

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA  
INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)**

**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
9. Diagrama de flux

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la modificació</b>
00	24/01/2008	Disseny inicial
01	Març 2010	Actualització
02	Juny 2018	Actualització
03	Març 2022	Actualització
04	Desembre de 2022	Actualització

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Vicerektorat de Qualitat	Comissió de Qualitat de la UAB	12/01/2023

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats de recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès respecte als programes formatius i proporcionar-la als àmbits competents perquè la puguin analitzar i valorar dins del procés de millora contínua de les titulacions.

## 2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions oficials (grau, màster universitari i programa de doctorat) ofertes pels centres propis de la Universitat i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, titulats, agents socials i societat en general.

## 3. Propietat del procés

Propietat: Vicerectorat de Qualitat, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Oficina de Qualitat Docent, que 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.

Els processos específics que es desenvolupen en els centres són propietat del degà/na, del director/a del centre, o en qui delegui, que vetlla per la supervisió, el desplegament i el seguiment del procés en el seu centre i proposa accions de millora a l'Equip de Direcció del centre. En el cas de l'Escola de Doctorat són propietat de la direcció de l'Escola. Les propostes de millora que afectin al procés marc es comuniquen a la Vicerectorat de Qualitat.

Per aquelles enquestes que s'organitzen conjuntament amb AQU Catalunya, la gestió del procés és compartida. L'Oficina de Qualitat Docent és membre de la comissió tècnica d'enquestes d'AQU

## 4. Documentació associada (inputs)

Documentació
<u>Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA</u>
<u>Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, per qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat</u>
<u>RD 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat</u>
<u>Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</u>
<u>Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat-AQU</u>
<u>Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</u>
<u>Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat-AQU</u>
<u>Estatuts de la UAB</u>
<u>La UAB del futur: Visió 2030</u>
<u>Normativa d'enquestes de la UAB (pendent d'aprovació)</u>
<u>IV Pla d'acció per a la igualtat de gènere de la UAB</u>

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
Convenis de col·laboració per a la realització de les enquestes	<u>Portal de transparència UAB</u>	Oficina de Coordinació Institucional
Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, per enquesta	Segons nivell d'agregació dels resultats (UAB, centre, titulació, departament, professorat i assignatura): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espai enquestes web: <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Actuació docent professorat</u></li> <li><u>Satisfacció assignatura/mòdul</u></li> <li><u>Satisfacció titulats</u></li> <li><u>Inserció laboral</u></li> <li><u>Enquesta de satisfacció del PDI</u></li> <li><u>Altres</u></li> </ul> </li> <li>• OneDrive OQD</li> </ul>	Oficina de Qualitat Docent
Informes i estudis de comparativa amb el Sistema Universitari de Catalunya (SUC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OneDrive OQD</li> <li>• Web AQU</li> </ul>	Oficina de Qualitat Docent + AQU

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment 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 Vicerectorat de Qualitat, que compta amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD).

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Sistemes de recollida/aplicacions corporatives
- Suggestiment rebuts
- Possibles incidències durant el procés
- Contingut de les enquestes realitzades
- Sistemes d'explotació de les dades de resultats
- Evolució del nivell de participació en les enquestes
- Funcionament de la gestió documental
- Circuits de comunicació
- Implementació de les millores

## 7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Responsable
PS06-IND01	Percentatge de participació a l'enquesta d'avaluació de l'actuació docent del professorat (graus i màsters universitaris)	Segons nivell d'agregació dels resultats: <ul style="list-style-type: none"> <li>• OneDrive SGIQ transversal UAB</li> <li>• Espai enquestes web: <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Actuació docent professorat</u></li> <li><u>Satisfacció assignatura/mòdul</u></li> <li><u>Satisfacció titulats</u></li> <li><u>Inserció laboral</u></li> </ul> </li> </ul>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-IND02	Percentatge de participació a l'enquesta de satisfacció d'assignatures/mòduls (graus i màsters universitaris)		
PS06-IND03	Percentatge de participació a l'enquesta de titulats (graus i màsters universitaris)		
PS06-IND04	Mitjana global de satisfacció de l'enquesta d'avaluació de l'actuació docent del professorat		
PS06-IND05	Mitjana global de satisfacció de l'enquesta de satisfacció d'assignatures/mòduls (graus i màsters universitaris)		
PS06-IND06	Mitjana global de satisfacció de l'enquesta de satisfacció dels recents titulats (graus i màsters universitaris)		
PS06-IND07	Mitjana global de satisfacció de l'enquesta de satisfacció dels recents titulats (graus i màsters universitaris)		

PS06-IND07	Taxa global de repetició de graus		
PS06-IND08	Taxa global de repetició de màsters universitaris		
PS06-IND09	Taxa global de repetició de programes de doctorat		
PS06-IND10	Taxa d'adequació de la titulació a la feina (graus, màsters universitaris i doctorats)		

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1 Planificació de les accions

El Vicerectorat de Qualitat és el responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació, en l'àmbit institucional central, sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb el desenvolupament dels processos formatius de la Universitat, amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent. Altres àmbits de la UAB, com el Vicerectorat d'Alumnat i d'Ocupabilitat o el Vicerectorat de Recerca i Transferència, fan accions de recollida específiques dels seus àmbits, que s'implementen amb l'àmbit de suport tècnic corresponent. La possible planificació d'accions en l'àmbit dels centres és responsabilitat dels equips de direcció de cada un d'ells.

