

**MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT****Procés PS07. 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
0.1	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
1.0	Octubre 2020	Adaptació del model UAB al centre
2.0	Febrer 2023	Actualització del SGIQ de l'Escola d'Enginyeria

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Sots-director d'Economia, Infraestructures i Territori	Junta Permanent d'Escola	Febrer 2021
Sots-directora d'Economia, Espais i Qualitat	Junta Permanent d'Escola	Març 2023

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de l'Escola i proporcionar-la als àmbits competents, perquè la puguin analitzar i valorar en cada procés del SGIQ corresponent, per tal d'incidir 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 l'Escola i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, i titulats.

3. Propietat del procés

Propietat: La Sots-direcció d'Economia, Espais i Qualitat de l'Escola d'Enginyeria té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: L'Administració de Centre s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors i dona suport en la detecció de punts febles, en la proposta de millores i en la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS07-IP01 Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS07-IP02 RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
PS07-IP03 Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS07-IP04 Guia per a l'acreditació de titulacions universitàries de grau i màster
PS07-IP05 Estatuts de la UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS07-OP01 Enquestes contestades d'assignatura i professorat	Aplicatiu SIGMA	Gestor/a acadèmic/a
PS07-OP02 Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, organitzats per enquestes	Espai Enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat
PS07-OP03 Actes de les Comissions de Docència de les Titulacions	Arxiu coordinacions de titulació	Coordinacions de titulació
PS07-OP04 Actes de la Junta d'Escola i Comissions delegades	Espai OneDrive de l'Escola	Secretari de l'Escola

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment després d'avaluar els resultats de cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la Sots-direcció d'Economia, Espais i Qualitat de l'Escola d'Enginyeria.

7. Indicadors

Codi	Indicadors	Fita	Ubicació	Gestor/a
PS07-IND01	Número de queixes, suggeriments i felicitacions rebudes per cada col·lectiu.	Alumnes: Entre 10 i 20 Professorat: mínim de 5 PAS: mínim de 5 Altres: entre 0 i 5	Canal Opina	Administració de Centre
PS07-IND02	Percentatge d'egressats amb intenció de repetir els estudis que han cursat en el mateix centre	Percentatge entre 60 i 75%	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

8.1 Mecanismes de recollida de la informació i planificació de les accions

L'Escola disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments (PS04):

- (a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals;
- (b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies;
- (c) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa.

(a) Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals

- L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la Universitat es l'encarregada de elaborar les enquestes d'avaluació que ens permeten detectar els punts forts i febles de l'oferta formativa, el contingut de les matèries i actuació del professorat mitjançant les enquestes de: Avaluació de l'actuació docent pel professorat de grau i màster universitari
- Avaluació de la docència d'assignatures
- Grau de satisfacció sobre les assignatures de pràctiques externes i 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)

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 de la Direcció de l'Escola, 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. Quant a l'enquesta de titulats, unes setmanes abans de la

finalització de l'enquesta, la Direcció del Centre envia un recordatori als estudiants a l'e-mail d'invitació a l'acte de graduació de l'Escola (incorporant l'enllaç a l'enquesta).

Des del curs, 2019-20, també s'enquesta al professorat sobre el grau de satisfacció envers la seva activitat docent.

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

L'Escola disposa de les següents enquestes pròpies, dissenyades com a complementàries a les que s'organitzen centralitzadament de forma institucional, per tal de recollir dades que no es poden obtenir per altres vies:

- Enquesta de valoració de la Jornada de Benvinguda adreçada a l'alumnat de grau de nova entrada. Es realitza a l'inici del curs acadèmic.
- Enquesta pròpia de cada màster realitzada per les respectives coordinacions. Es realitza a la finalització del curs acadèmic, a banda de les esmentades dins l'apartat a.

(c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Totes les titulacions compten amb reunions de seguiment de curs. Les reunions dels estudis són convocades per la coordinació de titulació mitjançant correu electrònic on s'adjunta una fitxa que cal que el professorat ompli i enviï abans de la sessió.

En relació a les reunions de seguiment dels Graus, se'n realitzen dues per cada curs acadèmic, on hi participen la coordinació de titulació, els responsables de les assignatures corresponents, i els delegats i les delegades de tots els grups d'aquell curs. En el cas de les reunions dels Màsters, es realitza una per curs acadèmic, on hi participen la coordinació de titulació, els responsables coordinacions de les assignatures corresponents, i el delegat o la delegada del màster

Aquestes reunions de seguiment copen 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

Per últim, les titulacions compten amb les Comissions Docents de Titulació, presidides per les coordinacions de titulació, amb la participació de professorat, i alumnat. Periòdicament es reuneixen i analitzen el funcionament de la titulació i proposen les accions correctives que siguin necessàries.

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 l'equip de Direcció i les coordinacions de titulació.

Quant a les Comissions Docents de Titulació, es realitza una acta de cada reunió, que recull les propostes. En el cas dels graus, es dipositen a l'Espai OneDrive de l'Escola. Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora que impliquen l'equip de direcció fent-ne un retorn a la sots-direcció corresponent.

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment, i modificació de les titulacions (PC07 i PC08) i dels processos d'acreditació de centre (PE06) i de titulacions (PC10), així com en la revisió del diferents processos del SGIQ.

8.3 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Agents objectius de les accions de consulta
Equips de Direcció del Centre i departaments, Coordinació de les titulacions, alumnat i PAS	Recepció o revisió del resultat de les enquestes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès en la Junta d'Escola, Junta Permanent, Comissió de Docència de Titulació i reunions de seguiment del curs

8.4 Informació pública

Els resultats de les enquestes institucionals de la UAB es donen a conèixer a través de la pàgina web → [Enquestes d'avaluació i de satisfacció](#).

Els resultats de les enquestes a l'alumnat de les titulacions de grau i màster es valoren en el si de la respectives Comissions de Docència i d'Afers Acadèmics. Els resultats de les enquestes d'inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) es poden consultar a través de la pàgina web de la UAB → [Enquesta d'inserció laboral](#).

8.5 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna es realitza a través de l'Informe anual que l'equip de direcció presenta a la Junta d'Escola.

De forma general, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació a:

- Els òrgans de govern col·legiats:
 - Junta de d'Escola
 - Junta Permanent
- Les comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de l'Escola:
 - Comissió de Qualitat
 - Comissió d'Afers Acadèmics de Grau
 - Comissió d'Afers Acadèmics de Màster
 - Comissió de Docència de Titulació

9. Diagrama de flux

