

PS04 Seguiment i Avaluació de la Satisfacció dels Grups d'Interès

| | |
|--|---|
| 1. OBJECTIU | 2 |
| 2. ABAST | 2 |
| 3. PROPIETAT..... | 2 |
| 4. RESPONSABILITATS | 2 |
| 5. GRUPS D'INTERÈS | 2 |
| 6. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (Entrades) | 3 |
| 7. DOCUMENTACIÓ GENERADA (Sortides) | 3 |
| 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS | 4 |
| 8.1 Planificació de les accions | 4 |
| 8.2 Desplegament del procés | 5 |
| 8.2.1 Revisió de les enquestes | 5 |
| 8.2.2 Tramesa de les enquestes i recollida d'informació | 5 |
| 8.2.3 Presentació i enviament dels informes als responsables | 5 |
| 8.3 Anàlisi i valoració dels resultats | 6 |
| 8.4 Difusió de resultats..... | 6 |
| 8.5 Retiment de comptes | 6 |
| 9. INDICADORS | 6 |
| 10. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS | 6 |
| 11. DIAGRAMA DE FLUX..... | 7 |

| Versió | Data | Descripció del canvi |
|--------|------------------|--|
| 1.0 | 15 setembre 2016 | Disseny i creació d'un SGIQ propi de l'Escola |
| 2.0 | 16 octubre 2017 | Revisió de redactats i traducció al castellà |
| 3.0 | 25 novembre 2018 | Revisió dels òrgans de l'Escola segons la modificació del Reglament Intern aprovat pel Patronat de la FUAB el 19 de novembre de 2018 |
| 4.0 | 30 juny 2021 | Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral |
| 4.1 | 28 setembre 2021 | Adaptació al nou RD822/2021 que deroga l'anterior RD1393/2007 |
| 4.2 | 22 desembre 2022 | Incorporació de les indicacions i els indicadors de perspectiva de gènere. Incorporació del diagrama de flux. |

| Aprovació | | | |
|------------------|------------------|--------------------|----------------|
| Elaborat per | Revisat per | Aprovat per | Data |
| Direcció Tècnica | Consell Acadèmic | Comitè de Direcció | 14 febrer 2022 |

1. OBJECTIU

L'objectiu del procés és establir la sistemàtica per a recollir informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès (alumnat, titulats/titulades, professorat i personal d'administració), i sobre com s'analitza i s'utilitza aquesta informació en el procés de millora contínua de les titulacions.

2. ABAST

El procés serà d'aplicació a tots els estudis de l'Escola, tant de grau com de màster universitari, i implica a tot l'alumnat, el professorat, el personal d'administració i els titulats i titulades.

3. PROPIETAT

La propietat del procés recau en la Direcció Tècnica de l'Escola que s'encarrega de la supervisió i del seguiment del procés i garanteix la implementació de les millores.

4. RESPONSABILITATS

De la Direcció Tècnica

Responsable de la supervisió i del seguiment del procés i de garantir la implementació de les millores.

De les Direccions d'Estudis i de les Coordinacions de Programa

Responsables d'analitzar i valorar els resultats obtinguts en els diferents informes sobre la satisfacció dels diferents grups d'interès i, en atenció als resultats, si s'escau, fer propostes per a la millora de les titulacions.

De la Persona Responsable de Qualitat Docent

Responsable de la implementació i gestió del sistema de recollida d'informació sobre satisfacció i la elaboració i presentació dels informes de resultats.

De la Persona Responsable de Promoció i Comunicació

Responsables de la publicació dels resultats a la pàgina web.

5. GRUPS D'INTERÈS

Els principals grups d'interès que es relacionen amb aquest procés son:

| Grups d'interès | Forma de participació |
|--|--|
| Direccions d'Estudis i Coordinacions de programa | Són els principals usuaris dels resultats generats en aquest procediment, per mitjà dels quals poden estudiar estratègies de millora de les titulacions. |
| Alumnat, Professorat i Personal d'administració | Són beneficiaris indirectes, en tant que aquests resultats reverteixen en la millora de les titulacions i el Centre |
| Alumnat potencial i Agents socials | Interessats en els resultats dels diferents Informes de Satisfacció de l'Escola i les seves titulacions. |

6. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (Entrades)

| Document | Localització | Responsable |
|--|--|---------------|
| <u>Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG)</u> | Pàgina web AQU Catalunya | AQU Catalunya |
| <u>Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.</u> | BOE | |
| <u>Memòria de les titulacions verificades de grau i màster de l'Escola</u> | Dipòsit digital de documents de la UAB | UAB |
| <u>Guia d'AQU per al Seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster</u> | Pàgina web AQU Catalunya | AQU Catalunya |
| <u>Guia d'AQU per a l'Acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i de màster</u> | Pàgina web AQU Catalunya | AQU Catalunya |

