para satisfacer necesidades y expectativas



**Grupos de interés  
satisfechos**



**Deusto**

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

# Mejora continua

**¿Cómo se consigue la sostenibilidad de la mejora continua en los Centros a través de la opinión de los grupos de interés?**

Una aplicación informática de gestión de procesos nos permite una implantación eficaz de los procesos de nuestro Sistema de Garantía Interna de Calidad

Tarea para  
UTIC



Tarea Personal - Diálogo de página web

**Tarea** 1.TP.34 Realización del informe de resultados \_5  
ID: 7367

Clase Proceso: 3.2 Satisfacción de los grupos de ... Ejecutor: Lucía García Cantera (2.1.1.9. ...)  
Proceso: SAT-45.2\_5 Estado: Terminada

Terminar Tarea Integrada Acciones

**Deusto** Universidad de Deusto

## Análisis y realización del informe de resultados

Facultad **Psicología y Educación** Curso académico **2011/2012**

Cerrar

Datos de participación y satisfacción

Titulación	Muestra invitada	Datos recogidos	% de participación	Grado de satisfacción	¿Informe realizado?	Integrar informe
Psicología	139	69	49,64	3,73	Sí	
Educación Social	63	24	38,10	3,65	Sí	
Educación Primaria	91	76	83,52	3,69	Sí	

ES 15:22 04/06/2012



# Deusto

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

## Satisfacción de los grupos de interés

Tarea para  
Decano y  
Coordinador  
de Grado

Notificación - Diálogo de página web

**Notificación**  
ID 2039

- Clase Proceso: 3.2 Satisfacción de los grupos de interés ...
- Clase de Tarea: 1.TS.124 Recepción del informe de resultados para analizar
- Proceso: SAT-45.2\_5
- Remitente: Sistema
- Destinatario: Ana Martínez Pampliega (7.1.8.2. ...)

Históricos | Documentos | Terminar | Reclamar | Delegar | Imprimir

CONTENIDO

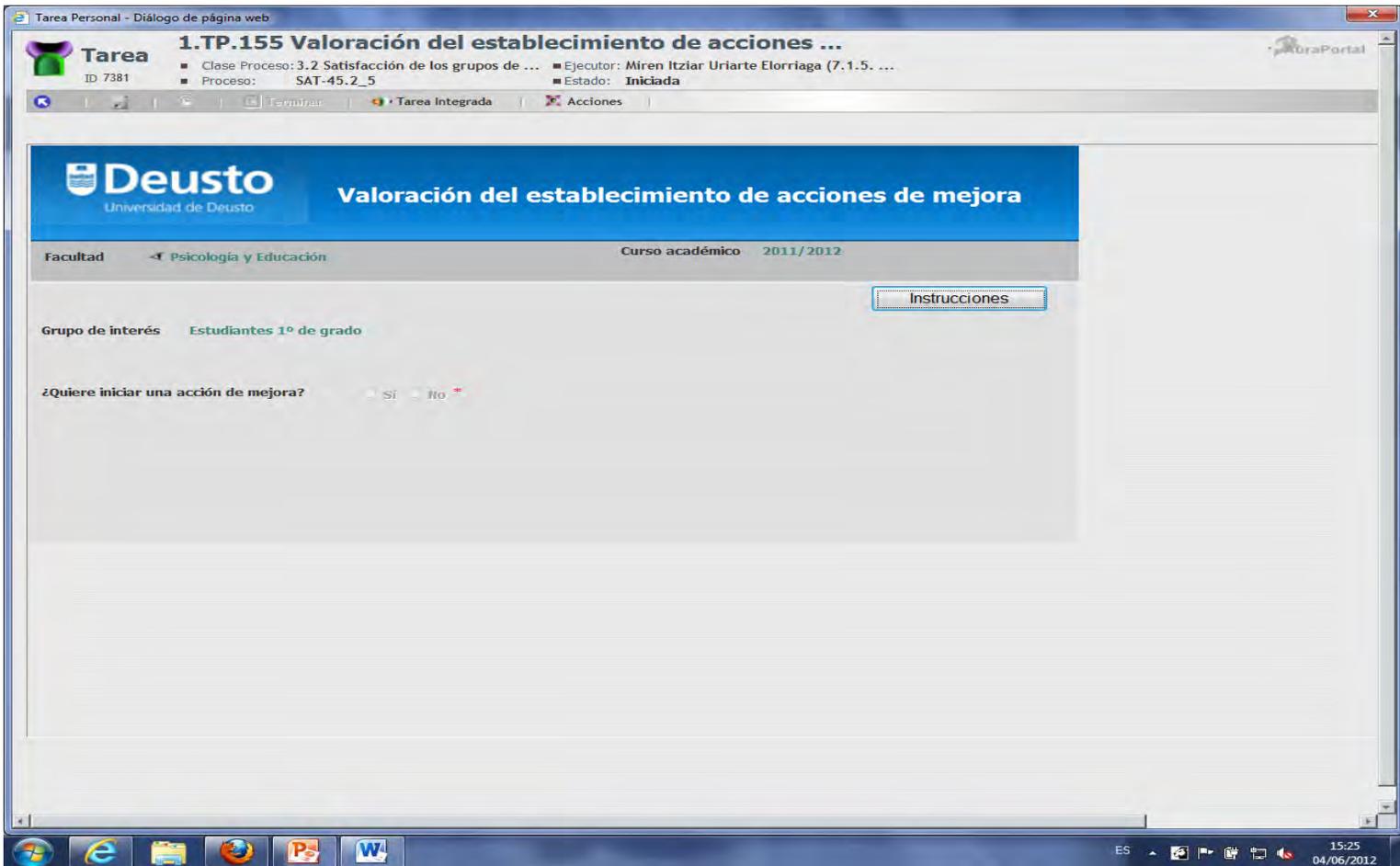
Puede revisar el informe de la medición de la satisfacción de Estudiantes 1º de grado pinchando en el botón **documentos** de la barra de tareas.

