



MANUAL GESTOR

2016

PRESENTACIÓN

La Universidad del País Vasco, al igual que el resto de universidades europeas, se encuentra inmersa en un proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior. Factores tales como la pérdida de mercados cautivos de alumnado, la flexibilización de la oferta docente, la apuesta por la excelencia investigadora o la creciente movilidad de todos los estamentos universitarios, nos conducen hacia un futuro dinámico y activo en el que la calidad se va a convertir en una seña de identidad de cada universidad. De hecho, la calidad se está erigiendo en una herramienta clave no sólo en lo que respecta a los procesos internos de mejora, sino también en la proyección externa de la universidad, en su imagen, en su prestigio y, en consecuencia, en sus posibilidades de crecimiento.

No obstante, la calidad sin la innovación corre el peligro de convertirse en un listado de procedimientos insuficiente para aportar un valor añadido a la institución universitaria y a la sociedad. De la misma forma, la innovación sin calidad corre el peligro de diluirse en ideas sugerentes que no llegan a cuajar en prácticas consistentes. La unión de la calidad con la innovación favorece la implicación creadora de las personas y la mejora del producto a través de una permanente evaluación de los resultados.

En la universidad la calidad y la innovación deben estar vinculadas a la investigación, a la docencia y a la gestión. Es indudable que la innovación científica y tecnológica constituye un pilar fundamental para la generación del conocimiento pero no debemos reducir la innovación a dicho ámbito. La universidad no puede cumplir su misión si no extiende la calidad y la innovación al ámbito docente y a la gestión. Es en este último contexto donde se ubica el trabajo que hemos realizado en los dos últimos años, el diseño de un software de gestión para los centros universitarios.

¿Para qué hacer un software de gestión específico para un centro universitario?, para poder facilitar y ayudar a los equipos de dirección de los centros, a sus comisiones de calidad y a todas las personas que ostentan responsabilidades a realizar una gestión basada en los resultados de los indicadores que miden los procedimientos que se despliegan y desarrollan en cada centro.

Hemos denominado a este software: "UNIKUDE" (UNI - universidad, KUDE – gestión, en euskera).

Al igual que la *"Guía de Dirección para un Centro Universitario basada en la Gestión por Procesos"* que ha sido el marco teórico en el que se ha sustentado esta herramienta informática, UNIKUDE consta de cuatro elementos clave: la planificación estratégica, la gestión por procesos, la tabla de indicadores y la revisión total del sistema de gestión.

La planificación estratégica define los objetivos que desea alcanzar el centro y las acciones y tareas que llevará a cabo para conseguir tales objetivos en un determinado periodo de tiempo. La gestión por procesos permite identificar los procesos relevantes de un centro universitario y desplegar en procedimientos e instrucciones de trabajo o protocolos su actividad diaria. Mediante la tabla de indicadores se miden los resultados de toda la actividad del centro vinculados tanto a los procesos definidos como a las acciones estratégicas y, por último, la revisión total del sistema de gestión constituye la base para analizar los resultados obtenidos y establecer las necesarias acciones de mejora para facilitar una mejora continua tanto

en los programas formativos como en todos los aspectos ligados a la gestión de un centro.

Estos cuatro elementos son abordados de una forma amigable a fin de que puedan ser utilizados por cualquier equipo directivo de un centro universitario aún cuando no esté formado por personas expertas en el ámbito de la calidad.

Para avanzar hacia el desarrollo de una gestión que cumpla con los parámetros de la calidad total es importante señalar que la mejora en los sistemas de gestión no puede ser fruto exclusivo de la decisión de un equipo de dirección. Debe calar en el sustrato cultural del centro universitario. Requiere de la implicación de todas las personas que poseen responsabilidades en el centro, desarrollando una nueva cultura profesional y personal. Y para fomentar esa cultura es necesario practicar un liderazgo compartido, en el que cada persona asuma su responsabilidad en el cambio ejerciendo el liderazgo en el área de su competencia. Sin esta implicación colectiva todo el proceso de mejora se halla seriamente dañado, mientras que con ella el éxito está garantizado.

UNIKUDE es una herramienta de apoyo basada en la experiencia de once años de gestión y es resultado de la aplicación de diversos sistemas y modelos aplicados en diferentes centros de nuestra universidad.

En la actualidad, y de cara a la total implantación de los nuevos títulos de grado y postgrado las universidades van a precisar de herramientas útiles que faciliten una gestión eficaz de los centros y titulaciones con vistas a superar las exigencias de la futura acreditación de títulos.

