

# UAB

**Universitat Autònoma  
de Barcelona**

**FACULTAT DE CIÈNCIES  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE  
QUALITAT**

**Procés PS5.04. 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
9. Diagrama de flux

RESUM DE VERSIONS			ELABORACIÓ		
Versió	Data	Motiu de modificació	Responsable de l'elaboració	Òrgan de l'aprovació	Data d'aprovació
0	2010	Disseny inicial del SGIQ	Equip de Govern (Rectorat)	Equip de Govern	26/4/2010
1	Febrer a Juny 2020	Actualització	Vicedegà d'Afers Acadèmics de Grau	Junta Permanent	7/10/2020
2	Octubre a desembre 2021	Actualització	Vicedegà d'Afers Acadèmics de Grau	Junta Permanent	10/2/2022
3	Maig i juny 2022	Actualització	Vicedegà d'Afers Acadèmics de Grau	Junta Permanent	20/7/2022
4	Febrer a maig 2023	Actualització	Vicedegà d'Alumnat i de Promoció	Junta Permanent	06/06/2023
5	Febrer a maig 2023	Actualització	Vicedegà d'Alumnat i de Promoció	Junta Permanent	22/05/2024

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius implicats en les activitats formatives de la Facultat, especialment l'alumnat i l'alumna, així com garantir el seu lliurament per a la seva valoració als responsables de cada un dels processos del SGIQ, especialment en el marc VSA (Verificació, Seguiment i Acreditació), per tal d'assegurar la qualitat dels programes formatius de Grau i de Màster.

Les enquestes de satisfacció seran l'eina principal, però no la única, per mesurar la satisfacció dels usuaris i usuàries en cadascun dels punts en què té lloc una prestació de serveis, ja siguin docents o administratius, i poder extreure'n els punts forts i els punts febles.

## 2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions oficials (Graus i Màsters oficials) impartides a la Facultat i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal tècnic, de gestió i administració i serveis, titulats i titulades.

## 3. Propietat del procés

Propietat: El propietari del procés és el vicedegà d'Alumnat, que és la persona responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de gestió: La responsable de la gestió del procés és la gestora de qualitat de la Facultat, qui s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de les propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

PS5.04_Inp1. Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior- ENQA
PS5.04_Inp2. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS5.04_Inp3. Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS5.04_Inp4. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster(AQU)
<u>PS5.05_Inp5. Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, per qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.</u>
PS5.05_Inp6. Normativa d'enquestes de la UAB (pendent d'aprovació)
<u>PS5.05_Inp7. Protocol d'Actuació de la Facultat de Ciències per a la millora dels resultats de les Enquestes del PAAD</u>

## 5. Documentació generada (outputs)

Outputs	Ubicació	Gestor/a
PS5.04_Out1. Informes de resultats de les enquestes de satisfacció d'usuaris i usuàries	Web de qualitat UAB	Gestora de qualitat
PS5.04_Out2. Actes de les Comissions de Docència de curs (Grau )	Arxiu Coordinacions de titulació i Espai Qualitat (TEAMS, dins de cada carpeta de la titulació)	Gestora de qualitat
PS5.04_Out3. Actes de les Comissions de Docència (Màsters)		

PS5.04_Out3. Actes de la Junta Permanent	Arxiu Deganat	Secretària de Deganat
PS5.04_Out4. Informes del degà professorat amb una puntuació menor a 1,5(PS5.05_Inp7)		

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. Es revisaran fonamentalment els aspectes següents:

- Les modificacions en el Procés *PS06. Satisfacció dels Grups d'Interès* del SGIQ\_UAB que puguin afectar el present procés.
- El funcionament i eficàcia de la gestió documental.
- El seguiment de la implantació del pla de millora.

La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el vicedegà d'Alumnat.

## 7. Indicadors

Indicadors	Objectiu	Ubicació	Gestor/a
PS5.04_Ind01. Percentatge de participació a les enquestes d'avaluació docent, desglossat per titulacions	40%	Web de Qualitat UAB	Gestora de Qualitat
PS5.04_Ind02. Percentatge de participació a les enquestes de satisfacció de les assignatures, desglossat per titulacions	40%		
PS5.04_Ind03. Valoració mitjana per titulació de l'afirmació "Estic satisfet/a amb la titulació" a les enquestes de satisfacció de la UAB	3,5		
PS5.04_Ind04. Percentatge de respostes per titulació de l'afirmació "Tornaria a triar la mateixa titulació" a les enquestes de satisfacció de la UAB	G 65%; M 85%		

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1. Mecanismes de recollida d'informació

La Facultat disposa de diversos mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès sobre la seva satisfacció acadèmica, organitza:

- 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
  - Grau de satisfacció dels titulats i les titulades de Grau i de Màster universitari
  - Grau de satisfacció de les pràctiques externes i treballs fi d'estudis

b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

La Facultat 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:

- Enquestes puntuals pròpies que es puguin realitzar per valorar alguns processos, de manera més específica, i que sorgeixen com acció de millora.

c) Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa:

