Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS05. Satisfacció dels col·lectius

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Indicadors
7. Desenvolupament del procés (procediment)
8. Diagrama de flux

RESUM DE LES REVISIONS					
Versió	**Data**	**Motiu de la modificació**	**Responsable de l'elaboració**	**Responsable de l'aprovació**	**Data de l'aprovació**
00	Març 2010	Creació en el marc SGIQ UAB			
01	maig 2020	Creació del procés i Acreditació del centre.	Vicedeganat de Qualitat i Innovació	Junta Permanent	29/06/2020
02	Octubre 2022 – Febrer 2023	Actualització	Vicedeganat de Qualitat, Màsters i Innovació	Junta de Facultat	12/04/2023

1. Objectiu

L'objectiu principal del procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació i proporcionar-la als àmbits competents perquè la puguin analitzar i valorar en cada procés del SGIQ corresponent i en el marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació), i així incidir en la qualitat dels programes formatius que s'hi imparteixen.

2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés engloba totes les titulacions oficials (grau i màster universitari) impartides a la Facultat i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis i titulats.

3. Propietat del procés

La propietat d'aquest procés a la Facultat de Ciències de l'Educació recau en el Vicedeganat de Qualitat i Innovació qui en realitza la supervisió, duu a terme el seu seguiment i proposa i garanteix la implementació de les millores.

La persona responsable de la gestió d'aquest procés és el/la Gestor/a de Qualitat del Centre, qui participa en la revisió periòdica del procés, gestiona el manteniment dels indicadors i la detecció de punts febles, col·labora en la proposta de millores i custodia la documentació que es genera.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PS05_Inp01. Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS05_Inp02. Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, d'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat
PS05_Inp03. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS05_Inp04. Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
PS05_Inp05. Estatuts de la UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació		Ubicació	Responsable
PS05_Out01.	Enquestes institucionals de satisfacció d'assignatura i professorat contestades	Arxiu de Qualitat	Gestor/a de Qualitat
PS05_Out02.	Informes dels resultats de les enquestes de satisfacció dels col·lectius		
PS05_Out03.	Enquestes pròpies de seguiment de les titulacions	Arxiu coordinacions de titulació	Coordinacions de titulació

6. Indicadors

Aquest procés té dos indicadors estratègic i quatre indicadors de seguiment.

Indicador estratègic

Codi	Indicadors estratègics	Ubicació	Responsable
PS05_Ind_E01	Puntuació mitjana que les persones titulades atorguen a la valoració "Estic satisfet/a amb la titulació", desglossat per titulació	Arxiu de Qualitat	Gestor/a de Qualitat
PS05_Ind_E02	Percentatge de professorat que es mostra bastant satisfet i totalment satisfet a l'enquesta de satisfacció del professorat	Arxiu de Qualitat	Gestor/a de Qualitat

Indicadors de seguiment

Codi	Indicadors de seguiment	Ubicació	Responsable
PS05_Ind_S01	Percentatge de participació en les enquestes d'avaluació de l'actuació docent del professorat desglossades per titulacions	Arxiu de Qualitat	Gestor/a de Qualitat
PS05_Ind_S02	Percentatge de participació en les enquestes d'avaluació de les assignatures/mòduls, desglossades per titulacions.		
PS05_Ind_S03	Percentatge de participació en les enquestes de persones titulades		
PS05_Ind_S04	Percentatge de participació en les enquestes de satisfacció docent		

7. Desenvolupament del procés (procediment)

7.1. Definició, seguiment i desplegament dels procediments vinculats a la satisfacció dels col·lectius

Les titulacions de la Facultat de Ciències de l'Educació 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. Les opinions dels diferents col·lectius vinculats a la Facultat de Ciències de l'Educació són una part fonamental del procés de revisió i de millora de les titulacions i del funcionament general del centre.

