

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

Procés PS05. Satisfacció dels Usuaris

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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
00	Maig 2018	Procediment d'Enquestes
01	Juny 2020	Revisió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Secretaria Acadèmica de l'Escola de Doctorat	Junta Permanent	23/10/2020

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents usuaris de l'Escola de Doctorat i proporcionar-la als àmbits competents, perquè la puguin analitzar i valorar en cada procés del SGIQ corresponent, per tal d'incidir en la qualitat dels programes de doctorat que s'hi imparteixen.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica tots els programes de Doctorat impartits a l'Escola i tots els col·lectius que hi participen: estudiants de doctorat, professorat, personal d'administració i serveis de suport al programa de doctorat, personal d'administració i serveis de la Unitat Tècnica de Doctorat, i titulats.

3. Propietat del procés

Propietat: Secretaria Acadèmica de l'Escola de Doctorat és la responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: La Gestora de Qualitat, 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)

PS05_INP_01_ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS05_INP_02_ Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
PS05_INP_03_ Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat
PS05_INP_04_ Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat- AQU
PS05_INP_05_ Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat- AQU
PS05_INP_06_ Estatuts de la UAB
PS05_INP_07_ La UAB del futur: Visió 2030

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS05_OUT_01_ Resultats enquesta de satisfacció de doctors i de doctores de la UAB	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat
PS05_OUT_02_ Resultats Enquesta de satisfacció de	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat

PS05. Satisfacció dels
Usuaris

directors/es de tesis doctorals de la UAB		
PS05_OUT_03_Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat
PS05_OUT_05_Actes de la Junta Permanent	Intranet Escola de Doctorat	Junta Permanent
PS05_OUT_06_Actes de Reunió de la Comissió de Doctorat	Web de la UAB	Comissió de Doctorat

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment 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 la Secretaria Acadèmica, que compta amb el suport de la Gestora de Qualitat i la Cap de la Unitat Tècnica de Doctorat.

Es revisen fonamentalment:

- Enquestes realitzades a doctors i doctores de la UAB
- Enquesta realitzades a directors/es de tesis doctorals de la UAB.

7. Indicadors de seguiment

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS05_IND_01	Percentatge de participació, desglossat per enquesta	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat
PS05_IND_02	Valoració de satisfacció global, desglossat, per enquesta	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat
PS05_IND_03	Grau de satisfacció dels estudiants de doctorat amb la gestió de l'Escola de Doctorat.	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat
PS05_IND_04	% d'intenció de repetició del programa de doctorat i d'universitat	Espai Enquestes OneDrive	Gestora de Qualitat
PS05_IND_05	Felicitações, Sugeriments i queixes rebudes i temps de resposta (Informe OPINA)	Servei OPINA UAB	Administració de Centre

PS05. Satisfacció dels Usuaris

8. Desenvolupament del procés

8.1 Mecanismes de recollida d'informació

L'Escola de Doctorat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments (PS04); (a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals; (b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies; (c) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

(a) participació de l'Escola de Doctorat en l'enquesta institucional d'inserció laboral, aquesta enquesta van dirigida als estudiants de doctorat que han defensat la seva tesis doctoral des de la darrera enquesta realitzada;

- [Inserció laboral dels titulats de doctorat \(centralitzada per AQU\)](#) (aquesta enquesta es realitza cada 3 anys)

(b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies;

L'Escola de Doctorat disposa de les següents enquestes pròpies. Aquestes enquestes es realitzen 2 cops per curs acadèmic i van adreçades als estudiants de doctorat i membres de tribunal de les tesis defensades des de la darrera enquesta realitzada (darrers 6 mesos);

- [Enquestes realitzades a doctors i doctores de la UAB.](#)
- [Enquestes realitzades a directors/es de tesis doctorals de la UAB](#)

(c) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

L'Escola de Doctorat disposa diferents adreces institucionals de correu electrònic on es reben diferents informacions qualitatives dels usuaris de l'Escola de Doctorat.

