

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

MANUAL DE PROCESOS
DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD (SGIC)

Proceso PS06. Satisfacción de los grupos de interés

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Responsabilidad del proceso
4. Documentación asociada (inputs)
5. Documentación generada (outputs)
6. Revisión y mejora
7. Indicadores
8. Desarrollo del proceso
9. Diagrama de flujo [en catalán]

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Fecha	Motivo de la modificación
00	Marzo 2010	Creación en el marco del SGIC UAB
01	Febrero 2020	Diseño inicial
02	Febrero 2022	Actualización
03	Enero 2023	Actualización

Responsable de la elaboración	Responsable de la aprobación	Fecha de aprobación
Vicedecana de Ordenación Académica y de Calidad	Comisión de Ordenación Académica y Titulaciones (COAT)	09-03-2023

1. Objetivo

El objetivo de este proceso es garantizar la recogida de información sobre el grado de satisfacción de los distintos colectivos de la Facultad de Traducción e Interpretación. También quiere garantizar el envío de esta información a los ámbitos competentes para que puedan analizarla y valorarla en el proceso del SGIC correspondiente y puedan incidir en la calidad de los programas formativos de la Facultad.

2. Ámbito de aplicación

Este proceso implica todas las titulaciones oficiales (grado y máster universitario) ofrecidas por la Facultad y todos los colectivos que participan: alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, titulados y agentes sociales.

3. Responsabilidad del proceso

Responsable: vicedecano o vicedecana de Ordenación Académica y de Calidad, que tiene la responsabilidad de supervisar el proceso, llevar a cabo su seguimiento y garantizar la implementación de las mejoras.

Responsable de la gestión: gestor o gestora de calidad, que se encarga de la gestión del proceso, de la documentación, del mantenimiento de los indicadores, de la detección de puntos débiles, de la propuesta de mejoras y de realizar la revisión técnica del proceso.

4. Documentación asociada (*inputs*)

Documentación
Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio europeo de educación superior-ENQA
Real Decreto 822/2021 , de 28 de septiembre, de organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad
Guía para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster-AQU
Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster-AQU
Estatutos de la UAB
La UAB del futuro: Visión 2030
Formularios electrónicos

5. Documentación generada (*outputs*)

Documentación	Ubicación	Gestor
Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad	Archivo digital decanato	Secretaría de decanato y, en el caso de órganos relacionados con la calidad, gestor o gestora de calidad
Informe de encuestas de la FTI		Gestor o gestora de calidad
Datos e informes de las encuestas propias del centro		Gestor o gestora de calidad
Informes de resultados sobre el grado de satisfacción de los grupos de interés, por encuesta institucional	Según nivel de agregación de los resultados: <ul style="list-style-type: none">• Espacio encuestas web:	Gestor o gestora de calidad

	Actuación docente profesorado Satisfacción asignatura/módulo Satisfacción titulados Inserción laboral Otros • Archivo digital calidad	
--	--	--

6. Revisión y mejora

El proceso se revisa anualmente en la vista de los resultados obtenidos en cada curso académico. La responsabilidad de la mencionada revisión, así como de la implantación de las propuestas de mejora, recae en el vicedecano o vicedecana de Ordenación Académica y de Calidad, que delega alguna parte en las coordinaciones de titulación, en los responsables con competencias sobre TFE y prácticas, y tiene el soporte del gestor o gestora de calidad.

Se revisan fundamentalmente los siguientes aspectos:

- Encuestas realizadas a grupos de interés.
- Foros de docencia realizados.
- Funcionamiento de los instrumentos de medida.
- Funcionamiento de la gestión documental.
- Diseño de planes de mejora si fuera necesario.
- Seguimiento de la implantación de los planes de mejora en años anteriores.