L'actual desplegament del **Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)** preveu els següents mecanismes per tal de recollir el grau de satisfacció dels diferents col·lectius:

- El canal **OPINA UAB**. La UAB posa a disposició dels diferents grups d'interès un canal de comunicació entre l'administració de la Universitat i els col·lectius d'estudiants, professorat i personal d'administració i serveis que conformen la comunitat universitària que serveix per recollir suggeriments, queixes i felicitacions. La gestió d'aquest procediment s'analitza al procés PS04 (gestió de suggeriments queixes i felicitacions).
- Enquestes per recollir l'opinió del professorat sobre el seu grau de satisfacció envers la seva activitat docent
- Enquestes institucionals i mecanismes que estableixen les titulacions per conèixer

l'opinió de l'alumnat del centre i de les persones titulades. La gestió d'aquestes eines constitueix l'objectiu del procés que estem descrivint, el qual es realitza mitjançant tres procediments:

- La planificació del procés de recollida de dades
- La recollida de dades
- L'anàlisi i la difusió de les dades

7.1.1. La planificació del procés de recollida de dades

Les dades per conèixer el grau de satisfacció dels col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació d'enquestes institucionals i enquestes pròpies del centre.. En tots aquests processos es tenen en compte aspectes acadèmics, administratius, de funcionament i d'infraestructures, equipaments i serveis. A continuació es descriuen els processos de planificació d'aquestes dades:

7.1.1.1. Elaboració i planificació del procés d'administració de les enquestes institucionals

L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) s'encarrega d'elaborar les enquestes de satisfacció que s'adrecen a l'alumnat i a les persones titulades i d'elaborar el calendari de quan s'obriran i tancaran les aplicacions per respondre les enquestes. El quadre que mostrem a continuació, il·lustra quines són les enquestes que s'adrecen a aquests dos objectius, quina és la finalitat de cadascuna d'elles i quan s'administren.

Enquesta	Col·lectiu al qual es dirigeix	Objectiu de l'enquesta	Període
Avaluació de l'actuació docent del professorat	Estudiants de grau i de màster universitari	Conèixer el grau de satisfacció sobre qüestions relacionades amb l'activitat desenvolupada pel professor a l'aula	En finalitzar cada semestre o curs acadèmic
Assignatures/mòduls		Conèixer el grau de satisfacció sobre les assignatures de grau/mòduls de màster universitari	
Pràctiques externes i treballs fi d'estudis		Conèixer el grau de satisfacció sobre les assignatures de pràctiques externes i treballs fi d'estudis	En finalitzar cada curs acadèmic
Grau de satisfacció dels titulats		Conèixer el grau de satisfacció de les persones titulades sobre els estudis cursats i sobre la Universitat	En finalitzar els estudis
Inserció laboral dels titulats	Persones titulades en programes oficials de grau, màster i doctorat	Conèixer els nivells d'ocupació, la qualitat d'aquesta ocupació i el grau de satisfacció de les persones titulades sobre els estudis cursats	Cada tres anys (veure procés PS06)
Grau de satisfacció del professorat	Professorat de la Facultat	Conèixer el grau de satisfacció del professorat en diferents aspectes relacionats amb la titulació	Al finalitzar cada curs acadèmic

Pel que fa als 3 primers tipus d'enquestes, un temps abans que s'obrin les enquestes, l'OQD envia al Deganat el llistat d'assignatures /professorat seleccionat per ser enquestat. En paral·lel des del Deganat s'envia un mail a tot el professorat i als caps de departament per saber si hi ha professorat que vulgui ser avaluat. Després de rebre les sol·licituds, es comprova que tothom que vol ser avaluat apareix a la llista i si no, s'afegeix manualment. Des de la Gestió Acadèmica es fa la comprovació tècnica que el professorat que vol ser avaluat pugui ser-ho. En cas contrari, se li comuniquen els motius.

L'OQD també consulta al centre quin ha de ser el període per respondre les enquestes (dins

el període marc de la UAB). El VD de Qualitat, Màsters i innovació ho consulta amb els coordinadors de titulació i ho reenvia a l'OQD, de manera que el període en que estan obertes les enquestes respon a la dinàmica de cada titulació (a excepció de les de grau que consensuen el període, la resta pot triar el període que vulgui en les dates facilitades per l'OQD). Per tal de fomentar-ne la participació, els coordinadors de cada màster són els responsables de promoure-la, enviant correus electrònics, reservant un espai en els horaris de les assignatures per a que l'alumnat ho faci, etc. En el cas dels graus, la Vicedegana d'Estudis i les coordinacions es van alternant enviant correus a l'alumnat i professorat, indicant el percentatge de participació que es va assolint com incentiu per assolit la màxima participació. Des del Deganat també s'envien correus al professorat per a què incentivi a l'alumnat i per a què consulti el percentatge de participació del seu alumnat a través del Sigma. També se'n fa difusió a través de les xarxes, pantalles i web.

