



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE VETERINÀRIA

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
0	Abril de 2024	Creació en el marc del SGIQ UAB
1	Gener de 2021	Disseny inicial
2	Abril 2024	Revisió del SGIC de Veterinària

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedeganat d'Afers Acadèmics i de Qualitat	Junta de Facultat	Febrer 2021
Vicedeganat d'Afers Acadèmics i de Qualitat	Junta de Facultat	Abril 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 de la Facultat de Veterinària.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions ofertes (graus i màsters universitaris) i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis, titulats/des.

3. Propietat del procés

Propietat: El vicedeganat d'Afers Acadèmics i de Qualitat és responsable de supervisar el procés, dur a terme el seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: La Gestió de la Qualitat del centre, 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, amb es suport de el/la secretari/a del Deganat.

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: Reial decret 822/2021 , de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.
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.

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS05-OP01: Directori d'Enquestes de la Facultat de Veterinària	Espai One Drive	Gestió de la Qualitat
PS05-OP02: Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris.	Espai One Drive Web de la UAB	Gestió de la Qualitat
PS05-OP03: Actes de la Junta i Comissions delegades	Arxiu de Deganat	Secretaria del Deganat
PS05-OP04: Actes de les reunions de les coordinacions amb estudiants	Arxiu de Deganat	Secretaria del Deganat
PS05-OP05: Actes de les reunions del vicedeganat d'estudiants amb els seus representats	Arxiu de Deganat	Secretaria del Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament 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'Afers Acadèmics i de Qualitat, que en delega alguna part a les coordinacions de titulació.

7. Indicadors

Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS05- Ind01. Percentatge d'intenció de repetició de titulació en l'enquesta de satisfacció dels titulats (graus/màsters)	Espai One Drive	Gestió de la Qualitat	Per sobre de 70%
Pla Estratègic: PS05- Ind02. Percentatge de participació en les enquestes PAAD i d'assignatures o mòduls.	Espai One Drive	Gestió de la Qualitat	2023: >30% 2024: >35% 2025: > 40%
PS05-Ind03. Grau de satisfacció global a les enquestes institucionals d'avaluació de les assignatures/professorat (de 0 a 4)	Espai One Drive Web de la UAB	Gestió de la Qualitat	Per sobre de 2,5
Pla Estratègic: PS05.Ind04. Nivell de benestar emocional de l'alumnat en els resultats de les enquestes de benestar emocional	Espai One Drive	Deganat	Mínim el 50% diu que el seu benestar emocional es bo o molt bo
Pla Estratègic: PS05.Ind05 Participació a les enquestes dels graduats	Web de la UAB	Gestió de la Qualitat	2024: mínim 30% 2025: mínim 35%
Pla Estratègic: PS05.Ind06 Participació del PDI a les enquestes de satisfacció	Web de la UAB	Gestió de la Qualitat	2024: superior al 10% 2025: superior al 15%

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Mecanismes de recollida i planificació de les accions

Les titulacions de la Facultat de Veterinària s'avaluen constantment per detectar els punts forts i els febles de l'oferta formativa, el contingut de les matèries i l'actuació del professorat. La facultat, a més de la gestió de queixes, suggeriments i felicitacions que es descriu en el procediment PS04, disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació dels grups d'interès:

- participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals:
- altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa:

L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) s'encarrega d'elaborar les enquestes de satisfacció que s'adrecen a l'alumnat i d'elaborar el calendari d'obertura i tancament de les aplicacions per respondre-les. Abans que s'obrin les aplicacions informàtiques que han de permetre a l'alumnat respondre les enquestes, l'OQD envia a la Gestió Acadèmica de la facultat una relació de professorat que podrà ser enquestat aquell semestre, per a què es revisi si s'acompleixen els criteris mínims d'hores impartides per alumne i es pugui incorporar al llistat professorat identificat pel deganat que no ha estat avaluat des de fa temps. La

participació en la planificació i la difusió de les [enquestes institucionals](#) es fa a través de:

- Avaluació de l'actuació docent pel professorat de grau i màster universitari (PAAD).
- Avaluació de la docència d'assignatures/mòduls
- Avaluació sobre les pràctiques externes i els treballs fi d'estudis.
- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari
- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU).