Le comunicamos que este informe lo reciben el Decano y los Coordinadores de grado.

Para Coordinadores de grado:

Tras el análisis del informe, puede emprender las correspondientes acciones de mejora que considere oportunas en su grado y para su registro, póngase en contacto con el Responsable de Calidad de su Centro.

Tarea para  
Responsable  
de Calidad



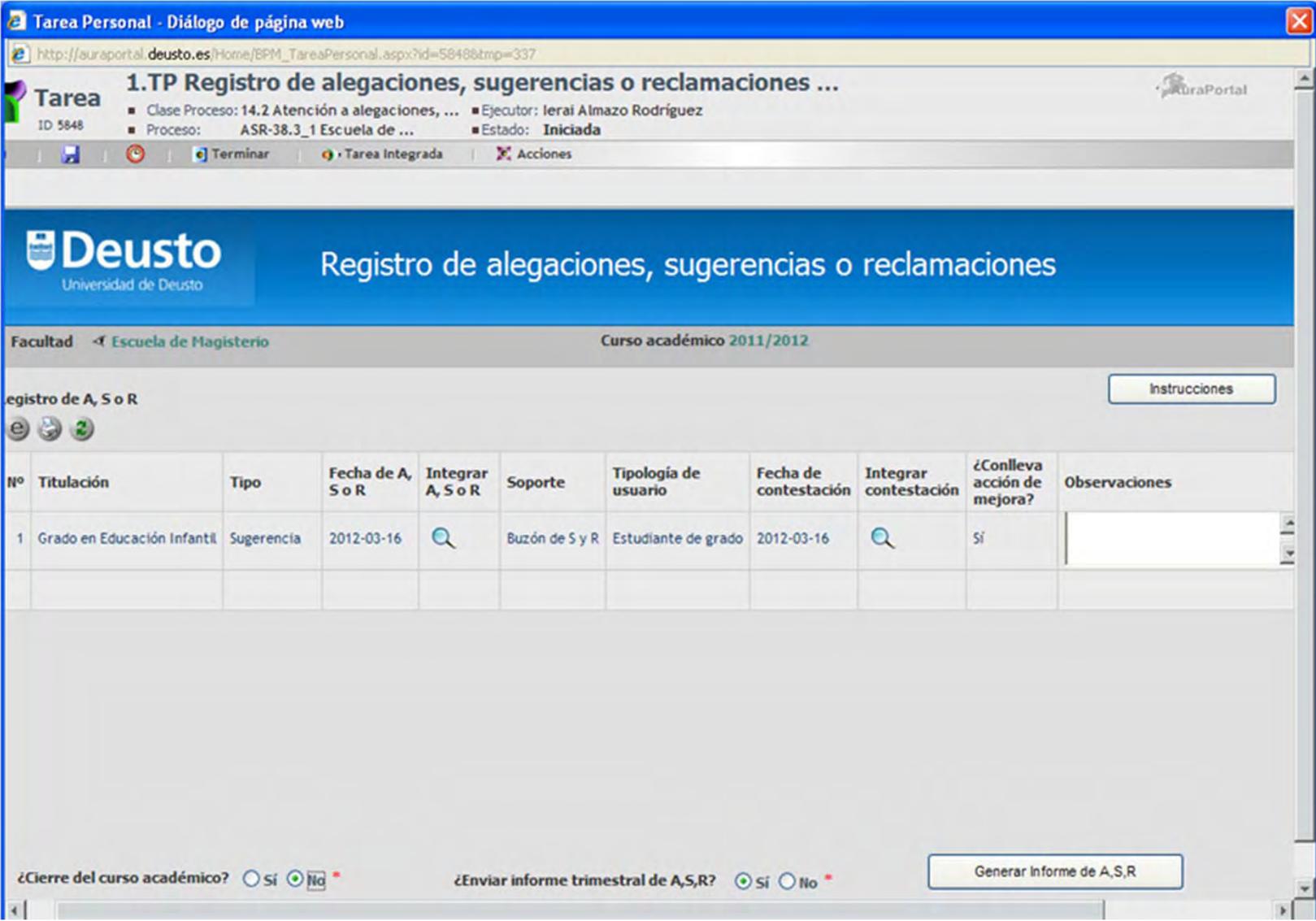
The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Browser title: Tarea Personal - Diálogo de página web
- Page title: 1.TP.155 Valoración del establecimiento de acciones ...
- Task ID: ID 7381
- Process: Clase Proceso: 3.2 Satisfacción de los grupos de ...
- Process: SAT-45.2\_5
- Executor: Ejecutor: Miren Itziar Uriarte Elorriaga (7.1.5. ...)
- Status: Estado: Iniciada
- Navigation tabs: Tarea Integrada, Acciones
- Header: Deusto Universidad de Deusto
- Section: Valoración del establecimiento de acciones de mejora
- Faculty: Facultad: Psicología y Educación
- Academic Course: Curso académico: 2011/2012
- Group of Interest: Grupo de interés: Estudiantes 1º de grado
- Button: Instrucciones
- Question: ¿Quiere iniciar una acción de mejora?
- Radio buttons:  Sí  No \*

