

FACULTAT DE CIÈNCIES POLÍTQUES I DE SOCIOLOGIA
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

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 (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
01	Desembre2019	Disseny inicial
02	Desembre 2023	Revisió anual del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degana	Junta de Facultat	09.06.2020
Degana	Junta de Facultat	28.02.2024

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 especialment 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 (PDI), personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), i titulats.

3. Propietat del procés

La propietat del procés és del/de la Degà/na que és responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

L'administrador/a de Centre 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)

PS06_Inp01. Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA
PS06_Inp02. 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_Inp03. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS06_Inp04. Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS06_Inp05. Estatuts de la UAB
PS06_Inp06. Horitzó 2030

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS06_Out01. Enquestes contestades d'assignatura i professorat	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	OQD

PS06_Out02. Enquestes grau de satisfacció dels titulats	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	OQD
PS06_Out03. Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	Gestor/a de Qualitat
PS06_Out04. Actes de les Juntes de Facultat i de les Comissions i actes de reunió amb l'alumnat	Espai TEAMS del Deganat	Secretaria de Deganat
PS06_Out05. Actes de les reunions de valoració amb el professorat del desenvolupament del semestre	Espai TEAMS del Deganat	Administració de Deganat
PS06_Out06. Entrevistes quinzenals a alumni publicades al butlletí de la Facultat	Web de laFacultat	Administració de Deganat
PS06_Out07. Protocol intern d'actuació de la FCPS en relació a incidències amb el PDI.	Espai Sharepoint Deganat	Secretaria / Administració del Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment a principis de novembre en vista dels resultats obtinguts en l'anterior curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el deganat en col·laboració amb els coordinadors de titulació.

7. Indicadors

Indicador	Ubicació	Responsable
PS06_Ind01. % de participació a les enquestes semestrals a l'alumnat, Facultat i UAB, i desglossades per titulació	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	Gestor/a deQualitat

PS06_Ind02. % de participació a l'enquesta de Grau de satisfacció dels titulats, Facultat i UAB, i desglossades per titulació	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	Gestor/a deQualitat
---	-------------------------------------	---------------------

8. Desenvolupament del procés (procediment)

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/o la difusió de les enquestes institucionals:

- Avaluació de l'actuació docent pel professorat de grau i màster universitari (que es passa a l'alumnat al final de cada semestre).
- Avaluació de la docència d'assignatures/mòduls (que es passa a l'alumnat al final de cada semestre).
- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari (contestada en finalitzar els estudis).
- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) (de periodicitat trienal).
- Enquesta específica per a les assignatures/mòduls de TFG i TFM creada el curs 2018 i gestionada pel/per la vicedegà/na de TFG, Professionalització i Comunicació (veure procés PC03b).

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. L'equip de Coordinació de titulacions (Grau i Màster) així com l'alumnat becari de dinamització col·laboren en aquests processos.

Quant a l'enquesta de titulats, es proposa a l'alumnat que ve a sol·licitar el títol que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents.

b) Mecanismes de recollida d'informació qualitativa a través de:

- Reunions de valoració amb el professorat, de seguiment de curs per semestre;
- Reunions amb delegats i delegades de curs;
- Reunions regulars amb l'alumnat becari de dinamització;
- Jornada de docència anual celebrada durant el mes de febrer amb el PDI de la Facultat;
- Entrevistes quinzenals pel Butlletí de la Facultat a alumni i a alumnat que han realitzat un programa de mobilitat ERASMUS.

Aquests reunions de seguiment i altres instruments citats 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.

La creació d'espais comuns que facilitin la trobada i la col·laboració entre els diferents col·lectius contribueix a copsar el nivell de satisfacció i detectar disfuncions i problemàtiques per vies més informals (veure PS03).

Activitats de caràcter social o l'organització d'esdeveniments com la inauguració de curs, els actes de graduació de grau i màster, els dinars de final de semestres, on es fa un reconeixement al professorat que es jubila serveixen com a mecanismes de recollida d'informació i ajuden a la creació de sinèrgies.

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

Es fa una notícia de les Jornades de docència que es publica a la web i s'aixequen actes de cada reunió, que recullen els acords i les propostes. Aquestes actes es dipositen a l'Espai Sharepoint de Facultat. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen l'equip de direcció fent-ne un retorn al/la Degà/a de la Facultat.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions (PC07) o de revisió dels diferents processos del SGIQ.

8.3 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat i PTGAS	Agents objectiu de les accions de consulta
Equips de Direcció dels centres, dels departaments i de Coordinació de les titulacions de grau i màster	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves accions de consulta que considerin convenientes

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.

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, i especialment a la Junta de Facultat del mes de juny de cada curs acadèmic.

9. Diagrama de flux

