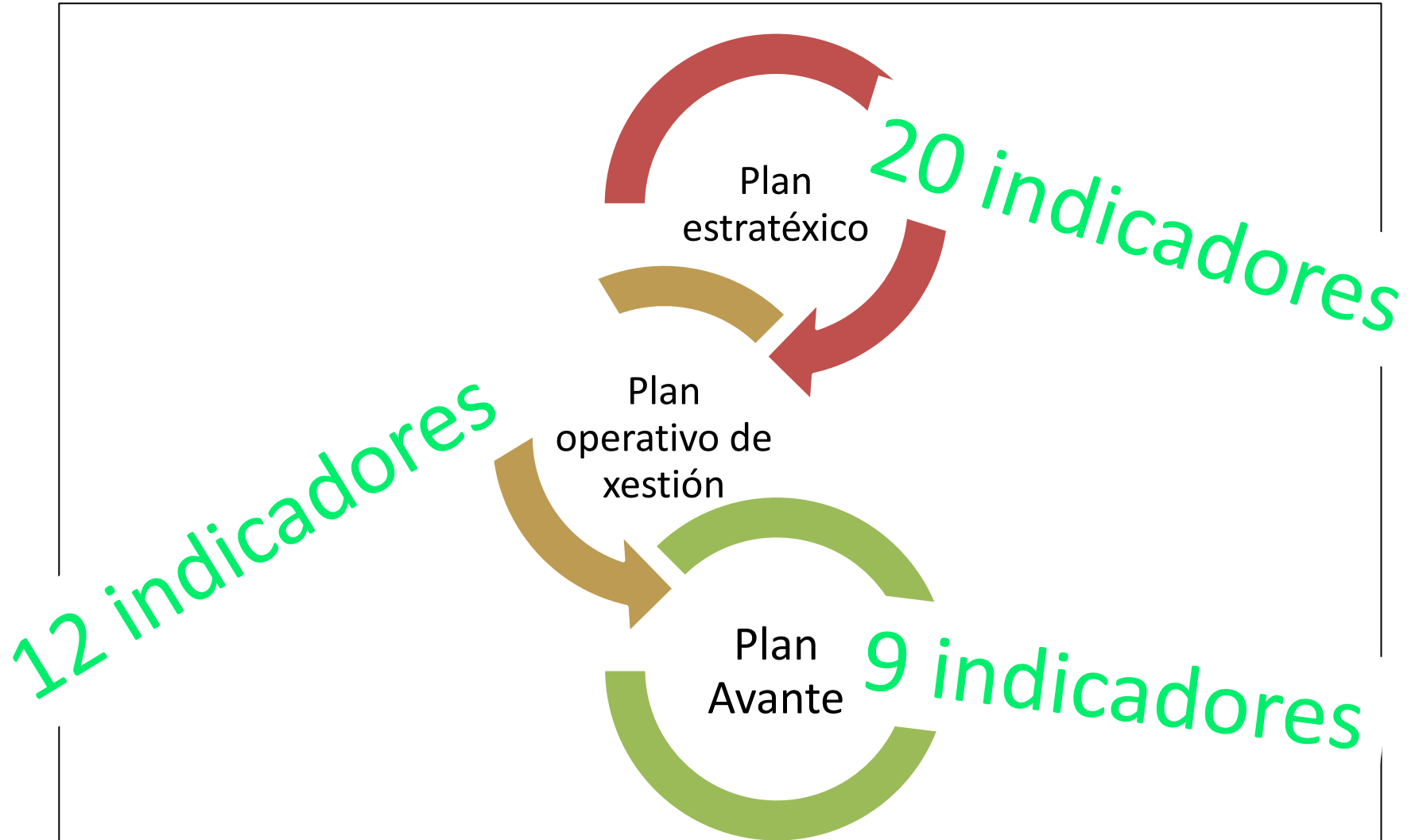


*IV Jornadas de Reflexión y Debate de las UTCs
A Coruña, del 18 al 19 de abril del 2013*

Grupos de discusión: una experiencia relevante en el ámbito de gestión universitaria



Tenemos planes...