7. Indicadores

Código	Indicador	Ubicación	Gestor
PS06-IND01	Porcentaje de participación y, si es preciso, valoración en encuestas institucionales, desglosado por encuesta y titulación	Archivo digital de calidad	Gestor o gestora de calidad
PS06-IND02	Porcentaje de participación y, en su caso, valoración en encuestas propias, desglosado por encuesta y titulación	Archivo digital de calidad	
PS06-IND03	Número de foros de docencia realizados y número de delegados que participan	Archivo digital de calidad	

8. Desarrollo del proceso

8.1 Mecanismos de recogida de información

La Facultad dispone de diversos mecanismos para recabar información de los diferentes grupos de interés, aparte de la gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias (PS05):

- a) encuestas institucionales: participa en la difusión y análisis de los informes de resultados que se generan de forma centralizada para cada centro;

- b) encuestas propias: las elabora, implementa, difunde y analiza;
- c) mecanismos cualitativos, especialmente los foros de docencia, que gestiona y analiza.

Las **encuestas institucionales** permiten valorar la satisfacción de varios grupos de interés, tal y como se recoge en la siguiente tabla y se resume en la [web de la UAB](#).

Encuesta	Destinatarios	Periodización	Proceso relacionado
Evaluación de la actuación docente del profesorado	Alumnado de grado y máster universitario	Final de semestre	PC07, PC10
Asignaturas/módulos	Alumnado de grado y máster universitario	Final de semestre	PC07, PC10
Satisfacción de los titulados	Titulados de grado y máster universitario	Al finalizar los estudios	PC07, PC10
Inserción laboral de los titulados	Titulados de grado y máster universitario	Trienal	PC07, PC10, PS07
Prácticas externas	Titulados de grado y máster universitario matriculados en la asignatura de prácticas externas	Final de curso académico	PC03a
TFE	Titulados de grado y máster universitario matriculados en la asignatura de TFE	Final de curso académico	PC03b
Satisfacción del profesorado por su actividad docente	Profesorado de la UAB	Final de curso académico	PC07

Otras instancias de la UAB preparan encuestas relacionadas con la movilidad.

Movilidad	Estudiantes OUT SICUE, Exchange Programme, Erasmus KA103, Erasmus KA107 y UAB Exchange Programme	Final de la estancia	PC06
-----------	--	----------------------	------

Las **encuestas propias** permiten complementar la información recogida por las encuestas institucionales.

Encuesta propia	Destinatarios	Periodización	Proceso relacionado
Asignatura de máster	Alumnado de máster	Final de la asignatura	PC07, PC10
Asignatura de máster	Profesorado de máster	Final de la asignatura	PC07, PC10
Final de máster	Alumnado de máster	Final del máster	PC07, PC10
TFE (grado y máster)	Tutores internos	Final del máster	PC03b
TFE (grado y máster)	Tutores externos	Final del máster	PC03b
Prácticas (grado y máster)	Tutores internos	Final del máster	PC03a
Prácticas (grado y máster)	Tutores externos	Final del máster	PC03a
Inserción laboral (grado y máster)	Titulados	En finalizar los estudios	PC07, PC10, PS07
Mínor	Alumnado menor	Final del grado	PC07, PC10

Actividades de profesionalización	Participantes en las actividades de finalización	En acabar la actividad	PC04
Propedéuticos/cursos de catalán	Alumnado	En acabar el curso	PC04

Adicionalmente, pueden plantearse encuestas propias puntuales según las necesidades detectadas por el centro.

Otros mecanismos de recogida de información cualitativa son:

- Los foros de docencia: se celebra uno para cada grado y uno para el conjunto de los másters al final de cada semestre. Su composición se regula por el [artículo 36 del Reglamento de la Facultad](#). Está previsto crear un foro de docencia para los títulos propios que se imparten en la Facultad.
- Los órganos de responsabilidad del centro, como la Junta de Facultad, la Junta Permanente y las comisiones delegadas, en las que los distintos grupos de interés presentes (PAS, PDI, alumnado) pueden hacer llegar su satisfacción. Cabe mencionar también que en el marco del proceso de creación de nuevas titulaciones también intervienen agentes externos (empleadores).

8.2. Planificación de las acciones

Las **encuestas institucionales** se planifican centralizadamente, de acuerdo con el proceso PS06 del SGIC marco y los procedimientos asociados. El centro hace difusión por diversos medios: pantallas informativas, anuncios en papel, noticias web, redes sociales, Moodle y comunicaciones presenciales.