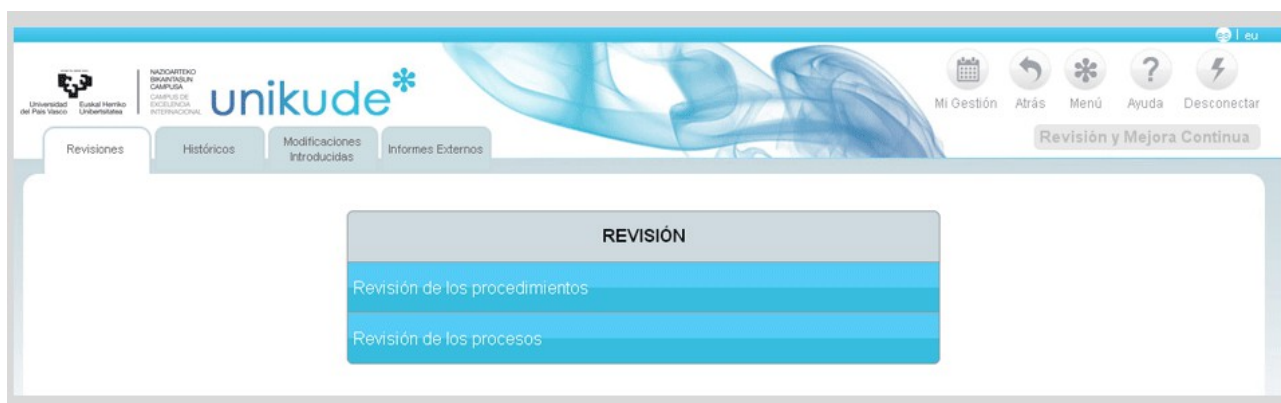
El software UNIKUDE pretende ayudar a que cada centro universitario defina su mapa de procesos con el consiguiente despliegue a subprocesos y procedimientos, de tal manera que se facilite a los centros una herramienta para diseñar y ejecutar su propio Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), elemento básico para el seguimiento de todas las titulaciones gestionadas por un centro universitario.



Manual para un gestor



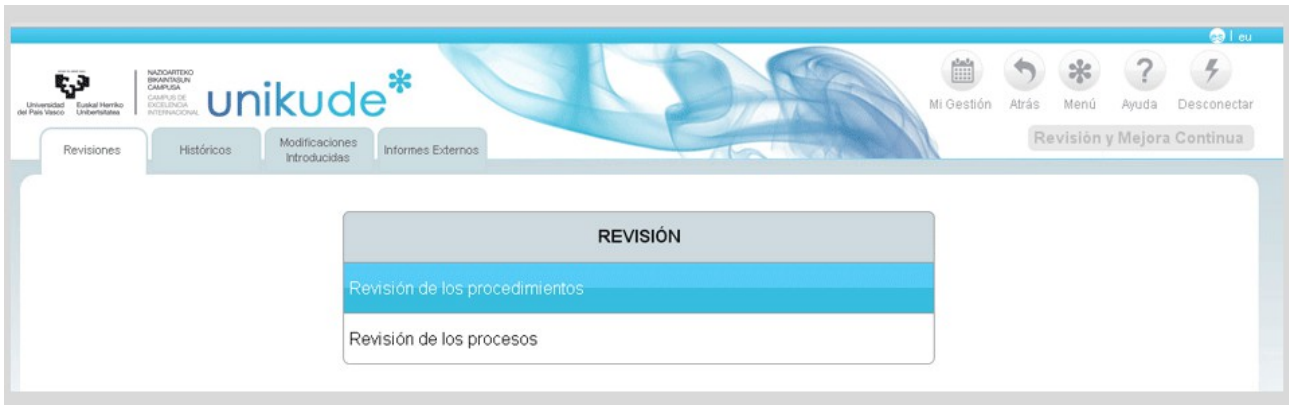
Tras cumplimentar toda la información referente a los procesos y procedimientos del centro, y comprobar que los procedimientos vigentes son aquellos que corresponden con la realidad del centro, podremos comenzar a realizar la revisión de estos mismos.



Existen tres tipos de Revisión con este tipo de usuario en el Sistema, a no ser que además sea coordinador de la titulación. La herramienta está diseñada para realizar las revisiones de los procedimientos antes de hacer la revisión de los procesos que los contienen. Existen tres periodos de revisión, el primer y el segundo cuatrimestre y el anual que realiza la revisión de todo el curso.

En este manual únicamente haremos la revisión de los procedimientos y de los procesos.

1 Revisión Procedimiento



Se selecciona un periodo a revisar, el año y el procedimiento.



El índice de la revisión es el que aparece en la imagen siguiente. En este caso la revisión del procedimiento tiene cinco apartados:



- La revisión formal del procedimiento.

- Revisión AUDIT

- La revisión de las acciones programadas durante el periodo definido.
- La revisión de los resultados obtenidos de los indicadores ligados al procedimiento.
- La revisión de los resultados de los indicadores ocurridos durante el periodo definido.
- La redacción de las acciones a realizar en el próximo curso o cuatrimestre que constituyen el Plan de Acciones de Mejora del procedimiento.

