



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL
SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
Procés PS05. Satisfacció dels col·lectius

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Indicadors
7. Desenvolupament del procés (procediment)
 - 7.1. Definició, seguiment i desplegament dels procediments vinculats a la satisfacció dels col·lectius
 - 7.1.1. La planificació del procés de recollida de dades
 - 7.1.2. La recollida de dades
 - 7.1.3. L'anàlisi i la difusió de les dades
 - 7.2. Revisió del procés i implementació de les millores
 - 7.3. Participació dels grups d'interès
 - 7.4. Informació pública
 - 7.5. Retiment de comptes
8. Diagrama de flux

| RESUM DE LES REVISIONS | | | | | |
|------------------------|-----------|--|-------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Versió | Data | Motiu de la modificació | Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data de l'aprovació |
| 01 | maig 2020 | Creació del procés i Acreditació del centre. | Vicedeganat de Qualitat i Innovació | Junta Permanent | 29/06/2020 |

1. Objectiu

L'objectiu principal del procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació 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), i així incidir en la qualitat dels programes formatius que s'hi imparteixen.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés engloba 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 d'aquest procés a la Facultat de Ciències de l'Educació recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació qui en realitza la supervisió, duu a terme el seu seguiment i proposa i garanteix la implementació de les millores.

La persona responsable de la gestió d'aquest procés és el/la Gestor/a de Qualitat del Centre, qui participa en la revisió periòdica del procés, gestiona el manteniment dels indicadors i la detecció de punts febles, col·labora en la proposta de millores i custodia la documentació que es genera.

4. Documentació associada (inputs)

| Documentació |
|---|
| PS05_Inp01. <u>Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA</u> |
| PS05_Inp02. <u>RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials</u> |
| PS05_Inp03. <u>Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</u> |
| PS05_Inp04. <u>Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</u> |
| PS05_Inp05. <u>Estatuts de la UAB</u> |

5. Documentació generada (outputs)

| Documentació | Ubicació | Responsable |
|--|----------------------------------|----------------------------|
| PS05_Out01. Enquestes institucionals de satisfacció d'assignatura i professorat contestades | Arxiu de Qualitat | Gestor/a de Qualitat |
| PS05_Out02. Informes dels resultats de les enquestes de satisfacció dels col·lectius | | |
| PS05_Out03. Enquestes pròpies de seguiment de les titulacions | Arxiu coordinacions de titulació | Coordinacions de titulació |
| PS05_Out04. Actes de les comissions de docència de les titulacions oficials de grau i màster | | |

6. Indicadors

Aquest procés té un indicador estratègic i tres indicadors de seguiment.

Indicador estratègic

| Codi | Indicadors estratègics | Ubicació | Responsable |
|--------------|--|-------------------|----------------------|
| PS05_Ind_E01 | Puntuació mitjana que les persones titulades atorguen a la valoració "Estic satisfet/a amb la titulació", desglossat per titulació | Arxiu de Qualitat | Gestor/a de Qualitat |

Indicadors de seguiment

| Codi | Indicadors de seguiment | Ubicació | Responsable |
|--------------|--|-------------------|----------------------|
| PS05_Ind_S01 | Percentatge de participació en les enquestes d'avaluació de l'actuació docent del professorat desglossades per titulacions | Arxiu de Qualitat | Gestor/a de Qualitat |
| PS05_Ind_S02 | Percentatge de participació en les enquestes d'avaluació de les assignatures/mòduls, desglossades per titulacions. | | |
| PS05_Ind_S03 | Percentatge de persones titulades que escullen la valoració "Tornaria a triar la mateixa titulació", desglossat per titulació. | | |

7. Desenvolupament del procés (procediment)

7.1. Definició, seguiment i desplegament dels procediments vinculats a la satisfacció dels col·lectius

Les titulacions de la Facultat de Ciències de l'Educació 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. Les opinions dels diferents col·lectius vinculats a la Facultat de Ciències de l'Educació són una part fonamental del procés de revisió i de millora de les titulacions i del funcionament general del centre.

