

FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT
Procés PS06. Satisfacció dels grups d'interès

Índex

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 modificació
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Gener de 2020	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Desembre 2021	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Juny 2023	Tercera revisió. (No es realitzen modificacions)
05	Juny 2024	Quarta revisió. Modificació parcial
06	Juny 2025	Cinquena revisió. Modificació parcial

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana de Qualitat i Innovació Docent	Junta de Facultat	Juliol 2020

Vicedegana de Qualitat i Innovació Docent	Junta de Facultat	Juny 2022
Vicedegana de Qualitat i Innovació Docent	Junta de Facultat	Juny 2023
Vicedegana de Qualitat i Innovació Docent	Junta de Facultat	Juny 2024
Vicedegana de Qualitat i Innovació Docent	Consell de Centre (antiga Junta de Facultat)	Juny 2025

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès, com s'analitzen les esmentades evidències i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les titulacions de la Facultat d'Economia i Empresa (FEiE).

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions ofertes i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, titulats i titulades, agents socials i societat en general.

3. Propietat del procés

Propietat: El vicedegà o la vicedegana de Qualitat i Innovació Docent és responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: la Gestió de Qualitat de la FEiE, 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)

Documentació
PS06-IP01: Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA.
PS06-IP02: Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
PS06-IP03: Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
PS06-IP04: Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
PS06-IP05: Estatuts de la UAB.
PS06-IP06: Formularis electrònics.

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS06-OP01: Directori d'Enquestes de la FEiE.	Espai OneDrive Qualitat accessible des del Web UAB	Gestió de la Qualitat
PS06-OP02: Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris.	Espai OneDrive Qualitat accessible des del Web UAB	Gestió de la Qualitat
PS06-OP03: Actes de la Junta i Comissions delegades.	Espai OneDrive Deganat / SGIQ_DEGANAT_FEiE	Secretaria de Deganat
PS06-OP04: Acords de la Junta i Comissions delegades.	Espai OneDrive Deganat / SGIQ_DEGANAT_FEiE accessible des del Web UAB	Secretaria de Deganat
PS06-OP05: Actes de les reunions de les coordinacions amb estudiants	Espai OneDrive Deganat / SGIQ_DEGANAT_FEiE	Secretaria de Deganat
PS06-OP06: Acords de les reunions de les coordinacions amb estudiants	Espai OneDrive Deganat / SGIQ_DEGANAT_FEiE accessible des del Web UAB	Secretaria de Deganat

PS06-OP07: Actes de les reunions del vicedeganat d'estudiants amb els seus representats	Espai OneDrive Deganat / SGIQ_DEGANAT_FEiE	Secretaria de Deganat
PS06-OP08: Acords de les reunions del vicedeganat d'estudiants amb els seus representats	Espai OneDrive Deganat / SGIQ_DEGANAT_FEiE accessible des del Web UAB	Secretaria de Deganat
PS06-OP09: Bones pràctiques: Accions per incentivar la participació de l'alumnat a les enquestes Facultat d'Economia i Empresa	Espai OneDrive Qualitat	Gestió de la Qualitat

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 vicedeganat de Qualitat i Innovació Docent.

7. Indicadors

Identificador	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS06- Ind01	Nombre d'enquestes adreçades estudiants/curs	Espai OneDrive Qualitat / SGIQ_FEiE	Gestió de la Qualitat	Per curs: Menor o igual a (número enquestes UAB +2)
PS06- Ind02 ESTRATÈGIC	Percentatge de participació, desglossat per enquesta i per titulació	Espai OneDrive Qualitat / SGIQ_FEiE		Obtenir una participació mitjana superior a la mitjana dels últims 5 cursos
PS06- Ind03	Evolució de la valoració mitjana a les enquestes de satisfacció de l'alumnat	Espai OneDrive Qualitat / SGIQ_FEiE		Aconseguir una valoració mitjana superior a 3 (en una escala de 4)
PS06- Ind04	Participació del PDI de la Facultat en les enquestes de satisfacció del professorat	Espai OneDrive Qualitat / SGIQ_FEiE		Incrementar la participació progressivament, amb una resposta superior a la mitjana dels últims 2 cursos

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Mecanismes de recollida i planificació de les accions

La Facultat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments (PS05): (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. Totes les enquestes realitzades per la Facultat o en aquelles de la UAB en les que la Facultat participa en la planificació i difusió, són recollides en el directori d'enquestes de la FEiE. Aquest document proporciona una visió global que permetrà conèixer el nombre d'enquestes que, curs a curs, s'adrecen als estudiants.

(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).
- Satisfacció del professorat

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 del Centre, 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. Durant el període en que l'enquesta està activa es monitoritzen els resultats de participació de cada grau i s'informa a estudiants, professorat i coordinacions.

Quant a l'enquesta de titulats, el personal de les gestions acadèmiques proposa a l'estudiant que ve a recollir el títol que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents, tot i que és cert que, cada cop més, els estudiants realitzant aquest tràmit de forma *online*.

Les enquestes de satisfacció del professorat es realitzen des de la UAB, que per correu electrònic demana directament la participació al PDI dels diferents centres i titulacions.