...y programas

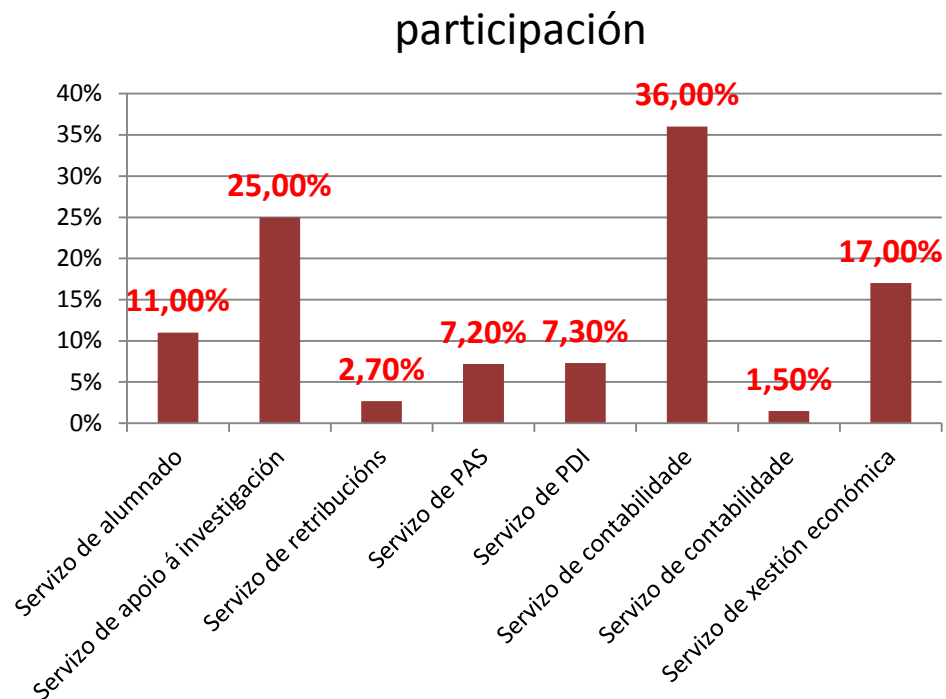
Programa de evaluación de satisfacción

Definir **sistemática común** de evaluación de satisfacción de las/os usuarias/os,

- que cubra las necesidades del **sistema estratégico** y del **sistema de calidad** de la Universidad,
- que proporcione **homogeneidad y consistencia** a las mediciones,
- que minimice el consumo de **recursos** y
- **evite la reiteración** y el abuso sobre el/la usuario/a

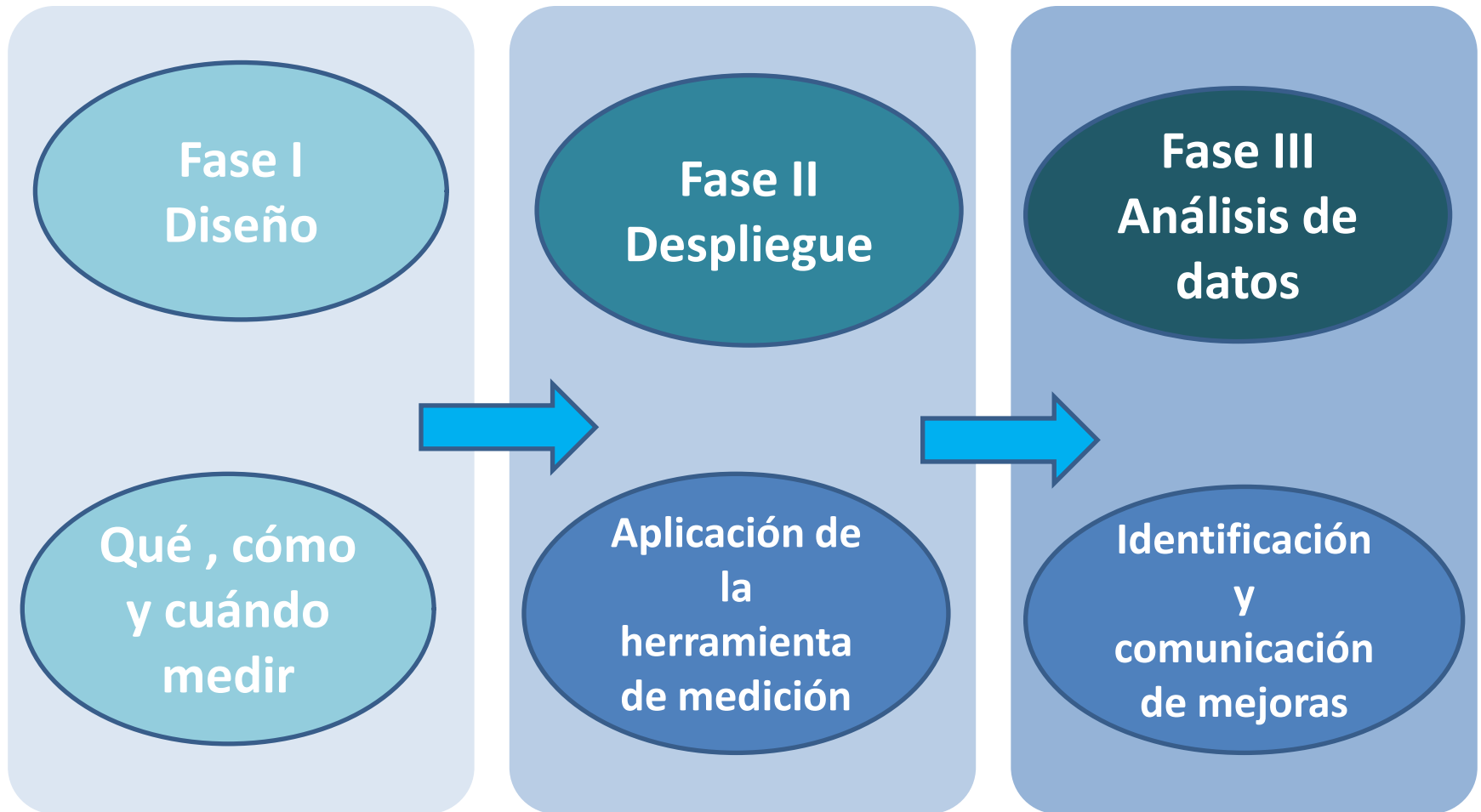
¿de donde venimos?