L'actual desplegament del **Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)** preveu els següents mecanismes per tal de recollir el grau de satisfacció dels diferents col·lectius:

- El canal **OPINA UAB**. La UAB posa a disposició dels diferents grups d'interès un canal de comunicació entre l'administració de la Universitat i els col·lectius d'estudiants, professorat i personal d'administració i serveis que conformen la comunitat universitària que serveix per recollir suggeriments, queixes i felicitacions. La gestió d'aquest procediment s'analitza al procés PS04 (gestió de suggeriments queixes i felicitacions).
- Enquestes per recollir l'opinió del professorat sobre el seu grau de satisfacció envers la seva activitat docent i envers la formació que rep sobre innovació docent.

La gestió d'aquest procediment s'analitza al procés PE04 (definició de la política, la formació i l'avaluació del professorat).

- Enquestes institucionals i mecanismes que estableixen les titulacions per conèixer l'opinió de l'alumnat del centre i de les persones titulades. La gestió d'aquestes eines constitueix l'objectiu del procés que estem descrivint, el qual es realitza mitjançant tres procediments:
 - La planificació del procés de recollida de dades
 - La recollida de dades
 - L'anàlisi i la difusió de les dades

7.1.1. La planificació del procés de recollida de dades

Les dades quantitatives per conèixer el grau de satisfacció dels col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació amb l'oferta formativa del centre es recullen a partir d'enquestes institucionals i enquestes pròpies del centre. També es disposa de mecanismes per recollir dades de caràcter qualitatiu. En tots aquests processos es tenen en compte aspectes acadèmics, administratius, de funcionament i d'infraestructures, equipaments i serveis. A continuació es descriuen els processos de planificació d'aquestes dades:

7.1.1.1. Elaboració i planificació del procés d'administració de les enquestes institucionals

L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) s'encarrega d'elaborar les enquestes de satisfacció que s'adrecen a l'alumnat i a les persones titulades i d'elaborar el calendari de quan s'obriran i tancaran les aplicacions per respondre les enquestes. El quadre que mostrem a continuació, il·lustra quines són les enquestes que s'adrecen a aquests dos objectius, quina és la finalitat de cadascuna d'elles i quan s'administren.

| Enquesta | Col·lectiu al qual es dirigeix | Objectiu de l'enquesta | Període |
|---|---|---|---|
| <u>Avaluació de l'actuació docent del professorat</u> | Estudiants de grau i de màster universitari | Conèixer el grau de satisfacció sobre qüestions relacionades amb l'activitat desenvolupada pel professor a l'aula | En finalitzar cada semestre o curs acadèmic |
| <u>Assignatures/mòduls</u> | | Conèixer el grau de satisfacció sobre les assignatures de grau/mòduls de màster universitari | |
| <u>Pràctiques externes i treballs fi d'estudis</u> | | Conèixer el grau de satisfacció sobre les assignatures de pràctiques externes i treballs fi d'estudis | En finalitzar cada curs acadèmic |

| | | | |
|--|---|--|------------------------------------|
| <u>Grau de satisfacció dels titulats</u> | Persones titulades en programes oficials de grau, màster i doctorat | Conèixer el grau de satisfacció de les persones titulades sobre els estudis cursats i sobre la Universitat | En finalitzar els estudis |
| <u>Inserció laboral dels titulats</u> | Persones titulades en programes oficials de grau, màster i doctorat | Conèixer els nivells d'ocupació, la qualitat d'aquesta ocupació i el grau de satisfacció de les persones titulades sobre els estudis cursats | Cada tres anys (veure procés PS06) |

Aproximadament, entre 10 i 15 dies abans de 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 de Ciències de l'Educació quina serà la relació de professorat que podrà ser enquestat aquell semestre. El llistat fruit del sorteig que fa la pròpia aplicació, i està dividit en dues pestanyes: àmbit i grups descartats. La pestanya àmbit mostra els noms del professorat que seran enquestats i la de grups descartats els noms de les persones que no seran avaluades per diferents motius (no tenen docència aquell semestre, s'han avaluat els darrers anys, etc.). A continuació es realitzen els següents passos:

