

**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
00	Març 2010	Disseny inicial
01	Desembre 2019	Revisió anual del SGIQ
02	Gener 2024	Revisió anual del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
	Junta de Facultat	2010
Degana	Junta de Facultat	2021
Vicedegà de Qualitat i Innovació Docent	Comissió de Qualitat	11 d'abril de 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, PDI, personal d'administració i serveis, i titulats.

3. Propietat del procés

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

El/la Gestor/a de Qualitat Docent 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 Enquestes Sharepoint Facultat de Dret	Gestor/a de Qualitat
PS06_Out02 Enquestes grau de satisfacció dels titulats	Espai Enquestes Sharepoint Facultat de Dret	Gestor/a de Qualitat

PS06_Out03 Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris	Espai Enquestes Sharepoint Facultat de Dret	Gestor/a de Qualitat
PS06_Out04 Actes de les Juntes de Facultat i de les Comissions i actes de reunió amb l'alumnat	OneDrive, Web Facultat de Dret i Intranet UAB / E-criminologia	Administració de Deganat
PS06_Out05 Actes de les reunions de valoració amb el professorat del desenvolupament del semestre	OneDrive Deganat	Administració de Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament 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 d'avaluació docent de l'alumnat desglossades per titulació (mínim 30, > 50 òptim)	Espai Enquestes Sharepoint Facultat de Dret	Gestor/a de Qualitat
PS06_Ind02 % de participació a l'enquesta de Grau de satisfacció dels titulats, Facultat i UAB, i desglossades per titulació (mínim mitjana UAB)	Espai Enquestes Sharepoint Facultat de Dret	Gestor/a de Qualitat
PS06_Ind03 Nombre participants PTGAS	Onedrive del Deganat	Administració de Deganat
PS06_Ind04 % participació PDI valoració nou mode docent (25% >50% òptim)	Onedrive del Deganat	Vicedegà de Qualitat docent

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):

- 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/les titulats/des de grau i de màster universitari (contestada en finalitzar els estudis i recollir el títol).
 - Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) (de periodicitat triennal).
 - Enquesta específica per a les assignatures/mòduls de TFG i TFM
 - Per les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa el grau, les coordinacions de grau planifiquen un dia i hora i contacten amb el professorat perquè, durant la classe, l'alumnat disposi d'un temps per contestar les enquestes.

- Mecanismes de recollida d'informació qualitativa a través de:
 - Reunions de les Comissions Mixtes dels Graus (Alumnat-Professorat), que es realitzen cada semestre.
 - Reunions dels/les coordinadors/es amb delegats/es de curs per detectar problemes amb la docència
 - Reunions de valoració amb el professorat o coordinacions d'unitats de seguiment de curs per semestre;
 - Seminaris amb professorat organitzats per Innova (Grup d'Innovació Docent de la Facultat de Dret) durant el curs, en què es recull l'opinió del professorat sobre el Nou Model Docent

Aquestes reunions de seguiment i altres instruments citats copen la satisfacció d'alumnat i professorat amb la docència i, de manera complementària els resultats quantitius de les enquestes institucionals o pròpies, permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

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. Les enquestes del Grau en Criminologia estan disponibles al [web de la titulació](#).

Es recullen els acords/acta dels seminaris Innova. Aquestes actes es dipositen a l'Espai Sharepoint de la Facultat. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen l'equip de direcció fent-ne un retorn al Degà de la Facultat.

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

8.3 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, PDI i PAS	Resposta de les enquestes
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

8.4 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

