UAB Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

Procés PS06. Satisfacció dels grups d'interès

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Responsabilitat 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 REVISIONS		
Versió	**Data**	**Motiu de la modificació**
00	Març 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
01	Març 2020	Disseny inicial
02	Febrer 2022	Actualització
03	Gener 2023	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d'Ordenació Acadèmica i de Qualitat	Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions (COAT)	09-03-2023

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents col·lectius de la Facultat de Traducció i d'Interpretació. També vol garantir la tramesa d'aquesta informació als àmbits competents perquè la puguin analitzar i valorar en el procés del SGIQ corresponent i puguin incidir en la qualitat dels programes formatius de la Facultat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés implica totes les titulacions oficials (grau i màster universitari) ofertes per la Facultat i tots els col·lectius que hi participen: alumnat, professorat, personal d'administració i serveis, titulats i agents socials.

3. Responsabilitat del procés

Responsable: vicedegà o vicedegana d'Ordenació Acadèmica i de Qualitat, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: gestor o gestora de qualitat, 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 tècnica del procés.

4. Documentació associada (*inputs*)

Documentació
Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA
Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, d'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat
Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU
Estatuts de la UAB
La UAB del futur: Visió 2030
Formularis electrònics

5. Documentació generada (*outputs*)

Documentació	Ubicació	Gestor
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat	Arxiu digital deganat	Secretaria de deganat i, en el cas d'òrgans relacionats amb la qualitat, gestor o gestora de qualitat
Informe d'enquestes de la FTI		Gestor o gestora de qualitat
Dades i informes de les enquestes pròpies del centre		Gestor o gestora de qualitat
Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, per enquesta institucional	Segons nivell d'agregació dels resultats: • Espai enquestes web: Actuació docent professorat Satisfacció assignatura/mòdul	Gestor o gestora de qualitat

	Satisfacció titulats Inserció laboral Altres • Arxiu digital qualitat	

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment 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 vicedegà o vicedegana d'Ordenació Acadèmica i de Qualitat, que en delega alguna part en les coordinacions de titulació, en els responsables amb competències sobre TFE i pràctiques, i té el suport del gestor o gestora de qualitat.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Enquestes realitzades a grups d'interès.
- Fòrums de docència realitzats.
- Funcionament dels instruments de mesura.
- Funcionament de la gestió documental.
- Disseny de plans de millora si fos necessari.
- Seguiment de la implantació dels plans de millora en anys anteriors.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor
PS06-IND01	Percentatge de participació i, si escau, valoració en enquestes institucionals, desglossat per enquesta i titulació	Arxiu digital de qualitat	Gestor o gestora de qualitat
PS06-IND02	Percentatge de participació i, si escau, valoració en enquestes pròpies, desglossat per enquesta i titulació	Arxiu digital del deganat	
PS06-IND03	Nombre de fòrums de docència realitzats i nombre de delegats que hi participen	Arxiu digital del deganat	

8. Desenvolupament del procés

8.1 Mecanismes de recollida d'informació

La Facultat disposa de diversos mecanismes per recollir informació dels diferents grups d'interès, a banda de la gestió de felicitacions, queixes i suggeriments (PS05):

a) enquestes institucionals: participa en la difusió i anàlisi dels informes de resultats que es generen de manera centralitzada per a cada centre;
b) enquestes pròpies: les elabora, implementa, difon i analitza;
c) mecanismes qualitatius, especialment els fòrums de docència, que gestiona i analitza.

Les **enquestes institucionals** permeten valorar la satisfacció de diversos grups d'interès, tal com es recull en la taula següent i es resumeix a la web de la UAB.

Enquesta	Destinataris	Periodització	Procés relacionat
Avaluació de l'actuació docent del professorat	Alumnat de grau i de màster universitari	Final de semestre	PC07, PC10
Assignatures/mòduls	Alumnat de grau i de màster universitari	Final de semestre	PC07, PC10
Satisfacció dels titulats	Titulats de grau i de màster universitari	En finalitzar els estudis	PC07, PC10
Inserció laboral dels titulats	Titulats de grau i de màster universitari	Triennal	PC07, PC10, PS07
Pràctiques externes	Titulats de grau i de màster universitari matriculats a l'assignatura de pràctiques externes	Final de curs acadèmic	PC03a
TFE	Titulats de grau i de màster universitari matriculats a l'assignatura de TFE	Final de curs acadèmic	PC03b
Satisfacció del professorat envers la seva activitat docent	Professorat de la UAB	Final de curs acadèmic	PC07

Altres instàncies de la UAB preparen enquestes relacionades amb la mobilitat.

Mobilitat	Estudiants OUT SICUE, Exchange programme, Erasmus KA103, Erasmus KA107 i UAB Exchange Programme	Final de l'estada	PC06

Les **enquestes pròpies** permeten complementar la informació recollida per les enquestes institucionals.