**INSTRUCCIONES:** Contacte con el/los Coordinador/es de grado para la valoración del establecimiento de acciones de mejora en relación con los resultados de la medición.  
En el caso de que no desee iniciar acciones de mejora, anote los motivos en el apartado de observaciones.

## Atención a las sugerencias, reclamaciones y alegaciones

Tarea para  
Responsable  
de Calidad



The screenshot shows a web browser window titled "Tarea Personal - Diálogo de página web" with the URL [http://auraportal.deusto.es/Home/BPM\\_TareaPersonal.aspx?id=5848&tmp=337](http://auraportal.deusto.es/Home/BPM_TareaPersonal.aspx?id=5848&tmp=337). The main heading is "1.TP Registro de alegaciones, sugerencias o reclamaciones ...". Below this, there are details: "Clase Proceso: 14.2 Atención a alegaciones, ...", "Ejecutor: Ieraí Almazo Rodríguez", "Proceso: ASR-38.3\_1 Escuela de ...", and "Estado: Iniciada". There are buttons for "Terminar", "Tarea Integrada", and "Acciones".

The main content area has a blue header with the Deusto logo and the text "Registro de alegaciones, sugerencias o reclamaciones". Below this, it shows "Facultad <- Escuela de Magisterio" and "Curso académico 2011/2012". There is a button labeled "Instrucciones".