Plan anual de evaluación de satisfacción 2010

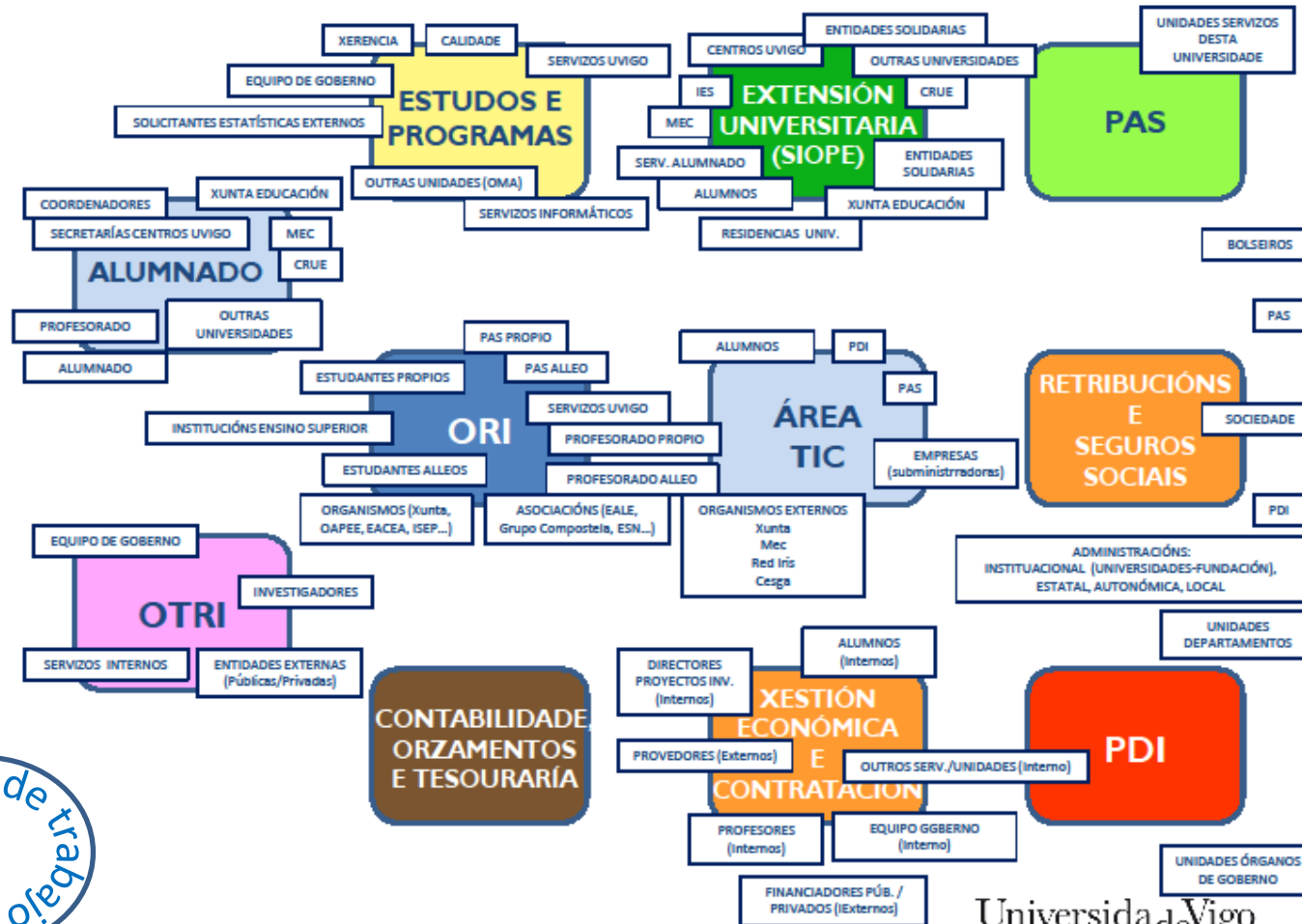


Desarrollo del equipo de mejora

aprendizaje en equipo



Identificamos grupos de interés



definimos elementos clave



Servicio de
alumnado

Alumnado

Secretarías de centro

Coordinadores de
posgrado

Funcionalidad de la
aplicación

Accesibilidad

Información clara

Resolución de
problemas

ORI

Alumnado

PAS

PDI

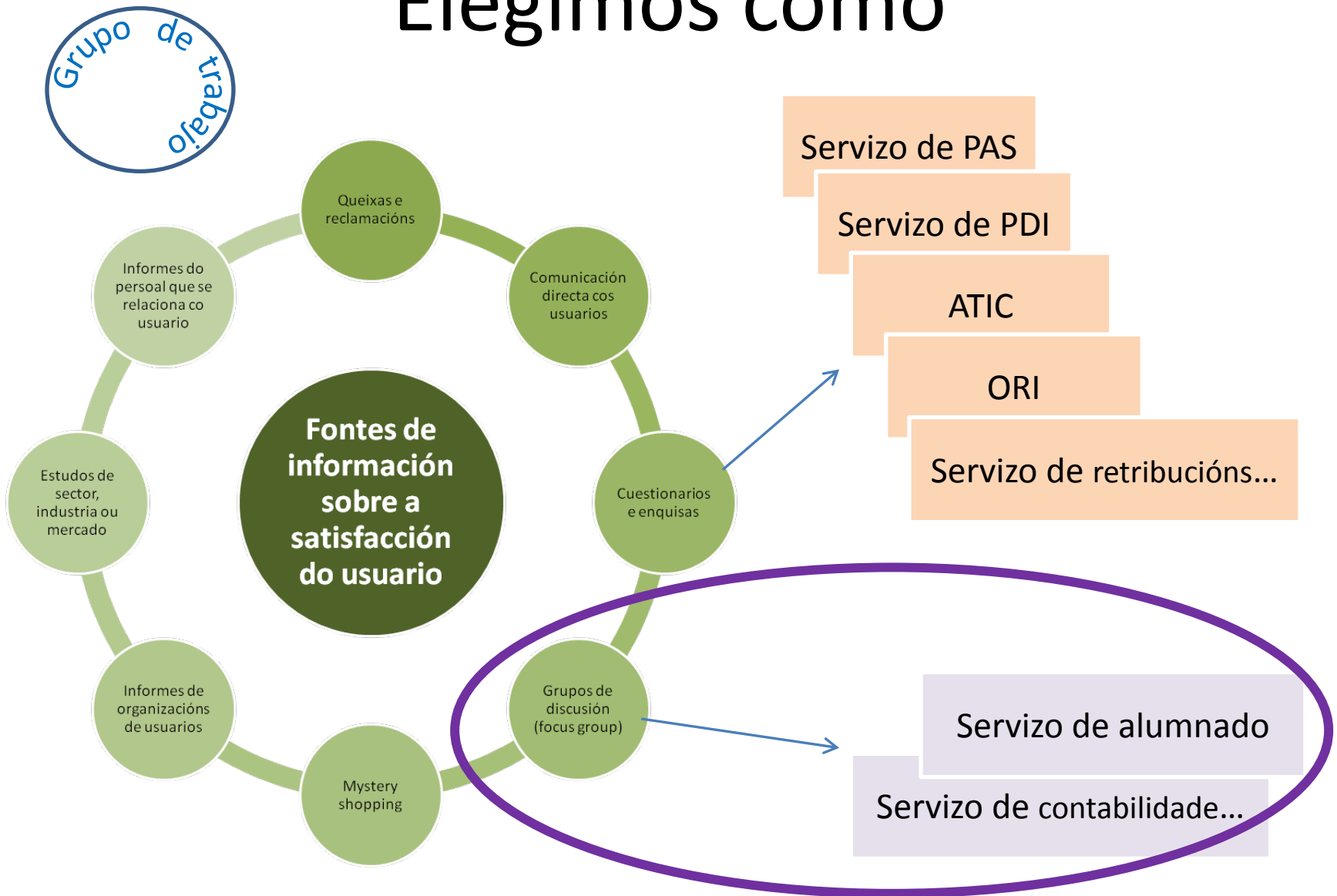
Información sobre posibilidades
de intercambio

Apoio pre, post y durante la
estancia

Atención personalizada

Resolución de
problemas

Elegimos cómo



Grupo focal: un cambio de paradigma

Cuándo nos interesa más “qué” que “cuánto”



¿QUÉ ES UN GRUPO FOCAL?

Una técnica cualitativa de estudio de las opiniones de un público. Consiste en la reunión de un grupo de personas “escogidas”, con un moderador que enfoca el debate creando un contexto en el que se sienten cómodas y libres de expresar sus opiniones

[http://goanimate.com/videos/0hrVENDyFEU4?
utm_source=linkshare&uid=0D4TVtTfl6Uc](http://goanimate.com/videos/0hrVENDyFEU4?utm_source=linkshare&uid=0D4TVtTfl6Uc)

1. selección de los/as participantes

- Establecer la población total
- Elegir la muestra representativa que conformará el grupo (en número y tipo)
- Presencia de la persona responsable del servicio



Estimada Pilar:

Dirixímonos a ti as compañeiras e compañeiros do Servizo de Alumnado, onde estamos involucrados no presente ano nun proxecto de avaliación da satisfacción dos nosos usuarios das secretarías de alumnado dos centros.