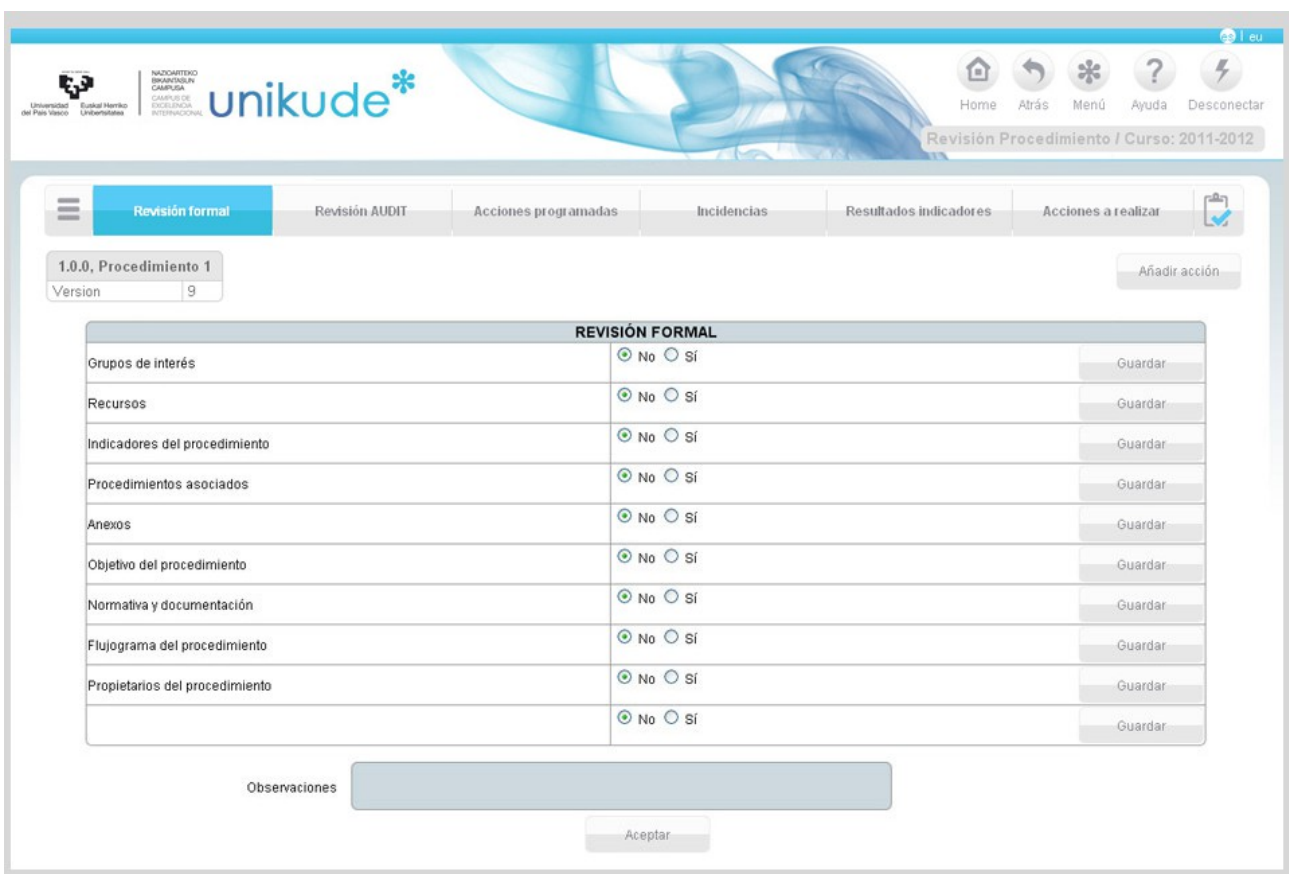
Tras la revisión podemos generar un pdf, que nos aporta, en formato papel, la evidencia de la totalidad de la revisión efectuada.

En cada apartado de la revisión existe y se debe utilizar la opción de **añadir acción** lo que permite, conforme avance la revisión, ir añadiendo posibles mejoras que se han detectado en la propia revisión y que aparecerán en el último apartado de la misma, para su edición.



1.1 Revisión formal

En la Revisión formal marcaremos aquellos puntos que hayamos modificado y en el caso de que la respuesta sea positiva la aplicación genera automáticamente una incidencia para su tratamiento.



REVISIÓN FORMAL		
Grupos de interés	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Recursos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Indicadores del procedimiento	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Procedimientos asociados	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Anexos	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Objetivo del procedimiento	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Normativa y documentación	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Flujograma del procedimiento	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
Propietarios del procedimiento	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar
	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí	Guardar

Observaciones

Aceptar

1.2 Revisión AUDIT

En el apartado de Revisión AUDIT podremos ver un listado de todos los elementos de la Directriz asociados a los Procedimientos en las revisiones del apartado AUDIT.

1.0.0. Procedimiento 1
Version 23

Revisión AUDIT

Mostrar 10 filas

Elemento
XX - 1 Existencia de un órgano con capacidad para gestionar el SGIC, y la definición y aprobación de la política y objetivos de calidad.
XX - 2 Existencia del procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad.
XX - 3 Especificación de la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad.
XX - 7 Presencia de mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.

Filas 1 - 4 / Total 4

Este procedimiento, ¿sigue respondiendo a las directrices AUDIT aquí listadas?

Aceptar

En la parte inferior de la aplicación hay un campo con la pregunta: "Este procedimiento, ¿sigue respondiendo a las directrices AUDIT aquí listadas?" a la que habrá que responder y aceptar para guardar la respuesta.

