

 SANT PAU Campus Salut Barcelona  Campus d'Aprenentatge Sant Pau	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau Procés PS06: Satisfacció dels grups d'interès	 EUI-SANT PAU Centre adscrit a la UAB
---	---	---

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. Procediments acadèmic-administratius vinculats al procés
10. Diagrama de Flux

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
04	12 de setembre de 2018	Actualització
05	23 d'octubre de 2024	Actualització
06	12 de desembre de 2024	Actualització
07	2 de desembre de 2025	Actualització

Elaborat per:	Revisat per:	Aprobat per:
Responsable de qualitat i Direcció	Equip de direcció	Òrgans de govern Direcció
Juny 2011	1 de desembre de 2011	1 de desembre de 2011
Juny 2013	24 Juliol de 2013	24 Juliol de 2013
Gener 2015	14 de maig de 2015	14 de maig de 2015
Juny 2022	22 de Juny 2022	22 de Juny 2022
Octubre 2024	12 de desembre de 2024	12 de desembre de 2024
Desembre 2025	18 de desembre de 2025	18 de desembre de 2025

 SANT PAU Campus Salut Barcelona  Campus d'Aprenentatge Sant Pau	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau Procés PS06: Satisfacció dels grups d'interès	 EUI-SANT PAU Centre adscrit a la UAB
---	---	---

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 la coordinació 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

5. Documentació generada (outputs)

Document
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
Informe del grau de satisfacció dels grups d'interès (s'inclou a l'Informe de Seguiment de Titulació)

6. 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 Coordinació de Qualitat.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Enquestes realitzades als grups d'interès (Document d'enquestes de l'EUI-Sant Pau)
- 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

 SANT PAU Campus Salut Barcelona  Campus d'Aprenentatge Sant Pau	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau Procés PS06: Satisfacció dels grups d'interès	 EUI-SANT PAU Centre adscrit a la UAB
---	---	---

7. Indicadors

Indicadors de Grau d'Infermeria	Codi
Grau de satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent del professorat de grau universitari	IN01M- PS06
Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent del professorat de grau universitari	IN02M- PS06
Grau de satisfacció dels estudiants amb les assignatures de grau universitari	IN03M- PS06
Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb les assignatures de grau universitari	IN04M- PS06
Grau de satisfacció global dels estudiants amb el grau universitari	IN05M- PS06
Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció global dels estudiants amb el grau universitari	IN06M- PS06

Indicadors de Màster de formació permanent	Codi
Grau de satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent del professorat de màster universitari	IN01M- PS06
Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent del professorat de màster universitari	IN02M- PS06
Grau de satisfacció dels estudiants amb les assignatures/mòduls del màster universitari	IN03M- PS06
Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb les assignatures/mòduls del màster universitari	IN04M- PS06
Grau de satisfacció global dels estudiants amb el màster universitari	IN05M- PS06
Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció global dels estudiants amb el màster universitari	IN06M- PS06

8. 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 Coordinació 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 dona 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 Coordinació de Qualitat amb el suport de les Coordinacions de Titulació.

La Taula 1 mostra les accions de seguiment del grau de satisfacció, el col·lectiu al qual van dirigides i els responsables de les mateixes.

 SANT PAU Campus Salut Barcelona  Campus d'Aprenentatge Sant Pau	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau Procés PS06: Satisfacció dels grups d'interès	 EUI-SANT PAU Centre adscrit a la UAB
---	---	---

Taula 1. Accions de seguiment del grau de satisfacció

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 (PDI, associat, col·laborador clínic)	Enquestes actuació docent	Equip Coordinació
	Assignatures teòriques	Enquesta assignatura	Equip Coordinació
	Assignatures pràctiques (infermera de referència i centre de pràctiques)	Enquesta assignatura	Equip Coordinació
	Assignatures de Simulació	Enquesta assignatura	Equip Coordinació
	Curs acadèmic i coordinació	Enquesta global de curs	Equip Coordinació
	Tutor del Pla d'Acció Tutorial	Enquesta PAT	Equip Coordinació
	Activitats orientació professional	Enquesta AOP	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 ocupadors	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 Coordinació de Qualitat, amb el suport de la Coordinació de Titulació , és l'encarregada d'extreure els indicadors que són necessaris en les activitats d'avaluació i de seguiment i que formen part dels Informes de Curs i Informe de Titulació.

 SANT PAU Campus Salut Barcelona  Campus d'Aprenentatge Sant Pau	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau Procés PS06: Satisfacció dels grups d'interès	 EUI-SANT PAU Centre adscrit a la UAB
---	---	---

8.2. Difusió dels resultats

La Direcció remet els resultats del grau de satisfacció 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 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 cadascun dels processos que els generen.

8.5. Rendició de comptes

El grau de satisfacció dels grups d'interès, que forma part de l'Informe de Seguiment de Titulació i del Centre en Xifres, 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

9. Procediments acadèmic-administratius vinculats al procés

Procediments acadèmic-administratius
Pendent d'assignació

10. Diagrama de flux

 	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau Procés PS06: Satisfacció dels grups d'interès	 EUI-SANT PAU Centre adscrit a la UAB
---	---	---

10. Diagrama de flux PS06