Queremos facer noso este proxecto porque cremos que **establecer unha canle de comunicación contigo** e cos demais compañeiros e compañeiras nos permitirá coñecer o que vos, como usuarios e usuarias da nosa unidade, pensades. Deste xeito poderemos ser conscientes da vosa visión e tela en conta para acometer os avances que realizaremos no noso futuro. Así **poderemos mellorar a forma en que te atendemos, trasladar as vosas necesidades aos estamentos correspondentes e mellorar aspectos dos procedementos e da xestión.**

Para elo **requirimos da túa colaboración expresa e comprometémonos a que a información obtida reverta en accións de mellora concretas** que redundarán en beneficio de ambas as partes.

Invitámote a asistir a unha reunión o vindeiro 7 de xuño, ás 10 horas, na sala IV do Edificio Miralles, no campus de Vigo, para que valores algúns aspectos sobre os servizos que vos prestamos e aportes as túas propostas de mellora. A duración prevista da sesión é de dúas horas e media.

Esperando contar coa túa participación, recibe unha aperta.

Maria Cristina Rodríguez Cendón
Servizo de Alumnado

Compañero/a:
Estamos metidos nun
proxecto e precisamos a túa
axuda.



Cremos que a mellor maneira de camiñar é xuntos e apoiándonos. Para iso precisamos unha boa canle de comunicación que nos permita fluir e falar a mesma linguaxe, pero sobre todo, queremos ESCOITAR a túa voz, porque estamos comprometidos co noso traballo e ti es a persoa que día a día recibes o traballo que nos facemos.



2. preparación de la reunión

Lugar cómodo y
accesible

moderador/a

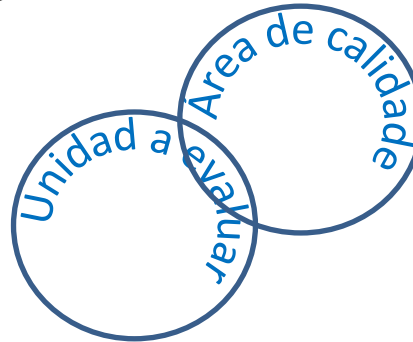
Asientos
en círculo

Ambiente
agradable

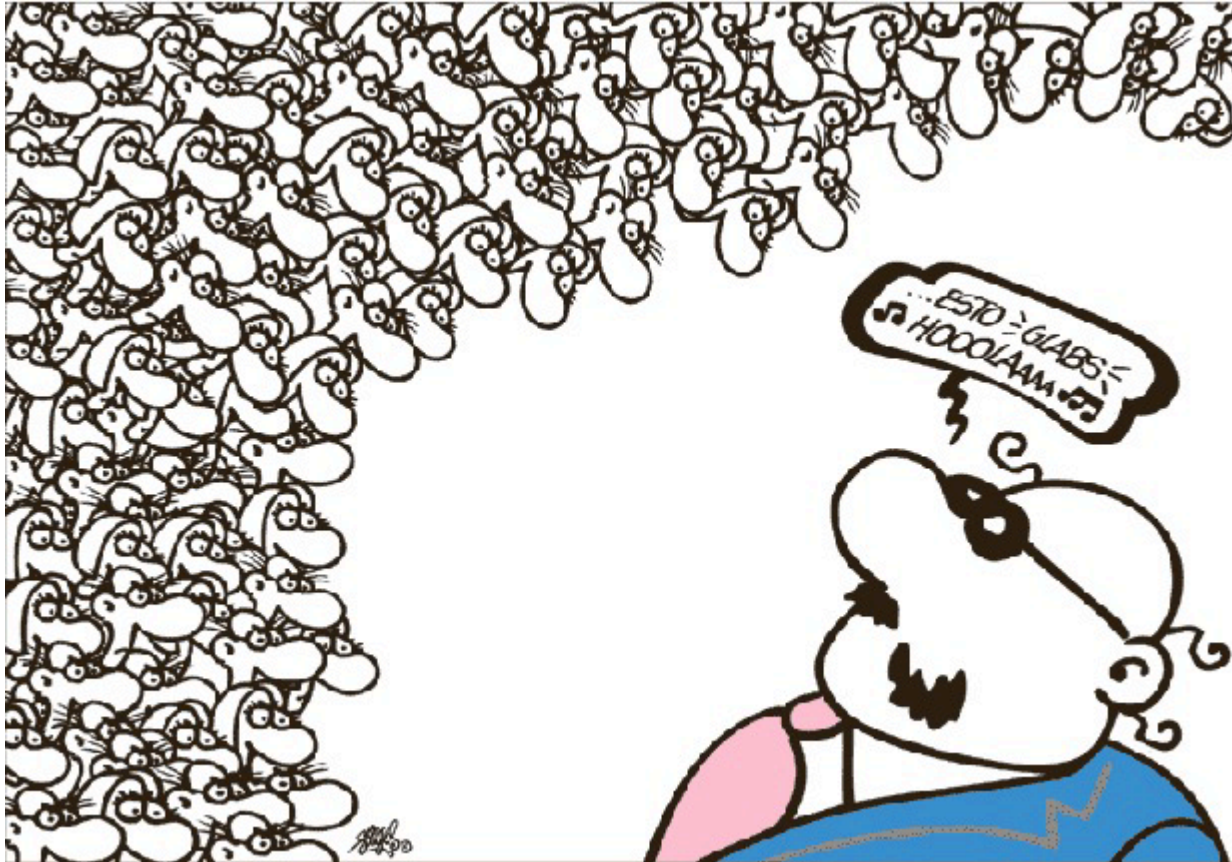
Reunión previa entre
el/la moderador/a y el
personal de la unidad



Preparación
responsable unidad



3. La presentación



¿Quienes somos?

