

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA URIB </p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
---	---	-----------------------

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

Versió	Data	Motiu de la modificació
00	Juny 2011	Disseny inicial
01	Juliol 2014	Actualització

Propietari del Procés	Responsable de l'aprovació
Coordinador de Qualitat	Comissió de Garantia de la Qualitat

**PS05**

Escoles Universitàries Gimbernat i Tomàs Cerdà - Av. de la Generalitat, 202-206 - 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

**v.01 - Juliol 2014**

Telf. 935893727 - Fax 935891466 - [www.eug.es](http://www.eug.es)

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA UAB </p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
--	---	-----------------------

## 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, d'incidències (queixes, suggeriments, etc.), i com es realitza la valoració de la informació recollida i la seva aplicació en la millora dels programes formatius.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present procés implica totes les titulacions ofertes per l'EUIF Gimbernat i Tomàs Cerdà 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 del centre, que s'encarrega de la seva supervisió i de proposar a la CGQ, les modificacions que estimi necessàries. El Coordinador de qualitat compta amb el suport de la UQDIE.

La responsabilitat del seguiment d'aquest procés recau en el responsable de qualitat de cada Titulació que proposarà les modificacions que consideri necessàries al Coordinador de Qualitat del Centre.

## 4. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (inputs)

Estatuts de la UAB
Pla Estratègic EEUU Gimbernat i Tomàs Cerdà
Conveni d'adscripció entre l'EUIF Gimbernat i la UAB
Conveni d'adscripció entre l'EUI Tomàs Cerdà i la UAB
Informe anual de seguiment i millora de les titulacions (PC07)

## 5. DOCUMENTACIÓ GENERADA (outputs)

Acta d'aprovació accions de recollida d'informació i calendaris de execució enquestes
Actes i/o Informes de les reunions de les accions generades per recollir la informació i suggeriments dels grups d'interès
Informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès
Formulari d'enquestes de satisfacció (Taula 1)

## 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 sobre el procés, recau en el Coordinador de Qualitat, que compta amb el suport tècnic del personal de la UQDIE.

PS05

Escoles Universitàries Gimbernat i Tomàs Cerdà - Av. de la Generalitat, 202-206 - 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

v.01 - xxx 2014

Telf. 935893727 - Fax 935891466 - [www.eug.es](http://www.eug.es)

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA UFRB</p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
---	---	-----------------------

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Enquestes realitzades a grups d'interès.
- Funcionament del procés de recollida d'informació.
- Funcionament de la gestió documental.
- Anàlisi de la informació recollida.
- Realització dels informes anuals
- Disseny de plans de millora si fos necessari.

## 7. INDICADORS

Grau de satisfacció als estudiants sobre els professors i assignatures
Queixes/suggeriments recollits per l'Equip Directiu
Queixes/suggeriments recollits per l'Equip de Coordinació
Queixes/suggeriments recollits per la Gestió Acadèmica
Queixes/suggeriments recollits per Defensor Universitari de la UAB
Accions planificades l'any en curs
Accions realitzades respecte a les planificades
Noves accions planificades respecte al curs anterior

## 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

### 8.1 Planificació de les accions per avaluar el grau de satisfacció dels grups d'interès

El Coordinador de Qualitat és el responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació, a nivell de centre, sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb el desenvolupament dels processos formatius. La planificació d'accions en l'àmbit de les titulacions és responsabilitat dels responsables de qualitat de cada Titulació i dels Equips de Coordinació de les mateixes. L'aprovació definitiva de les accions i sistemes de recollida d'opinions dels diferents grups d'interès correspon a la CGQ.

El calendari d'execució de les enquestes és aprovat per la CGQ, a proposta del Coordinador de Qualitat.

La taula següent (Taula 1) 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.

### 8.2 Recollida de dades

Les accions relacionades en la Taula 1 es realitzen per via telemàtica per garantir l'anonimat de les valoracions expressades, sempre que la tipologia de la consulta sigui la d'enquesta.

La totalitat d'aquestes accions proporcionen fonamentalment valoracions quantitatives, tot i que també qualitatives.

És important ressaltar el fet que aquesta informació es veu complementada qualitativament per les opinions que cada col·lectiu expressa mitjançant consultes més personalitzades (reunions ordinàries Equip Coordinació amb estudiants, delegats de curs, professors, Autoinforme del PDI sobre la docència impartida...) i finalment, a través dels seus representants en els diferents òrgans col·legiats en què hi participen (Patronat, Claustre, Junta d'Escola, Comissió de Docència i Comissió de Garantia de la Qualitat).

