



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE VETERINÀRIA

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN 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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
01	Gener de 2021	Disseny inicial

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d'Affers Acadèmics i de Qualitat	Junta de Facultat	Febrer 2021

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès, com s'analitzen les esmentades evidències i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les titulacions de la Facultat de Veterinària.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions ofertes (graus i màsters universitaris) i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, titulats/des.

3. Propietat del procés

Propietat: El vicedegà o la vicedegana d'Afers Acadèmics i de Qualitat és responsable de supervisar el procés, dur a terme el seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: el/la gestor/a 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, amb es suport de el/la secretari/a del Deganat.

4. Documentació associada (inputs)

PS06-IP01: Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA.
PS06-IP02: RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
PS06-IP03: Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
PS06-IP04: Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
PS06-IP05: Estatuts de la UAB.

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS06-OP01: Directori d'Enquestes de la Facultat de Veterinària	Espai One Drive	Gestor/a de Qualitat
PS06-OP02: Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris.	Espai One Drive Web de la UAB	Gestor/a de Qualitat
PS06-OP03: Actes de la Junta i Comissions delegades	Arxiu de Deganat	Secretari/a del Deganat
PS06-OP04: Actes de les reunions de les coordinacions amb estudiants	Arxiu de Deganat	Secretari/a del Deganat
PS06-OP05: Actes de les reunions del vicedeganat d'estudiants amb els seus representats	Arxiu de Deganat	Secretari/a del Deganat

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 el vicedegà o la vicedegana d'Afers Acadèmics i de Qualitat, que en delega alguna part a les coordinacions de titulació.

7. Indicadors

Identificador	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS06- Ind01	Percentatge d'intenció de repetició de titulació en l'enquesta de satisfacció dels titulats (graus/màsters)	Espai One Drive	Gestor/a de Qualitat
PS06- Ind02	Percentatge de participació en les enquestes PAAD i d'assignatures o mòduls.	Espai One Drive	Gestor/a de Qualitat
PS06-Ind03	Grau de satisfacció global a les enquestes institucionals d'avaluació de les assignatures/professorat	Espai One Drive Web de la UAB	Gestor/a de Qualitat
PS06-Ind04	Grau de satisfacció global a les reunions d'avaluació de les assignatures/orofessorat entre la coordinació, alumnat i professorat	Espai One Drive	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Mecanismes de recollida i planificació de les accions

Les titulacions de la Facultat de Veterinària s'avaluen constantment per detectar els punts forts i els febles de l'oferta formativa, el contingut de les matèries i l'actuació del professorat. La facultat, a més de la gestió de queixes, suggeriments i felicitacions que es descriu en el procediment PS05, disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació dels grups d'interès:

- 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. L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) s'encarrega d'elaborar les enquestes de satisfacció que s'adrecen a l'alumnat i d'elaborar el calendari d'obertura i tancament de les aplicacions per respondre-les. Abans que s'obrin les aplicacions informàtiques que han de permetre a l'alumnat respondre les enquestes, l'OQD envia a la Gestió Acadèmica de la facultat una relació de professorat que podrà ser enquestat aquell semestre, per a què es revisi si s'acompleixen els criteris mínims d'hores impartides per alumne i es pugui incorporar al llistat professorat identificat pel deganat que no ha estat avaluat des de fa temps. La participació en la planificació i la difusió de les [enquestes institucionals](#) es fa a través de:
- a. Avaluació de l'actuació docent pel professorat de grau i màster universitari (PAAD).
 - b. Avaluació de la docència d'assignatures/mòduls
 - c. Avaluació sobre les pràctiques externes i els treballs fi d'estudis.
 - d. Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari
 - e. Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU).

Respecte a les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa un grau de la facultat, la difusió es fa a través de les pantalles informatives, l'espai de comunicació de la Facultat de Veterinària al Campus Virtual, 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 l'eina informàtica de què disposin.

Quant a l'enquesta de titulats, el personal de la Gestió Acadèmica proposa a l'estudiant que ve a sol·licitar el títol que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents. Cal dir que els estudiants realitzant aquest tràmit cada vegada més de forma virtual i, en aquests casos, s'envia un recordatori per tal que també puguin respondre-la.

- B. Pel que fa l'elaboració i implementació d'enquestes pròpies, la facultat disposa de les següents 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.
- Enquesta de motivació i expectatives professionals adreçada als estudiants de grau de nova entrada.
 - Enquesta pròpia de cada màster realitzada per les respectives coordinacions.