M^a Dolores Ojea Troncoso, *Jefa de Servicio*

Elena Vázquez Losada, *Jefa de sección de Tesorería e Ingresos*

Mauricio García Romarís, *Jefe de sección de Contabilidad y Presupuestos*

Ana Olmedo Revuelta, *Jefa de negociado de Contabilidad*

Pedro Rodríguez Vázquez, *Jefe de negociado de Tesorería*

Carmen López Álvarez, *Jefa de negociado de Pagamentos*

José Carlos Fernández Pazo, *Jefe de negociado de Ingresos*

Fátima González Muñoz, *Puesto base*

Ana Mosquera Nartallo (Ana 2), *Puesto base*

María José Muñoz Belmonte, *Puesto base*

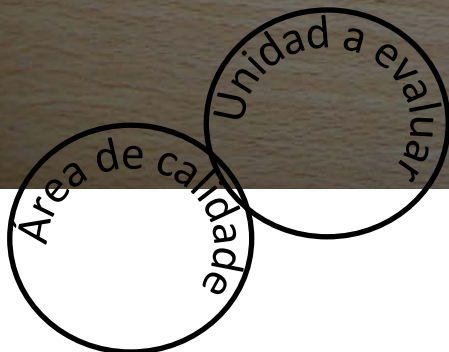
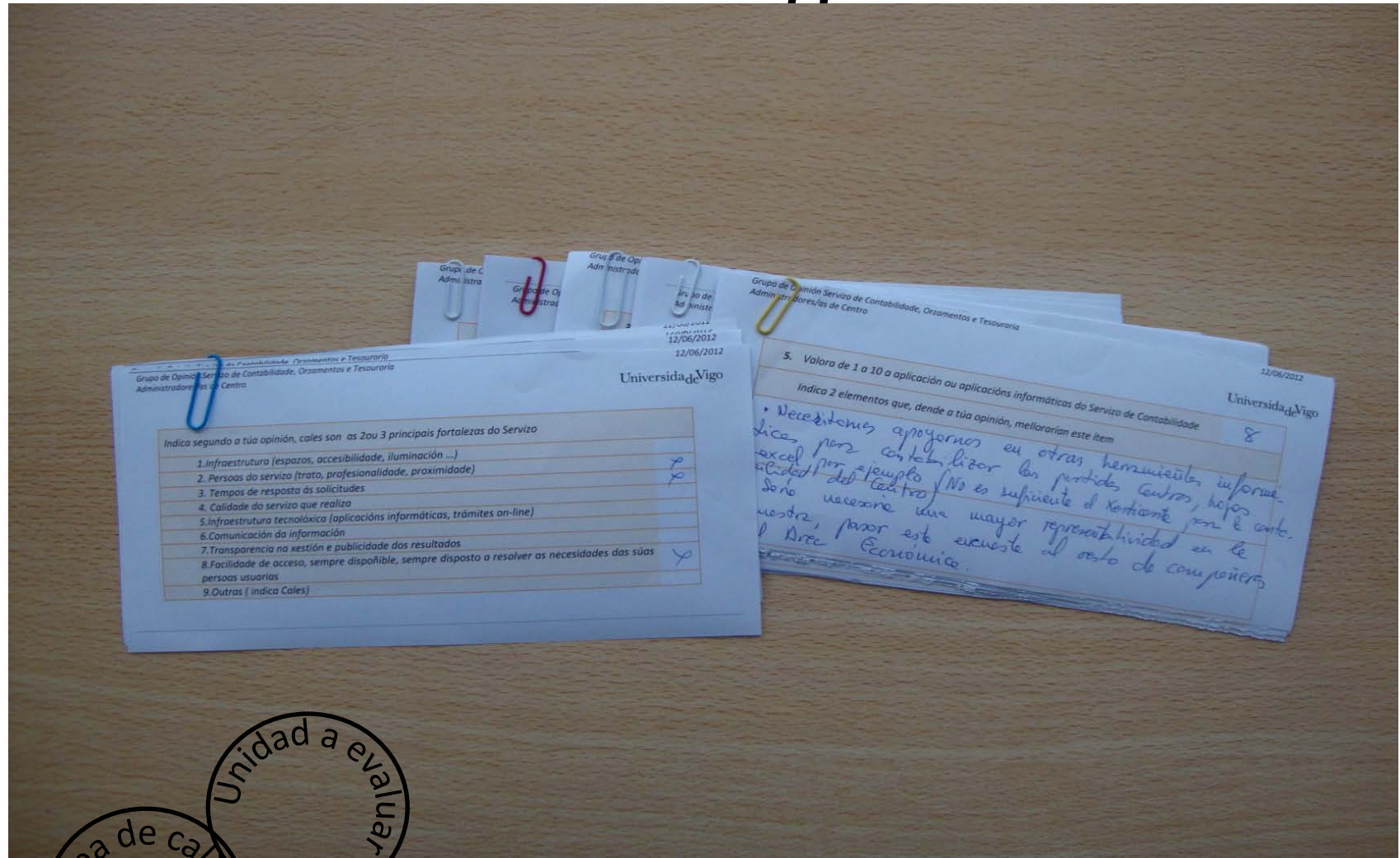
Belén Jácome Pérez, *Puesto base*

