

FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN 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 (procediment)
9. Diagrama de flux

| RESUM DE REVISIONS | | |
|---------------------------|----------------|--|
| Versió | Data | Motiu de la modificació |
| 01 | Juliol de 2010 | Creació en el marc del SGIQ UAB |
| 02 | Novembre 2020 | Revisió del procés general UAB. Implantació a la Facultat |
| 03 | Juliol 2023 | Revisió del procés. Vicedeganat d'Alumnat, Professorat i Mobilitat |

| Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data d'aprovació |
|---|-----------------------------------|-------------------------|
| Vicedegana d'Alumnat, Professorat i Mobilitat | Junta de Facultat | Febrer 2021 |
| Vicedegana d'Alumnat, Professorat i Mobilitat | Junta de Facultat | Octubre 2023 |

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès, com s'analitzen les esmentades evidències i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les titulacions.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions ofertes pels centres de la Universitat i tots els col·lectius que hi participen: estudiants, professors, personal d'administració i serveis, titulats, agents socials i societat en general.

3. Propietat del procés

Propietat: El vicedeganat d'Alumnat, Professorat i Mobilitat és responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: la Gestió de Qualitat de la FCC, 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 |
|---|
| PS06-IP01: Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA. |
| PS06-IP02: 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-IP03: Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU. |
| PS06-IP04: Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU. |
| PS06-IP05: Estatuts de la UAB. |
| PS06-IP06: Formularis electrònics. |

5. Documentació generada (outputs)

| Documentació | Ubicació | Gestió |
|--|--------------|--------------------|
| PS06-OP01: Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris. | Onedrive FCC | Gestió de Qualitat |

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 el vicedeganat d'Alumnat, Professorat i Mobilitat.

7. Indicadors

| Identificador | Indicador | Ubicació | Gestió | Fites |
|---------------|--|--------------------------|--------------------|-------|
| PS06-Ind01 | Nombre d'enquestes adreçades estudiants/curs | Espai Enquestes Onedrive | Gestió de Qualitat | 5 |

| | | | | |
|------------|--|--------------------------|--------------------|-----|
| PS06-Ind02 | Percentatge de participació, desglossat per enquesta i per titulació | Espai Enquestes Onedrive | Gestió de Qualitat | 40% |
|------------|--|--------------------------|--------------------|-----|

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Mecanismes de recollida i planificació de les accions

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; i (b) 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).

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 15 minuts, a la classe (es recull com a obligatori a les guies docents), per deixar que l'alumnat hi respongui, mitjançant el mòbil o eina informàtica de què disposin. També s'envia un correu a l'alumnat, delegats i coordinacions de grau. Per altra banda, les coordinacions de grau i el vicedeganat assisteixen als diferents grups de cada curs i titulació per fomentar la difusió de forma presencial. Finalment, vicedeganat realitza també una reunió amb els delegats i delegades de curs per explicar la importància de les enquestes.

Quant a l'enquesta de titulats, el personal de les gestions acadèmiques proposa a l'estudiant que ve a recollir el títol que la respongui mentre es realitzen els tràmits corresponents, tot i que és cert que, cada cop més, els estudiants realitzant aquest tràmit de forma *online*.

(b) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Dins del PC07, de seguiment de les titulacions, es compta amb el [Programa de Seguiment de la Qualitat Docent](#), que recull tot un seguit d'accions adreçades a obtenir informació qualitativa dels diferents grups d'interès (PDI, PAS, alumnat, alumni i altres agents externs)

Aquestes reunions de seguiment copsen la satisfacció dels grups d'interès d'alumnat 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 següent taula és un directori de les enquestes institucionals a nivell UAB:

| Enquesta | Origen | Grup al que es dirigeix | Objectiu | Període | Agent |
|--|--------|---|--|------------------------|---------------------------------|
| Avaluació de l'actuació docent del professorat (PC02-PC04-PC05-PC06-PC07-PS09) | UAB | Estudiants de grau i de màster universitari | Grau de satisfacció sobre l'activitat desenvolupada pel professor a l'aula | Final semestre | Professorat |
| Assignatures /mòduls (PC02-PC04-PC05-PC06-PC07-PS09) | UAB | | Grau de satisfacció sobre les assignatures de grau/mòduls de màster universitari | | |
| Pràctiques externes i treballs fi d'estudis (PC03) | UAB | | Grau de satisfacció sobre pràctiques externes i treballs fi d'estudis | Final curs acadèmic | |
| Grau de satisfacció dels titulats (PC02-PC04-PC05-PC06-PC07-PS06) | UAB | Titulats de grau, màster i doctorat | Grau de satisfacció respecte la titulació cursada i la Universitat | Finalitzar els estudis | Deganat / Coordinació de Màster |
| Inserció laboral dels titulats (PS06-PS07) | UAB | Titulats de grau, màster i doctorat | Nivells d'ocupació (i qualitat). Grau satisfacció sobre la titulació cursada | Triennal | UAB / Deganat |

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 (Onedrive) específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés el vicedegà o vicedegana de Docència, Professorat i Alumnat, les coordinacions de titulació i la gestió de qualitat.

Els resultats de les enquestes són enviats per correu electrònic a les direccions del departament i a les coordinacions de la titulació.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa a la Comissió de Qualitat del centre i en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions (PC07/PC10) o de revisió dels diferents processos del SGIQ.

8.3 Participació dels grups d'interès

| Grups d'interès | Forma de participació |
|-----------------|-----------------------|
|-----------------|-----------------------|

| | |
|----------------------------|--|
| Alumnat, professorat i PAS | Públic objectiu de les accions de consulta |
| Alumnat, professorat i PAS | Comissió de Qualitat de la FCC Junta de Facultat |
| Col·lectiu Alumni | Enquesta de persones titulades organitzada per l'AQU |
| Ocupadors | Enquestes d'ocupadors organitzada per l'AQU |

8.4 Informació pública

Tota la informació resultant del procés es fa pública a través del [web de la UAB](#).

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 de debat següents:

- Junta de la Facultat
- Comissió de Qualitat
- A més, el procés PS07 detalla els diferents mecanismes de difusió d'informació pública de què disposa el SGIQ

9. Diagrama de flux