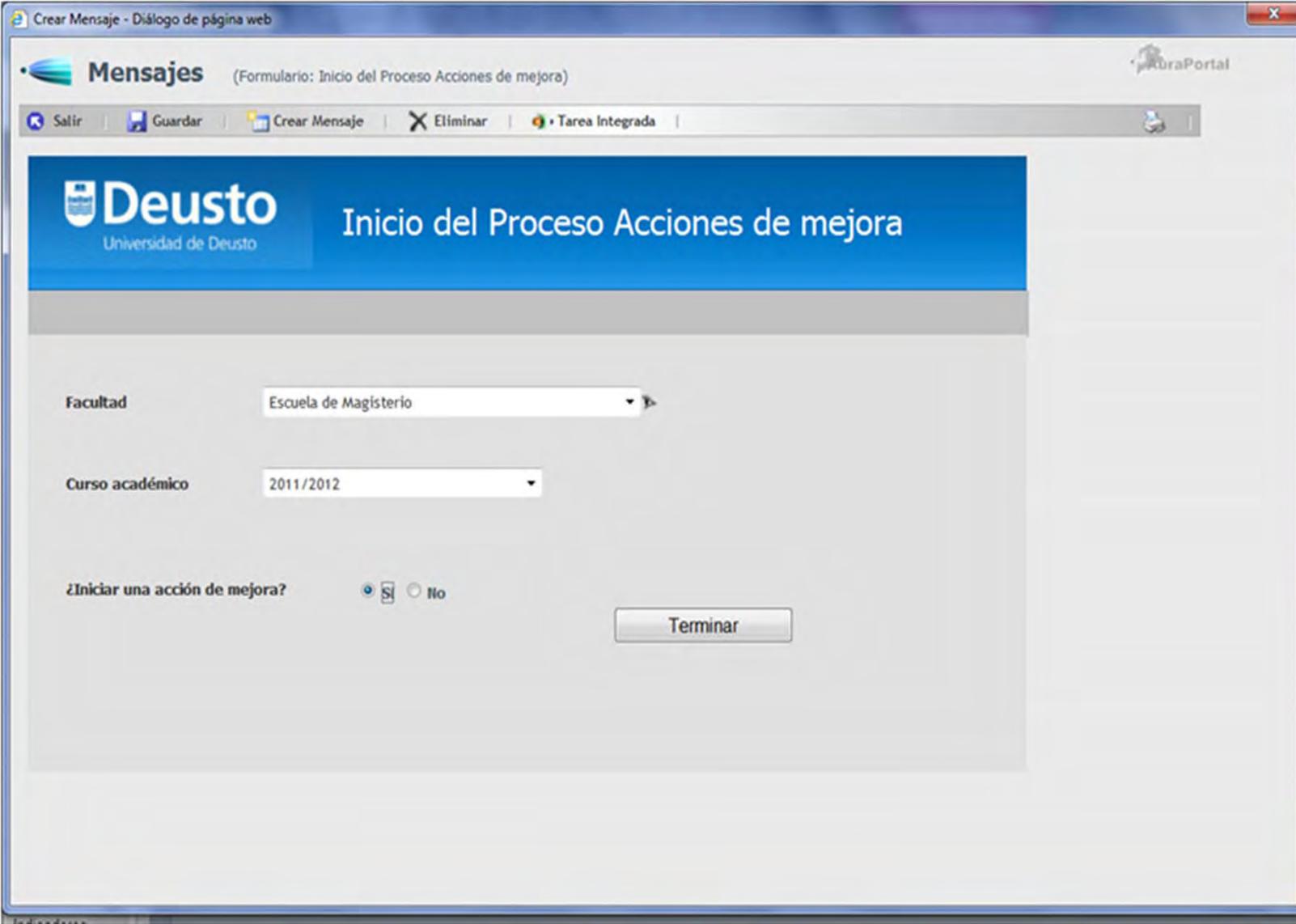
The main section is titled "registro de A, S o R" and contains a table with the following columns: "Nº", "Titulación", "Tipo", "Fecha de A, S o R", "Integrar A, S o R", "Soporte", "Tipología de usuario", "Fecha de contestación", "Integrar contestación", "¿Conlleva acción de mejora?", and "Observaciones".

Nº	Titulación	Tipo	Fecha de A, S o R	Integrar A, S o R	Soporte	Tipología de usuario	Fecha de contestación	Integrar contestación	¿Conlleva acción de mejora?	Observaciones
1	Grado en Educación Infantil	Sugerencia	2012-03-16		Buzón de S y R	Estudiante de grado	2012-03-16		Sí	

At the bottom, there are two radio button questions: "¿Cierre del curso académico?" with options "Sí" and "No" (selected), and "¿Enviar informe trimestral de A,S,R?" with options "Sí" (selected) and "No". There is a button labeled "Generar Informe de A,S,R".

