

**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

RESUM DE REVISIONS

Versió	Data	Motiu de la modificació
00	24/01/2008	Disseny inicial
01	Març 2010	Actualització
02	Juny 2018	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicerektorat de Programació Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat de la UAB	26 d'abril de 2019

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és recollir informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès 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: Vicerector de Programació Acadèmica i 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.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA
RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
RD 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat
Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat-AQU
Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat-AQU
Estatuts de la UAB
La UAB del futur: Visió 2030
Normativa d'enquestes de la UAB (pendent d'aprovació)

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat	Gestor documental NEBULA: <u>Espai SGIQ MARC UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
Convenis de col·laboració per a la realització de les enquestes		
Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, per enquesta	Segons nivell d'agregació dels resultats: <ul style="list-style-type: none"> Espai enquestes web: <ul style="list-style-type: none"> <u>Actuació docent professorat</u> <u>Satisfacció assignatura/mòdul</u> <u>Satisfacció titulats</u> <u>Inserció laboral</u> <u>Altres</u> Gestor documental NEBULA: <ul style="list-style-type: none"> <u>Espai SGIQ MARC UAB</u> 	

6. Revisió i millora

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 Vicerektorat de Política Acadèmica i de Qualitat, que compta amb el suport tècnic de l'Oficina de Qualitat Docent (OQD).

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Enquestes realitzades a grups d'interès.
- Grups de discussió realitzats.
- Funcionament dels instruments de mesura.
- Funcionament de la gestió documental
- Disseny de plans de millora si fos necessari.
- Seguiment de la implantació dels plans de millora en anys anteriors.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor
PS06-IND01	Nombre d'accions realitzades per curs acadèmic	NEBULA: <u>Espai Revisió SGIQ</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-IND02	Nombre d'enquestats, desglossat per enquesta	Segons nivell d'agregació dels resultats: <ul style="list-style-type: none"> NEBULA: <u>Espai Revisió SGIQ</u> Espai enquestes web: <ul style="list-style-type: none"> <u>Actuació docent professorat</u> 	
PS06-IND03	Percentatge de participació, desglossat per enquesta		

PS06-IND04	Valoració de satisfacció global, desglossat, per enquesta	<u>Satisfacció assignatura/mòdul</u> <u>Satisfacció titulats</u>	
PS06-IND05	% d'intenció de repetició de titulació i d'universitat de l'enquesta de satisfacció dels nous titulats de grau i de màster	<u>Inserció laboral</u> <u>Altres</u>	

8. Desenvolupament del procés

8.1 Planificació de les accions

El/la cap de l'Oficina Qualitat Docent és el/la 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. Altres àmbits tècnics de la UAB són responsables d'elaborar les seves pròpies propostes d'acció. La possible planificació d'accions en l'àmbit dels centres és responsabilitat dels equips de direcció de cada un d'ells.

El vicerectorat de Política Acadèmica i de Qualitat dóna la seva conformitat a les accions proposades d'àmbit central.

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 SIGQ 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	2018/19	Semestral		PC03
	Treball de fi d'estudis	Enquesta de treball de fi d'estudis	PS6-PRD04	2018/19	Semestral		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	PS03
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	La seva activitat docent	Enquesta de l'activitat docent	PS6-PRD09	Sí	Anual	Oficina de Qualitat Docent	PS09
	L'oferta formativa que la Universitat els posa a disposició	Enquesta sobre formació del PDI	PS6-PRD10	Sí	A la finalització de cada acció formativa		PS01
	La forma en la qual són avaluats	Enquesta del procés d'avaluació del PDI	PS6-PRD11	Sí	Anual		PS09
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS03
Personal d'administració i serveis	L'oferta formativa que la Universitat li posa a disposició	Enquesta sobre formació del PAS	PS6-PRD12	Sí	A la finalització de cada acció formativa	Àrea de PAS	PS02
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS03
Agents socials	Les competències dels titulats	Estudi d'ocupabilitat	PS6-PD13	Sí	Triennal	Oficina de Qualitat Docent	PS07 PC07/PC10
		Enquestes de pràctiques externes no curriculars	PS6-PD14	Sí	-	Servei d'Ocupabilitat	PS07

Col·lectiu consultat	Grau de satisfacció respecte a...	Acció	Procediment	Programació	Periodicitat	Organisme responsable	Procés
		Pràctiques externes curriculars	-	Sí	-	Equip de Coordinació de les titulacions	PC03
		TFE realitzats en institucions externes	-	Sí	-	Equip de Coordinació de les titulacions	PC03
La societat en general	Indicadors indirectes sobre el funcionament global de la UAB i el seu impacte sobre la societat	Participació en el Consell Social de la UAB	-	Sí	-	Consell Social	-
Tots els grups d'interès	Indicadors indirectes (queixes i suggeriments)	Defensor Universitari Síndic de greuges	-	Sí	-	Síndic de Greuges	PS05
		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	Mobilitat	Enquestes de mobilitat	PS6-PRD05	Sí	Anual	Àrea de Relacions Internacionals	PS03
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PC06
Titulats	Estudis cursats	Enquesta a nous graduats de programa de doctorat	PS6-PRD15	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-PRD16	Sí	Anual		PS09
	Servei de Biblioteques	Enquesta del servei de biblioteques	PS6-PRD06	Sí	Triennal	Servei de Biblioteques	PS03
La societat en general	Indicadors indirectes sobre el funcionament global de la UAB i el seu impacte sobre la societat	Participació en el Consell Social de la UAB	-	Sí	-	Consell Social	-
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 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. Amb els esmentats resultats, l'Oficina i de Qualitat Docent elabora (de forma semestral, anual o triennal, segons els calendaris) informes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, que es fan arribar als grups d'interès, i 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 així com a les comissions delegades del Consell de Govern corresponents, 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, cada centre propi de la Universitat disposa d'un espai específic i exclusiu d'enquestes que permet la difusió dels resultats des de l'àmbit central cap als centres, la seva custòdia i traçabilitat.

La difusió dels informes corresponents de les enquestes dels altres àmbits tècnics es fa arribar als grups d'interès i a l'Equip de Govern.

8.3 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat, PAS	Agents objectiu de les accions de consulta.
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.

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	Gestor
PS06-PRD01	Enquesta d'actuació docent del professorat	Gestor documental NEBULA: <u>Espai SGIQ</u> <u>MARC 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	Mesurament de la satisfacció de l'usuari	Intranet del Servei de Biblioteques	Servei de Biblioteques
PS06-PRD06	Enquesta a nous graduats	Gestor documental NEBULA: <u>Espai SGIQ</u> <u>MARC UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-PRD07	Enquesta d'inserció laboral		
PS06-PRD08	Enquesta de l'activitat docent		
PS06-PRD09	Enquesta sobre formació del PDI		
PS06-PRD10	Enquesta del procés d'avaluació del PDI		
PS06-PRD11	Estudi d'ocupabilitat	Gestor documental NEBULA: <u>Espai SGIQ</u> <u>MARC UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-PRD12	Enquesta a nous graduats de programa de doctorat	Gestor documental NEBULA: <u>Espai SGIQ</u> <u>MARC UAB</u>	Oficina de Qualitat Docent
PS06-PRD13	Enquesta de direcció de tesi doctoral		
PS06-PRD14	Formalització conveni UAB-AQU per a la realització de l'enquesta d'inserció laboral		
PS07-PRD15	Formalització conveni UAB-AQU per a la cessió de dades de l'enquesta de satisfacció nous graduats		

9. Diagrama de flux