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA URB CE</p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
---	---	-----------------------

El responsable de qualitat de cada titulació, un cop finalitzats els processos de consulta, i amb el suport dels Serveis Informàtics que processen les dades obtingudes, recull els resultats assolits i elabora l'informe corresponent al grau de satisfacció dels grups d'interès de la titulació.

En l'àmbit del procés d'elaboració de l'Informe anual de seguiment i millora de les titulacions i del propi centre (PC07), l'Equip de Coordinació i l'Equip Directiu analitzen i valoren els resultats recollits en l'informe del responsable de qualitat, així com les dades de que al llarg del curs acadèmic han obtingut de les consultes personalitzades en què han tingut participació (reunions amb estudiants, professors, PAS, autoinforme PDI, Claustre, etc.)

Finalment correspon a la Comissió de Docència i a la Comissió de Garantia de la Qualitat, respectivament, l'aprovació dels esmentats Informes de seguiment anuals del procés PC07, amb la participació en cada una d'elles dels representants dels diferents grups d'interès de les titulacions.

**Taula 1. Activitats per obtenció d'informació als col·lectius consultats**

Col·lectiu consultat	Grau de satisfacció respecte a...	Acció
Estudiants de nou ingrés	<b>Informació prèvia a l'accés</b> Procés d'accés i matrícula	Enquesta estudiants de nou ingrés
	Activitats d'acollida	
Estudiants al llarg de la seva estada a la universitat	Professorat	Enquesta estudiants sobre la activitat docent
	Assignatures	Enquesta estudiants sobre el pràcticum
	Pràctiques externes curriculars	
	Mobilitat	Enquesta estudiants sobre els programes de mobilitat
	Treball Fi d'estudis	Enquesta estudiants sobre el treball fi d'estudis
	Tots els aspectes en general	Reunió amb l'Equip de Coordinació
Titulats	Estudis cursats	Enquesta nous Titulats
	Recursos materials i serveis	
	Orientació acadèmica i professional	
	Inserció Laboral	Enquesta d'inserció laboral
Professors	La seva activitat docent	Enquesta PDI sobre activitat docent
	L'oferta formativa que el centre els posa a disposició	Autoinforme PDI
		Recursos Materials
PAS	La seva activitat professional	Enquesta PAS
	L'oferta formativa que el centre els posa a disposició	Reunió amb l'Equip de Coordinació i/o gerència
Agents socials	Assoliment de les competències	Reunions amb els coordinadors de pràctiques
Tots els grups d'interès	Queixes i suggeriments	Queixes/suggeriments rebudes per l'Equip Directiu
		Queixes/suggeriments rebudes per l'Equip de Coordinació de cada Titulació

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA UBIB</p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
---	---	-----------------------

Adicionalment, hi ha altres accions de recollida de satisfacció del grups d'interès com són les següents activitats:

**Alumnes:** Reunions dels estudiants delegats de cada curs amb l'Equip de Coordinació de la titulació per recollir les impressions que dels alumnes sobre el funcionament general del semestre.

**Professors:** Al llarg de cada semestre, el professorat amb docència assignada, manté reunions regulars amb l'Equip de Coordinació de la titulació en les quals manifesten les seves valoracions sobre el desenvolupament del curs.

**PAS:** Aquest col·lectiu manté contacte directe i permanent tant amb l'Equip de Coordinació de les titulacions com amb la Gerència del centre, a través del qual informa permanentment del funcionament global del curs i la institució, així com també el seu grau de satisfacció amb les tasques que desenvolupa.

**Claustre:** Mínimament es reuneix una vegada a l'any, amb la participació de tots els grups d'interès de tota la comunitat universitària per a debatre i manifestar l'opinió dels diversos sectors de cada titulació i rebre informació al respecte.