En relació a la satisfacció dels titulat, l'OQD és l'encarregada, sota la seva planificació tècnica, de la planificació, organització, programació, explotació i difusió de les enquestes de satisfacció dels titulats. Des de la Gestió Acadèmica, per tal d'incentivar la participació en l'enquesta, es posa a disposició de l'alumnat, en el moment en què ve a sol·licitar el títol ordinadors perquè respongui les enquestes de satisfacció mentre es realitzen els tràmits sol·licitats. Així mateix, a la pàgina web del centre que permet fer la sol·licitud del títol on-line hi figura un enllaç directe a les enquestes de satisfacció.

Per últim, la gestió de la satisfacció del professorat es fa des del Vicerectorat de Qualitat i Acreditació Acadèmica i el centre reb els resultats cap al mes de setembre.

7.1.1.2. Elaboració i planificació del procés d'administració de les enquestes pròpies des de les coordinacions de titulació

Les coordinacions de les titulacions que s'ofereixen a la Facultat de Ciències de l'Educació gestionen les seves pròpies enquestes, les quals són complementàries a les enquestes institucionals i permeten recollir dades (encavalcaments entre continguts de diverses assignatures, gestió horària, coordinació entre el professorat, valoracions de les assignatures de pràctiques per part de l'alumnat i les persones que exerceixen les tasques de tutoria a la universitat, etc.) que no es poden obtenir per altres vies. En les titulacions de grau amb mencions, en finalitzar cada semestre, les coordinacions generen una enquesta de satisfacció que l'emplenaran conjuntament les persones que coordinen les mencions i les que fan de delegats/des de curs.

De manera puntual, es poden crear enquestes per valorar alguns processos que sorgeixen com acció d'alguna proposta de millora.

Les Coordinacions de Titulació també recullen de dades qualitatives sobre la satisfacció dels col·lectius a través del correu electrònic o mitjançant reunions presencials amb el professorat responsable de cada assignatura, amb les coordinacions de les mencions, amb el professorat que tutoritza cada curs i amb l'alumnat que exerceix les tasques de delegat/da de curs. També es recullen dades qualitatives de satisfacció dels col·lectius a través de les Comissions de Docència de les titulacions.

Les titulacions de Grau no creen cap tipus d'enquesta per conèixer el grau de satisfacció de les persones titulades. Les coordinacions d'alguns estudis de màster creen un model d'enquesta breu, basada en l'enquesta d'inserció laboral de titulats d'AQU, que permet recollir dades de satisfacció amb els estudis i d'inserció laboral en els períodes que no han estat avaluats per l'AQU.

7.1.2. La recollida de dades

Per poder recollir i analitzar dades per conèixer el grau de satisfacció dels col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació amb l'oferta formativa del centre s'estableixen mecanismes per animar a l'alumnat a participar en les enquestes.

