



Universitat Autònoma de Barcelona

MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

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 (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
0.1	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
1.0	Octubre 2020	Adaptació del model UAB al centre

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Sots-director d'Economia, Infraestructures I Territori	Junta Permanent d'Escola	Febrer 2021

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de l'Escola 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 formatius que s'hi imparteixen

2. Àmbit d'aplicació

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

3. Propietat del procés

Propietat: La Sots-direcció d'Economia, Infraestructures I Territori té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: L'administració 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)

PS07-IP01 Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS07-IP02 RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
PS07-IP03 Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS07-IP04 Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS07-IP05 Estatuts de la UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS07-OP01 Enquestes contestades d'assignatura i professorat	Aplicatiu SIGMA	Gestor/a acadèmic/a
PS07-OP02 Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, organitzats per enquestes	Espai Enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat
PS07-OP03 Actes de les juntes de secció	Arxiu coordinacions de titulació	Coordinacions de titulació
PS07-OP04 Actes de la junta d'Escola i comissions delegades	Espai OneDrive de l'Escola	Secretari de l'Escola

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment després d'avaluar els resultats de cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la Sots-direcció d'Economia, Infraestructures I Territori.

7. Indicadors

Codi	Indicadors	Ubicació	Gestor/a
PS07-IND01	Número de queixes rebudes per cada col·lectiu.	Canal Opina	Administració de Centre
PS07-IND02	Percentatge de participació en l'enquesta de satisfacció de titulats	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

8.1 Mecanismes de recollida de la informació i planificació de les accions

L'Escola 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 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 i doctorat (centralitzada per AQU)

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 de la Direcció de l'Escola, 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. Quant a l'enquesta de titulats, unes setmanes abans de la finalització de l'enquesta, la Direcció del Centre envia un recordatori als estudiants a l'email d'invitació a l'acte de graduació de l'Escola (incorporant el link a l'enquesta).

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

L'Escola 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 valoració de la jornada de benvinguda adreçada a l'alumnat de grau de nova entrada. Es realitza a l'inici del curs acadèmic.
- Enquesta pròpia de cada màster realitzada per les respectives coordinacions. Es realitza a la finalització del curs acadèmic.

(c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Reunions de seguiment de curs als estudis de Grau i reunions de coordinació dels estudis de Màster.

En relació a les reunions de seguiment del curs (Graus), se'n realitzen dues per cada curs acadèmic, on hi participen la coordinació de titulació, les coordinacions de les assignatures corresponents, i els delegats i les delegades de tots els grups d'aquell curs; en el cas de les reunions de coordinació (Màsters), es realitza una per curs acadèmic, hi participen la coordinació de titulació, les coordinacions dels mòduls corresponents, i el delegat o la delegada del màster.

Les Juntes de Secció periòdiques de l'Escola (que engloba les titulacions de grau i de màster), presidides per les coordinacions de titulació, amb la participació de professorat, i alumnat, permeten copsar el grau de satisfacció del professorat i de l'alumnat dels graus i màsters universitaris de l'Escola.

Aquestes reunions de seguiment cospen la satisfacció d'alumnat i 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.

Les reunions de seguiment i de coordinació dels estudis són convocades per les coordinacions de titulació mitjançant correu electrònic on s'adjunta una fitxa que cal que professorat omplin enviïn abans de la sessió.

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 (OneDrive) específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés l'equip de Direcció i les coordinacions de titulació.

Quant a les juntes de secció, es realitza una acta de cada reunió, que recull les propostes. En el cas dels graus, es dipositen a l'Espai OneDrive de l'Escola. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen l'equip de direcció fent-ne un retorn a la sots-direcció corresponent.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment, modificació i acreditació de les titulacions (PC07, PC08 i PC10, respectivament) o de revisió dels diferents processos del SGIQ.

8.3 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Agents objectius de les accions de consulta
Equips de Direcció del centre, dels departaments, Coordinació de les titulacions, alumnat i PAS	Participen en el debat sobre les accions de consulta sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès en la Junta d'escola, Junta Permanent, Juntes de Secció i reunions de seguiment del curs.

8.4 Informació pública

Els resultats de les enquestes institucionals de la UAB es donen a conèixer a través de la pàgina web → [Enquestes d'avaluació i de satisfacció](#).

Els resultats de les enquestes a l'alumnat de primer curs de les titulacions de grau es valoren en el si de la comissió de docència de cada grau i a la Comissió d'Ordenació dels Estudis de Grau.

Els resultats de les enquestes d'inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) es poden consultar a través de la pàgina web de la UAB → [Enquesta d'inserció laboral](#).

8.5 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna es realitza a través de l'Informe anual que l'equip de direcció presenta a la Junta d'Escola.

De forma general, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació a:

- Els òrgans de govern col·legiats:
 - Junta de d'Escola
 - Junta Permanent
- Les comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de l'Escola:
 - Comissió de Qualitat
 - Comissió d'Afers Acadèmics
 - Comissió de Màsters

9. Diagrama de flux