1. La Gestió Acadèmica revisa el document rebut per part de l'OQD, comprova que les dades són correctes (per exemple, mira que no hi hagi assignatures que encara no s'hagin cursat) i l'envia al Vicedeganat de Qualitat i Innovació.
2. El Vicedeganat de Qualitat i Innovació revisa el llistat amb l'Equip de Deganat i valora si hi ha alguna persona / assignatura en la llista de grups descartats que hauria de ser avaluada. Paral·lelament, envia un correu al professorat del centre demanant-los si volen ser avaluats.
3. El Vicedeganat de Qualitat i Innovació comprova que les persones que han manifestat la seva voluntat de ser avaluades no es trobin a la llista de grups descartats. Si aquest és el cas, trasllada els seus noms a la pestanya àmbits. Un cop feta aquesta comprovació, i després d'haver afegit els nom de les persones / assignatures triades per l'Equip de Deganat, envia el llistat corregit a la Gestió Acadèmica.
4. La Gestió Acadèmica comprova que les persones que figuren a la pestanya àmbit poden ser avaluades (han fet la docència en el període que s'avalua), valida el llistat i el retorna a l'OQD.

El Vicedeganat de Qualitat i Innovació no participa en el procés d'elaboració de les enquestes adreçades a les persones titulades del centre ni en el procés de planificació de quan es duran a terme.

7.1.1.2. Elaboració i planificació del procés d'administració de les enquestes pròpies i desenvolupament dels mecanismes que han de permetre recollir dades qualitatives

Les coordinacions de les titulacions que s'ofereixen a la Facultat de Ciències de l'Educació gestionen les seves pròpies enquestes, les quals són complementàries a les enquestes institucionals i permeten recollir dades (encavalcaments entre continguts de diverses assignatures, gestió horària, coordinació entre el professorat, valoracions de les assignatures de pràctiques per part de l'alumnat i les persones que exerceixen les tasques de tutoria a la universitat, etc.) que no es poden obtenir per altres vies. En les titulacions de grau amb mencions, en finalitzar cada semestre, les coordinacions generen una enquesta de satisfacció que l'emplenaran conjuntament les persones que coordinen les mencions i les que fan de delegats/des de curs.

De manera puntual, es poden crear enquestes per valorar alguns processos que sorgeixen com acció d'alguna proposta de millora.

Les Coordinacions de Titulació també recullen de dades qualitatives sobre la satisfacció dels col·lectius a través del correu electrònic o mitjançant reunions presencials amb el professorat responsable de cada assignatura, amb les coordinacions de les mencions, amb el professorat que tutoritza cada curs i amb l'alumnat que exerceix les tasques de delegat/da de curs. També es recullen dades qualitatives de satisfacció dels col·lectius a través de les Comissions de Docència de les titulacions.

Les titulacions de Grau no creen cap tipus d'enquesta per conèixer el grau de satisfacció de les persones titulades. Les coordinacions d'alguns estudis de màster creen un model d'enquesta breu, basada en l'enquesta d'inserció laboral de titulats d'AQU, que permet recollir dades de satisfacció amb els estudis i d'inserció laboral en els períodes que no han estat avaluats per l'AQU.

7.1.2. La recollida de dades

Per poder recollir i analitzar dades per conèixer el grau de satisfacció dels col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació amb l'oferta formativa del centre s'estableixen mecanismes per animar a l'alumnat a participar en les enquestes.