També es recull informació en el torn obert de paraula de la Junta Permanent i de la Comissió de Doctorat i a les sessions dels diferents òrgans de gover. Així com del canal [OPINA](#) de la UAB, que és un canal obert de participació que permet fer arribar suggeriments, queixes i felicitacions sobre el funcionament de la UAB

8.2 Planificació de les accions

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

El/la cap de l'Oficina Qualitat Docent és el/la responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació, en l'àmbit institucional central, sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb el desenvolupament dels processos formatius de la Universitat.

PS05. Satisfacció dels

Usuaris

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

Per l'enquesta pròpia realitzades a doctors i doctores de la UAB, dos cops per curs acadèmic, al juny i a l'Octubre, la Unitat Tècnica de Doctorat demana a la Oficina de Qualitat Docent la obertura de l'enquesta, la qual proporciona un enllaç d'enquesta. La Unitat Tècnica de Doctorat envia aquest enllaç al estudiants de doctorat que han llegit la tesi doctorat per tal que hi responguin. Un cop ha transcorregut la meitat del termini per contestar aquestes enquestes, la Unitat Tècnica de Doctorat també s'encarrega d'enviar el mail recordatori per que es doni resposta a l'enquesta.

Per a l'enquesta a directors/es de tesis doctorals de la UAB dos cops per curs acadèmic, al juny i a l'Octubre, la Unitat Tècnica de Doctorat demana a la Oficina de Qualitat Docent la obertura de l'enquesta, la qual proporciona un enllaç d'enquesta. La Unitat Tècnica de Doctorat envia aquest enllaç als directors que han dirigit una o més tesis doctorat que han llegit la tesi doctorat per tal que hi responguin. Un cop ha transcorregut la meitat del termini per contestar aquestes enquestes, la Unitat Tècnica de Doctorat també s'encarrega d'enviar el mail recordatori per que es doni resposta a l'enquesta

(c) altres mecanismes de recollida d'informació:

En les reunions de la Junta Permanent, de la Comissió de Doctorat i del Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat, que es convoquen segons el calendari establert, en el moment del torn obert de paraula, si s'escau, es fa un document, que s'inclourà a l'acta de la reunió, on queda recollida la informació qualitativa.

És fa una recollida d'informació qualitativa dels correus electrònics que es reben a les diferents adreces institucionals de l'Escola de Doctorat.

Del canat OPINA s'extreuen i es fa un resum de les dades referents al Doctorat.

8.3. Difusió i valoració dels resultats

Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals l'Escola disposa d'un espai (One-Drive) específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés l'equip de Direcció de l'Escola i la Secretaria Acadèmica.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions (PC09/PC11) o de revisió dels diferents processos del SGIQ (PE02).

També es fa difusió dels resultats d'aquestes enquestes a les coordinacions dels programes de doctorat

8.4. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
-----------------	-----------------------

PS05. Satisfacció dels
Usuaris

Doctors/es que han finalitzat el programa de doctorat i directors/res de tesis d'aquests estudiants de doctorat	Agents objectiu de les accions de consulta.
Equip de Direcció de l'Escola de Doctorat, Secretària Acadèmica , Cap de la Unitat Tècnica de Doctorat i Coordinacions dels Programes de Doctorat	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves accions de consulta que considerin convenients
Membres de la Junta Permanent i Membres de la Comissió de Doctorat Membres del Comitè de Direcció	Participació en les reunions de la Junta Permanent, de la Comissió de Doctorat i del Comitè de Direcció. Aportació d'informació qualitativa, si s'escau

8.5. Informació pública

La forma en la qual els resultats de les diferents consultes es fan públics s'especifica en cada un dels 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.

8.6. Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada a través de la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat de l'Escola de Doctorat següents:

- Junta Permanent
- Comitè de Direcció
- Comissió de Doctorat

Codi	Procediment	Ubicació	Responsable
PS05_PRD_01	Enquestes realitzades a doctors i doctores de la UAB	Unitat en xarxa	Escola de Doctorat
PS05_PRD_02	Enquestes realitzades a	Unitat en xarxa	Escola de Doctorat

PS05. Satisfacció dels Usuaris

	directors/es de tesis doctorals de la UAB		
--	--	--	--

8.7. Procediments d'aquest procés

9. Diagrama de flux

