

## ÍNDEX

1. RESPONSABLE DE PROCÉS
2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL PROCÉS
3. ÀMBIT D'APLICACIÓ
4. REALITZACIÓ (Fitxa del procés)
5. RELACIÓ D'INDICADORS
6. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS
7. INFORMACIÓ PÚBLICA
8. INFORMACIÓ INTERNA
9. REFERÈNCIES / BIBLIOGRAFIA

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
00	15 Setembre 2016	Disseny inicial
01	Juny 2019	Revisió
02	Juliol 2020	Revisió
03	15 Octubre 2021	Revisió
04	1 juliol 2022	Actualització
05	6 Octubre 2022	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de revisió	Responsable aprovació
Direcció Montserrat Comellas	Unitat de Qualitat i projectes (UQIP)	Direcció Montserrat Comellas

Col·laboradors: Loreto González, Guadalupe Sánchez, Núria Codern, Cristina Rodríguez, Raül Vernet, M José Jiménez, Jèssica Garrido, Helena Roig, Mireia Tarruella, Inda Zango, Cèlia Oliva, Montse Rallo.

## 1. RESPONSABLE DE PROCÉS

La persona responsable del subprocés de gestió dels grups d'interès: Estudiantat, és la Directora de la FDSL, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seguiment i garantir la implementació de les millores.

Ara bé cada col·lectiu específic d'estudiantat té un responsable específic que vetlla perquè el procés es dugui a terme, detecta punts febles i fa propostes de millora (Veure apartat responsables de responsables específics).

La Unitat de Qualitat i Projectes s'encarrega de l'explotació de la informació, del manteniment dels indicadors i d'assegurar la fiabilitat i seguretat de les dades.

## 2. DEFINICIÓ I OBJECTIU

El subprocés de gestió dels grups d'interès: estudiantat, és aquell que organitza totes les activitats de recollida d'informació sobre les expectatives i/o la satisfacció dels estudiants de la FDSL en relació als programes formatius i l'activitat acadèmica en general perquè posteriorment es pugui analitzar i valorar dins del procés de millora continua.

L'objectiu d'aquest subprocés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre les expectatives i/o satisfacció de l'estudiantat, com s'analitzen les esmentades evidències i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les titulacions

## 3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present subprocés implica totes les titulacions ofertes per la FDSL i tots els col·lectius que hi participen, l'estudiantat universitari de Grau i de Formació Postgraduada, de Formació Professional i de Formació Continuada.

Per motius d'operativitat aquest subprocés anirà implementant-se de forma progressiva, iniciant-se amb l'estudiantat de grau universitari.

#### 4. REALITZACIÓ (Fitxa del procés)

<b>Nom Subprocés:</b> Subprocés de Gestió dels grups d'interès: Estudiantat	<b>Codi:</b> PES 02.01
<b>Missió/ Objectiu:</b> Establir els mecanismes per recollir, avaluar i millorar la satisfacció de l'estudiantat i les seves expectatives.	
<b>Criteri AUDIT relacionat:</b>	
<b>Standard AQU relacionat:</b> estàndard 3 (estructura del subprocés), estàndard 4 (avaluació del professorat), estàndard 5 (avaluació dels serveis de suport), estàndard 6 (avaluació de la formació) i estàndard 2 (avaluació de la informació rebuda).	
<b>Dimensió AQU relacionada:</b>	
<b>Responsable del Procés:</b> Direcció FDSL	
<b>Límits:</b> <b>Comença:</b> Amb la recollida d'informació al grup d'interès estudiantat focus. <b>Inclou:</b> L'explotació de dades, l'anàlisi de la informació i la proposta d'accions de millora. <b>Acaba:</b> Amb la implementació d'accions de millora i la revisió del procés	
<b>Procediments relacionats:</b> <u>Estudiantat Grau universitari (GU)</u> PES 02.01. PT1 Procediment de gestió de l'enquesta per l'avaluació i l'actuació docent (PAAD) PES 02.01. PT2 Procediment de gestió de l'enquesta de satisfacció amb els centres de pràctiques PES 02.01. PT3 Procediment de gestió de l'enquesta de satisfacció amb el TFG	
<b>Instruccions de treball relacionades:</b> NO	
<b>Formats de registre relacionats:</b> <u>Grau universitari</u> PCL 01.01 R? Planificació del professorat	