- **Enquestes institucionals adreçades a l'alumnat**. Des del deganat, s'envia un correu als membres dels equips docents de les assignatures per recordar-los la importància d'obtenir dades de les enquestes, i proposant-los que dediquin uns minuts d'una sessió de classe a permetre que l'alumnat respongui les enquestes mitjançant el mòbil o l'eina informàtica de què disposin. Paral·lelament, des del deganat es fa difusió del període en què es poden realitzar les enquestes. Aquesta difusió es gestiona a través de les pantalles informatives presents en tots els edificis del centre, a través de la publicació de notícies al web del centre i a les xarxes socials i, finalment, a través dels espais creats a Moodle com a canal de comunicació entre les coordinacions de les titulacions amb l'alumnat i el professorat. Des del Vicedegant d'Estudis i dels de Màsters es fa un seguiment acurat del % de participació per tal fer el màxim de difusió possible.
- **Enquestes institucionals adreçades a les persones titulades**. La Gestió Acadèmica de la Facultat de Ciències de l'Educació posa a disposició de l'alumnat en el moment en què ve a sol·licitar el títol ordinadors perquè respongui les enquestes de satisfacció mentre es realitzen els tràmits que ha sol·licitat. A la pàgina del web del centre que permet fer la sol·licitud del títol on-line hi figura un enllaç directe a les enquestes de satisfacció.
- **Enquestes institucionals de satisfacció del professorat:** Des del Vicerectorat de Qualitat i Acreditació Acadèmica s'envia un correu a tot el professorat, així com diferents recordatoris. Des del deganat també es van enviant periòdicament recordatoris.
- **Enquestes pròpies de titulació.** Les coordinacions de titulació creen un enllaç a les enquestes pròpies i, en acabar el semestre, l'envien a l'alumnat, a les persones que tutoritzen els grups i a les persones responsables de les assignatures. En el cas d'alguns màsters, les coordinacions es reserven una franja en l'horari lectiu per vetllar que l'alumnat respongui les enquestes. Per últim, les coordinacions de titulació també són responsables de convocar, com a mínim dos cops l'any, les seves comissions de docència. En el cas dels estudis de grau, a les comissions de docència hi participen la coordinació de titulació, les coordinacions de les assignatures corresponents, i els delegats i delegades de tots els grups d'aquell curs. A les comissions de docència dels estudis de màster només hi participa la coordinació de la titulació i les persones responsables de les assignatures, mòduls o especialitats. La informació de l'alumnat la recull la coordinadora de la titulació, o de les especialitat, en sessions de tutoria amb l'alumnat planificades amb aquesta finalitat.

7.1.3. L'anàlisi i la difusió de les dades

La difusió dels resultats de les enquestes institucionals es realitza de diferents maneres:

1. L'Oficina de Qualitat Docent envia als centres els resultats de les enquestes oficials.
2. El / la Gestor/a de Qualitat del centre les diposita en una carpeta del seu arxiu digital a la qual hi té accés l'Equip de Deganat i les Coordinacions de les titulacions.
3. L'Oficina de Qualitat Docent publica el resultat de les enquestes al web de Qualitat de la UAB.

Les coordinacions de titulació difonen els resultats de les enquestes pròpies entre el professorat i els membres de les comissions de docència. Són les persones encarregades de la custòdia tant de les enquestes com de les valoracions de la seva anàlisi. Les actes de les comissions de docència s'envien a totes les persones que en són membre i també serveixen per difondre les valoracions de les enquestes i de les dades qualitatives que s'han recollit.

L'anàlisi els resultats quantitatius de les enquestes institucionals i pròpies i de les dades qualitatives permeten obtenir informació molt valuosa per a la detecció d'àmbits de millora. La valoració dels resultats es fa en el marc dels processos PC08 (seguiment, avaluació i millora de les titulacions) i PC11 (acreditació de titulacions oficials) del SGIQ de la Facultat de Ciències de l'Educació.

7.2. Revisió del procés i implementació de les millores

La revisió d'aquest procés la realitza anualment el Vicedeganat de Qualitat i Innovació en col·laboració amb el/ la Gestor/a de Qualitat del Centre. Si ho creuen convenient acorden propostes de millora que seran aplicades pel Vicedeganat de Qualitat i Innovació, qui pot delegar part d'aquesta tasca en les Coordinacions de titulació. El Vicedeganat de Qualitat i Innovació, en col·laboració amb el/ la Gestor/a de Qualitat del Centre supervisen la implementació d'aquestes millores.

