

**FACULTAT DE CIÈNCIES POLÍTiques I DE SOCIOLOGIA
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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
01	Desembre 2019	Disseny inicial

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degana	Junta de Facultat	09.06.2020

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, per tal d'incidir especialment 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

La propietat del procés és del Degà / la Degana que és responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

L'Administrador / Administradora de Centre 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)

PS06_Inp01. Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA
PS06_Inp02. RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
PS06_Inp03. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS06_Inp04. Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS06_Inp05. Estatuts de la UAB
PS06_Inp06. Horitzó 2030

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS06_Out01 Enquestes contestades d'assignatura i professorat	Espai nebula enquestes	OQD
PS06_Out02 Enquestes grau de satisfacció dels titulats	Espai nebula enquestes	OQD
PS06_Out03. Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris	Nebula enquestes facultat	Gestor / Gestora de Qualitat

PS06_Out04. Actes de les Juntes de Facultat i de les Comissions i actes de reunió amb l'alumnat	Nebula Deganat	Administració de Deganat
PS06_Out05. Actes de les reunions de valoració amb el professorat del desenvolupament del semestre	Nebula Deganat	Administració de Deganat
PS06_Out06. Entrevistes quinzenals a alumni publicades al butlletí de la Facultat	Web de la Facultat	Administració de Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment a principis de novembre en vista dels resultats obtinguts en l'anterior curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el deganat en col·laboració amb els coordinadors de titulació.

7. Indicadors

Indicador	Ubicació	Responsable
PS06_Ind01 % de participació a les enquestes semestrals a l'alumnat, Facultat i UAB, i desglossades per titulació	Espai Enquestes Nebula	Gestor / Gestora de Qualitat
PS06_Ind02 % de participació a l'enquesta de Grau de satisfacció dels titulats, Facultat i UAB, i desglossades per titulació	Espai Enquestes Nebula	Gestor / Gestora de Qualitat
PS06_Ind03. Nombre de participants per col·lectiu en l'activitat anual	Unitat de xarxa compartida deganat	Administració de Deganat

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Mecanismes de recollida d'informació

La Facultat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments (PS05):

a) Participació en la planificació i/o la difusió de les enquestes institucionals:

- Avaluació de l'actuació docent pel professorat de grau i màster universitari (que es passa a l'alumnat al final de cada semestre)

- Avaluació de la docència d'assignatures/mòduls (que es passa a l'alumnat al final de cada semestre)
- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari (contestada en finalitzar els estudis).
- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) (de periodicitat trienal).
- Enquesta específica per a les assignatures/mòduls de TFG i TFM creada el curs 2018 i gestionada per la Vicedegana de TFG i Professionalització (veure procés PC03b).

Per les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa el grau, 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. La Coordinadora de Graus, les persones coordinadores de titulacions, així com l'alumnat becari de dinamització col·laboren en aquests processos.

Quant a l'enquesta de titulats, es proposa a l'alumnat que ve a sol·licitar el títol que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents.

b) Mecanismes de recollida d'informació qualitativa a través de:

- Reunions de valoració amb el professorat, de seguiment de curs per semestre;
- Reunions amb delegats i delegades de curs;
- Reunions regulars amb l'alumnat becari de dinamització;
- Jornada de docència anual celebrada durant el mes de febrer amb el PDI de la Facultat;
- Entrevistes quinzenals pel *Butlletí de la Facultat* a alumni i a alumnat que han realitzat un programa de mobilitat ERASMUS.

Aquests reunions de seguiment i altres instruments citats copen la satisfacció d'alumnat i professorat amb la docència i, de manera complementària als resultats quantitatius de les enquestes institucionals o pròpies, permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

La creació d'espais comuns que facilitin la trobada i la col·laboració entre els diferents col·lectius contribueix a copsar el nivell de satisfacció i detectar disfuncions i problemàtiques per vies més informals (veure PS03).

Activitats de caràcter social –els cafès amb la degana de periodicitat quinzenal i resumits al Butlletí, o l'organització d'events com la copa de final d'any, i l'activitat social anual de final de curs– serveixen com a mecanismes de recollida d'informació, apart d'ajudar a la creació de sinèrgies.

8.2 Difusió i valoració dels resultats

Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals, el Centre disposa d'un espai (Nebula) específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés l'equip de Deganat i les coordinacions de titulació.

S'aixeca acta de les Jornades de docència i de cada reunió, que recull els acords i les propostes. Aquestes actes es dipositen a l'Espai Nebula de Facultat. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen l'equip de direcció fent-ne un retorn al Degà / la Degana de la Facultat.

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.

8.3 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, 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

8.4 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.

8.6 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, i especialment a la Junta de Facultat del mes de juny de cada curs acadèmic.

9. Diagrama de flux