7. DOCUMENTACIÓ GENERADA (Sortides)

| Document | Localització | Responsable | |
|--|---|-----------------------------|--------------------------------------|
| Models d'enquesta (català, castellà, anglès) | Satisfacció de l'alumnat en relació al procés de matriculació | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Avaluació d'assignatures per part de l'alumnat | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Avaluació de mòduls per part de l'alumnat | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Avaluació de les Pràctiques per part de l'alumnat | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Avaluació del TFG/TFM per part de l'alumnat | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Avaluació d'assignatures per part del professorat | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Avaluació de mòduls per part del professorat | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Satisfacció de les persones titulades de Grau amb els estudis i l'Escola | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Satisfacció de les persones titulades de Màster en relació als estudis i l'Escola | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Satisfacció de l'alumnat en relació als serveis de l'escola | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Satisfacció del professorat en relació als serveis de l'escola | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Satisfacció del personal d'administració en relació als serveis de l'escola | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | Satisfacció dels tutors d'empresa | Repositori UQD -FUAB | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| Informes per semestre | <u>Satisfacció de l'alumnat en relació al procés de matriculació</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Avaluació d'assignatures per part de l'alumnat</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Avaluació de mòduls per part de l'alumnat</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Avaluació de les Pràctiques per part de l'alumnat</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Avaluació del TFG/TFM per part de l'alumnat</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Avaluació d'assignatures per part del professorat</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Avaluació de mòduls per part del professorat</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |

| | | | |
|----------|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| | <u>Satisfacció de les persones titulades de Grau amb els estudis i l'Escola</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Satisfacció de les persones titulades de Màster en relació als estudis i l'Escola</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Satisfacció de l'alumnat en relació als serveis de l'escola</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Satisfacció del professorat en relació als serveis de l'escola</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Satisfacció del personal d'administració en relació als serveis de l'escola</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| | <u>Satisfacció dels tutors d'empresa</u> | Pàgina web FUABf - Qualitat | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |
| Document | Calendari d'aplicació de les diferents enquestes de satisfacció | Repositori UQD-FUABf | Unitat de Qualitat Docent de la FUAB |

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

8.1 Planificació de les accions

La Unitat de Qualitat Docent de la FUAB és la responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb els programes de l'Escola i amb el Centre.

Les accions implantades en aquests moments a l'Escola per a la recollida de la satisfacció dels diferents col·lectius són les següents:

| Enquesta | Qui la respon? | Quan? | Escala Likert | Base del model |
|---|----------------------------------|--|----------------------|--------------------------------|
| <i>Grau de satisfacció en relació al procés de matriculació</i> | Alumnat | Al moment de la matrícula | 1-5 | FUAB |
| <i>Avaluació d'assignatures/mòduls</i> | | En finalitzar l'assignatura/mòdul i abans de l'avaluació | 0-4 | Base UAB |
| <i>Avaluació de les Pràctiques</i> | | En finalitzar les pràctiques | 0-4 | FUAB |
| <i>Avaluació del TFG/TFM</i> | | En finalitzar el TFE i abans dels Tribunals d'avaluació | 0-4 | FUAB |
| <i>Avaluació de l'actuació docent del professorat</i> | | En finalitzar l'actuació del docent | 0-4 | Base UAB |
| <i>Avaluació d'assignatures/mòduls</i> | Professorat | En finalitzar l'assignatura/mòdul | 0-4 | Base UAB |
| <i>Grau de satisfacció en relació als serveis de l'escola</i> | Alumnat | Març-abril del curs vigent (s'intenta que no es solapi amb d'altres enquestes) | 0-4 | FUAB |
| | Professorat | | | |
| | Personal Administració (interna) | | | |
| <i>Satisfacció amb els estudis i l'Escola</i> | Titulats | Octubre-novembre del mateix any en que s'han titulat | 1-5 | AQU + alguns ítems afegits UAB |

| | | | | |
|---|------------|---------|-----|------|
| <i>Satisfacció Tutors d'Empresa de Pràctiques</i> | Empleadors | Octubre | 0-4 | FUAB |
|---|------------|---------|-----|------|

Les enquestes orientades a l'alumnat i titulats de l'Escola, incorporen el monitoratge de la incorporació de la perspectiva de gènere en els estudis.

Aquestes accions específiques proporcionen, en la majoria dels casos, una valoració quantitativa del grau de satisfacció dels diferents col·lectius amb algun comentari qualitatiu. Aquesta informació però, pot ser complementada qualitativament per les opinions que cada col·lectiu expressa a través dels seus representants en el Consell Acadèmic de l'Escola.