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies

La Facultat realitza 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. Aquestes enquestes es poden classificar en dos tipus, les que es realitzen de forma periòdica, o aquelles que es realitzen com a resposta a situacions puntuals que generen una necessitat d'informació. Al procés només es fan constar les primeres. Les que es realitzen de forma esporàdica només es recullen a l'informe de revisió del procés.

- Enquesta de motivació i expectatives professionals adreçada als estudiants de grau de nova entrada.
- Enquesta de pràctiques externes per alumnat (veure PC03), de periodicitat anual, a la finalització de cada curs acadèmic.
- Enquesta d'inserció laboral dels titulats, enquesta que vol recollir la inserció laboral en els sis primers mesos, després de finalitzar els estudis.
- Enquesta pròpia de cada màster realitzada per les respectives coordinacions.

Totes les aquestes enquestes es realitzen de forma online excepte la del MAREB que es realitza presencialment (paper).

Per l'enquesta pròpia de pràctiques externes, des de la gestió acadèmica s'envia un enllaç a l'alumnat, un cop finalitzat el curs, per tal que hi respongui. L'enquesta d'inserció laboral es realitza per l'AQU Catalunya per via telefònica, complementada amb el correu electrònic on s'adjunta l'enllaç al formulari.

(c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

- Reunions de seguiment de curs: reunions de les coordinacions amb els delegats i delegades de curs (Grau) i comissions de seguiment (Màsters), amb periodicitat semestral, coincidint amb el final de cada semestre. Aquestes reunions de seguiment copen la satisfacció d'alumnat i professorat amb la docència i de

manera complementària als resultats quantitatius de les enquestes institucionals o pròpies, permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

- Student Report: Informe que de manera anual o bianual elabora el Consell d'Estudiants de la Facultat on es recull informació i la visió de l'alumnat sobre un tema d'interès.

La següent taula és un extracte del directori de les enquestes institucionals (UAB i FEiE) realitzades a la Facultat:

Enquesta	Origen	Grup al que es dirigeix	Objectiu	Període	Agent
Avaluació de l'actuació docent del professorat (PC02-PC04-PC05-PC06-PC07-PS09)	UAB	Estudiants de grau i de màster universitari	Grau de satisfacció sobre l'activitat desenvolupada pel professorat a l'aula	Final semestre	Professorat
Assignatures /mòduls (PC02-PC04-PC05-PC06-PC07-PS09)	UAB		Grau de satisfacció amb les assignatures /mòduls de màster		
Pràctiques externes i treballs fi d'estudis (PC03)	UAB		Grau de satisfacció sobre pràctiques externes i treballs fi d'estudis	Final curs acadèmic	Coordinació de PE / TFE
Pràctiques externes curriculars (PC03)	FEiE	Estudiants de grau i màster matriculats assignatura de pràctiques	Grau de satisfacció sobre les pràctiques externes	Final curs acadèmic	Vicedeganat d'Inserció Laboral, Emprenedoria i Pràctiques
Grau de satisfacció dels titulats (PC02-PC04-PC05-PC06-PC07-PS06)	UAB	Titulats de grau, màster i doctorat	Grau de satisfacció respecte la titulació cursada i la Universitat	Finalitzar els estudis	Deganat / Coordinació de Màster
Inserció laboral dels titulats (PS06-PS07)	UAB	Titulats de grau, màster i doctorat	Nivells d'ocupació (i qualitat). Grau satisfacció sobre la titulació cursada	Triennal	UAB /Deganat
Enquesta pròpia MAE (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MAE	Complementar la informació obtinguda a les enquestes	Semestral	Coordinació dels màsters universitaris

Enquesta pròpia MMOBE (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MMOBE	institucionals.	Final assignatura	
Enquesta pròpia MAREB (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MAREB		Final <i>Mòdul 1, 2 i 3</i>	
Enquesta satisfacció professorat	UAB	PDI	Grau de satisfacció del professorat en relació a la seva activitat docent a les titulacions.	Anual	UAB /Deganat

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 específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés el vicedegà o vicedegana de Qualitat i Innovació docent, les coordinacions de titulació i la gestió de qualitat.

Quant a les reunions de les coordinacions de grau amb els delegats de curs es realitza una acta de cada reunió, que recull les propostes. En el cas dels graus, es disposen a l'Espai OneDrive de Facultat. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen l'equip de direcció fent-ne un retorn al vicedegà o vicedegana corresponent.

Quan els resultats de les enquestes són d'especial interès per a tot el professorat del centre, l'informe és enviat per correu electrònic a tot el professorat.

En tots els casos, la valoració dels resultats s'aborda directament a la Comissió de Qualitat del centre, que retorna a l'equip de deganat el resultat de la seva valoració, o en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions (PC07/PC10) o de revisió dels diferents processos del SGIQ.

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Públic objectiu de les accions de consulta
Alumnat, professorat i PAS	Comissió de Qualitat de la FEiE

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.

8.5 Rendició de comptes

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:

- Consell de Centre (antiga Junta de Facultat)
- Comissió de Qualitat

9. Diagrama de flux