**Taula 2. Identificació del responsable de les accions de consulta i el procés relacionat.**

<i>Accions</i>	<i>Organisme responsable</i>	<i>Procés Relacionat</i>
Enquesta estudiants de nou ingrés	Responsable Qualitat de cada titulació	PC04
Enquesta estudiants sobre la activitat docent	Responsable Qualitat de cada titulació	PS01
Enquesta estudiants sobre el pràcticum	Responsable Qualitat de cada titulació	PC03
Enquesta estudiants sobre els programes de mobilitat	Coordinador Intercanvi	PC06
Enquesta estudiants sobre els TFE	Responsable Qualitat	PC03
Autoinforme PDI	Equip de Coordinació	PS01
Enquesta nous Titulats	Responsable Qualitat	PS05
Enquesta d'inserció laboral	Equip Directiu	PS06
Enquesta PDI sobre activitat docent	Responsable Qualitat	PS01
Enquesta PAS	Responsable Qualitat	PS02
Reunions amb estudiants, professorat	Equip de coordinació	PS05
Reunions amb PAS	Gerència Equip de coordinació	PS05
Reunions Coordinadors pràctiques amb Agents Socials (Centres externs)	Coordinadors Pràctiques	PC03
Queixes rebudes per l'Equip Directiu	Equip Directiu	PS05
Queixes rebudes per l'Equip de Coordinació de cada titulació	Equip de Coordinació	PS05

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA UAB </p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
--	---	-----------------------

### 8.3. Gestió de la recollida de queixes i suggeriments

#### FONTS D'INFORMACIÓ

Professors, estudiants i PAS són les fonts naturals de queixes, reclamacions i suggeriments.

#### CANALS DE RECEPCIÓ

Els canals de recepció de les queixes, les reclamacions i els suggeriments són:

- Els Equips de Coordinació de les titulacions
- Les Gestions Acadèmiques de les titulacions
- L'Equip Directiu
- Espai Opina EE UU Gimbernat Tomàs Cerdà
- El Defensor Universitari de la UAB

#### PROCEDIMENT DE RECEPCIÓ

Les incidències relacionades amb qüestions docents les rep, d'una manera natural, l'Equip de Coordinació de la titulació, provinents d'estudiants o professors que canalitzen alguna queixa o suggeriment, i, eventualment l'Equip Directiu (a través dels fulls de reclamació disponibles a les Gestions Acadèmiques de les titulacions, o a través de la intranet de cada escola).

L'Equip Directiu del Centre rep directament del Defensor Universitari de la UAB les incidències que se li presenten relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions.

#### ACTUACIONS SOBRE LES INCIDÈNCIES REBUDES

Les queixes o les reclamacions són analitzades per l'Equip de Coordinació de la titulació, l'Equip Directiu, la Gerència o el Defensor Universitari de la UAB, depenent de la seva naturalesa.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes per l'Equip de Coordinació de la titulació, aquest les analitza i tracta de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet la queixa o el suggeriment a l'Equip Directiu del centre.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, manteniment i recursos materials, el procediment és anàleg: la Gerència de centre tracta de solucionar la incidència i, si això no és possible, la remet a l'Equip Directiu.

Els suggeriments s'analitzen seguint les mateixes directrius que en el cas anterior. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que ho ha realitzat.

La resolució de la queixa o la reclamació es comunica personalment i/o per escrit al reclamant, i se li dona l'oportunitat de recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada. En qualsevol cas s'agraeix el suggeriment al remitent, personalment i/o per escrit, atenent al format de la seva presentació.

 <p>escoles universitàries gimbernat i Tomàs Cerdà</p> <p>ADSCRITA A LA URIB</p>	<b>SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS, GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	<b>Codi: PS05</b>
---	---	-----------------------

#### 8.4. Difusió dels resultats, revisió i millora

Els responsables de qualitat de cada Titulació, un cop finalitzats els processos de recollida dels resultats de graus de satisfacció dels grups d'interès, elabora un informe.

Per a l'elaboració del informe anual de seguiment i millora de les titulacions i l'informe anual de seguiment i millora del centre respectivament (PC07), els Equips de Coordinació i l'Equip Directiu analitzen la informació relativa al grau de satisfacció dels diferents col·lectius, així com, la informació disponible sobre queixes i suggeriments rebuts al llarg del curs.

#### 8.5. Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Tots	Agents objectiu de les accions de consulta. Presentació de queixes, reclamacions i suggeriments.
Equips de Coordinació de les titulacions Equip Directiu	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves accions de consulta que considerin convenients. Anàlisi i resolució de les incidències.

