

PS5 Satisfacció dels grups d'interès de les activitats docents


Resum del contingut

Les opinions dels diferents grups d'interès relacionats amb els programes universitaris que impartim a l'Institut Guttmann, el seu grau de satisfacció i els seus comentaris i suggeriments, són una part fonamental del procés de revisió i de millora de les titulacions i del funcionament general de la institució.

El present procés té per objectiu establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès, com s'analitzen aquestes evidències i com s'utilitzen en el procés de millora contínua.

Gestió de les modificacions

Versions		Autors Revisors/es	Resum de les modificacions més rellevants fetes al document respecte a la versió anterior. Incloure els apartats i pàgines que han estat modificats.
Número versió	Any aprovació		
1.0 (VO)	2017	Soláns, M Vidal, J	Nou document elaborat

Revisat el	05/05/2017	Aprovat el	9.5.2017	Vigent fins a	05/2020
Autor/s de la versió		Directiu responsable			
Mercè Soláns 		Joan Vidal Comitè de Direcció 			

Índex

1. PROPÒSIT	3
2. ABAST/ÀMBIT D'APLICACIÓ	3
3. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ/DIFUSIÓ	3
4. DESCRIPCIÓ DEL CONTINGUT	3
4.1. Propietat del procés	3
4.2. Planificació de les accions	3
4.3. Participació dels grups d'interès	5
4.4. Indicadors	5
5. MÈTODE D'AVUACIÓ	5
6. REFERÈNCIES/BIBLIOGRAFIA	5
6.1. Documentació associada	5
6.2. Documentació generada	5
7. PARAULES CLAU	5
8. Fluxograma PS5 Satisfacció dels grups d'interès	6

1. PROPÒSIT

L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels col·lectius implicats, com s'analitzen i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les activitats formatives.

2. ABAST/ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present procés implica les titulacions universitàries ofertes per l'Institut Guttmann i tots els col·lectius que hi participen: estudiants, professors, personal d'administració i serveis, titulats, agents socials i societat en general.

3. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ/DIFUSIÓ

Els resultats de les enquestes de satisfacció es comuniquen de la següent manera:

- Cada professor rep el resultat de les enquestes que els alumnes han respost sobre la seva actuació docent.
- Cada coordinador de mòdul rep el resultat de les enquestes dels professors que han participat en el seu programa i de les enquestes de satisfacció sobre el seu mòdul.
- El Director docent rep les el resultat de les enquestes de tots els professors i mòduls.
- La Comissió de Màster, el Comitè de Docència, la Comissió mixta i el Comitè de Direcció reben el resultat de les enquestes de satisfacció que s'han realitzat durant el curs.
- Els resultats de les enquestes es fan públics a través de l'espai reservat a professors de la intranet de l'Institut Guttmann.
- Els Indicadors, que també recullen el resum dels resultats de les enquestes de satisfacció, són públics a través de la Intranet i de la Web oficial de l'Institut Guttmann.
- Finalment, tant els resultats de les enquestes de satisfacció com les accions de millora proposades es fan palesos en els Informes de Seguiment de les Titulacions.

4. DESCRIPCIÓ DEL CONTINGUT

4.1. Propietat del procés

El Director docent és el propietari d'aquest procés i també de fer-ne la supervisió, el seguiment i de proposar al Comitè de Direcció les modificacions que consideri oportunes.

4.2. Planificació de les accions

El Director docent és el responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb el desenvolupament dels processos formatius de l'IG.

El Comitè de Direcció dóna la conformitat a les accions proposades.

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 columna mostra l'activitat respecte a la qual es desitja conèixer la seva opinió, i la tercera indica l'acció a través de la qual s'obté la informació. La quarta columna especifica l'estat de l'acció: una F vol dir que l'acció està funcionant actualment, la indicació del curs reflecteix la previsió de quan aquesta acció estarà activa.

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

<i>Col·lectiu consultat</i>	<i>Grau de satisfacció respecta a...</i>	<i>Acció</i>	<i>Estat actual</i>
Estudiants de nou accés	Procés d'accés i matrícula	Enquesta de satisfacció amb el procés de matrícula	2017-2018
Estudiants durant la seva estada a l'IG	Professorat	Avaluació de l'actuació docent del professorat	F
	Cursos realitzats	Avaluació dels mòduls	F
Estudiants titulats	Estudis cursats	Enquesta a recent titulats	2017-2018
	Inserció laboral	Enquesta d'Inserció laboral	F
Professorat	Activitat docent	Enquesta	F
	L'oferta formativa que l'IG i la UAB posa a la seva disposició	Enquesta sobre formació del professorat	F
Personal d'administració i serveis (PAS)	La seva activitat professional		2017-2018
	L'oferta formativa que l'IG posa a la seva disposició	Enquesta sobre formació del PAS	F
<i>Agents socials</i>	Ocupadors	Enquesta	F
<i>(tots)</i>	Indicadors indirectes (queixes)	Queixes rebudes	F

Cada acció té associat un calendari d'execució i recollida.

Aquestes accions específiques proporcionen una valoració quantitativa del grau de satisfacció dels diferents col·lectius. És important fer notar que aquesta informació es veu complementada, a nivell qualitatiu, per les opinions que cada un dels col·lectius expressa en les mateixes enquestes i en les diferents Comissions de Qualitat en les que participa.

La Secretaria de Docència és la responsable d'elaborar i posar a disposició dels diferents col·lectius les enquestes de satisfacció que els corresponen. També és l'encarregada de recollir-les i elaborar-ne els resultats i d'elaborar l'informe sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès que fa arribar als diferents col·lectius per al seu anàlisi i debat i que serveix, també, per elaborar els "Informes de seguiment" amb les propostes de millora que es consideren oportunes (Procés PC6).

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.

4.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants, professors, PAS i ocupadors	Participen en les consultes i en els grups de debat
Equips de Coordinació de titulacions, professorat, equip de Direcció i responsables de serveis	Reben els resultats de les consultes, les analitzen i proposen accions de millora

4.4. Indicadors

- Percentatge d'activitats realitzades sobre el total d'activitats programades.
- Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.
- Nombre de millores realitzades / Nombre total de millores identificades.

5. MÈTODE D'AVUACIÓ

El procés es revisarà periòdicament a la vista dels resultats obtinguts cada curs acadèmic. La responsabilitat d'aquesta revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Director docent, amb el suport de la Secretaria de Docència.

Es revisaran fonamentalment els aspectes següents:

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

6. REFERÈNCIES/BIBLIOGRAFIA

6.1. Documentació associada

- Pla estratègic de l'Institut Guttmann 2014-2020
- Memòria acreditada dels Màsters

6.2. Documentació generada

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

7. PARAULES CLAU

Satisfacció- enquestes - PS5

8. Fluxograma PS5 Satisfacció dels grups d'interès

