

**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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juny 2019	Disseny inicial
02	Març 2025	Revisió SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent	Junta Permanent	16 de setembre de 2019
Vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent	Junta Permanent	24 de març de 2025

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: El tècnic 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 Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS05_Inp2 RD 822/201, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat
PS05_Inp3 Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS05_Inp4 Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS05_Inp5 Estatuts de la UAB
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	Web d'enquestes d'avaluació i satisfacció UAB	Gestor de Qualitat
PS05_Out3 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	Web d' enquestes d'avaluació i satisfacció UAB	Gestor 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 d'avaluació i satisfacció

- Avaluació de l'actuació docent pel professorat
- Avaluació de les assignatures de grau i màster
- Grau de satisfacció de Pràctiques Externes i Treball de Fi d'Estudis
- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari
- Satisfacció dels usuaris de biblioteques
- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (AQU)

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies

- 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), coincidint amb el final de cada semestre.
En relació als consells de curs (Graus), 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 copsen 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.

- Les reunions amb delegats i delegades per a la millora de la qualitat de la docència, que formen part del PAT també serveixen al centre per obtenir informació tal de valorar el desenvolupament del semestre i possibles aspectes 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 Vicerectorat competent es fa arribar un correu electrònic a tot el professorat demanant que es revisi i verifiqui que consten tots els grups que siguin enquestables.

Des del Centre, també s'envia un correu al professorat recordant la importància de comprovar els grups enquestables i la necessitat peremptòria d'obtenir dades de les enquestes, i proposant que es dediquin uns minuts, a la classe, per deixar que l'alumnat hi respongui. Aquest espai reservat per realitzar les enquestes està institucionalitzat tal i com es fa esment a les guies docents de totes les assignatures de les titulacions del centre, establint 15 minuts per complimentar-les.

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

Per l'enquesta pròpia de l'acció "Tast" s'elabora un qüestionari breu i focalitzat a l'aspecte a avaluar. Es demana l'opinió dels estudiants en la mateixa aula, en les sessions planificades de grups petits de 2 hores de durada. Es realitza en tots els grups de matricula, però diferents grups per assignatura. Té una durada de 15-20 minuts. La coordinació de l'assignatura rep amb antelació quin és el grup que participa en l'acció. La informació es recollida per la Coordinació de la titulació i es fa l'anàlisi de si cal realitzar actuacions fruit de les respostes a les consultes realitzades.

(c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Els consells de curs els convoquen les coordinacions de titulació un cop es detecta la necessitat puntual de les actuacions del "Tast". La planificació dels consells de curs està essent revisada.

Les reunions amb delegats per a la millora de la qualitat de la docència. Les convoca el Vicedeganat responsable d'estudiantat al final de cada un dels semestres, amb els estudiants delegats per tal de valorar el desenvolupament del semestre i possibles aspectes de millora (les coordinacions de les titulacions assisteixen en cas de considerar-se adient)

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 (OneDrive Microsoft) específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés l'equip de Deganat i les coordinacions de titulació.

De totes les comissions del centre es realitza acta i es publiquen al web del centre

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions (PC08/PC11) o de revisió dels diferents processos del SGIQ.

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PTGAS	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

8.5 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 d'Afers Acadèmics i Qualitat

9. Diagrama de flux

