

ETS QUALITAT

Núm. 21 – Abril 2023 (Any IV)

L'EXPERTA RESPON

Izaskun Liñero
Universitat de Deusto

“El elemento común a todos los SGIC es la planificación estratégica y la aplicación de la mejora continua”

I TU, QUÈ EN PENSES?

CINTA ESPELTA ens ho explica



*Fragment de la imatge de la campanya Per una Universitat lliure de violències, llegeix de la Universitat Ramon Llull

Quality means doing it right when no one is looking

(Henry Ford, empresari i emprenedor nord-americà, fundador de Ford Motor Company; pare de les cadenes de producció modernes)

FACULTAT

MILLORA LA INSERCIÓ LABORAL DELS NOSTRES TITULATS

Ja podeu consultar al [web](#) les dades d'**Inserció Laboral** dels titulars en els nostres màsters.

INICIEM EL PROCÉS DE RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ INSTITUCIONAL

Aquest 2023 la facultat inicia el procés per a renovar l'acreditació institucional de centre, obtingut l'any 2018.

Podeu consultar tot el procés avaluat per AQU Catalunya [aquí](#).

AGENDA

MAIG - JUNY 2023

5 de maig

Webinar Salut mental infantil i adolescent

10 i 16 de maig

Avança't, jornades d'orientació de màsters i postgraus de la URL

12 de maig

III Jornada URL Impuls Agenda 2030

Els joves i l'ODS 16 (promoure societats justes, pacífiques i inclusives)

MÉS FACULTAT

CONTRIBUCIÓ ALS ODS DES DE LA FACULTAT

La Facultat inicia una sèrie d'accions, d'acord amb el [Pla d'Accions URL](#) per a l'Impuls de l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), vinculades amb l'educació i la docència, la perspectiva de gènere i la presència, coneixement i incorporació dels ODS entre els diferents actors de la Facultat (estudiants, PDI i PAS).

[Universitats compromeses amb els ODS: bones pràctiques.](#)

FORA DE LA FACULTAT

ASSOCIACIÓ EUROPEA D'UNIVERSITATS (EUA): NOU LIDERATGE

Josep M. Garrell Guiu, exrector de la URL, ha sigut elegit nou president de l'[EUA](#), associació integrada per més de 850 institucions i organitzacions d'Educació Superior de 49 països europeus.

ELS EXPERTS RESPONEN

[Izaskun Liñero, tècnica de la Unitat de Qualitat de la Universitat de Deusto des de l'any 2004](#)

Com has arribat a treballar en l'àmbit de la qualitat? Què t'hi ha portat?

Tras finalizar mis estudios universitarios, realicé un curso especializado en Sistemas de Gestión de Calidad, en el que me formé sobre la gestión por procesos como eje vertebrador de los sistemas de gestión de calidad, la norma UNE-EN ISO 9001 y el modelo EFQM. Los conocimientos adquiridos me hicieron interesarme por la cultura de la calidad y la implantación de modelos de gestión de calidad en las organizaciones.

Defineix la Qualitat en 2 línies.

Desarrollo de actividades de manera sistemática en el marco de la mejora continua y la sostenibilidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Quin és l'element comú a tots els SGIQ (independentment del sector de l'empresa/entitat)?

La planificación estratégica y la aplicación de la mejora continua.

Quin creus que és l'element essencial perquè un sistema de qualitat funcioni?

El compromiso e implicación de los líderes de la organización.

Per a tu, i segons la vostra experiència, quin és el pitjor enemic amb el que es troba la qualitat?

La falta de implicación de la Dirección de la organización y los sistemas de calidad altamente farragosos y burocratizados.

I quin seria el millor amic?

Personas líderes que han adoptado la gestión de calidad como su única forma de gestionar la organización y son capaces de transmitir la confianza en dicha gestión al resto de la organización.

Personalment, tens algun referent en Qualitat? Qui és?

El estadístico y profesor universitario estadounidense William Edwards Deming.

Podries dir-nos un llibre, una imatge o una pel·lícula que expliqui què és la qualitat?

La imagen de un camino a recorrer hasta más allá de lo que la vista alcanza.

I TU, QUÈ EN PENSES?

Cinta Espelta, Cap de Captació i Servei a l'Estudiant de la Facultat

El màrqueting és un pilar fonamental de qualsevol organització i, molt especialment, del seu sistema de Gestió de la Qualitat. És el departament que la involucra directament amb el client. També, té la responsabilitat de representar-la, raó per la qual, la gestió i el desenvolupament de les seves activitats van directament lligades amb el coneixement i ús de la normativa ISO associada a la Gestió de la Qualitat.

Actualment l'entorn empresarial es centra en el client, qui s'ha tornat molt conscient de la qualitat i la gran majoria esperen productes i serveis amb una qualitat total.

Des del Departament de Captació i del Servei d'Atenció a l'Estudiant intentem generar una estratègia de continguts de qualitat en la comercialització (ajudant-nos amb la investigació dels mercats, la captació de les vendes, la publicitat, el servei al client, etc.). Per tant, desenvolupem uns continguts que transmeten interès, utilitat, rellevància i que connectin en pocs segons amb els nostres usuaris i futurs usuaris.

Cada vegada els usuaris són més importants per a la qualitat de la nostra feina. Desenvolupar aquest tipus de continguts requereix una bona planificació i recerca dels temes a desenvolupar, i a més implica comunicar els valors de la marca d'una manera implícita i, sobretot, aconseguir que els continguts no tinguin caràcter publicitari. Rellegint totes aquestes idees tenim un repte de millora contínua per tal de seguir oferint-los aquelles necessitats reals que els nostres alumnes busquen, garantir que reben les informacions adequades, saber quina es la seva opinió per tal de millorar als nostres productes i serveis i tenir-los sempre presents encara que hagin acabat d'estudiar amb nosaltres.

La gestió de la qualitat i el màrqueting són, per tant, aliats en la promoció i implementació d'una estratègia empresarial orientada al client.

Som **UtQ** Carolina Cañellas, Marta López, Ester Llebot, Jordi Palouzié, Josep Torrico i Mònica Figueres

L'SGIQ de la Facultat contribueix a l'acompliment dels ODS:

