

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

1. OBJECTIU	3
2. ABAST.....	3
3. PROPIETAT	3
4. RESPONSABILITATS.....	3
5. GRUPS D'INTERÈS	4
6. DEFINICIONS	4
7. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA	4
7.1 Entrades.....	4
7.2 Sortides	5
8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS.....	6
8.1 Gestionar el seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	6
8.1.1 Planificació de les accions	6
8.1.2 Desplegament del procés.....	7
8.1.2.1 Revisió de les enquestes.....	7
8.1.2.2 Tramesa de les enquestes i recollida d'informació.....	7
8.1.2.3 Presentació i enviament dels informes als responsables.....	7
8.1.3 Anàlisi i valoració dels resultats	7
8.1.4 Difusió de resultats	8
9. INDICADORS.....	8
10. DIAGRAMA DE FLUX.....	9

Versió	Data	Descripció del canvi
1.0	15 setembre 2016	Disseny i creació d'un SIGQ 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.
5.0	Maig 2025	Revisió de la propietat del procés per incorporar la gestió operativa del procés. Revisió general del procés. Ajust dels indicadors.
6.0	08 de maig 2026	Canvi a l'estructura del desenvolupament del document

Escola FUAB Formació

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

Aprovació				
Versió	Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data
1.0	Direcció Tècnica	Consell Acadèmic	Comitè de Direcció	15 setembre 2016
2.0				16 octubre 2017
3.0				25 novembre 2018
4.0				28 setembre 2021
4.1				14 febrer 2023
4.2				
5.0	2025			
6.0	Responsable de Qualitat	Direcció Tècnica	Comitè de Direcció	08 de maig de 2026

Escola FUAB Formació

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

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 i màster universitari, i implica a tot l'alumnat, el professorat, el personal d'administració i els titulats i titulades.

3. PROPIETAT

Funció Propietària	Propietat Estratègica (PE) / Propietat Operativa (PO)
Direcció Tècnica	PE: Seguiment i avaluació de la Satisfacció dels Grups d'Interès
Responsable de Qualitat	PO: Gestionar el seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès

4. RESPONSABILITATS

Del Comitè de Direcció i el Consell Acadèmic

Reben els informes de resultats i poden vetllar perquè es tinguin en compte en la presa de decisions estratègiques o acadèmiques. També poden formular recomanacions de millora a partir de l'anàlisi agregada.

De la persona Responsable de l'Equip de Gestió

Estableix les **línies generals i els criteris institucionals** per al sistema de seguiment de la satisfacció dels grups d'interès, definint els àmbits d'avaluació prioritaris. Vetlla per la seva integració dins del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (**SIGQ**) i per la coherència institucional del model, garantint que sigui transversal i útil per a la **presa de decisions**.

Així mateix, impulsa una cultura de millora contínua fonamentada en l'escolta activa, l'anàlisi de resultats i el retorn, promovent **accions estratègiques basades en l'evidència** i assegurant la transparència en tot el procés.

De la Persona Responsable de Qualitat

Dissenya, coordina i executa la **recollida de dades** a través d'enquestes, grups focals i altres mecanismes d'escolta. Sistematitza i analitza la informació recollida, vetllant per l'aplicació de **criteris metodològics rigorosos** i l'elaboració dels informes tècnics corresponents.

Les seves funcions principals inclouen:

- **Difusió i Transparència:** S'encarrega de la difusió dels resultats als grups d'interès i en fa el seguiment per garantir-ne el retorn.
- **Assessorament i Suport:** Dona **suport metodològic** a les unitats i equips per a la interpretació de les dades, facilitant l'aprofitament dels resultats per a la presa de decisions.
- **Millora Contínua:** Col·labora en la formulació de propostes i accions de millora derivades de l'anàlisi de la satisfacció.

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

Analitzen les dades de satisfacció vinculades a l'experiència formativa i en fan ús en els processos de seguiment, millora i acreditació de les titulacions.

De les persones responsables de serveis o equips

Col·laboren amb la persona Responsable de Qualitat en la definició dels àmbits avaluats, contribueixen a promoure la participació i són corresponsables d'analitzar els resultats específics del seu àmbit i de formular propostes de millora.

5. GRUPS D'INTERÈS

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

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat	Agent clau com a emissor de valoracions i receptor de millores. Participa en enquestes i mecanismes de retorn. La seva veu és essencial per millorar l'experiència educativa i de serveis.
Professorat	Participa en enquestes de satisfacció (docència, serveis, coordinació). Pot fer ús dels resultats per millorar la pràctica docent i rebre retorn de la valoració de la seva activitat.
Personal tècnic, d'administració i de gestió	Emissor i receptor d'informació: pot valorar serveis i rebre informació sobre la satisfacció dels usuaris dels serveis que presta. És clau per implementar millores operatives.
Alumni i persones titulades	La seva satisfacció amb l'experiència formativa és clau per a la millora institucional i la imatge del centre. Son enquestats posteriorment a la titulació.
Alumnat potencial i Agents socials	Interessats en els resultats dels diferents Informes de Satisfacció de l'Escola i les seves titulacions.