1.3 Acciones programadas

En el siguiente apartado veremos las *Acciones programadas* que son el conjunto de acciones que han estado abiertas en algún momento en el periodo seleccionado y que pueden continuar abiertas o haberse cerrado durante el mismo.

Las acciones programadas pendientes son aquellas que a fecha de fin del periodo seleccionado siguen abiertas y las *Acciones programadas cerradas* son aquellas que se han cerrado durante el periodo seleccionado.

[Home](#)
[Atrás](#)
[Menú](#)
[Ayuda](#)
[Desconectar](#)

Revisión Procedimiento / Curso: 2011-2012

Revisión formal
Revisión AUDIT
Acciones programadas
Incidencias
Resultados indicadores
Acciones a realizar

1.0.0, Procedimiento 1
Version 9

ACCIONES PROGRAMADAS PENDIENTES

Mostrar 10 filas Buscar:

	Acción	Origen	Tipo	Estado	Resultados
	Título Acción asociada a un procedimiento Descripción Acción asociada a un procedimiento	Derivadas de los informes externos de las agencias	Recomendacion	Cerrada	Algunos

Filas 1 - 6 / Total 6

ACCIONES PROGRAMADAS CERRADAS

Mostrar 10 filas Buscar:

	Acción	Origen	Tipo	Estado	Resultados
	Tarea 3 Descripción de la Tarea 3	Derivadas de los informes externos de las agencias	De mejora	Cerrada	Resultados de la Tarea 3

Filas 1 - 4 / Total 4

Observaciones

1.4 Incidencias

El listado de incidencias son el conjunto de incidencias que se han generado en algún momento en el periodo seleccionado, pueden continuar abiertas o haberse cerrado durante el mismo. En este apartado podremos borrar , editar , ver o cerrar las incidencias abiertas.

[Home](#)
[Atrás](#)
[Menú](#)
[Ayuda](#)
[Desconectar](#)

Revisión Procedimiento / Curso: 2011-2012

Revisión formal
Revisión AUDIT
Acciones programadas
Incidencias
Resultados indicadores
Acciones a realizar

1.0.0, Procedimiento 1
Version 9

INCIDENCIAS

Mostrar 10 filas Buscar:

	Título	Descripción	Observaciones	Estado
	Incidencia automática creada por modificación Grupos de interés	Incidencia automática creada a partir de la revisión formal del procedimiento		Abierta
	Incidencia automática creada por modificación Grupos de interés	Incidencia automática creada a partir de la revisión formal del procedimiento		Abierta
	Incidencia automática creada por modificación Grupos de interés	Incidencia automática creada a partir de la revisión formal del procedimiento		Abierta

Filas 1 - 3 / Total 3

Observaciones

Si una de estas incidencias es editada con el icono de se nos abrirá la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Incidencias' (Incidents) form in the unikude system. The form is part of a navigation menu that includes 'Revisión formal', 'Revisión AUDIT', 'Acciones programadas', 'Incidencias' (selected), 'Resultados indicadores', and 'Acciones a realizar'. The form fields are as follows:

- Título:** Incidencia automática creada por modificación Anexos
- Descripción:** Incidencia automática creada a partir de la revisión formal del procedimiento
- Estado:** Abierta (dropdown menu)
- Causa:** Revisión del procedimiento
- Observaciones:** (empty text area)
- Fecha inicio:** 01-09-2012
- Fecha cierre:** (empty date field)



An 'Aceptar' button is located at the bottom right of the form.

Aquí podremos editar los datos de la incidencia, pudiendo cambiar su título, la descripción, su estado, que puede ser:

- Abierta.
- Cerrada.

Por otra parte, también podremos cambiar el campo de la causa de esta incidencia, el campo de observaciones y por último su campo de la fecha de inicio y cierre de esta incidencia.

1.5 Resultados Indicadores

En este apartado se analizan los resultados de los indicadores del procedimiento seleccionado. En esta tabla, aparecen tres botones, uno para ver el indicador, otro para visualizar los históricos del indicadores  y el último para visualizar la gráfica  y poder analizar la tendencia.

En este apartado, además, se pueden introducir tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora del procedimiento seleccionado.

- Revisión formal
- Revisión AUDIT
- Acciones programadas
- Incidencias
- Resultados indicadores**
- Acciones a realizar

