

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)

Versió:	Data d'aprovació	Canvis respecte l'anterior
01	1 de desembre de 2011	Primera versió
02	24 Juliol de 2013	Actualització
03	14 de maig de 2015	Actualització

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Responsable de qualitat i Directora	Equip de direcció	Òrgans de govern
		Directora: Júlia Esteve
Juny 2011	1 de desembre de 2011	1 de desembre de 2011
Juny 2013	24 Juliol de 2013	(en procés)
Gener 2015	14 de maig de 2015	14 de maig de 2015

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 per l'EUI - Sant Pau 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 coordinador de qualitat, qui se n'encarrega de la supervisió i el seguiment i de proposar, a la Direcció, les modificacions que estimi necessàries.

4. Documentació associada (inputs)

Document
Pla Estratègic de l'EUI - Sant Pau
Informe anual d'avaluació i millora de les titulacions

1. Documentació generada (outputs)

Document
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Informe del grau de satisfacció dels grups d'interès

2. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de la revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la coordinadora de Qualitat.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Enquestes realitzades als 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

3. Indicadors

Document	Codi
Nombre d'accions planificades l'any en curs	IN01- PS06
Percentatge de les accions realitzades respecte les planificades	IN02- PS06
Nombre de noves accions planificades respecte el curs anterior	IN03- PS06
Nombre d'enquestats, desglossat per enquesta	IN04- PS06

4. Desenvolupament del procés

8.1. Desenvolupament del procés (procediment)

La definició de les línies d'actuació per recollir i mesurar el grau de satisfacció dels grups d'interès, així com garantir que els resultats serveixin per al procés de revisió i millora de les titulacions, correspon a l'Equip de Direcció.

La Coordinadora de Qualitat és la responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació, sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès.

La planificació d'accions en l'àmbit del Centre és responsabilitat de l'Equip de Direcció del Centre. La Direcció del Centre dóna la seva conformitat a les accions proposades.

L'explotació dels resultats de les enquestes, la revisió de la base de dades d'aquesta explotació, el càlcul dels mesuraments pertinents i la confecció dels informes de resultats correspon a la Coordinadora de Qualitat amb el suport de les coordinacions de titulació.

La taula següent mostra les accions de seguiment del grau de satisfacció, el col·lectiu al qual van dirigides i els responsables de les mateixes.

Col·lectiu consultat	Grau de satisfacció respecte a	Acció	Responsable
Estudiants de nou ingrés	Procés d'accés i matrícula	Enquesta de satisfacció amb el procés de Matrícula	Gestió Acadèmica
Estudiants al llarg de la seva estada a l'EUI- Sant Pau	Professorat	Enquestes PDI	Equip Coordinació
	Assignatures	Enquesta assignatura	Equip Coordinació
	Mobilitat	Enquestes de mobilitat	Coordina. Mobilitat
Titulats	Estudis cursats	Enquesta a nous graduats	Equip Coordinació
	Inserció laboral	Enquesta d'inserció laboral	Equip Coordinació

Professors	La seva activitat docent	Enquesta de satisfacció	Equip de Direcció
Centres de pràctiques	La seva activitat docent	Enquesta de satisfacció	Equip de Direcció
Centres contractadors	Les competències dels titulats	Enquesta de satisfacció	Equip de Direcció
Personal PAS	La seva activitat professional	Enquesta de satisfacció	Cap de Secretaria
Agents socials	Les competències dels titulats	Reunions Grups	Equip de Direcció
		Pràctiques clíniques	Equip de Direcció
		TFE	Equip de Direcció
La societat en general	Indicadors indirectes sobre el funcionament global de l'EUI-Sant Pau	Participació en Reunions Grups	Equip de Direcció
Tots els grups d'interès	Indicadors indirectes (queixes i suggeriments)	Queixes rebudes per l'Equip de Direcció del Centre	Equip de Direcció
		Queixes rebudes per l'Equip de coordinació de la titulació	Equip Coordinació

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

La Coordinadora de Qualitat, amb el suport de l'Equip de Coordinació, és l'encarregada d'elaborar anualment un informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, que fa arribar a la Directora de l'EUI - Sant Pau.

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

8.1. Difusió dels resultats

La coordinadora de qualitat presenta l'informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès a la Directora.

La Directora remet l'informe a l'Equip Directiu perquè pugui reflexionar-hi en el marc de l'elaboració dels informes de seguiment i desenvolupi propostes de millores en els àmbits d'actuació que consideri necessaris.

8.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Tots	Agents objectius de les accions de consulta.
Equips de Direcció del Centre i de coordinació de les titulacions	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves

8.4. Informació pública

La forma en la qual els resultats de les diferents consultes es fan públics s'especifica en cadascun 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 Direcció, 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:

- Patronat de l'EUI - Sant Pau
- Junta de Centre
- Comissions de Docència i Qualitat
- Coordinació de les titulacions