

## MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

### Procés PS04. Satisfacció dels grups d'interès

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Responsabilitat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS					
Versió	Data	Motiu de la modificació	Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
01	Juliol 2010	Disseny inicial UAB			
02	Setembre 2019	Actualització	Vicedegana d'Estudis de Grau i de Qualitat Docent	Junta Permanent	04/11/2019
03	Octubre 2020	Actualització	Vicedegana de Qualitat	Junta Permanent	03/12/2020
04	Desembre 2022	Actualització	Vicedegà de Qualitat i d'innovació Docent	Junta de Facultat	21/12/2022
05	2024	Actualització	Vicedegà de Qualitat i Pla Estratègic i Coordinador del SGIQ	Junta Permanent	26/03/2026

## 1. Objectiu

Aquest procés defineix com recullen diferents instàncies de la Facultat informació relativa al grau de satisfacció dels diferents col·lectius que l'integren (alumnat, personal docent i investigador i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis) i com es distribueix després als àmbits corresponents a fi que, un cop l'hagin analitzada i valorada en cadascun dels processos del SGIQ, serveixi per millorar la qualitat de les titulacions.

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés es refereix a totes les titulacions oficials impartides a la Facultat de Filosofia i Lletres, graus, mínors i màsters universitaris, i n'implica tots els col·lectius que hi participen: alumnat (en curs o ja titulat), personal docent i investigador (PDI) i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS).

## 3. Responsabilitat del procés

**Responsable del procés:** El vicedegà o la vicedegana responsable de Qualitat, amb la col·laboració del vicedegà o la vicedegana responsable d'Alumnat, supervisen el procés, en duen a terme el seguiment, detecten punts febles, elaboren propostes de millores i en garanteixen la implementació.

**Responsable de la gestió:** El gestor o la gestora de Qualitat s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors i de fer-ne les revisions periòdiques.

## 4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PS04_Inp01 <a href="#">Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior - ENQA</a>
PS04_Inp02 <a href="#">Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat</a>
PS04_Inp03 <a href="#">Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</a>
PS04_Inp04 <a href="#">Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</a>
PS04_Inp05 <a href="#">Estatuts de la UAB</a>
PS04_Inp06 Formularis electrònics de les enquestes de satisfacció
PS04_Inp07 <a href="#">Reial decret 905/2025</a> , de 7 d'octubre, pel qual es modifica el RD 822/2021, entre d'altres

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS04_Out01 Enquestes contestades d'assignatura i avaluació docent	Aplicació SIGMA	OGD i Gestor o gestora de Qualitat
PS04_Out02 Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, organitzats per enquestes	Arxiu digital FFiL i web UAB	OGD i Gestor o gestora de Qualitat
PS04_Out03 Actes i acords de la Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Grau	web FFiL > <a href="#">Documents dels òrgans de govern</a>	Secretaria del Deganat
PS04_Out04 Actes i acords de la Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Màster	web FFiL > <a href="#">Documents dels òrgans de govern</a>	Secretaria del Deganat
PS04_Out05 Actes de les Comissions de Docència de grau	Arxiu digital FFiL	Secretaria del Deganat
PS04_Out06 Actes de les Comissions de Docència de màster universitari	Arxiu digital FFiL	Secretaria del Deganat
PS04_Out07 Resultats enquestes de satisfacció del professorat	Arxiu digital FFiL i web UAB	OGD i Gestor o gestora de Qualitat

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts des de la darrera revisió. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en les persones responsables del procés.

Es revisen fonamentalment els aspectes següents:

- Circuit de difusió de les enquestes realitzades.
- Evolució del nivell de participació en les enquestes.
- Resultats de les enquestes.
- Funcionament de la gestió documental.
- Suggestiments rebuts.
- Implementació de les millores.

