

**MANUAL DE PROCESSOS DEL  
SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)**

**Procés PS07. Satisfacció dels grups d'interès**

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
9. Diagrama de flux

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
1.0	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
2.0	Desembre 2025	Revisió procés general. Implantació a la Facultat

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Vicedegana de Qualitat i Acreditació Acadèmica	Consell de Centre*	Desembre 2025

*\*En la propera revisió del SGIQ i un cop s'aprovi la nova denominació Consell de Centre per la de Junta de Facultat al Reglament de Facultat, s'actualitzarà aquesta denominació allà on correspongui.*

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats de recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès respecte als programes formatius i proporcionar-la als àmbits competents perquè la puguin analitzar i valorar dins del procés de millora contínua de les titulacions.

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés implica a totes les titulacions de grau i màster universitari ofertes pel Centre i a tots els col·lectius que hi participen (alumnat, professorat, personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis, titulats i titulades, agents socials i societat en general)

## 3. Propietat del procés

La propietat del procés recau en el Vicedeganat de Qualitat i Acreditació Acadèmica que s'encarrega de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment, detectar punts febles i proposar millores i garantir la implementació de les millores.

La responsabilitat de la gestió recau en la Gestió de Qualitat del Centre, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

Documentació
<a href="#">Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior - ENQA</a>
<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>
<a href="#">Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster (AQU)</a>
<a href="#">Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster (AQU)</a>
<a href="#">Estatuts de la UAB</a>
<a href="#">Funcionament dels Consells de Curs de la Facultat de Medicina</a>

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
Informes de participació i resultats d'actuació docent professorat i assignatura/mòdul	Aplicació SIGMA	Gestió de Qualitat

Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, per enquesta	<p>Segons nivell d'agregació dels resultats (UAB, Centre, titulació, departament, professorat i assignatura):</p> <p>- Espai enquestes web:</p> <p><a href="#">Actuació docent professorat</a></p> <p><a href="#">Satisfacció assignatura/mòdul</a></p> <p><a href="#">Satisfacció titulats</a></p> <p><a href="#">Inserció laboral</a></p> <p><a href="#">Enquesta de satisfacció del PDI</a></p> <p><a href="#">Altres</a></p> <p>Espai <i>OneDrive</i> Qualitat</p>	OQD / Gestió de Qualitat
Acords de les reunions de la Junta Permanent o Junta de Facultat	Espai <i>OneDrive</i> Deganat	Secretaria del Deganat
Actes de les reunions de la Junta Permanent o Junta de Facultat		
Acords de les reunions de les Comissions delegades	Espai <i>OneDrive</i> Deganat	Secretaria del Deganat
Actes de les reunions de les Comissions delegades		

## 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 implementació de les propostes de millora, recau en el Vicedeganat de Qualitat i Acreditació Acadèmica.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Evolució del nivell de participació en les enquestes
- Funcionament de la gestió documental
- Circuits de comunicació
- Implementació de les millores

## 7. Indicadors

### 7.1 Indicadors estratègics

El següent indicador estratègic respon a l' **Eix 1. Qualitat i innovació docent**:

Codi	Indicador estratègic	Fita	Ubicació	Gestió
PS07-Ind01	Nombre d'Unitats Docents amb el sistema Projecte AvalUAB implantat	≥ 2 UD	Espai <i>OneDrive</i> Qualitat	Gestió de Qualitat

## 7.2 Indicadors de seguiment

Codi	Indicador de seguiment	Fita	Ubicació	Gestió
PS07-Ind02	Percentatge de participació a l'enquesta d'avaluació de l'actuació docent, desglossat per titulacions	≥ 15%	Espai <i>OneDrive</i> Qualitat	Gestió de Qualitat
PS07-Ind03	Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció d'assignatures/mòduls, desglossat per titulacions	≥ 15%		
PS07-Ind04	Nombre d'actes de les Comissions de Grau que inclouen la revisió del contingut dels Consells de curs	6	Espai <i>OneDrive</i> Deganat	Secretaria Deganat

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1. Mecanismes de recollida d'informació i planificació de les accions

La Facultat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació de la satisfacció dels grups d'interès, a part de la gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions (PS06): a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals; b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies; c) projecte avaluAB; d) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

- a) Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals:
- Avaluació de l'actuació docent del professorat de grau i màster universitari
  - Avaluació de la docència d'assignatures/mòduls
  - Grau de satisfacció dels titulats i de les titulades de grau i màster universitari
  - Grau de satisfacció de les pràctiques externes i treballs de fi d'estudis
  - Inserció laboral dels titulats i de les titulades de grau i màster universitari (centralitzada per AQU)
- b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies
- c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Totes les titulacions compten amb reunions de seguiment de curs. Les reunions dels estudis són convocades d'acord amb les coordinacions de les titulacions, per la Gestió Acadèmica mitjançant correu electrònic on s'adjunta un guió que cal que el professorat i la representació de l'alumnat complementi per tal de recollir les valoracions de determinats aspectes del desenvolupament de les assignatures durant el curs acadèmic.

Els Consells de Curs es convoquen un cop finalitzada la docència del semestre i cada titulació en té un per curs i en aquells cursos on s'imparteix docència en més d'una Unitat Docent, en cada una d'elles es configura un Consell de Curs per curs acadèmic. En aquestes reunions de seguiment hi participen:

- la coordinació de la titulació
- la coordinació de curs o coordinació de curs a nivell d'Unitat Docent
- la coordinació d'Unitat Docent
- la secretaria d'Unitat Docent
- el professorat responsable de les assignatures que s'imparteixen en el curs

- dues persones representants de l'alumnat del curs corresponent (o una persona representant per grup de matrícula)
- el gestor o gestora d'afers acadèmics en els cursos impartits a la Unitat Docent de Ciències Mèdiques Bàsiques (UDCMB) i en els impartits a les Unitats Docents Hospitalàries, el gestor o gestora d'Unitat Docent.

Els Consells de Curs conclouen en una acta que recull les valoracions de la planificació, procés i resultats de cada una de les assignatures, destacant els punts forts i les línies de millora que s'acordin entre professorat i alumnat.

Aquestes reunions de seguiment copen la satisfacció de l'alumnat i professorat amb el desenvolupament de la docència durant el curs acadèmic i, de manera complementària als resultats quantitius i de participació de les enquestes institucionals o pròpies, permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

## 8.2. Difusió, valoració dels resultats i gestió documental

### 8.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat, PTGAS	Agents objectiu de les accions de consulta
Equip de Deganat, direccions de departament, coordinació de les titulacions, coordinacions d'unitat docent, coordinacions de curs, alumnat i PTGAS	Participen en el debat sobre les accions de consulta, sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès a la Junta de Facultat, Junta Permanent, les Comissions delegades i els Consells de Curs

### 8.4. Informació pública

La forma en la qual els resultats de les diferents consultes es fan públics s'especifica en cada un del processos que els generen i en els corresponents procediments de cada acció. Els resultats es fan públics a l'[espai d'enquestes](#) del web de la UAB, tot seguint els criteris de representativitat estadística establerts.

### 8.5. Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les Comissions de debat següents:

- Junta de Facultat
- Junta Permanent
- Comissió de Qualitat
- Comissions de Grau

## 9. Diagrama de flux (*pendent*)