8.2 Desplegament del procés

Cada acció planificada va associada a un calendari concret d'execució i de recollida de la informació. Per a les enquestes d'avaluació docent, el calendari el fixen les Coordinacions de Programa de cada titulació. La resta d'enquestes segueixen un calendari establert i aprovat per la Direcció de l'Escola i les Direccions d'Estudis.

La Unitat de Qualitat Docent és l'encarregada de la planificació, organització, recollida i difusió dels resultats de les enquestes de qualitat docent. Amb els esmentats resultats, s'elaboren (de forma semestral o anual segons els calendaris) els informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, que es fan arribar la Direcció de l'Escola, a les Direccions d'Estudis i a les Coordinacions de Programes de l'Escola. Igualment, es fan públics al portal web de l'Escola, en el seu apartat de Qualitat.

8.2.1 Revisió de les enquestes

Els models d'enquestes es revisen cada any per tal d'actualitzar-los i assegurar la seva vigència.

Les Direccions d'Estudis poden proposar-hi modificacions que hauran de ser aprovades per la Direcció Tècnica de l'Escola.

8.2.2 Tramesa de les enquestes i recollida d'informació

Les enquestes s'envien mitjançant un enllaç al correu electrònic i es responen sobre una plataforma específica on cada usuari hi té un perfil propi que aglutina totes les enquestes que li corresponen. El llistat d'enquestes disponibles s'actualitza segons el calendari d'execució fixat per a cada model.

Es fa un seguiment de resposta de les enquestes amb la idea d'incentivar-ne la participació i d'obtenir mostres significatives. Cada enquesta resta oberta per a ser resposta durant quatre setmanes. Cada setmana s'envia recordatori de resposta a aquells usuaris que tenen enquestes pendents de resoldre. En el cas dels titulats i titulades, els recordatoris es poden realitzar també telefònicament.

8.2.3 Presentació i enviament dels informes als responsables

Els resultats de les diferents enquestes es recullen i es presenten a la Direcció de l'Escola i les Direccions d'Estudis del Centre. Les dades presentades permeten una anàlisi comparativa de l'evolució dels diferents indicadors recollits al llarg dels diferents cursos.

Amb totes les dades s'elabora, per a cada tipus enquesta, l'informe final global de Centre, un informe global per a cada Estudi i un informe individual per a cada titulació i de cada professor i professora, si és el cas. Aquest informes s'envien a les Direccions d'Estudis i/o les Coordinacions de Programa per a la seva anàlisi i valoració en el seguiment dels programes.

8.3 Anàlisi i valoració dels resultats

Les Direccions d'Estudis i les Coordinacions de Programa analitzen els resultats obtinguts en les diferents enquestes i, si és el cas, desenvolupen propostes de millora en els àmbits d'actuació que considerin necessaris.

La valoració de resultats així com també les propostes de millora queden reflectides en els Informes anuals de Seguiment i/o els Autoinformes d'Accreditació de les diferents titulacions de l'Escola

8.4 Difusió de resultats

Els resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès formen part de la informació pública que orienten les diferents normatives dels estàndards de qualitat i que ordena el procés *PE05 Informació pública i retiment de comptes*.

Els informes dels resultats de les diferents enquestes de satisfacció per als diferents grups d'interès son d'accés públic i consultables obertament des del portal web de l'Escola, en el seu apartat de Qualitat.

8.5 Retiment de comptes

Els informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès constitueixen els documents més importants de retiment de comptes d'aquest procés. El retiment de comptes als diferents col·lectius queda assegurada en tant que aquests informes son d'accés públic des del web de l'Escola.

9. INDICADORS

| Codi | Indicador |
|------------|--|
| PS04-IND01 | Univers i Percentatge de respostes en les diferents enquestes per titulació |
| PS04-IND02 | Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de matriculació |
| PS04-IND03 | Grau de satisfacció de l'alumnat amb les assignatures/mòduls per titulació |
| PS04-IND04 | Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent de cada assignatura/mòdul per titulació |
| PS04-IND05 | Grau de satisfacció de les persones titulades amb la titulació i l'Escola |
| PS04-IND06 | Grau de satisfacció del professorat amb les assignatures/mòduls per titulació |
| PS04-IND07 | Grau de satisfacció de l'alumnat, el professorat i el personal d'administració amb els serveis del Centre |
| PS04-IND08 | Grau de satisfacció dels tutors d'empresa per titulació |
| PS04-IND09 | Satisfacció dels estudiants amb el grau d'incorporació de la perspectiva de gènere en les titulacions de l'Escola. |

10. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

El procés es revisa periòdicament 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 propietari d'aquest procés.

11. DIAGRAMA DE FLUX