Rosa María López González, *Puesto base*



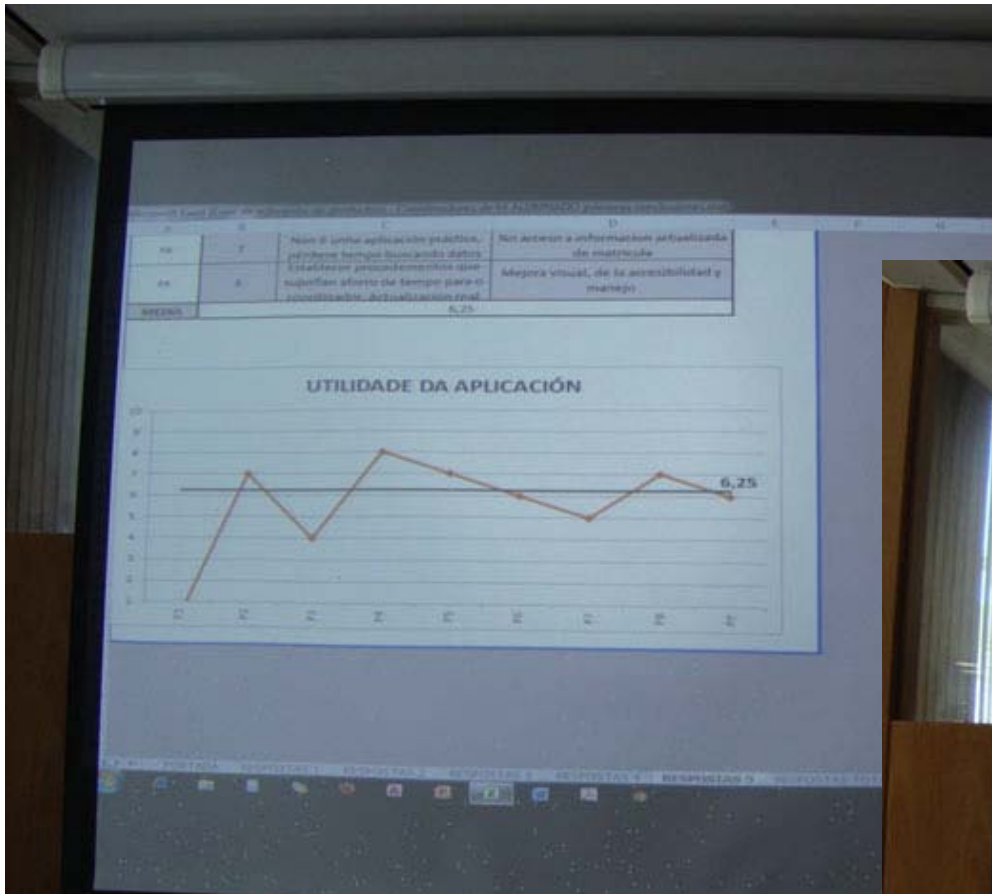
25/05/2012

4. La recogida



Fase II Despliegue

4. La recogida

[illegible]

1. Análisis - reflexión

¿es puntual?

- 1) valoraciones numéricas
- 2) valoraciones abiertas
- 3) fortalezas
- 4) debilidades
- 5) propuestas del grupo



¿es una sorpresa?



¿es compartido por todos los usuarios?

Categorías:

- gestión de personas
- comunicación
- planificación
- procesos
- gestión de recursos
- infraestructura tecnológica

¿es sistemático?