- **Enquestes institucionals adreçades a l'alumnat.** Des del deganat, s'envia un correu als membres dels equips docents de les assignatures per recordar-los la importància d'obtenir dades de les enquestes, i proposant-los que dediquin uns minuts d'una sessió de classe a permetre que l'alumnat respongui les enquestes mitjançant el mòbil o l'eina informàtica de què disposin. Paral·lelament, des del deganat es fa difusió del període en què es poden realitzar les enquestes. Aquesta difusió es gestiona a través de les pantalles informatives presents en tots els edificis del centre, a través de la publicació de notícies al web del centre i a les xarxes socials i, finalment, a través dels espais creats a Moodle com a canal de comunicació entre les coordinacions de les titulacions amb l'alumnat i el professorat.
- **Enquestes institucionals adreçades a les persones titulades.** La Gestió Acadèmica de la Facultat de Ciències de l'Educació posa a disposició de l'alumnat en el moment en què ve a sol·licitar el títol ordinadors perquè respongui les enquestes de satisfacció mentre es realitzen els tràmits que ha sol·licitat. A la pàgina del web del centre que permet fer la sol·licitud del títol on-line hi figura un enllaç directe a les enquestes de satisfacció.
- **Enquestes pròpies i mecanismes de recollida de dades qualitatives.** Les coordinacions de titulació creen un enllaç a les enquestes pròpies i, en acabar el semestre, l'envien a l'alumnat, a les persones que tutoritzen els grups i a les persones responsables de les assignatures. En el cas d'alguns màsters, les coordinacions es reserven una franja en l'horari lectiu per vetllar que l'alumnat respongui les enquestes. Per últim, les coordinacions de titulació també són responsables de convocar, com a mínim dos cops l'any, les seves comissions de docència. En el cas dels estudis de grau, a les comissions de docència hi participen la coordinació de titulació, les coordinacions de les assignatures corresponents, i els delegats i delegades de tots els grups d'aquell curs. A les comissions de docència dels estudis de màster només hi participa la coordinació de la titulació i les persones responsables de les assignatures, mòduls o especialitats. La informació de l'alumnat la recull la coordinadora de la titulació, o de les especialitat, en sessions de tutoria amb l'alumnat planificades amb aquesta finalitat.

7.1.3. L'anàlisi i la difusió de les dades

La difusió dels resultats de les enquestes institucionals es realitza de diferents maneres:

1. L'Oficina de Qualitat Docent envia als centres els resultats de les enquestes oficials.
2. El / la Gestor/a de Qualitat del centre les diposita en una carpeta del seu arxiu digital a la qual hi té accés l'Equip de Deganat i les Coordinacions de les titulacions.
3. L'Oficina de Qualitat Docent publica el resultat de les enquestes al web de Qualitat de la UAB.

Les coordinacions de titulació difonen els resultats de les enquestes pròpies entre el professorat i els membres de les comissions de docència. Són les persones encarregades de la custòdia tant de les enquestes com de les valoracions de la seva anàlisi. Les actes de les comissions de docència s'envien a totes les persones que en són membre i també serveixen per difondre les valoracions de les enquestes i de les dades qualitatives que s'han recollit.

L'anàlisi els resultats quantitativs de les enquestes institucionals i pròpies i de les dades qualitatives permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora. La valoració dels resultats es fa en el marc dels processos PC08 (seguiment, avaluació i millora de les titulacions) i PC11 (acreditació de titulacions oficials) del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació.

7.2. Revisió del procés i implementació de les millores

La revisió d'aquest procés la realitza anualment el Vicedeganat de Qualitat i Innovació en col·laboració amb el/ la Gestor/a de Qualitat del Centre. Si ho creuen convenient acorden propostes de millora que seran aplicades pel Vicedeganat de Qualitat i Innovació, qui pot delegar part d'aquesta tasca en les Coordinacions de titulació. El Vicedeganat de Qualitat i Innovació, en col·laboració amb el/ la Gestor/a de Qualitat del Centre supervisen la implementació d'aquestes millores.

7.3. 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 coordinació de les titulacions, Direccions dels departaments i Equip de Deganat | Reben informació sobre els resultats de les consultes i proposen les noves accions de consulta que considerin convenients. |

7.4. Informació pública

En cadascun dels processos del SGIQ s'especifica com es fan públics els resultats de les diferents consultes. El resultat global de les enquestes institucionals es publiquen a l'[Espai Qualitat de la Universitat](#). Els resultats de les valoracions de les enquestes pròpies i les dades qualitatives que es recullen es fan públiques en les Comissions de Docència.

7.5. Retiment de comptes

El retiment de comptes als diferents col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat.
- Junta Permanent (i les comissions delegades, específicament la Comissió de Qualitat i les Comissions de Docència de les titulacions).

8. Diagrama de flux

