

**FACULTAT DE BIOCÈNCIES**  
**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

**Procés PS06. 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 (procediment)
9. Diagrama de flux

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
1	Juliol 2010	Disseny inicial
2	Desembre 2019	Actualització
3	Gener 2020 - febrer 2020	Actualització
4	Octubre 2021 - febrer 2022	Actualització
5	Març 2023 – maig 2023	Actualització

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Vicedegà de Programació Acadèmica i de Qualitat	Junta Permanent	21 de maig de 2020
Vicedegà de Programació Acadèmica i de Qualitat	Junta Permanent	4 de maig de 2022
Vicedegà de Programació Acadèmica i de Qualitat	Junta Permanent	13 de setembre de 2023

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de la Facultat i proporcionar-la als àmbits competents, perquè la puguin analitzar i valorar en cada procés del SGIQ corresponent i en el marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació), per tal d'incidir en la qualitat dels programes formatius que s'hi imparteixen.

## 2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions oficials (grau i màster universitari) impartides a la Facultat i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, i titulats.

## 3. Propietat del procés

Propietat: És el vicedegà de Programació Acadèmica i de Qualitat, qui és el responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: És 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)

Documentació
PS06_Inp1. Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS06_Inp2. Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
PS06_Inp3. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS06_Inp4. Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS06_Inp5. Estatuts de la UAB

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS06_Out1. Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris	<a href="#">Web de qualitat</a>	Gestora de qualitat
PS06_Out2. Actes de les Comissions de Docència de curs (Grau)	Arxiu coordinacions de titulació	Coordinacions de titulacions
PS06_Out3. Actes de les comissions de Docència (Màsters)	Arxiu coordinacions de titulació	Coordinacions de titulacions

## 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 vicedegà de Programació Acadèmica i de Qualitat, que en delega alguna part a les coordinacions de titulació.

## 7. Indicadors

Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS06_Ind01. Índex de participació en les enquestes d'assignatures	<u>Web de qualitat</u>	Gestora de qualitat

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1 Mecanismes de recollida d'informació

La Facultat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès:

1. Gestió de les queixes i suggeriments (PS05)
2. Enquestes

- A) Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals.
- B) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies.

- A. Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals

- Avaluació de l'actuació docent pel professorat de grau i màster universitari
- Avaluació de la docència d'assignatures/mòduls
- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari
- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari (centralitzada per AQU) (PS07)

- B. Elaboració i implementació d'enquestes pròpies

- Alguns Màsters de la Facultat disposen d'enquestes pròpies, dissenyades com a complementàries a les que s'organitzen centralitzadament de forma institucional, per tal de recollir dades que no es poden obtenir per altres vies.

- C) Enquestes puntuals que es pugin realitzar per valorar alguns processos, de manera més específica, i que sorgeixen com acció d'alguna proposta de millora.

3. Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

- A. Reunions de seguiment de curs: comissions de Docència (Grau i Màster), amb periodicitat mínima d'una anual.

A.1) En relació a les comissions de docència de Graus, cada coordinació decideix la periodicitat en què es reuneixen, tenint en compte que s'ha de reunir, com a mínim, un cop cada curs acadèmic. La Comissió de Docència és l'òrgan ordinari de gestió del grau i està presidida pel coordinador o coordinadora de grau. El professorat que n'és membre ha de ser designat per la persona coordinadora del grau. Necessàriament n'ha de formar part un estudiant de cada curs del grau.

A.2) En relació a les comissions de docència de Màster: Cada coordinació decideix la periodicitat en què es reuneixen, tenint en compte que com a mínim s'ha de reunir un cop cada curs acadèmic. Poden participar-hi: la coordinació de titulació, el professorat que imparteix docència en la titulació, i alumnat de la titulació.

A.3) professorat amb la docència i, de manera complementària als resultats quantitius de les enquestes institucionals o pròpies, permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

### **8.1.1. Planificació de les accions**

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

A.1) Per les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa el grau, la Gestió Acadèmica primerament fa una revisió de la simulació de les enquestes, posteriorment, juntament amb l'equip de deganat estudien la selecció que es fa del professorat enquestat seguint la normativa de la UAB. Si consideren insuficient el professorat o les assignatures/mòduls seleccionats en proposen més perquè siguin enquestats.

Se'n fa difusió a través de les pantalles informatives, notícies web i xarxes socials. Des del Centre, també s'envia un correu al professorat recordant la importància d'obtenir dades de les enquestes, i proposant que es dediquin uns minuts, a la classe, per deixar que l'alumnat hi respongui, mitjançant el mòbil o eina informàtica de què disposin.

A.2) Quant a l'enquesta de titulats, es disposa d'una tablet que es posa a disposició de l'alumnat en el moment en què ve a sol·licitar el títol, i se li proposa que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents.

B) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies.

Cada coordinació es gestiona les seves pròpies enquestes.

C) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

En les Comissions de Docència, que convoquen les coordinacions de titulació, mitjançant correu electrònic, se'n fa un document on queda constància de la recollida d'informació.

### **8.1.2. Difusió i valoració dels resultats**

La difusió dels resultats es realitza de diferents maneres:

1. L'Oficina de Qualitat Docent envia als centres els resultats de les enquestes oficials. La Gestió de la Qualitat ho diposita en el OneDrive dins la carpeta de cada titulació/Enquestes. Aquest espai i té accés l'Equip de Deganat i les coordinacions de les titulacions.

2. L'Oficina de Qualitat Docent publica el resultat de les enquestes a la [web de Qualitat de la UAB](#).
3. 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.

## 8.2. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, titulats, professorat i PAS	Agents objectiu de les accions de consulta
Equips de Direcció dels centres, dels departaments i de Coordinació de les titulacions	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves accions de consulta que considerin convenientes

## 8.3. 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.

El resultat de les enquestes es publiquen a l'Espai Qualitat de la Universitat en aquest [enllaç](#).

## 8.4. Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat
- Junta Permanent de la Facultat
- Comissió de Qualitat
- Comissions de Docència de les titulacions

## 9. Diagrama de flux