1.0.0, Procedimiento 1
Version 23

Añadir acción

RESULTADOS DE LOS INDICADORES

1.0.0, Procedimiento 1						
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Indicador Graficas Lim sup: 45.0 Lim inf: 40.0	45.0	-	-	-	58.0	-
Numero indicador centro Lim sup: 20.0 Lim inf: 12.0	5.0	23.0	4.0	4.0	5.0	-
Centro titulacion indicador						
Grado en Antropologia Social Acumulativo Lim sup: 0.0 Lim inf: 0.0	10.0	1.0	-	-	-	-
Grado en Educación Infantil Acumulativo Lim sup: 0.0 Lim inf: 0.0	-	-	-	-	-	-
Grado en Educación Primaria Acumulativo Lim sup: 0.0 Lim inf: 0.0	-	-	-	-	-	-
Grado en Educación Social Acumulativo Lim sup: 0.0 Lim inf: 0.0	7.0	6.0	8.0	9.0	-	-
Grado en Filosofía (Gipuzkoa) Acumulativo Lim sup: 0.0 Lim inf: 0.0	-	-	-	-	-	-
Grado en Pedagogía Acumulativo Lim sup: 0.0 Lim inf: 0.0	-	-	-	-	-	-
Tasa de Abandono del Estudio (RD 1393)						
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas Lim sup : 0.0 Lim inf : 0.0	-	-	-	-	-	-

Puntos fuertes

Áreas de mejora

Aceptar

1.6 Acciones a realizar

En la pantalla de acciones a realizar aparecerán todas aquellas acciones propuestas o abiertas en el plan de Mejora del Procedimiento. Estas acciones se podrán editar, ver o añadir nuevas y visualizarlas en pdf.

The screenshot shows the 'Acciones a realizar' (Actions to be performed) screen in the unikude system. The interface includes a top navigation bar with the unikude logo and user information. Below the navigation bar, there is a menu with options: 'Revisión formal', 'Revisión AUDIT', 'Acciones programadas', 'Incidencias', 'Resultados indicadores', and 'Acciones a realizar' (highlighted). A 'Revisión Procedimiento' button is visible in the top right. The main content area displays '1.0.0, Procedimiento 1' and 'Version 9'. A search bar is present. The central part of the screen is titled 'ACCIONES A REALIZAR' and contains a table with the following data:

Acción	Origen	Tipo	Estado	Resultados
Acción Fiosófica Descripción de la Acción Fiosófica	Derivadas del plan estratégico	De modificación de titulación	Abierta	Resultados de la Acción Fiosófica
Acción1 Descripción1		De mejora	Abierta	Resultados esperados1

Below the table, there are input fields for 'Observaciones' and 'Reflexiones', and an 'Aceptar' button.

Una vez echa la revisión podremos finalizarla pulsando el icono situado como última opción en la barra del menú.

2 Revisión de los Procesos

The screenshot shows the 'Revisión de los Procesos' (Process Review) screen in the unikude system. The interface includes a top navigation bar with the unikude logo and user information. Below the navigation bar, there is a menu with options: 'Revisiones', 'Históricos', 'Modificaciones Introducidas', and 'Informes Externos'. A 'Revisión y Mejora Continua' button is visible in the top right. The main content area is titled 'REVISIÓN' and contains two options: 'Revisión de los procedimientos' and 'Revisión de los procesos' (highlighted).

Se selecciona un periodo, el año y un proceso a revisar.



El índice de la revisión es el que aparece en la imagen siguiente. En este caso la revisión del proceso tiene cinco apartados:



- La revisión de los procedimientos asociados al proceso seleccionado.
- La revisión de los resultados obtenidos de los indicadores dependientes del proceso.
- La redacción de las acciones a realizar en el próximo curso u cuatrimestre que constituyen el Plan de Acciones de Mejora del proceso.
- La revisión de las acciones estratégicas asociadas al proceso.
- Conclusiones.

Tras la revisión podemos generar un pdf, que nos aporta, en formato papel, la evidencia de la totalidad de la revisión efectuada.

En cada apartado de la revisión existe y se debe utilizar la opción de **añadir acción** lo que permite, conforme avance la revisión, ir añadiendo posibles mejoras que se han detectado en la propia revisión y que aparecerán en el último apartado de la misma, para su edición.

1.3.1 Revisión procedimientos

En el apartado de la Revisión de los procedimientos se comprueba si se ha realizado la revisión de todos los procedimientos que dependen de él.

El primer apartado del proceso revisa los procedimientos que dependen de él y han realizado la revisión y cuales no, así como los que han comenzado la revisión pero no la han finalizado que aparecerán con una lupa 🔍 y que nos permite acceder a la Revisión del procedimiento.









1.3.2 Resultados

Después de seleccionar el periodo, curso y proceso, podremos clicar en los Resultados del índice de la revisión.



En este apartado se mostrarán los *resultados de compromiso* y los *resultados de los otros indicadores clave* mostrando los últimos 6 años. Además, se ha añadido un campo de Valoración IKD editable.