6. DEFINICIONS

ESG – Espai Europeu d'Educació Superior

AQU Catalunya – Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

FUAB – Fundació Universitat Autònoma de Barcelona

7. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

7.1 Entrades

Document	Localització	Responsable
Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG)	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya
Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels	BOE	

Escola FUAB Formació

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

ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.		
Memòria de les titulacions verificades de grau i màster de l'Escola	Dipòsit digital de documents de la UAB	UAB
Guia per a l'elaboració, verificació i modificació de titulacions universitàries de grau i màster	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya
Guia d'AQU per a l'Acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i de màster	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya

7.2 Sortides

Document	Localització	Responsable	
Models d'enquesta de Graus i Màsters Universitaris (català, castellà, anglès)	Satisfacció de l'alumnat en relació al procés de matriculació	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Avaluació d'assignatures per part de l'alumnat	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Avaluació de les Pràctiques per part de l'alumnat	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Avaluació del TFG/TFM per part de l'alumnat	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Avaluació d'assignatures per part del professorat	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció de les persones titulades de Grau amb els estudis i l'Escola	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció de les persones titulades de Màster en relació als estudis i l'Escola	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció de l'alumnat en relació als serveis de l'escola	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció del professorat en relació als serveis de l'escola	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció del personal tècnic i de gestió en relació als serveis de l'escola	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció dels tutors d'empresa	Repositori QUALITAT DOCENT -FUAB	Qualitat Docent de la FUAB
	Satisfacció de l'alumnat en relació al procés de matriculació	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
	Avaluació d'assignatures per part de l'alumnat	Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
	Informes de resultats de Graus i Màsters universitaris (globals i per titulació)	Avaluació de les Pràctiques per part de l'alumnat	Pàgina web FUABf - Qualitat
Avaluació del TFG/TFM per part de l'alumnat		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Avaluació d'assignatures per part del professorat		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Satisfacció de les persones titulades de Grau amb els estudis i l'Escola		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Satisfacció de les persones titulades de Màster en relació als estudis i l'Escola		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Satisfacció de l'alumnat en relació als serveis de l'escola		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Satisfacció del professorat en relació als serveis de l'escola		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Satisfacció del personal d'administració en relació als serveis de l'escola		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Satisfacció dels tutors d'empresa		Pàgina web FUABf - Qualitat	Qualitat Docent de la FUAB
Calendari d'aplicació de les diferents enquestes de satisfacció		Repositori QUALITAT DOCENT-FUABf	Qualitat Docent de la FUAB

Escola FUAB Formació

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

	Calendari de realització d'informes del resultats de les enquestes	Repositori QUALITAT DOCENT-FUABf	Qualitat Docent de la FUAB
--	--	----------------------------------	----------------------------

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

8.1 Gestionar el seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès

8.1.1 Planificació de les accions

L'Equip 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 son 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</i>		A final de semestre	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 d'assignatures</i>	Professorat	A final de semestre	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 tècnic i de gestió			
<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

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.

8.1.2 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 cada titulació. La resta d'enquestes segueixen un calendari establert i aprovat per la Direcció de l'Escola i les Direccions d'Estudis.

L'Equip 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 a 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.

8.1.2.1 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 i Coordinacions de Titulació poden proposar-hi modificacions que hauran de ser aprovades per la Direcció Tècnica de l'Escola.

8.1.2.2 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.

8.1.2.3 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 assignatura, si és el cas. Aquest informes s'envien a les Direccions d'Estudis i/o les Coordinacions de Titulació per a la seva anàlisi i valoració en el seguiment dels programes.

8.1.3 Anàlisi i valoració dels resultats

Les Direccions d'Estudis, les Coordinacions de Titulació i la Direcció Tècnica de l'Escola 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 s'incorporen al Pla de millores de l'Escola i queden reflectides en els Informes anuals de Seguiment i/o els Autoinformes d'Accreditació de les diferents titulacions de l'Escola.

Escola FUAB Formació

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

8.1.4 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.

9. INDICADORS

Codi	Indicador
M_EFUABF_PS4_001	Univers i Percentatge de respostes en les diferents enquestes per titulació

10. DIAGRAMA DE FLUX