- Reunions de seguiment de curs: Comissions de Docència (Grau i Màster), amb periodicitat mínima d'una per curs acadèmic.
  - Les Comissions de Docència es realitzen com a mínim una vegada per cada curs acadèmic i hi participen la Coordinació de la titulació, una representació del professorat de la titulació i els delegats i delegades de tots els grups d'aquell curs. Aquestes reunions de seguiment copen la satisfacció d'alumnat i professorat amb la docència i permeten, de manera complementària als resultats quantitatius de les enquestes institucionals o pròpies, obtenir informació molt valuosa per a la detecció de punts de millora.
  - Reunions de seguiment amb col·lectius particulars. De manera complementària a les Comissions de Docència, sovint les Coordinacions de Grau consideren adient convocar reunions amb grups concrets (professorat, delegats i delegades de curs, etc.) per tal de tractar temes específics d'aquell grup. Aquest tipus de reunions es convoquen només en funció de circumstàncies puntualment.

## **8.2. Planificació de les accions**

### **8.2.1. Participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals**

Per a les enquestes dirigides a l'alumnat, la Gestió Acadèmica revisa, cada quadrimestre, la proposta generada a SIGMA per l'OQD, de la llista de docents i de les assignatures escollides per a ser avaluades. Conjuntament amb les Coordinacions de titulació i l'Equip de Deganat, la Gestió Acadèmica, esmena i completa, si escau, aquesta proposta inicial.

Per tal de fomentar la participació de l'alumnat a les enquestes, el Deganat i les Coordinacions de titulació inicien una campanya de difusió a través de les pantalles informatives, notícies web, xarxes socials, aules Moodle de la titulació i aula Moodle de la Facultat. A més, les Coordinacions de Grau i Màster envien correus a l'alumnat i al professorat recordant la importància d'obtenir dades de les enquestes, i proposant que dediquin uns minuts a l'inici de cada classe per contestar l'enquesta de l'assignatura i docent corresponent.

També si escau, s'organitzen conjuntament amb la unitat de Dinamització Comunitària, activitats presencials per promoure la participació de l'alumnat en les enquestes virtuals o a través de l'aula Moodle de delegats i delegades.

Les enquestes institucionals, estan disponibles a través de la web de la UAB i d'aplicacions descarregables en qualsevol dispositiu connectat. Els àmbits enquestats es divideixen en quatre grups de preguntes amb objectius ben diferenciats:

- Avaluació de l'actuació docent del professorat
- Avaluació de les assignatures de grau i màster
- Grau de satisfacció de les Pràctiques Externes i dels Treballs de Fi d'Estudis
- Grau de satisfacció dels titulats i les titulades

### 8.2.2. Elaboració i implementació d'enquestes pròpies

Les enquestes pròpies sorgeixen generalment de la Coordinació de titulació, ja sigui per complementar les preguntes de les enquestes institucionals amb preguntes més concretes i específiques de la formació, per augmentar el nombre de respostes o per copsar l'opinió d'un grup concret d'alumnes o Alumni, per exemple durant un procediment de reverificació de la titulació. Les enquestes pròpies es realitzen preferentment a nivell de màster atès el seu menor nombre d'alumnat matriculat.

### 8.2.3. Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

Com ja s'ha comentat, les Comissions de Docència, també són una font fiable i eficient de recollida d'informació i opinions respecte a la satisfacció de l'alumnat i del professorat.

## 8.3. Gestió documental i valoració dels resultats

Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals, el Centre disposa d'un espai virtual (OneDrive, veure procés PS5.01. Gestió Documental). Una d'elles està dedicada exclusivament a la recopilació dels resultats de les enquestes. La gestora de qualitat és la responsable de la creació, del manteniment i de la recollida de dades de les carpetes, i tant l'Equip de Deganat com les Coordinacions de titulació hi tenen accés.

Els coordinadors i coordinadores són els/les responsables de redactar una acta o recull dels acords adoptats durant les Comissions de Docència, on es descriguin les propostes, queixes i suggeriments que s'envien a la gestora de qualitat o es dipositen directament a l'Espai OneDrive de Gestió de la Qualitat creat per aquests propòsit. Les propostes de millora que impliquin l'Equip de Deganat, es trameten directament al vicedegà o vicedegana corresponent i s'incorporen a la taula de millores durant el procés de redacció de l'Informe de Seguiment del centre.

La valoració dels resultats de totes les enquestes es fa en el marc dels processos del SGIQ de la Facultat i la seva revisió, i per tant doncs en el marc de la redacció de l'Informe de seguiment del Centre, com l'Informe de control de la Comissió de Qualitat que es discuteixen i aproven en Junta Permanent.

## 8.4. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, Alumni, professorat i PAS	Agents objectiu de les accions de consulta i resposta a les consultes
Equip de Deganat i de Coordinació de les titulacions	Recepció o revisió del resultat de les enquestes

## 8.5. Informació pública

El resultat de les enquestes es publiquen a [l'Espai de Qualitat de la Universitat](#).

## 8.6. Retiment de comptes

El retiment 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 Permanent de la Facultat

- Comissions d'Afers Acadèmics de Grau i de Postgrau

# 9. Diagrama de flux