Revisión Proceso / Curso: 2014-2015

Revisión procedimientos | **Resultados** | Acciones a realizar | Acciones estratégicas | Conclusiones

Este es mi proceso 1 Añadir acción

RESULTADOS DE LOS INDICADORES CLAVE

RESULTADOS DE COMPROMISO

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
% PDI evaluado DOCENTIAZ						
Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación						
Absoluto	18.35	12.61	1.74	0.82	0.0	0
Lim sup: 230.0						
Lim inf: 200.0						
Valoración IKD	Val IKD de % PDI evaluado DOCENTIAZ					Guardar

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
% PDI acreditado en idiomas						
Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación						
Absoluto	23.6	21.51	20.0	13.83	9.47	0
Lim sup: 23.0						
Lim inf: 20.0						
Valoración IKD	Val IKD de % PDI acreditado en idiomas para Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación					Guardar

RESULTADOS DE OTROS INDICADORES CLAVE

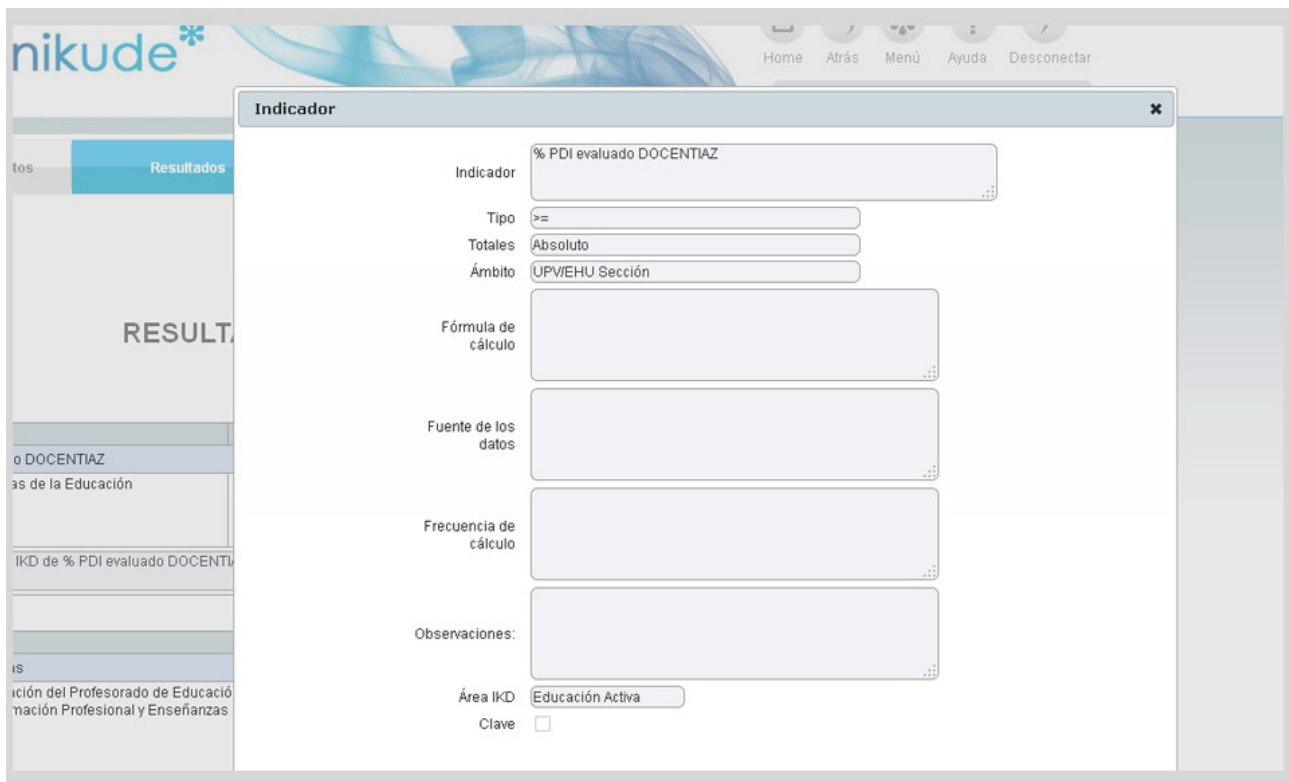
Este es mi proceso 1

1.0.0 Procedimientor 1		2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Tasa de Abandono de 1º (CURSA)							
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas Acumulativo							
Lim sup: 5.0				2.15	0.6	3.25	0
Lim inf: 4.0							
Observaciones:	1						Guardar
Indicador UPWEHU Centro IKD							
Lim sup: 5.0							
Lim inf: 1.0							
Observaciones:	2						Guardar
Indicador de Centro Titulación							
Grado en Antropología Social Acumulativo							
Lim sup: 7.0		1.0	58.0	59.0	60.0	61.0	62.0
Lim inf: 5.0							
Observaciones:							Guardar