## 7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS04_Ind01	Percentatge de participació a les enquestes d'avaluació de l'actuació docent	Enquesta d'avaluació de l'actuació docent- <a href="#">Web UAB</a>	Gestor o gestora de Qualitat
PS04_Ind02	Valoració de satisfacció global	Enquesta: Grau de satisfacció de les persones titulades- <a href="#">Web UAB</a>	Gestor o gestora de Qualitat
PS04_Ind03	Percentatge d'intenció de repetició de titulació i d'universitat en l'enquesta de satisfacció dels titulats de grau i de màster	Enquesta: Grau de satisfacció de les persones titulades- <a href="#">Web UAB</a>	Gestor o gestora de Qualitat
PS04_Ind04	Percentatge de participació en l'enquesta de satisfacció del professorat	Enquesta de satisfacció de col·lectius-Satisfacció amb l'activitat docent- <a href="#">WEB UAB</a>	Gestor o gestora de Qualitat
PS04_Ind05	Nivell de satisfacció general amb la titulació en l'enquesta de satisfacció del professorat	Enquesta de satisfacció de col·lectius-Satisfacció amb l'activitat docent- <a href="#">WEB UAB</a>	Gestor o gestora de Qualitat

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1 Mecanismes de recollida de la informació

La Facultat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments (veure procés [PS03](#)): (a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals; (b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies; i (c) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

- a) Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals, en referència a:
  - Avaluació de l'actuació docent del professorat de grau i màster universitari.
  - Avaluació de la docència de les assignatures i mòduls.
  - Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari.
  - Inserció laboral dels titulats de grau i màster universitari (centralitzada per AQU).
  - Satisfacció del professorat amb les titulacions on imparteix docència.
- b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies.

La Facultat preveu la possibilitat d'efectuar enquestes pròpies, dissenyades com a complementàries a les que s'organitzen centralitzadament de forma institucional, únicament quan sigui necessari recollir dades que no es poden obtenir per altres vies.

c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

Les reunions periòdiques de la [Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Grau](#) permeten copsar el grau de satisfacció dels diferents col·lectius que participen en la implementació i el seguiment de les titulacions de grau.

Les reunions periòdiques de la [Comissió d'Ordenació Acadèmica d'Estudis de Màster](#) permeten copsar el grau de satisfacció dels diferents col·lectius que participen en la implementació i el seguiment de les titulacions de màster.

Les reunions periòdiques de les Comissions de Docència de les titulacions de [grau](#) i de [màster](#), amb la participació de les coordinacions de grau, professorat, i alumnat, permeten copsar el grau de satisfacció del professorat i de l'alumnat dels graus i màsters universitaris de la Facultat.

Aquestes diferents reunions de seguiment avaluen qualitativament la satisfacció de l'alumnat, del professorat i del PTGAS amb la docència de grau i de màster universitari. Permeten obtenir informació molt útil per a la detecció d'àmbits de millora de manera complementària als resultats quantitius de les enquestes institucionals o, en el seu cas, pròpies (quan es requereixi enquestar sobre aspectes no inclosos en les enquestes institucionals).

## 8.2 Planificació de les accions

a) Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals:

En el moment de la matrícula d'estudiants de nou accés des de la Gestió Acadèmica s'envia un correu de benvinguda amb informació relativa a la seva matrícula i se li recorda a l'estudiant la importància de respondre el qüestionari estadístic de l'automatrícula i la realització de la prova de nivell d'idiomes que ens envien des del Servei de Llengües.

Pel que fa a les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa el grau, se'n fa difusió a través de les informacions a les sessions d'acollida, les pantalles informatives, les notícies web, les xarxes socials i els cartells informatius a les aules. En el període de resposta de les enquestes, la Facultat recorda a les coordinacions de les titulacions la conveniència d'obtenir dades de les enquestes i de vetllar per la difusió entre professorat i alumnat. A través de missatges de correu al professorat es recorda la importància de què el seu alumnat contesti les enquestes i de fer-ne comentaris i reflexions sobre els resultats en edicions anteriors.

Pel que fa a les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa el màster universitari, en el període de resposta de les enquestes, la Facultat recorda a les coordinacions i al professorat de les titulacions la conveniència d'obtenir dades de les enquestes.

A partir del curs 2021/2022 s'ha incorporat a les guies docents de grau i de màster que 15 minuts d'una classe presencial de cada assignatura enquestada es dedicaran a què l'alumnat respongui les enquestes mitjançant el mòbil, ordinador portàtil o tauleta.