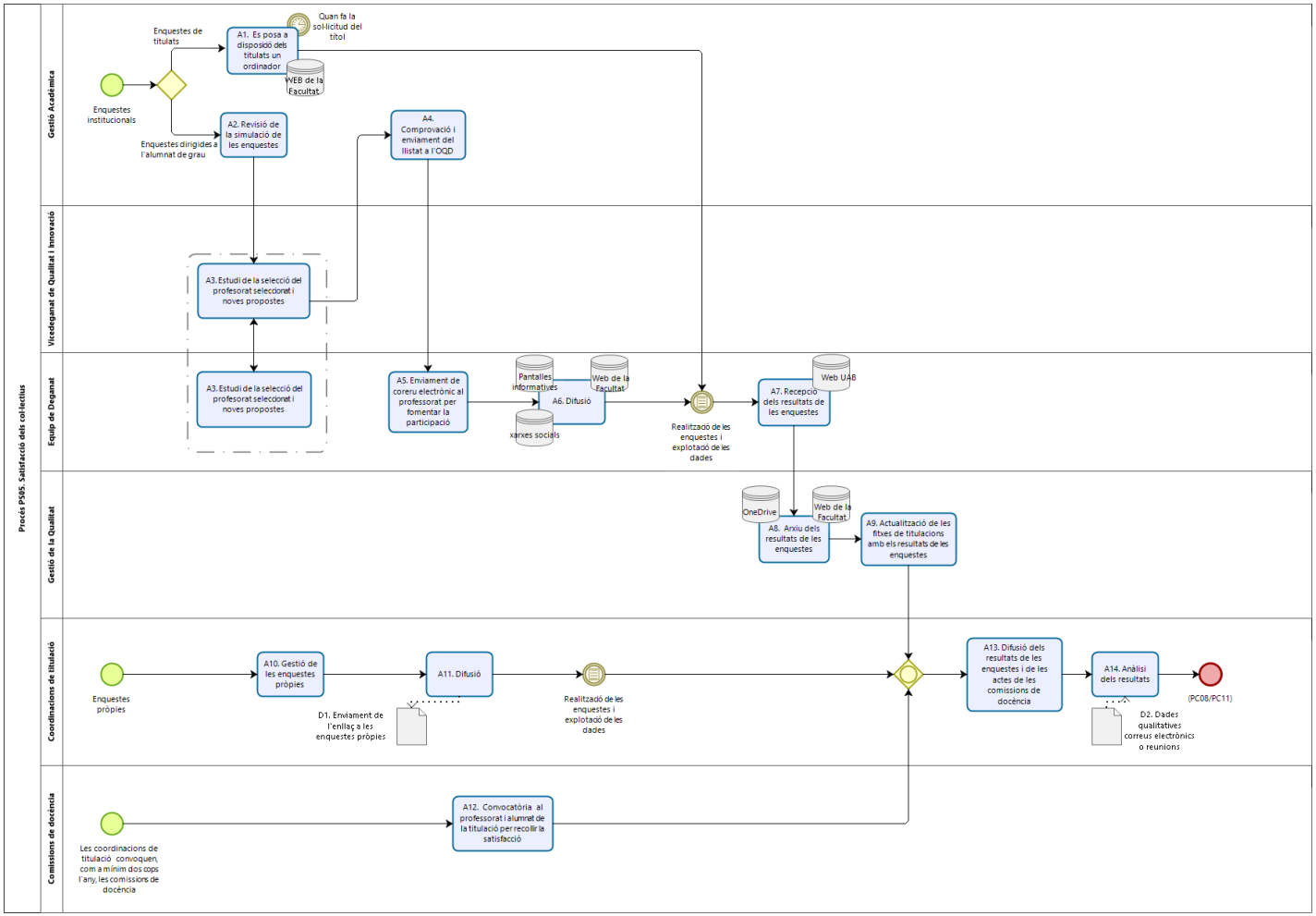
7.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, titulats, professorat i PAS	Agents objectiu de les accions de consulta
Equips de coordinació de les titulacions, Direccions dels departaments i Equip de Deganat	Reben informació sobre els resultats de les consultes i proposen les noves accions de consulta que considerin convenients.

7.4. Informació pública

En cadascun dels processos del SGIQ s'especifica com es fan públics els resultats de les diferents consultes. El resultat global de les enquestes institucionals es publiquen a l'Espai Qualitat de la Universitat. Els resultats de les valoracions de les enquestes pròpies i les dades qualitatives que es recullen es fan públiques en les Comissions de Docència.

7.5. Retiment de comptes

El retiment de comptes d'aquest procés es fa conjuntament amb la resta de processos a la Comissió de Qualitat i a la Junta de Facultat.).

8. Diagrama de flux