Respecte a les enquestes dirigides a l'alumnat que cursa un grau de la facultat, la difusió es fa a través de les pantalles informatives, l'espai de comunicació de la Facultat de Veterinària al Campus Virtual, 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 l'eina informàtica de què disposin.

Quant a l'enquesta de titulats, entre desembre i principis de febrer de cada any, AQU Catalunya realitza, conjuntament amb el sistema universitari català, el treball de camp amb els titulats i titulades de graus, màsters i ensenyaments artístics superiors que han finalitzat els estudis el curs passat.

Totes les enquestes es realitzen de forma online, excepte l'enquesta d'inserció laboral que es realitza per l'AQU Catalunya per via telefònica, complementada amb el correu electrònic on s'adjunta l'enllaç al formulari.

A. Per últim, altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa realitzats al centre són:

- Reunions de seguiment de curs: reunions semestrals de les coordinacions amb els delegats i delegades de cada curs dels graus i el professorat responsable de les assignatures avaluades, coincidint amb el final de cada semestre.
- Comissions de seguiment dels màsters, amb reunions anuals.
- Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat dels graus.
- Comissió de Màster.

Aquestes reunions de seguiment copsen la satisfacció d'alumnat i professorat amb la docència i tenen l'objectiu d'obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora.

La següent taula recull totes les enquestes institucionals a nivell UAB

Enquesta	Origen	Grup al que es dirigeix	Objectiu	Període	Responsable
Avaluació de l'actuació docent del professorat (PAAD)	UAB	Estudiants de	Grau de satisfacció sobre l'activitat desenvolupada pel professor a l'aula	Final de cada	Professorat

Assignatures /mòduls	UAB	grau i de màster	Grau de satisfacció sobre les assignatures de grau i els mòduls de màster	semestre	Coordinació Deganat
Pràctiques externes i treballs fi d'estudis	UAB	Estudiants de grau i de màster	Grau de satisfacció sobre pràctiques externes i treballs fi d'estudis	Final curs acadèmic	Coordinació de PE / TFE
Grau de satisfacció dels titulats	UAB	Titulats de grau i de màster	Grau de satisfacció respecte la titulació cursada	Finalitzar els estudis	Deganat / Coordinació de Màster
Inserció laboral dels titulats	UAB	Titulats de grau i de màster	Nivells d'ocupació (i qualitat). Grau satisfacció sobre titulació cursada	Triennal	UAB / Deganat

8.2 Difusió i valoració dels resultats

L'Oficina de Qualitat Docent envia als centres els resultats de les enquestes oficials. El gestor/a de qualitat del centre ho disposa a l'Espai One Drive dins la carpeta corresponent segons la tipologia de l'enquesta.

El centre disposa d'aquest directori per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals, al qual té accés l'equip del deganat, els/les coordinadors/res de les titulacions, l'administrador/a de centre i el/la gestor/a de qualitat.

Quant a les reunions de les coordinacions de grau amb els/les delegats/des de curs i el professorat involucrat amb la docència dels semestre, es realitza una acta de cada reunió, que recull les incidències, les seves propostes i acords que es difon entre el professorat responsable de les assignatures avaluades i l'alumnat delegat de curs. En el cas dels graus, també es disposen a l'Espai One Drive de la facultat. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen la valoració de l'equip del Deganat a través de les Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat corresponents.

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

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, titulats/des, professorat i PTGAS	Plataforma Opina, Reunions d'avaluació, Junta de Facultat i comissions delegades de la mateixa.
Equip de Deganat del centre, direccions dels departaments i coordinacions de les titulacions.	Junta de Facultat, Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat, Comissió de Màster, Comissió d'Economia i Serveis, Comissió d'Alumnat i Comissió d'Igualtat

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

El resultat de les enquestes es publiquen a l'Espai Qualitat de la universitat al web de [Qualitat de la UAB](#). Els resultats de les valoracions de les enquestes pròpies i les dades qualitatives que es recullen es fan públiques en els Comissions de Docència.

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 delegades de Junta, abans esmentades

9. Diagrama de flux