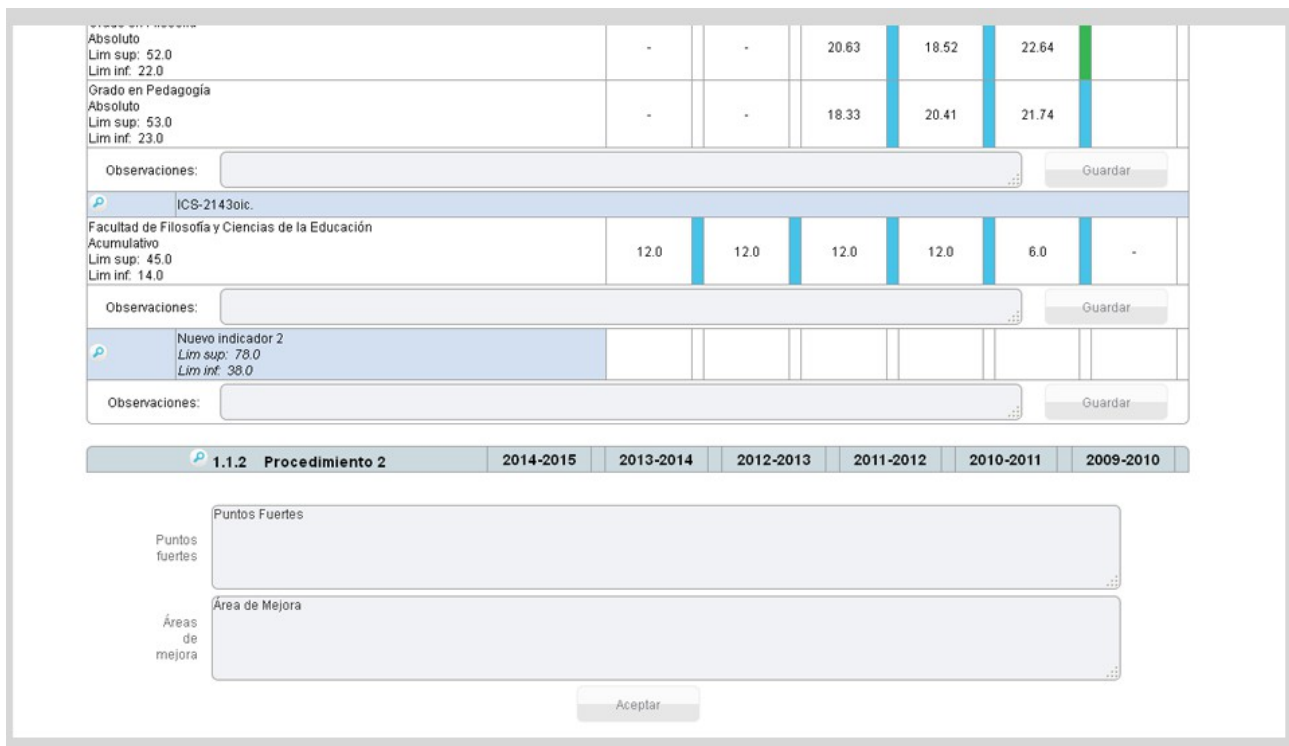
Puntos fuertes:

Áreas de mejora:




Pulsando el icono de la lupa podremos ver los datos del indicador seleccionado.



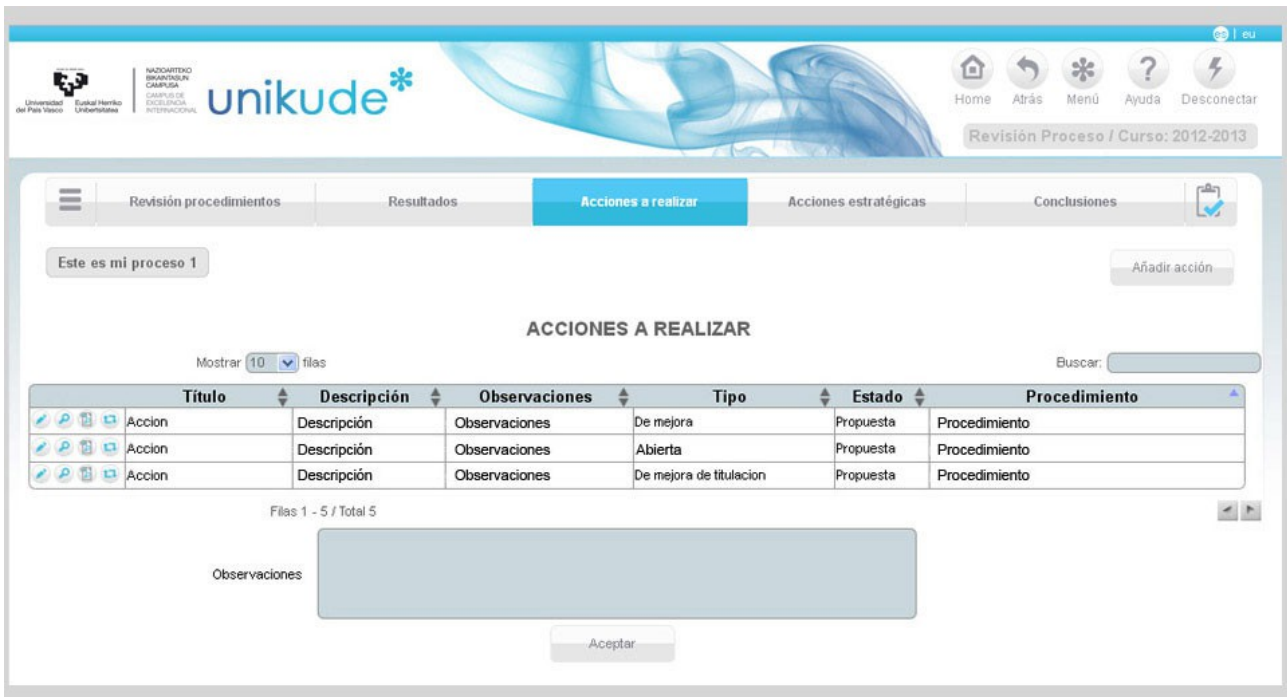
Por último, en la parte inferior de la aplicación, después de los datos de los indicadores, se encuentran los campos de Puntos fuertes y Áreas de mejora que tendremos que rellenar.



