

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT**Procés PS6. Satisfacció dels grups d'interès**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS

Versió	Data	Motiu de la modificació
00	24 de gener de 2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'elaboració	Data d'aprovació
Director de l'Oficina de Programació i de Qualitat	Comissió Delegada del Consell de Govern	(en procés)

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès, com s'analitzen les esmentades evidències i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les titulacions.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions ofertes pels centres de la Universitat i tots els col·lectius que hi participen: estudiants, professors, personal d'administració i serveis, titulats, agents socials i societat en general.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el director de l'Oficina de Programació i de Qualitat (OPQ) de la Universitat, que se n'encarrega de la supervisió i el seguiment, i de proposar a l'Equip de Govern les modificacions que estimi necessàries.

4. Documentació associada (inputs)

Estatuts de la UAB
Pla director 2010-2012

5. Documentació generada (outputs)

Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el director de l'Oficina de Programació i de Qualitat (OPQ), que compta amb el suport tècnic del personal de la seva oficina.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Enquestes realitzades a grups d'interès.
- Grups de discussió realitzats.
- Funcionament dels instruments de mesura.
- Funcionament de la gestió documental
- Disseny de plans de millora si fos necessari.
- Seguiment de la implantació dels plans de millora en anys anteriors.

7. Indicadors

Nombre d'accions planificades l'any en curs
Percentatge de les accions realitzades respecte a les planificades
Nombre de noves accions planificades respecte al curs anterior
Nombre d'enquestats, desglossat per enquesta

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Planificació de les accions

El director de l'Oficina de Planificació i de Qualitat és el responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació, en l'àmbit central, sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb el desenvolupament dels processos formatius de la Universitat. La planificació d'accions en l'àmbit dels centres és responsabilitat de l'Equip de Direcció del centre.

L'Equip de Govern dona la seva conformitat a les accions proposades d'àmbit central.

La recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès està, en general, pobrament resolta a les nostres universitats. A la UAB, és un procés en fase de desenvolupament.

La taula següent mostra les accions implantades en l'actualitat i les previstes a curt termini. La primera columna identifica els grups d'interès, la segona mostra l'activitat respecte a la qual es vol conèixer la seva opinió i la tercera columna indica l'acció a través de la qual s'obté la informació. La quarta i última columna especifica l'estat de l'acció: una "F" significa que l'acció està funcionant actualment (curs 2009-2010), la indicació del curs reflecteix la previsió del moment en què l'esmentada acció serà activa i "en estudi" significa que encara no es pot donar una estimació del moment en què l'acció s'implantarà.

Aquestes accions específiques proporcionen, en la majoria dels casos, una valoració quantitativa del grau de satisfacció dels diferents col·lectius. És important ressaltar el fet que aquesta informació es veu complementada qualitativament per les opinions que cada col·lectiu expressa, a través dels seus representants, en el Consell Social, les comissions delegades del Consell de Govern, el Consell de Govern, les comissions delegades de les Juntes de Centre i les mateixes juntes de centre, i en les comissions de Docència i de Coordinació de les titulacions.

Taula 1: Accions previstes i col·lectiu al qual van dirigides

<i>Col·lectiu consultat</i>	<i>Grau de satisfacció respecte a...</i>	<i>Acció</i>	<i>Estat actual</i>
Estudiants de nou ingrés	Procés d'accés i matrícula	Enquesta de satisfacció amb el procés de matrícula	F
Estudiants al llarg de la seva estada a la Universitat	Professorat	Enquestes PAAD	F
	Assignatures	Enquesta en línia per assignatures	2010-2011
	Cursos ja realitzats	Enquesta entre 2n-3r curs en els graus	2011-2012
	Mobilitat	Enquestes de mobilitat	F
Titulats	Estudis cursats	Enquesta a nous graduats	F
	Inserció laboral	Enquesta d'inserció laboral	F
Professors	La seva activitat docent	Enquesta	2011-2012
	L'oferta formativa que la Universitat els posa a disposició	Enquesta sobre formació del PDI	F
	La forma en la qual són avaluats	En estudi	
Personal d'administració i serveis	La seva activitat professional	En estudi	
	L'oferta formativa que la Universitat li posa a disposició	Enquesta sobre formació del PAS	F
	La forma en la qual és avaluat	En estudi	
Agents socials	Les competències dels titulats	Enquestes de Treball Campus sobre pràctiques externes no curriculars	F
		Reunions dels <i>Focus Groups</i>	F
		Pràctiques externes curriculars	F
		TFE realitzats en institucions externes	F
La societat en general	Indicadors indirectes sobre el funcionament global de la UAB i el seu impacte sobre la societat	Participació en el Consell Social de la UAB	F
Tots els grups d'interès	Indicadors indirectes (queixes i suggeriments)	Defensor Universitari	F
		UAB digueu?	F
		Queixes rebudes per l'Equip de Direcció del centre	F
		Queixes rebudes per l'Equip de Direcció de la titulació	F