#### 8.6. Informació pública

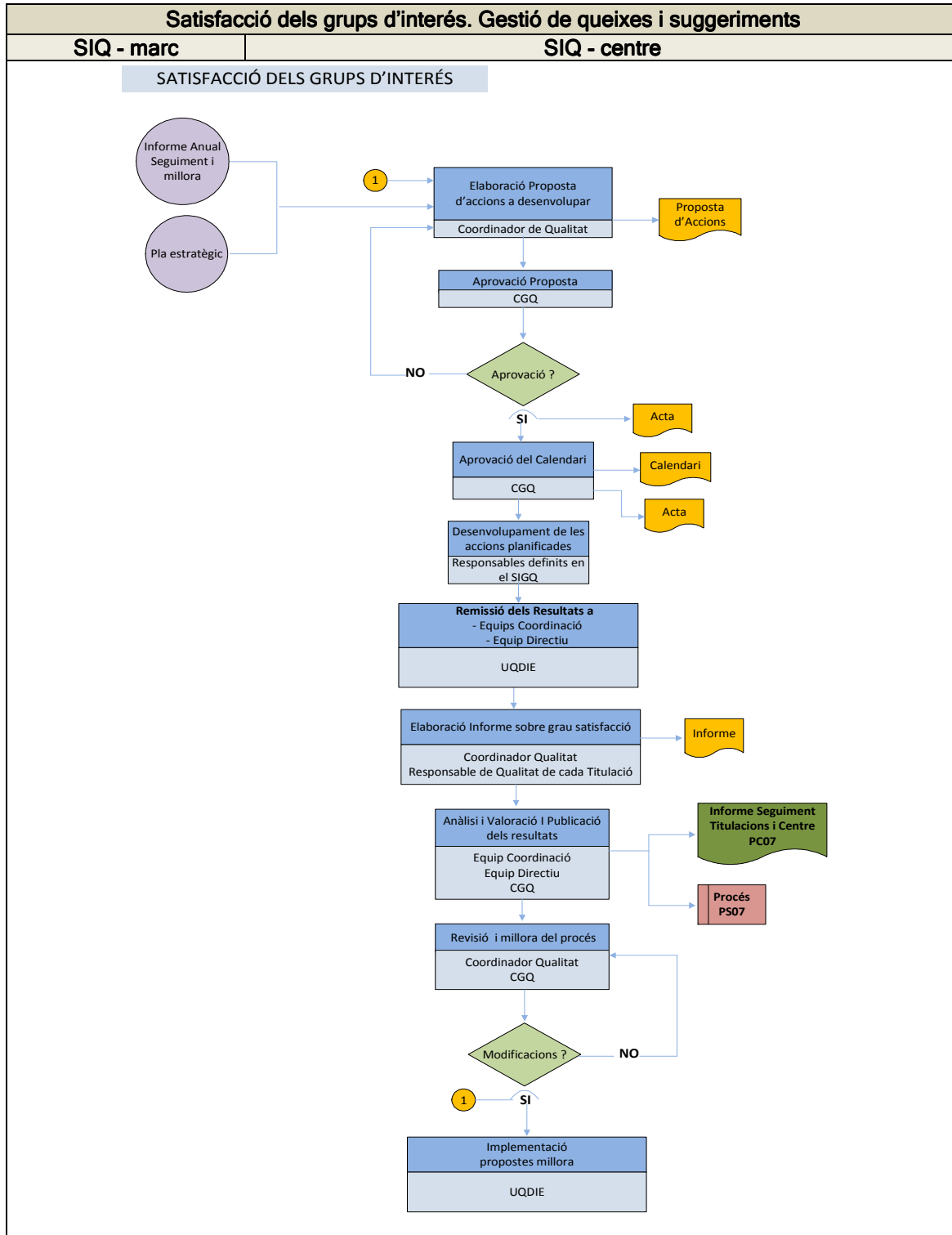
Els resultats sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès es fan públics seguint les indicacions del Procés PS07 i de cada un dels processos que els generen.

#### 8.7. Rendició de comptes

Aquesta rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada en el desenvolupament del procés PC07-*Seguiment, avaluació i millora de les titulacions* i a través de la participació en els òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de Docència
- CGQ
- Equips de Coordinació de les titulacions
- Equip Directiu
- Claustre

### 9. DIAGRAMA DE FLUX



PS05

v.01 - xxx 2014

Escoles Universitàries Gimbernat i Tomàs Cerdà - Av. de la Generalitat, 202-206 - 08174 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)

Telf. 935893727 - Fax 935891466 - [www.eug.es](http://www.eug.es)



### 9. DIAGRAMA DE FLUX