1.3.3 Acciones a realizar

En la pantalla de acciones a realizar aparecerán todas aquellas acciones que se deberían realizar en cada procedimiento para conjuntamente mejorar el proceso. Estas acciones se podrán editar mediante el icono , ver  y generar  para verlas




en pdf .



Este es mi proceso 1 Añadir acción

ACCIONES A REALIZAR

Mostrar 10 filas Buscar:

Título	Descripción	Observaciones	Tipo	Estado	Procedimiento
 Acción	Descripción	Observaciones	De mejora	Propuesta	Procedimiento
 Acción	Descripción	Observaciones	Abierta	Propuesta	Procedimiento
 Acción	Descripción	Observaciones	De mejora de titulación	Propuesta	Procedimiento

Filas 1 - 5 / Total 5 < >

Observaciones

Aceptar

1.3.4 Acciones estratégicas

En el menú de la Revisión de los procesos, en el apartado de Acciones estratégicas:



Este es mi proceso 1 Ver PDF  Generar PDF

ÍNDICE DE REVISIÓN DEL PROCESO

- Revisión procedimientos
- Resultados
- Acciones a realizar
- Acciones estratégicas
- Conclusiones

Se han añadido las columnas de **fecha de cierre** y de **evaluaciones** en las tablas de Acciones programadas y acciones estratégicas a realizar.




Revisión Proceso / Curso: 2013-2014

Revisión procedimientos | Resultados | Acciones a realizar | **Acciones estratégicas** | Conclusiones

Este es mi proceso 1 Añadir acción

ACCIONES ESTRATÉGICAS PROGRAMADAS

Mostrar 10 filas Buscar:

Titulo	Resultado	F. ini.	F. fin previsto	F. cierre	Evaluaciones
  Acción Estratégica	resultado	24/01/14	20/06/14		24-01-2014 Esta sería la X observaciones de añadir la evaluación a la acción estratégica 10-10-2013 Eval para la acción 1761 - Esta sería la X Acción Estratégica (13-14)


Filas 1 - 1 / Total 1

ACCIONES ESTRATÉGICAS A REALIZAR







Mostrar 10 filas Buscar:

Titulo	Resultado	F. ini.	F. fin previsto	F. cierre	Evaluaciones
  Acción estratégica 2.1.1	resultado	4/09/14	26/09/14		Acción sin evaluaciones
  Acción estratégica 2.1.2	resultado	4/09/14	26/09/14		Acción sin evaluaciones
  Acción Estratégica 2	resultado	7/01/15			31-01-2014 Segunda evaluación del curso 31-08-2014 Última del año 01-09-2013 Primera evaluación del curso

Filas 1 - 1 / Total 1

Podremos editar estas acciones haciendo click en el icono del lápiz , el cual nos llevará a la siguiente pantalla, en la cual podremos:

- Editar todos los datos de la acción.
- Borrar las evaluaciones estratégicas de la acción.
- Añadir evaluaciones a la acción estratégica.

[Home](#) [Atrás](#) [Menú](#) [Ayuda](#) [Desconectar](#)

Revisión Proceso

[Revisión procedimientos](#) [Resultados](#) [Acciones a realizar](#) **[Acciones estratégicas](#)** [Conclusiones](#)

Editar Acción Estratégica

Título:

Estado:

Fecha inicio:

Fecha fin previsto:

Observaciones:

Resultado:

Grado cumplimiento (%):

Mostrar filas Buscar:

EVALUACIONES ESTRATÉGICAS DE LA ACCIÓN	
<input type="checkbox"/> Evaluación Estratégica para la accion	04-06-2015
<input type="checkbox"/> Evaluación de la acción	08-02-2013
<input type="checkbox"/> Eval para la accion	10-10-2013
<input type="checkbox"/> Esta serían las observaciones de añadir la evaluación a la accion estratégica	24-01-2014

Filas 1 - 4 / Total 4

AÑADIR EVALUACIÓN A ACCIÓN ESTRATÉGICA

Observaciones:

Fecha evaluación:

1.3.5 Conclusiones

En el último apartado, mediante un editor de texto, podremos escribir todas las conclusiones que aparecerán en el informe de gestión del centro en el apartado de gestión por procesos.








[Home](#) [Atrás](#) [Menú](#) [Ayuda](#) [Desconectar](#)

Revisión Proceso / Curso: 2011-2012

[Revisión procedimientos](#) [Resultados](#) [Acciones a realizar](#) [Acciones estratégicas](#) **[Conclusiones](#)**

Este es mi proceso 1

Conclusiones

Una vez escritas las conclusiones se finaliza la revisión pulsando el icono situado al

final de la barra del menú que aparece en la siguiente imagen.

