

POQ6 – Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, PAS i alumnat

Resum de les revisions		
Edició	Data	Motiu de la modificació
01	Octubre 2018	Edició inicial
02	Abril 2022	Revisió i millora del procés

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió del nivell de satisfacció dels diferents col·lectius d'EINA: professorat, alumnat i PAS, amb l'objectiu d'obtenir informació rellevant per millorar la prestació de serveis i instal·lacions del Centre, així com la satisfacció amb els llocs de treball.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre tots els àmbits relacionats amb la prestació de serveis i instal·lacions d'EINA.

3. Propietat del procés

- Propietat: Responsable de qualitat, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés, el manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta i implementació de les millores i de fer la revisió periòdica del procés. Aquest compta amb el suport de la direcció del centre i les coordinacions de les titulacions.
- Responsable de la gestió: Tècnics de qualitat, que s'encarreguen de la gestió de procés: preparació i enviament de les enquestes i lectura de dades amb el suport dels Serveis Informàtics.

4. Documentació associada (inputs)

- Pla estratègic del centre.
- Informe anual de seguiment i millora de les titulacions.

5. Documentació generada (outputs)

- Enquestes
- Informes de les enquestes de satisfacció del professorat, alumnat i PAS.
- Propostes de millora

6. Revisió i millora

El procés es revisa 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 Responsable de qualitat, juntament amb la direcció

acadèmica i els coordinadors de titulacions. Quant als recursos i serveis, aquesta funció recau en la Direcció Operativa del centre.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits de creació, enviament i recollida de dades a través de les enquestes de satisfacció.
- El contingut dels informes de les enquestes de satisfacció.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

7. Indicadors

Indicador nº 42	Nivell de satisfacció del professorat de grau
Indicador nº 43	Nivell de satisfacció del professorat de màsters
Indicador nº 44	Nivell de satisfacció del personal d'administració i serveis
Indicador nº 45	Nivell de satisfacció dels estudiants amb els serveis i instal·lacions
Indicador nº 46	Percentatge de resposta del professorat de grau a les enquestes de satisfacció
Indicador nº 47	Percentatge de resposta del personal d'administració a les enquestes de satisfacció
Indicador nº 48	Percentatge de resposta del professorat de màster a les enquestes de satisfacció
Indicador nº 49	Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes de satisfacció amb els serveis i instal·lacions

8. Desenvolupament del procés (procediment)

Una vegada a l'any, la Comissió de Qualitat posa a disposició de tots els membres dels tres col·lectius del centre: professorat, estudiants i PAS una enquesta de satisfacció específica que recull dades sobre el nivell de satisfacció amb els serveis, instal·lacions i els llocs de treball.

Els tècnics de qualitat preparen les enquestes i les fan arribar a la població específica a la qual es vol enquestar. Una vegada finalitzat el període de recollida de dades, elaboren un informe de resultats de les enquestes.

El responsable de qualitat, juntament amb l'equip de direcció són els responsables de l'anàlisi dels informes de resultats, així com de proposar nous indicadors (preguntes) i de la implementació de les mesures correctives orientades a incrementar la satisfacció dels agents implicats, juntament amb les coordinacions de les titulacions, la direcció operativa i els responsables d'àrea.

Finalment, els resultats dels informes tenen caràcter públic i es publiquen al lloc web institucional dins de l'apartat de Qualitat.

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat, PAS i usuaris externs a través de la seva opinió recollida en les enquestes de satisfacció.
- Responsable de qualitat: disseny i planificació de les enquestes.
- Coordinacions de les titulacions, equip de direcció, responsables de serveis: anàlisi i correcció dels motius d'insatisfacció detectats.

9. Diagrama de flux

POQ6. Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, PAS i estudiantat