NOM DEL PROCÉS/SUBPROCÉS: Subprocés de Gestió dels grups d'Interès: Estudiantat

CODI: PES 02.01

Ver. 1

Data Edició: 15/09/2016

Data Revisió: 06/10/2022

Pàg. 4 de 8

PES 02.01 (GU) R1 Enquesta PAAD. Avaluació assignatura

PES 02.01 (GU) R2 Enquesta PAAD. Avaluació professorat

PES 02.01 (GU) R3 Enquesta PAAD. Avaluació assignatura pràcticums en centres externs

PES 02.01 (GU) R4 Enquesta PAAD. Avaluació assignatura TFG

PES 02.01 (GU) R5 Informe de seguiment PAAD CT

PES 02.01 (GU) R6 Enquesta avaluació assignatures pràctiques

PES 02.01 (GU) R7 Enquesta perfil d'ingrés

PES 02.01 (GU) R8 Enquesta de jornades propedèutiques

PES 02.01 (GU) R9 Enquesta de mobilitat IN

PES 02.01 (GU) R10 Enquesta de mobilitat OUT

PES 02.01 (GU) R11 Enquesta jornada/sessions de orientació laboral

PES 02.01 (GU) R12 Enquesta graduats

PES 02.01 (GU) R13 Full de felicitacions, suggeriments i queixes

**Altres documents:**

PES 02.01 DOC 01 Manual – Modificació de les enquestes PAAD. 2016

**Avaluació i Millora:**

El procés es revisarà anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic.

Els aspectes que es revisaran fonamentalment són:

- Els resultats de participació i satisfacció en cada una de les enquestes
- Funcionament dels procediments per gestionar les enquestes.
- El contingut de les enquestes
- Funcionament de la gestió documental.
- Seguiment de la implementació dels plans de millora.
- La incorporació d'altres titulacions i instruments de mesura en el subprocés.
- Els resultats de queixes i suggeriments

TAULA RESUM 1. Enquestes al grups d'interès estudiantat del grau universitari

Grup d'interès consultat	Responsable	S'avalua:	Instrument	Relacionat amb el procés:
Estudiant de nou ingrés	Responsable de màrqueting i comunicació	Perfil d'ingrés	PES 02.01 (GU) R7 Enquesta perfil d'ingrés	PES 04.03 PES 04.04
Estudiant de nou ingrés a l'inici dels estudis	Coordinació de 1r curs	Satisfacció amb la Jornada propedèutica i el procés de matrícula	PES 02.01 (GU) R8 Enquesta de jornades propedèutiques	PCL01.06
Estudiants al llarg de la seva estada a la Universitat	Coordinació d'assignatures	Satisfacció amb les assignatures teòriques i teoric-pràctiques	PES 02.01 (GU) R1 Enquesta PAAD. Avaluació assignatura	PCL01.05
	Coordinació d'assignatures	Satisfacció amb el professorat	PES 02.01 (GU) R2 Enquesta PAAD. Avaluació professorat	PCL01.05
	Coordinació de pràctiques	Satisfacció amb les assignatures pràctiques	PES 02.01 (GU) R6 Enquesta PAAD. Avaluació assignatura pràcticums en centres externs	PCL01.02
	Coordinació de TFG	Satisfacció amb l'assignatura de TFG	PES 02.01 (GU) R4 Enquesta PAAD. Avaluació assignatura TFG	PCL01.03
	Coordinació d'intercanvis	Satisfacció amb l'experiència de mobilitat	PES 02.01 (GU) R9. Enquesta de mobilitat IN	PCL01.04 PCL01.06
	Coordinació d'intercanvis	Satisfacció amb l'experiència de mobilitat	PES 02.01 (GU) R10 Enquesta de mobilitat OUT	PCL01.04 PCL01.06
	Coordinació de 4t INF/ Cap d'estudis TO	Satisfacció amb la Jornada/sessió d'ocupabilitat	PES 02.01 (GU) R11 Enquesta Jornada d'Ocupabilitat	PES 02.03 PCL01.06
Graduats	Cap de gestió acadèmica	Satisfacció amb els estudis cursats	PES 02.01 (GU) R12 Enquesta als graduats	PCL01.05

TAULA RESUM 2. Queixes/suggeriments/felicitacions al grups d'interès estudiantat del grau universitari