## Atención a las sugerencias, reclamaciones y alegaciones

Tarea para  
Responsable  
de Calidad



Crear Mensaje - Diálogo de página web

Mensajes (Formulario: Inicio del Proceso Acciones de mejora)

Salir | Guardar | Crear Mensaje | Eliminar | Tarea Integrada

**Deusto**  
Universidad de Deusto

### Inicio del Proceso Acciones de mejora

Facultad: Escuela de Magisterio

Curso académico: 2011/2012

¿Iniciar una acción de mejora?  Si  No

Terminar

# Acciones de mejora

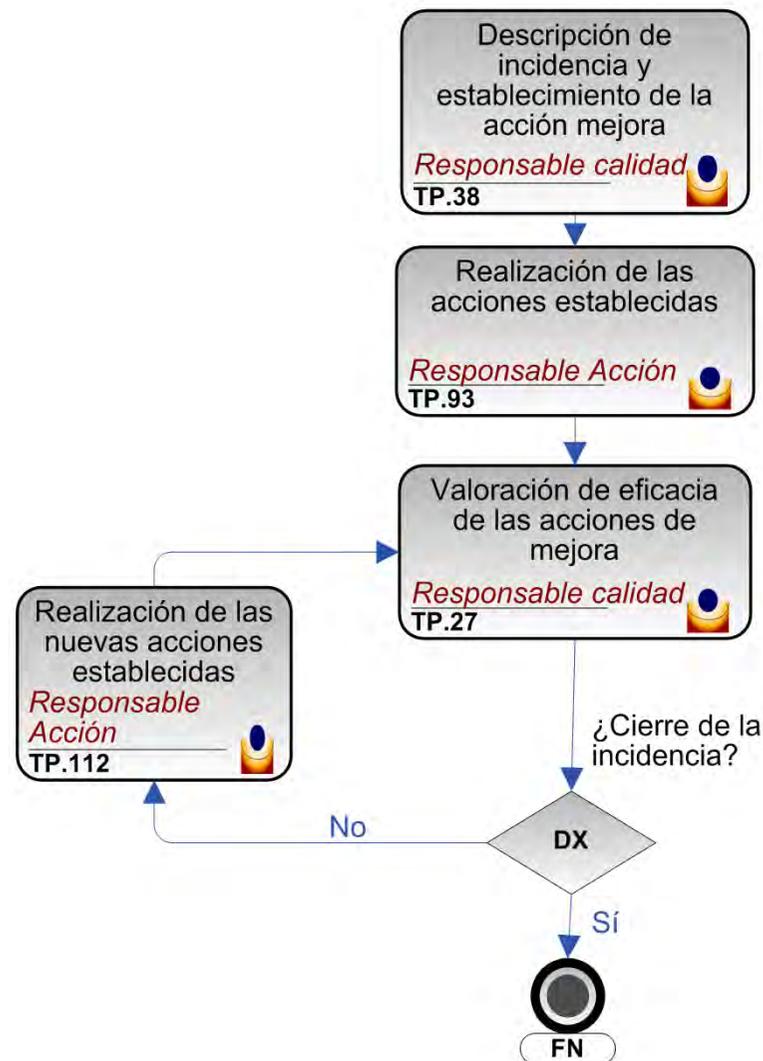
➤ Diagrama de actividades:

➤ **Objeto y alcance:** Establecer la sistemática para llevar a cabo la descripción de las **incidencias** que surjan durante el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en el Centro y que afectan al Sistema de Garantía Interna de Calidad y el análisis de sus causas. Asimismo, se establece la sistemática para la definición de las **acciones de mejora** oportunas.

➤ **Indicadores:**

- % de acciones de mejora eficaces

➤ **Registros:**



# Acciones de mejora

Tarea para  
Responsable  
de Calidad

Crear Mensaje - Diálogo de página web

 **Mensajes** (Formulario: Inicio del Proceso Acciones de mejora)

Salir | Guardar | Crear Mensaje | Eliminar | Tarea Integrada

 **Deusto**  
Universidad de Deusto

## Inicio del Proceso Acciones de mejora

Facultad

Curso académico

¿Iniciar una acción de mejora?  Sí  No



# Deusto

Unidad Técnica de Innovación y Calidad (UTIC)

# Acciones de mejora

Tarea para Responsable de Calidad

Tarea Personal - Diálogo de página web

**Tarea** 1.TP.27 Valoración de eficacia de las acciones de ... AuraPortal

ID 10929 ■ Clase Proceso: 4.2 Acciones de Mejora Rev.03 ■ Ejecutor: Aitor Garmendia Lazcano  
 ■ Proceso: AM-35.3\_30 2011/2012 ■ Estado: **Llegada**

