

**FACULTAT DE PSICOLOGIA  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERNA  
DE QUALITAT****Procés PS05. 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 modificació</b>
01	Juny 2019	Disseny inicial

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent	Junta Permanent	16 de setembre de 2019

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de la Facultat i proporcionar-la als àmbits competents, perquè la puguin analitzar i valorar en cada procés del SGIQ corresponent, per tal d'incidir en la qualitat dels programes formatius que s'hi imparteixen.

## 2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions oficials (grau i màster universitari) impartides a la Facultat i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, i titulats.

## 3. Propietat del procés

Propietat: La vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent és la responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: La tècnica de Qualitat, 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
PS05_Inp1 <a href="#">Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA</a>
PS05_Inp2 <a href="#">RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials</a>
PS05_Inp3 <a href="#">Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</a>
PS05_Inp4 <a href="#">Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU</a>
PS05_Inp5 <a href="#">Estatuts de la UAB</a>
PS05_Inp6 Formularis electrònics

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS05_Out1 Enquestes contestades d'assignatura i professorat	Aplicatiu SIGMA	Gestió Acadèmica
PS05_Out2 Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris	Espai Enquestes Nebula	Tècnica de Qualitat
PS05_Out3 Fitxa de professorat coordinador i de delegats o delegades per a la valoració del curs	Arxiu Deganat	Administració del Deganat
PS05_Out4 Actes dels consells de curs (Grau)	Espai Enquestes Facultat	Administració del Deganat
PS05_Out5 Actes de les comissions de seguiment (Màsters)	Arxiu coordinacions de titulació	Coordinacions de titulació

## 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 la vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent, que en delega alguna part a les coordinacions de titulació.

## 7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS05-IND01	Percentatge de participació, desglossat per enquesta i per titulació	Espai Enquestes Nebula	Tècnica de Qualitat

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1 Mecanismes de recollida d'informació

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)

(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 pràctiques externes per alumnat, professorat tutor i professorat col·laborador de centres externs (veure PC3.1), de periodicitat anual, a la finalització de cada curs acadèmic.
- Model d'enquesta breu, basada en l'enquesta d'inserció laboral de titulats d'AQU, que permet recollir dades d'inserció laboral d'aquells màsters nous que, en els seus primers 3 anys d'implementació, no han estat avaluats per AQU.
- Enquestes puntuals que es pugin realitzar per valorar alguns processos, de manera més específica, i que sorgeixen com acció d'alguna proposta de millora.

(c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

- Reunions de seguiment de curs: consells de curs (Grau) i comissions de seguiment (Màsters), amb periodicitat bianual, coincidint amb el final de cada semestre.

En relació als consells de curs (Graus), se'n realitza un per cada curs acadèmic, on hi participen la coordinació de titulació, les coordinacions de les assignatures corresponents, i els delegats i delegades de tots els grups d'aquell curs; en el cas

de les comissions de seguiment (Màsters), hi participen la coordinació de titulació, les coordinacions dels mòduls corresponents, i el delegat o delegada del màster. Aquestes reunions de seguiment cospen 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.

## 8.2 Planificació de les accions

(a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals:

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, es disposa d'una *tablet* que es posa a disposició de l'alumnat en el moment en què ve a sol·licitar el títol, i se li proposa que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents.

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

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 fa per via telefònica, complementada amb el correu electrònic on s'adjunta l'enllaç al formulari.

(c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Els consells de curs els convoquen les coordinacions de titulació, mitjançant correu electrònic, on s'adjunta una fitxa que cal que professorat i delegats omplin enviïn abans de la sessió.

## 8.3 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 l'equip de Deganat i les coordinacions de titulació.

Quant als consells de curs i comissions de seguiment, 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.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa 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	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 convenientes
--	--

### **8.5 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.

### **8.6 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 Permanent de la Facultat
- Comissió de Qualitat Docent

## 9. Diagrama de flux