Totes les aquestes enquestes es realitzen de forma online, excepte l'enquesta d'inserció laboral que es realitza per l'AQU Catalunya per via telefònica, complementada amb el correu electrònic on s'adjunta l'enllaç al formulari.

- C. Per últim, altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa realitzats al centre són:
- Reunions de seguiment de curs: reunions semestrals de les coordinacions amb els delegats i delegades de cada curs dels graus i el professorat responsable de les assignatures avaluades, coincidint amb el final de cada semestre.
 - Comissions de seguiment dels màsters, amb reunions anuals.
 - Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat dels graus.
 - Comissió de Màster.

Aquestes reunions de seguiment copsen la satisfacció d'alumnat i professorat amb la docència i tenen l'objectiu d'obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

La següent taula recull totes les enquestes institucionals a nivell UAB i les pròpies de la facultat.

Enquesta	Origen	Grup al que es dirigeix	Objectiu	Període	Responsable
Motivació i expectatives professionals	Fac. VET	Estudiants de grau 1r curs	Expectatives a l'inici del grau i aspiracions futures d'inserció laboral.	Inici estudi (Jornades de Benvinguda)	Coordinació i Gestió Acadèmica

Avaluació de l'actuació docent del professorat (PAAD)	UAB	Estudiants de grau i de màster	Grau de satisfacció sobre l'activitat desenvolupada pel professor a l'aula	Final de cada semestre	Professorat Coordinació Deganat
Assignatures /mòduls	UAB		Grau de satisfacció sobre les assignatures de grau i els mòduls de màster		
Pràctiques externes i treballs fi d'estudis	UAB	Estudiants de grau i de màster	Grau de satisfacció sobre pràctiques externes i treballs fi d'estudis	Final curs acadèmic	Coordinació de PE / TFE
Grau de satisfacció dels titulats	UAB	Titulats de grau i de màster	Grau de satisfacció respecte la titulació cursada	Finalitzar els estudis	Deganat / Coordinació de Màster
Inserció laboral dels titulats	UAB	Titulats de grau i de màster	Nivells d'ocupació (i qualitat). Grau de satisfacció sobre titulació cursada	Triennal	UAB / Deganat
Enquesta pròpia MUQAOA	Fac. VET	Alumnat del màster	Complementar la informació obtinguda a les enquestes institucionals.	Final docència mòduls	Coordinació dels màsters universitaris
Enquesta pròpia MUZUSS	Fac. VET	Alumnat del màster		Final docència mòduls	

8.2 Difusió i valoració dels resultats

L'Oficina de Qualitat Docent envia als centres els resultats de les enquestes oficials. El gestor/a de qualitat del centre ho diposita a l'Espai One Drive dins la carpeta corresponent segons la tipologia de l'enquesta.

El centre disposa d'aquest directori per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals, al qual té accés l'equip del deganat, els/les coordinadors/res de les titulacions, l'administrador/a de centre i el/la gestor/a de qualitat.

Quant a les reunions de les coordinacions de grau amb els/les delegats/des de curs i el professorat involucrat amb la docència dels semestre, es realitza una acta de cada reunió, que recull les incidències, les seves propostes i acords que es difon entre el professorat responsable de les assignatures avaluades i l'alumnat delegat de curs. En el cas dels graus, també es dipositen a l'Espai One Drive de la facultat. Les

coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen la valoració de l'equip del Deganat a través de les Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat corresponents.

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 la revisió dels diferents processos del SGIQ.

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, titulats/des, professorat i PAS	Plataforma Opina, Reunions d'avaluació, Junta de Facultat i comissions delegades de la mateixa.
Equip de Deganat del centre, direccions dels departaments i coordinacions de les titulacions.	Junta de Facultat, Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat, Comissió de Màster, Comissió d'Economia i Serveis, Comissió d'Alumnat i Comissió d'Igualtat

8.4 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 al web de [Qualitat de la UAB](#) (consultar enllaç enquestes institucionals, pàg. 3). Els resultats de les valoracions de les enquestes pròpies i les dades qualitatives que es recullen es fan públiques en els Comissions de Docència.

8.5 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 la Facultat
- Comissió delegades de Junta, abans esmentades

9. Diagrama de flux