La taula següent mostra les accions implantades en l'actualitat i les previstes a curt termini. Per ordre, cada una de les columnes mostra la informació següent:

1. **Col·lectiu consultat:** Identifica els grups d'interès als que es dirigeix l'enquesta.
2. **Grau de satisfacció:** Mostra l'activitat de la que es vol conèixer l'opinió.
3. **Acció:** Indica l'acció amb la que s'obté la informació.
4. **Procediment:** Mostra el procediment específic de cada enquesta
5. **Programació:** Especifica l'estat de la programació de l'acció:
  - a. "Sí" significa que l'acció està funcionant actualment (curs 2017-2018).
  - b. La indicació del curs reflecteix la previsió del moment en què l'esmentada acció estarà activa.
  - c. "En estudi" significa que encara no es pot donar una estimació del moment en què l'acció s'implantarà.
6. **Periodicitat:** Indica la periodicitat amb la que es realitza l'acció
7. **Organisme responsable:** Indica l'àmbit de la UAB responsable d'aquesta acció.
8. **Procés:** El procés del SGIQ amb el qual té relació.

Aquestes accions específiques proporcionen, en la majoria dels casos, una valoració quantitativa del grau de satisfacció dels diferents col·lectius. És important ressaltar el fet que aquesta informació es veu complementada qualitativament per les opinions que cada col·lectiu expressa, a través dels seus representants, en el Consell Social, les comissions delegades del Consell de Govern, el Consell de Govern, les comissions delegades de les Juntes de Centre i les mateixes juntes de centre, i en les comissions de Docència i de Coordinació de les titulacions.

## Titulacions de grau i de màster universitari.

Taula 1: Accions previstes i grup d'interès al qual van dirigides, responsables de dur a terme aquestes accions i el procés vinculat.

Col·lectiu consultat	Grau de satisfacció respecte a...	Acció	Procediment	Programació	Periodicitat	Organisme responsable	Procés
Alumnat al llarg de la seva estada a la Universitat	Professorat	Enquesta d'actuació docent del professorat	PS6-PRD01	Sí	Semestral	Oficina de Qualitat Docent	PS09 PC07/PC10
	Assignatures/mòduls	Enquesta d'assignatures/mòduls	PS6-PRD02	Sí	Semestral		PC07/PC10
	Pràctiques externes	Enquesta de pràctiques externes	PS6-PRD03	Sí	Anual		PC03
	Treball de fi d'estudis	Enquesta de treball de fi d'estudis	PS6-PRD04	Sí	Anual		PC03
	Mobilitat	Enquestes de mobilitat	PS6-PRD05	Sí	Anual	Àrea de Relacions Internacionals	PC06
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS10
	Condicions de vida i estudi de l'alumnat	Enquesta Via Universitària	-	Sí	Triennal	Xarxa Vives + OQD	-
Titulats/des	Estudis cursats	Enquesta a nous graduats	PS6-PRD07	Sí	Anual	Oficina de Qualitat Docent	PC07/PC10
	Inserció laboral	Enquesta d'inserció laboral	PS6-PRD08	Sí	Triennal		PS07 PC7/PC10
Professorat	Activitat docent	Enquesta de l'activitat docent	PS6-PRD09	Sí	Anual		Oficina de Qualitat Docent
	Formació rebuda	Enquesta sobre formació del PDI	PS6-PRD10	Sí	A la finalització de cada acció formativa	PS01	
	Avaluació activitat docent (tram docent autonòmic)	Enquesta del procés d'avaluació del PDI	PS6-PRD11	Sí	Triennal	PS09	
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS10
Personal d'administració i serveis	Formació rebuda	Enquesta sobre formació del PAS	PS6-PRD12	Sí	A la finalització de cada acció formativa	Àrea de PAS	PS01
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS10
Ocupadors	Les competències dels titulats	Enquestes de pràctiques externes no curriculars	PS6-PRD13	Sí	-	Servei d'Ocupabilitat	PS07
Tots els grups d'interès		Defensor Universitari Síndic de greuges	-	Sí	-	Síndic de Greuges	PS05

	Indicadors indirectes (queixes i suggeriments)	Opina UAB	-	Sí	-	Equip de Direcció dels centres	PS05
		Queixes rebudes per l'Equip de Direcció del centre	-	Sí	-	Equip de Direcció dels centres	PS05
		Queixes rebudes per l'Equip de Direcció de la titulació	-	Sí	-	Equip de Coordinació de les titulacions	PS05

### Programes de doctorat.

Taula 2: Accions previstes i grup d'interès al qual van dirigides, responsables de dur a terme aquestes accions i el procés vinculat.