Grup d'interès	Responsable	S'avalua:	Instrument	Relacionat amb el procés:
Estudiantat de grau universitari	Responsable del Servei d'Atenció a l'Estudiantat	Queixes, suggeriments i felicitacions	PES 02.01 (GU) R13 Full de felicitacions, suggeriments i queixes	PES 04.
Estudiantat de grau universitari	Cap de titulació	Queixes, suggeriments i felicitacions docents	Pendent	PCL01.05

## 5. RELACIÓ D'INDICADORS

Taula 3. D'indicadors del Grau Universitari

PES 01.02_IND1 (GU) % Participació estudiants enquestes PAAD
PES 01.02_IND2 (GU) Qualificació enquesta PAAD Assignatura
PES 01.02_IND2 (GU) Qualificació enquesta PAAD professorat
PES 01.02_IND3 (GU) % de participació dels estudiants que realitzen pràctiques a centres externs
PES 01.02_IND3 (GU) Grau de satisfacció dels estudiants que realitzen pràctiques a centres externs
PES 01.02_IND4 (GU) Grau de satisfacció global dels usuaris dels programes de mobilitat OUT
PES 01.02_IND5 (GU) Grau de satisfacció global dels usuaris dels programes de mobilitat IN
PES 01.02_IND6 (GU) % Participació en l'enquesta PAAD – TFG
PES 01.02_IND7 (GU) Grau de satisfacció dels estudiants matriculats al TFG
PES 01.02_IND8 (GU) % Participació en l'enquesta de perfil d'ingrés
PES 01.02_IND9 (GU) Grau de satisfacció amb la informació rebuda a l'ingrés
PES 01.02_IND 10 (GU) Taxa d'abandonament
PES 01.02_IND 11 (GU) % de participació en l'enquesta de graduats/des
PES 01.02_IND 12 (GU) % satisfacció dels graduats/des
PES 01.02_IND 13 (GU) Número de queixes, suggeriments i felicitacions

## 6. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants	Son agents objectius de consulta, alhora que participants de les propostes de millora.
PDI, PAS	Son agents implicats en la gestió de l'avaluació de la satisfacció, alhora que participants de les propostes de millora.
Institucions ocupadores	Son agents objectius de consulta, alhora que participants de les propostes de millora.

## 7. INFORMACIÓ PÚBLICA

La forma en la qual els resultats de les diferents consultes es fan públics s'especifica en cada un dels procediments que els generen.

## 8. INFORMACIÓ INTERNA

La informació relativa a aquest procés en l'àmbit intern i la rendició de comptes queda assegurada en les reunions de:

- Els Comitès de Coordinació Docents de les Titulacions
- El Comitè de Gestió Acadèmica
- El Comitè de Qualitat
- Els Claustres
- El Consell Acadèmic

Els informes de les titulacions referents a les enquestes d'avaluació i actuació docent (PAAD) es publicaran a la plataforma Moodle a l'espai de Coordinació de Titulació.

El professorat de plantilla rebrà anualment els resultats de les avaluacions de les enquestes PAAD de forma individual.

## 9. REFERÈNCIES / BIBLIOGRAFIA

Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior (2015).

[https://www.aqu.cat/doc/doc\\_24427439\\_1.pdf](https://www.aqu.cat/doc/doc_24427439_1.pdf)

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.

<https://www.boe.es/boe/dias/2021/09/29/pdfs/BOE-A-2021-15781.pdf>

AQU. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster (2022. 4t ed)

<https://www.aqu.cat/doc/Universitats/Metodologia/Guia-seguiment-graus-i-masters-2022-CA>

AQU. Guia per a l'acreditació de titulacions universitàries de grau i màster (2022. 1a ed)

<https://www.aqu.cat/Estudis/Distribuidora-de-publicacions/Guia-per-a-l-acreditacio-de-titulacions-universitaries-de-grau-i-master>

UAB. Horitzó 2030. <https://www.uab.cat/web/coneix-la-uab-cei/pla-estrategic-2018-2030-1345737643828.html>

UAB. Manual de processos del Sistema Intern de Gestió de Qualitat (SIGQ). Procés PS06. Satisfacció dels grups d'interès (2022). <https://www.uab.cat/doc/SatisfaccioGrupsInteres>

EUIT. Sistema Intern de Gestió de Qualitat. <https://euit.fdsll.cat/wp-content/uploads/2023/02/SISTEMA-DE-GESTIO-DE-QUALITAT-v3-VF.pdf>