



Universitat Autònoma de Barcelona

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 la modificació
01	Gener de 2020	Disseny inicial

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

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: estudiants, professors, personal d'administració i serveis, titulats, 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, 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.

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: RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
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.	NebulaFEiE	Gestió de Qualitat
PS06-OP02: Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris.	NebulaFEiE	Gestió de Qualitat
PS06-OP03: Actes de la Junta i Comissions delegades.	Arxiu de Deganat	Administració de Deganat
PS06-OP04: Actes de les reunions de les coordinacions amb estudiants	Arxiu de Deganat	Administració de Deganat
PS06-OP05: Actes de les reunions del vicedeganat d'estudiants amb els seus representats	Arxiu de Deganat	Administració de Deganat

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
PS06- Ind01	Nombre d'enquestes adreçades estudiants/curs	Espai Enquestes Nebula	Gestió de Qualitat
PS06- Ind02	Percentatge de participació, desglossat per enquesta i per titulació	Espai Enquestes Nebula	Gestió de Qualitat

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.

(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).

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.

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*.

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies

La Facultat disposa de les següents 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.

- Enquesta de motivació i expectatives professionals adreçada als estudiants de grau de nova entrada.
- Enquesta per detectar factors que influeixen en l'abandonament 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 sobre coneixements i posicionament envers les matemàtiques a l'inici de curs pels estudiants de nova entrada.
- 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 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 realitzada 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 bianual, 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 quantitius de les enquestes institucionals o pròpies, permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

La següent taula és un directori de les enquestes institucionals a nivell UAB i FEiE:

Enquesta	Origen	Grup al que es dirigeix	Objectiu	Període	Agent
Motivació i expectatives professionals (PC01-PS07)	FEiE	Estudiants de grau 1r curs	Expectatives al començar el grau i aspiracions futures d'inserció laboral.	Inici estudis	Coordinació de Grau (<u>Recordatori a:</u> Jornades de benvinguda)
Abandonament (PC04-PC05)	FEiE	Estudiants de grau 1r curs	Factors que influeixen en l'abandonament.	Febrer	Vicedeganat de Qualitat i Innovació Docent
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 professor a l'aula	Final semestre	Professorat
Assignatures /mòduls (PC02-PC04-PC05-PC06-	UAB		Grau de satisfacció sobre les assignatures de grau/mòduls de màster		

PC07-PS09)			universitari		
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, Ocupabilitat i de Pràctiques Curriculars
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	Degnat / 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 / Degnat
Inserció laboral dels titulats (PS06-PS07)	FEiE	Titulats de grau	Status laboral un cop han finalitzat i satisfacció amb el grau cursat	Juny – Octubre	Vicedeganat d'Inserció Laboral, Ocupabilitat i de Pràctiques Curriculars
Enquesta pròpia MAE (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MAE	Complementar la informació obtinguda a les enquestes institucionals.	Semestral	Coordinació dels màsters universitaris
Enquesta pròpia MEBA (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MEBA		Final assignatura	
Enquesta pròpia MMOBE (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MMOBE		Final assignatura	
Enquesta pròpia MUM (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MUM		Semestral	
Enquesta pròpia MAREB (PC02-PC04-PC05-PC07)	FEiE	Alumnat del MAREB		Final Mòdul 2: Economia aplicada i empresa i Mòdul 3:	

				<i>Temes avançats en creació d'empreses i gestió de pimes.</i>	
--	--	--	--	--	--

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 (Nebula) 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 dipositen a l'Espai Nebula 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 es fa a la Comissió de Qualitat del centre i 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:

- Junta de la Facultat
- Comissió de Qualitat

9. Diagrama de flux