En el caso de las encuestas de evaluación de la actividad docente y las encuestas de las asignaturas/módulos, estas acciones de difusión se condensan especialmente en la llamada “Semana de las encuestas”, en la que el centro promueve de forma activa la participación en las encuestas e insta a los profesores a reservar unos minutos de la clase para que los alumnos contesten las encuestas mediante el móvil o el dispositivo que tengan a su alcance. Los coordinadores de titulación también se dirigen a los distintos grupos de interés electrónicamente.

En cuanto a las **encuestas propias**, durante el curso 2018-2019 los diversos coordinadores de titulación junto con el Vicedecanato de Ordenación Académica y de Calidad armonizaron su contenido. Se hace una revisión anual, con el fin de adaptarse a las posibles nuevas encuestas institucionales que se generan y evitar solapamientos. La información se recoge en el Informe de las encuestas de la FTI, disponible en el espacio de Calidad del centro (archivo digital).

La difusión de las encuestas se gestiona por el coordinador de cada titulación, que puede delegar en los coordinadores específicos de TFE o prácticas. En algunas encuestas también intervienen los responsables con competencias sobre TFE y prácticas. La difusión se realiza por medios electrónicos (aula Moodle, correo institucional) y presenciales (reserva de un tiempo en clase para contestar a la encuesta).

Otros mecanismos de recogida de información cualitativa son las aportaciones a los distintos órganos de responsabilidad de la Facultad, en especial los foros de docencia, que se convocan al final de cada semestre, y las comisiones de calidad de las titulaciones. En los foros de docencia participan coordinadores de titulación, estudiantes y representantes del equipo de decanato, de acuerdo con lo que establece el Reglamento de la Facultad. En el proceso de creación de nuevas titulaciones también se crean comisiones *ad hoc* que interactúan con agentes externos.

8.3. Difusión y valoración de los resultados

Para la gestión documental de los informes de resultados de las distintas encuestas institucionales, el centro dispone de un espacio digital específico y exclusivo de encuestas, a los que tienen acceso el equipo de decanato (que incluye las coordinaciones de titulación). Asimismo, el centro ha creado también un espacio para las encuestas propias al que tiene acceso el equipo de decanato. Ambos espacios permiten la custodia y trazabilidad de las distintas encuestas.

En cuanto a los foros de docencia, se realiza un resumen de cada reunión, que recoge las propuestas y que se guardan en el archivo digital del decanato.

Las coordinaciones de titulación vehiculan las propuestas de mejora a los agentes implicados y hacen su regreso al vicedecanato correspondiente. La valoración de los resultados se realiza en el marco de los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones (PC07, PC10) o en el marco de la revisión de los procesos del SGIC correspondientes.

8.4. Participación de los grupos de interés

Grupos de interés	Forma de participación
Alumnado, profesorado, PAS, agentes sociales (tutores externos)	Participan en encuestas, foros de docencia y otros mecanismos de recogida de información.
Equipo de decanato	Además de recibir información sobre los resultados de las consultas, el equipo de decanato, en especial las coordinaciones de titulación, participan proponiendo nuevas acciones de consulta que consideren convenientes.

8.5. Información pública

Los resultados de las encuestas institucionales se hacen públicos en el [espacio de encuestas](#) de la web de la UAB, siguiendo los criterios de representatividad estadística establecidos.

En cuanto a las encuestas propias y los foros de docencia, los resultados más relevantes se incorporan a los informes de seguimiento, que son públicos en la web de [Calidad Docente](#) de la UAB, y en los informes de acreditación, también públicos en la misma [web](#).

8.6. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas a los diferentes colectivos queda asegurada a través de la participación de los colectivos en los órganos colegiados y en las siguientes comisiones de debate:

- Junta de Facultad y Junta Permanente.
- Foros de docencia.
- Comisiones delegadas de la Junta de Facultad, en especial la Comisión de Ordenación Académica y Titulaciones (COAT).
- Comisiones de calidad de las titulaciones.

Las coordinaciones informan también de los resultados en las reuniones de coordinación de cada titulación.

9. Diagrama de flujo [en catalán]