AQU Catalunya realitza enquestes sobre el grau de satisfacció de les persones titulades que finalitzen els seus estudis.

Les enquestes de satisfacció del professorat són responsabilitat de l'Oficina de Qualitat Docent de la UAB i es realitzen en modalitat online en finalitzar cada curs acadèmic. L'enquesta es programa anualment al professorat amb docència assignada en aquell curs acadèmic i els resultats s'ofereixen per centre i per titulació de grau i màster, amb detall del gènere, edat, categoria i anys d'experiència.

b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies

Durant els mesos d'octubre i de novembre les coordinacions de titulació realitzen una reunió amb tots l'alumnat de primer curs de cada grau per copsar les dificultats que s'hagin pogut trobar durant les primeres setmanes de curs. En aquestes reunions es passa a l'alumnat una enquesta, de la qual les coordinacions de titulació i el vicedegà o la vicedegana responsable dels estudis de grau en fan una valoració, de la que eventualment se'n poden derivar propostes de millora pel funcionament de la docència.

c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

Les reunions periòdiques de la Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau son convocades pel vicedegà o la vicedegana responsable dels estudis de grau.

Les reunions periòdiques de la Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster es convoquen pel vicedegà o la vicedegana responsable dels estudis de postgrau.

Les reunions periòdiques de les Comissions de Docència de les titulacions de grau i de màster, es convoquen per les coordinacions de titulació segons el que estableixen els seus respectius reglaments (→ [graus](#) i → [màsters](#)).

### 8.3 Difusió dels resultats

Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals, la Facultat disposa d'un espai gestionat pel gestor o la gestora de Qualitat i la secretaria del Deganat, específic i exclusiu d'enquestes, al qual tenen accés l'equip de Deganat i les coordinacions de titulació dels estudis de grau i de màster universitari. La UAB fa difusió dels resultats de les enquestes institucionals a partir de la seva pàgina web:

[www.uab.cat](http://www.uab.cat) ® Estudiar ® Qualitat docent ® [Enquestes d'avaluació i de satisfacció](#)

Pel que fa a les Comissions d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau i de Màster Universitari s'aixeca una acta de cada reunió, disponible per als membres de les comissions a l'Arxiu Digital de la Facultat. Un cop aprovada és consultable en línia a la intranet UAB > [Actes dels òrgans de govern de la Facultat](#).

De cada reunió de les comissions de docència de grau i de màster, la coordinació de la titulació aixeca una acta, que recull les propostes de millora, consultable a l'Arxiu Digital de la Facultat per les coordinacions i per l'equip de deganat. Les propostes de millora s'introdueixen en el procés de seguiment de les titulacions ([PC07](#)), per la qual cosa obtenen també el vistiplau de l'equip de Deganat.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions ([PC07/PC10](#)) o de revisió dels diferents processos del SGIQ.

## 8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PTGAS	Agents objecte de les accions de consulta.
Equips de direcció dels Departaments, alumnat i PTGAS	Participen en el debat sobre les accions de consulta sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès en el Consell de Centre, Junta Permanent de Facultat, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster i Comissions de Docència de les titulacions.

## 8.5 Informació pública

Els resultats de les enquestes institucionals de la UAB es donen a conèixer a través de la pàgina web:

[www.uab.cat](http://www.uab.cat) ® Estudiar ® Qualitat docent ® [Enquestes d'avaluació i de satisfacció](#)

Els resultats de les enquestes a l'alumnat de primer curs de les titulacions de grau es valoren en el si de la Comissió de Docència de cada grau i en la Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau.

Els resultats de les enquestes d'inserció laboral de les persones titulades de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) es poden consultar a través de la pàgina web de la UAB:

[www.uab.cat](http://www.uab.cat) ® Estudiar ® Qualitat docent ® [Enquesta d'inserció laboral](#)

## 8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna es realitza a través de l'Informe anual que el degà o la degana presenta al Consell de Centre.

De forma general, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació a:

- Els òrgans de govern col·legiats:
  - Consell de Centre
  - Junta Permanent de Facultat
- Les comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de Facultat:
  - Comissió de Qualitat Docent
  - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau
  - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster
- Les Comissions de Docència de les titulacions