Terminar | Tarea Integrada | Acciones

---

**Deusto** Universidad de Deusto Valoración de las Acciones de mejora

Facultad < Ciencias Económicas y ... Curso académico 2011/2012 Titulación < 4.1.Administración y Dirección de Empresas - Bi

Responsable < Aitor Garmendia Lazcano (8.1.8. Calidad ... Instrucciones  
 Proceso < 1.2. Satisfacción de los grupos de interés Integrar anexo

Descripción de la incidencia y sus causas

Descripción de la incidencia	Causas
Derivado de la encuesta de satisfacción de los estudiantes del Máster XXXX se ha obtenido una baja valoración en el ítem relacionado con la coordinación de materias	Podría deberse a la falta de sistematización de la planificación y seguimiento de la coordinación entre las diferentes asignaturas

Acciones

Proceso que se mejora	Acción	Responsable de la acción	Plazo de ejecución
< 2.03. Planificación y organización de la docencia	Diseñar una plantilla a rellenar por los profesores donde se recoja el programa, el sistema de evaluación continua y actividades formativas que	< Izaskun Liñero Landaluce (3.2.1.1. Técnico de calidad 1)	2010-11-0

¿Cierre de la incidencia?  Sí  No \*

Tarea para  
Responsable  
de Calidad

Tarea Personal - Diálogo de página web

**Tarea** 1.TP.27 Valoración de eficacia de las acciones de ... AuraPortal

ID 10929 ■ Clase Proceso: 4.2 Acciones de Mejora Rev.03 ■ Ejecutor: Aitor Garmendia Lazcano  
 ■ Proceso: AM-35.3\_30 2011/2012 ■ Estado: Llegada

Terminar | Tarea Integrada | Acciones

---

**Deusto** Universidad de Deusto Valoración de las Acciones de mejora

Facultad < Ciencias Económicas y ... Curso académico 2011/2012 Titulación < 4.1.Administración y Dirección de Empresas - Bi

Responsable < Aitor Garmendia Lazcano (8.1.8. Calidad ... Instrucciones

Proceso < 1.2. Satisfacción de los grupos de interés Integrar anexo

Descripción de la incidencia y sus causas

Descripción de la incidencia	Causas
Derivado de la encuesta de satisfacción de los estudiantes del Máster XXXX se ha obtenido una baja valoración en el ítem relacionado con la coordinación de materias	Podría deberse a la falta de sistematización de la planificación y seguimiento de la coordinación entre las diferentes asignaturas

**Acciones**

	Responsable de la acción	Plazo de ejecución	Fecha de cierre	¿Acción finalizada?	Observaciones	¿Acción eficaz?	¿Enviar recordatorio?
enar por los profesores donde se recoja el evaluación continua y actividades formativas que	Aitor Garmendia Lazcano (3.2.1.1. Técnico de calidad 1)	2010-11-02	2012-11-02	Sí			

¿Cierre de la incidencia?  Sí  No

**INSTRUCCIONES** : Anote la eficacia de la acción y añada las observaciones que estime oportunas. Si es necesario, puede abrir otra acción de mejora. Revise el plazo de ejecución de la acción y en caso necesario envíe recordatorio.



# Deusto

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

## Ventajas del uso de la herramienta

- Uso eficaz de los informes de resultados de encuestas, propuestas de la Cámara de alumnos, sugerencias, reclamaciones y alegaciones, informes de seguimiento de títulos, resultados de procesos, indicadores, etc.
- El Responsable de Calidad insta a abrir acciones de mejora a los responsables pertinentes, por lo que la información de los grupos de interés respecto a sus necesidades no cae en saco roto.
- Cada responsable de una acción de mejora recibe la acción como una tarea a realizar con un plazo de cierre fijado y rinde cuentas al responsable de calidad sobre la misma.
- Seguimiento eficaz de los resultados de los procesos de captación de la opinión de los grupos de interés.
- Seguimiento eficaz de las acciones de mejora.

## Conclusiones

Nuestro sistema de trabajo asegura que todas las partes implicadas en la mejora están activas en el momento necesario y que las acciones de mejora definidas no quedan sólo en buenas intenciones, sino que se implantan, se lleva a cabo su seguimiento y las mejoras se incorporan a la planificación y actualización de los títulos.



**Deusto**

Unidad Técnica de Innovación  
y Calidad (UTIC)

**Muchas gracias**