La següent taula identifica els responsables de dur a terme aquestes accions i el procés en el qual es generen.

Taula 2: Responsables de la realització de les accions

<i>Accions</i>	<i>Organisme responsable</i>	<i>Procés</i>
Enquesta de satisfacció amb el procés de matrícula	Gestions Acadèmiques dels centres	PS4
Enquestes PAAD	Oficina de Programació i de Qualitat	PS9
Enquestes de mobilitat	Àrea de Relacions Internacionals	PC6
Enquestes a nous graduats	Oficina de Programació i de Qualitat	PS6
Enquestes d'inserció laboral	Oficina de Programació i de Qualitat	PS7
Enquesta de satisfacció amb el programa de formació del PDI	Unitat d'Innovació Docent en Educació Superior	PS1
Enquesta de satisfacció amb el programa de formació del PAS	Direcció de l'Àrea de PAS-Unitat de formació	PS2
Enquestes de Treball Campus sobre pràctiques externes no curriculars	Treball Campus	
Reunions dels <i>Focus Groups</i>	Oficina de Programació i de Qualitat	PS7
Pràctiques externes curriculars	Equips de Coordinació de les titulacions	PC3
Treballs de final d'estudis realitzats en institucions externes	Equip de Coordinació de les titulacions	PC3
Indicador indirecte: Defensor Universitari	Defensor Universitari (Síndic de Greuges)	PS5
Indicador indirecte: UAB digueu?	Equip de Direcció dels centres	PS5
Indicador indirecte: queixes rebudes per l'Equip de Direcció	Equip de Direcció dels centres	PS5
Indicador indirecte: queixes rebudes per l'Equip de Coordinació de la titulació	Equip de Coordinació de les titulacions	PS5

Cada acció té associat un calendari d'execució i recollida que defineix l'òrgan responsable de l'acció.

L'Oficina de Programació i de Qualitat és l'encarregada de la recollida dels resultats d'aquestes accions. Amb els esmentats resultats, el director de l'Oficina de Programació i de Qualitat elabora anualment un Informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, que es fa arribar als grups d'interès i a l'Equip de Govern.

L'Informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès es guarda en el gestor documental, del qual s'extreuen els indicadors que són necessaris en les activitats d'avaluació i de seguiment.

8.2 Difusió dels resultats

El director de l'Oficina de Programació i de Qualitat presenta a l'Equip de Govern l'Informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès i a les comissions delegades del Consell de Govern corresponents, per a la seva informació.

L'Equip de Govern remet els informes de resultats als equips de Direcció dels centres perquè les seves respectives comissions delegades puguin reflexionar-hi en el marc de l'elaboració dels informes de seguiment i desenvolupin propostes de millores en els àmbits d'actuació que consideri necessaris. (Procés PC7).

8.3 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Tots	Agents objectiu de les accions de consulta.
Equips de Direcció dels centres, dels departaments i de Coordinació de les titulacions	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves accions de consulta que considerin convenients.

8.4 Informació pública

La forma en la qual els resultats de les diferents consultes es fan públics s'especifica en cada un dels processos que els generen.

8.5 Rendició de comptes

L'Informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, presentat anualment a l'Equip de Govern i a la Comissió Delegada del Consell de Govern constitueix el document més important de rendició de comptes d'aquest procés.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions delegades del Consell de Govern.
- Comissions delegades de la Junta de Centre.
- Comissions de Docència i Coordinació de les titulacions.

9. Flujograma: Satisfacción de los grupos de interés (PS6)