Col·lectiu consultat	Grau de satisfacció respecte a...	Acció	Procediment	Programació	Periodicitat	Organisme responsable	Procés
Estudiants al llarg de la seva estada a la Universitat	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS10
Titulats	Estudis cursats	Enquesta a nous graduats de programa de doctorat	PS6-PRD14	Sí	Anual	Oficina de Qualitat Docent	PC07/PC10
	Inserció laboral	Enquesta d'inserció laboral	PS6-PRD08	Sí	Triennal		PS07 PC07/PC10
Professors	Direcció i codirecció de tesi doctoral	Enquesta de direcció de tesi doctoral	PS6-PRD15	Sí	Anual		PS09
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS10
Tots els grups d'interès	Indicadors indirectes (queixes i suggeriments)	Síndic de Greuges	-	Sí	-	Síndic de Greuges	PS05
		Opina UAB	-	Sí	-	Equip de Direcció dels centres	PS05
		Queixes rebudes per l'Equip de Direcció de L'Escola de Doctorat	-	Sí	-	Equip de Direcció dels centres	PS05
		Queixes rebudes per l'Equip de Direcció de la titulació	-	Sí	-	Equip de Coordinació de les titulacions	PS05

Cada acció organitzada directament pel Vicerectorat de Qualitat amb el suport tècnic de l'OQD, té associat un calendari d'execució i recollida que defineix l'òrgan responsable de l'acció, que està recollit a la fitxa/procediment de cada enquesta.

L'Oficina de Qualitat Docent és l'encarregada de la planificació, organització, programació, explotació i difusió dels resultats de les enquestes institucionals de qualitat docent sota la seva responsabilitat tècnica, i col·labora amb altres àmbits/organismes per a la resta. L'Oficina de Qualitat Docent elabora (de forma semestral, anual o triennal, segons els calendaris) informes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès de les accions sota la seva responsabilitat i difon aquelles que són responsabilitat d'altres organismes amb qui col·labora, que es fan arribar als grups d'interès, a l'Equip de Govern de la Universitat, als equips de direccions dels centres i es fan públics a l'[espai d'enquestes](#) del web de la UAB, tot seguint els criteris de representativitat estadística establerts.

Altres àmbits tècnics responsables d'enquestes són els encarregats de la planificació, programació, explotació i difusió dels resultats de les altres enquestes de satisfacció.

## 8.2 Difusió dels resultats

L'Oficina de Qualitat Docent presenta a l'Equip de Govern els informes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès per a la seva informació.

L'Equip de Govern remet els informes de resultats als equips de Direcció dels centres perquè les seves respectives comissions delegades puguin reflexionar-hi en el marc de l'elaboració dels informes de seguiment/acreditació de titulació/centre i desenvolupin propostes de millores en els àmbits d'actuació que consideri necessaris. (Processos PC07 i PC10).

Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals de qualitat docent, des de l'àmbit central de gestió s'envien a cada centre, per la seva custòdia i traçabilitat.

## 8.3 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat, PAS	Agents objectiu de les accions de consulta. Membres de les comissions delegades del Consell de Govern i del Consell Social UAB Opina
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 convenients. Comissió d'enquestes de la UAB Comissions delegades del Consell de Govern
Ocupadors	Enquesta de pràctiques externes no curriculars del Servei d'Ocupabilitat de la UAB Enquesta d'ocupadors d'AQU

## 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. Els resultats es fan públics a l'[espai d'enquestes](#) del web de la UAB, tot seguint els criteris de representativitat estadística establerts.

## 8.5 Rendició de comptes

Els informes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, presentats a l'Equip de Govern i a la Comissió delegada del Consell de Govern constitueixen els documents més importants de rendició de comptes d'aquest procés.

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 de debat següents:

- Comissions delegades del Consell de Govern.
- Comissions delegades de la Junta de Centre.
- Comissions de Docència, Qualitat i Coordinació de les titulacions.

## 8.6. Procediments d'aquest procés

Codi	Procediment	Ubicació	Responsable
PS06-PRD01	Enquesta d'actuació docent del professorat	<u>Intranet de processos UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-PRD02	Enquesta d'assignatures/mòduls		
PS06-PRD03	Enquesta de pràctiques externes		
PS06-PRD04	Enquesta de treball de fi d'estudis		
PS06-PRD05	Enquestes de mobilitat	Unitat de xarxa	Àrea de Relacions Internacionals
PS06-PRD06	Enquesta d'usuaris de Biblioteques	Unitat de xarxa	Servei de Biblioteques
PS06-PRD07	Enquesta a nous graduats	<u>Intranet de processos UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-PRD08	Enquesta d'inserció laboral		
PS06-PRD09	Enquesta de l'activitat docent		
PS06-PRD10	Enquesta sobre formació del PDI		
PS06-PRD11	Enquesta del procés d'avaluació del PDI		
PS06-PRD12	Enquesta sobre formació del PAS	Unitat de xarxa	Àrea de Personal d'Administració i Serveis
PS06-PRD13	Enquesta de pràctiques externes no curriculars	Unitat de xarxa	Servei d'Ocupabilitat
PS06-PRD14	Enquesta a nous graduats de programa de doctorat	<u>Intranet de processos UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-PRD15	Enquesta de direcció de tesi doctoral		



## 9. Diagrama de flux

