

# FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

## MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA 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 (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Novembre 2020	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Juliol 2023	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Abril 2024	Tercera revisió. Modificació parcial.

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
Vicedegana d'Alumnat, Professorat i Mobilitat	Junta de Facultat	Octubre 2024

## 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)

PS05-IP01: Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA.
PS05-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.
PS05-IP03: Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
PS05-IP04: Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
PS05-IP05: Estatuts de la UAB.
PS05-IP06: Formularis electrònics.

### 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS05-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

Codi	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS05-Ind01ea	Percentatge de participació, desglossat per enquesta i per titulació	Espai Enquestes Onedrive	Gestió de Qualitat	40%
PS05-Ind02spa	Mitjana de satisfacció de l'alumnat per titulació i per centre	Espai Enquestes Onedrive	Gestió de Qualitat	>3
PS05-Ind03sp	Nivell de satisfacció general amb titulació per part del PDI	Espai Enquestes Onedrive	Gestió de Qualitat	>80%
PS05-Ind04spa	Mitjana de satisfacció dels titulats (alumni)	Espai Enquestes Onedrive	Gestió de Qualitat	>3

## 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.

- (1) 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 realitzen 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, PTGAS, alumnat, alumni i altres agents externs)

Aquestes reunions de seguiment copsen la satisfacció dels grups d'interès i, de manera complementària als resultats quantitius 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	Coordinació de PE / TFE
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 PTGAS	Públic objectiu de les accions de consulta
Alumnat, professorat i PTGAS	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

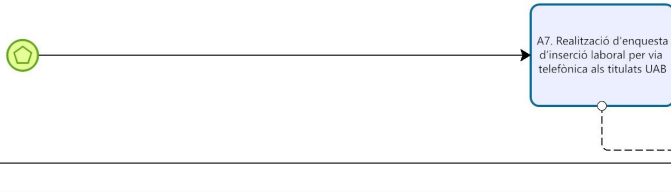
Tota la informació resultant del procés es fa pública a través del web de la UAB.

#### 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



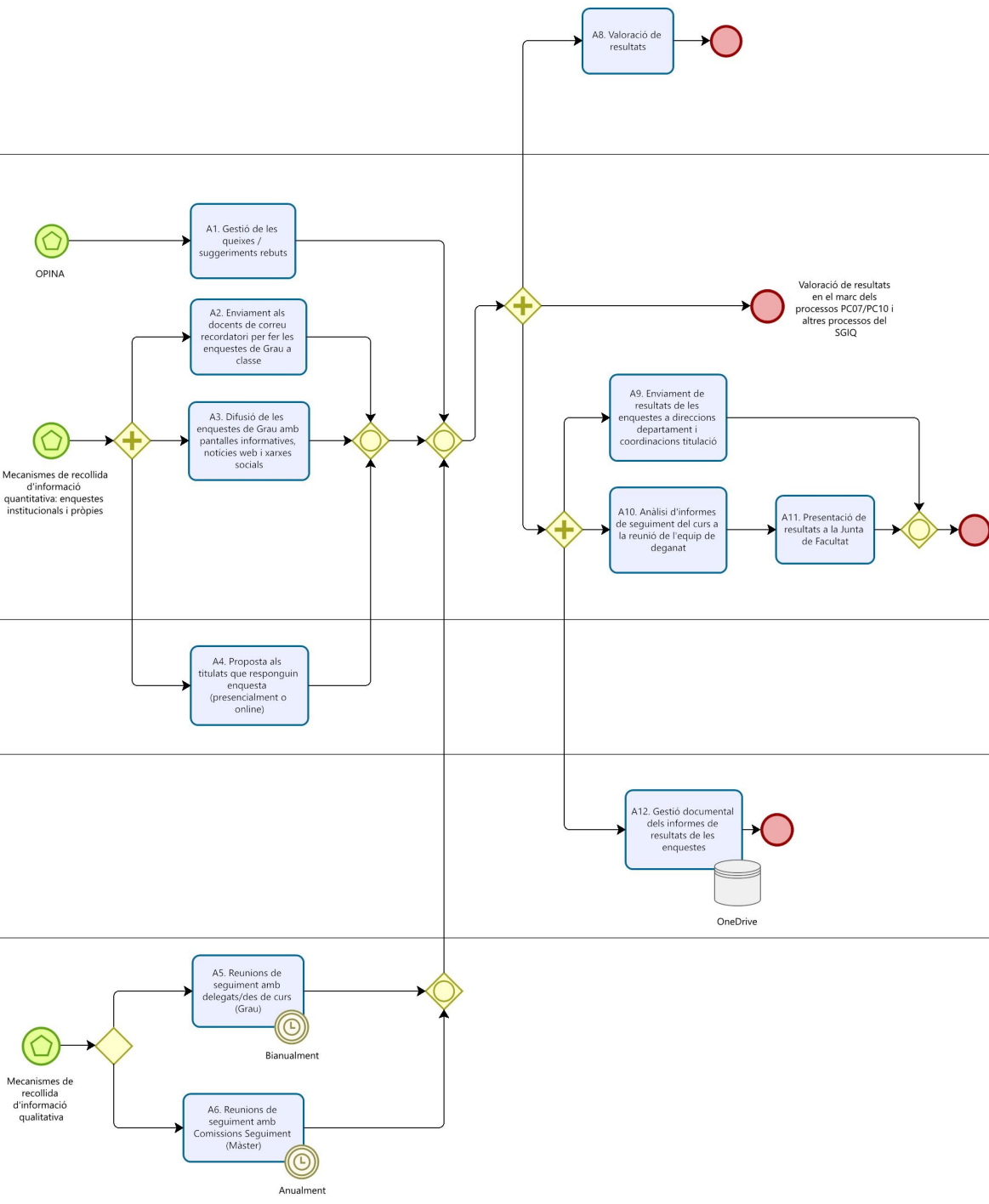
Comissió de Qualitat del centre

Vicedeganat Alumnat, Professorat i Mobilitat / Administració de Centre

Gestió Acadèmica

Gestió de Qualitat

Coordinacions



Valoració de resultats en el marc dels processos PC07/PC10 i altres processos del SGIQ

OneDrive