Accións de mellora

Debilidade	Acción de mellora	Prazo, recursos e responsable
Comunicación	Reestruturación da páxina web que inclúa a elaboración de "Preguntas frecuentes"	Prazo: 15/08/2014; Recursos: apoio informático da Área de Imaxe Responsable: xefa do Servizo
	Elaboración da Carta de servizos de Xestión de Alumnado	Prazo: 30/11/2013 Responsable: xefa da Sección
	Carta de servizos de Posgrao	Prazo: 30/04/2013 Responsable: xefa da Sección
	Carta de servizos de Titulacións e Plans de Estudo	Prazo: 30/04/2013 Responsable: xefa da Sección
	Carta de servizos de Bolsas	Prazo: 30/11/2013 Responsable: xefa da Sección
Planificación	Recopilación normativa en la web	Prazo: 31/12/2013 Responsable: xefa do Servizo
	Proposta de reforma de RPT que inclúa a creación dunha área de atención e coordinación cos centros	Prazo: 31/12/2013 Responsable: xefa do Servizo
	Análise e revisión dos procesos de xestión académica para redefinir responsabilidades e tarefas	Prazo: 31/12/2013 Responsable: xefa do Servizo
	Procedemento de gestión de incidencias mediante o uso da informática	Prazo: 31/03/2014 Responsable: xefa do Servizo
	Grupo de traballo formado por secretarías de centro, informáticos e Servizo de Alumnado para definir e priorizar funcionalidades de Xescampus e elaborar manuais dende a perspectiva das secretarías de centro	Prazo: 31/05/2014 Responsable: xefa da Sección de Posgrao

Preguntas frecuentes en la web

Jornadas de buenas prácticas presupuestarias

Elaboración carta de servizos

reuniones periódicas sobre las novedades legislativas

Plan de comunicación

Aplicación informática de gestión de incidencias

Elaboración de manuales básicos de Xescampus por perfiles



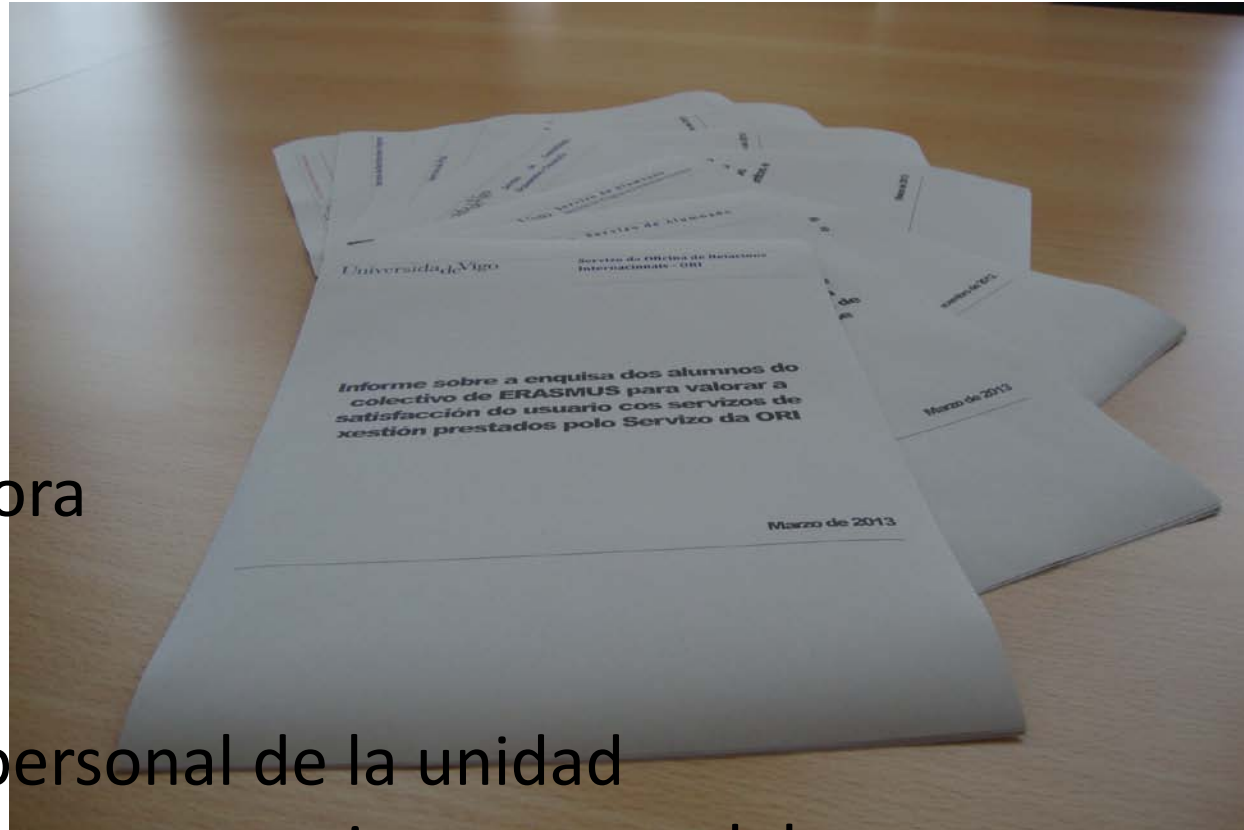
2. Comunicación de resultados

Informe final:

- Análisis global
- Fortalezas
- Debilidades
- Acciones de mejora

Publicación:

- Presentación al personal de la unidad
- Presentación a las personas integrantes del grupo
- Publicación abierta



Gracias por vuestra atención

Rosa Graña Costas

Unidad de estudios y programas

coordinadora.estudoseprogramas@uvigo.es