Enquesta pròpia	Destinataris	Periodització	Procés relacionat
Assignatura de màster	Alumnat de màster	Final de l'assignatura	PC07, PC10
Assignatura de màster	Professorat de màster	Final de l'assignatura	PC07, PC10
Final de màster	Alumnat de màster	Final del màster	PC07, PC10
TFE (grau i màster)	Tutors interns	Final del màster	PC03b
TFE (grau i màster)	Tutors externs	Final del màster	PC03b
Pràctiques (grau i màster)	Tutors interns	Final del màster	PC03a
Pràctiques (grau i màster)	Tutors externs	Final del màster	PC03a
Inserció laboral (grau i màster)	Titulats	En finalitzar els estudis	PC07, PC10, PS07
Mínor	Alumnat mínor	Final del grau	PC07, PC10
Activitats de professionalització	Participants en les activitats de finalització	En acabar l'activitat	PC04
Propedèutics/curs de català	Alumnat	En acabar el curs	PC04

Addicionalment, es poden plantejar enquestes pròpies puntuals segons les necessitats detectades pel centre.

Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa són:

- Els fòrums de docència: se'n celebra un per a cada grau i un per al conjunt dels màsters al final de cada semestre. La seva composició es regula per l'article 36 del Reglament de la Facultat. Està previst crear un fòrum de docència per als títols propis que s'imparteixen a la Facultat.
- Els òrgans de responsabilitat del centre, com ara la Junta de Facultat, la Junta Permanent i les comissions delegades, en què els diversos grups d'interès presents (PAS, PDI, alumnat) poden fer arribar la seva satisfacció. Cal esmentar també que en el marc del procés de creació de noves titulacions també hi intervenen agents externs (ocupadors).

8.2. Planificació de les accions

Les **enquestes institucionals** es planifiquen centralitzadament, d'acord amb el procés PS06 del SGIQ marc i els procediments associats. El centre en fa difusió per diversos mitjans: pantalles informatives, anuncis en paper, notícies web, xarxes socials, Moodle i comunicacions presencials.

En el cas de les enquestes d'avaluació de l'activitat docent i les enquestes de les assignatures/mòduls, aquestes accions de difusió es condensen especialment en l'anomenada "Setmana de les enquestes", en què el centre promou de manera activa la participació en les enquestes i insta els professors a reservar uns minuts de la classe perquè els alumnes contestin les enquestes mitjançant el mòbil o el dispositiu que tinguin a l'abast. Els coordinadors de titulació també s'adrecen als diversos grups d'interès electrònicament.

Quant a les **enquestes pròpies**, durant el curs 2018-2019 els diversos coordinadors de titulació juntament amb el Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i de Qualitat en van harmonitzar el contingut. Se'n fa una revisió anual, per tal d'adaptar-se a les possibles noves enquestes institucionals que es generen i evitar solapaments. La informació es recull en l'Informe de les enquestes de la FTI, disponible a l'espai de Qualitat del centre (arxiu digital).

La difusió de les enquestes la gestiona el coordinador de cada titulació, que pot delegar en els coordinadors específics de TFE o pràctiques. En algunes enquestes també hi intervenen els responsables amb competències sobre TFE i pràctiques. La difusió es fa per mitjans electrònics (aula Moodle, correu institucional) i presencials (reserva d'un temps a classe per contestar l'enquesta).

Altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa són les aportacions als diversos òrgans de responsabilitat de la Facultat, en especial els fòrums de docència, que es convoquen al final de cada semestre, i les comissions de qualitat de les titulacions. En els fòrums de docència hi participen coordinadors de titulació, estudiants i representants de l'equip de deganat, d'acord amb el que estableix el Reglament de la Facultat. En el procés de creació de noves titulacions també es creen comissions *ad hoc* que interactuen amb agents externs.

8.3. 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 digital específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés l'equip de deganat (que inclou les coordinacions de titulació). Així mateix, el centre ha creat també un espai per a les enquestes pròpies al qual té accés l'equip de deganat. Ambdós espais permeten la custòdia i traçabilitat de les diverses enquestes.

Quant als fòrums de docència, es realitza un resum de cada reunió, que recull les propostes i que es desen a l'arxiu digital del deganat.

Les coordinacions de titulació vehiculen les propostes de millora als agents implicats i en fan el retorn al vicedeganat corresponent. La valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment i acreditació de titulacions (PC07, PC10) o en el marc de la revisió dels processos del SGIQ corresponents.

8.4. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat, PAS, agents socials (tutors externs)	Participen en enquestes, fòrums de docència i en altres mecanismes de recollida. d'informació.
Equip de deganat	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, l'equip de deganat, en especial les coordinacions de titulació, participen proposant noves accions de consulta que consideren convenients.

8.5. Informació pública

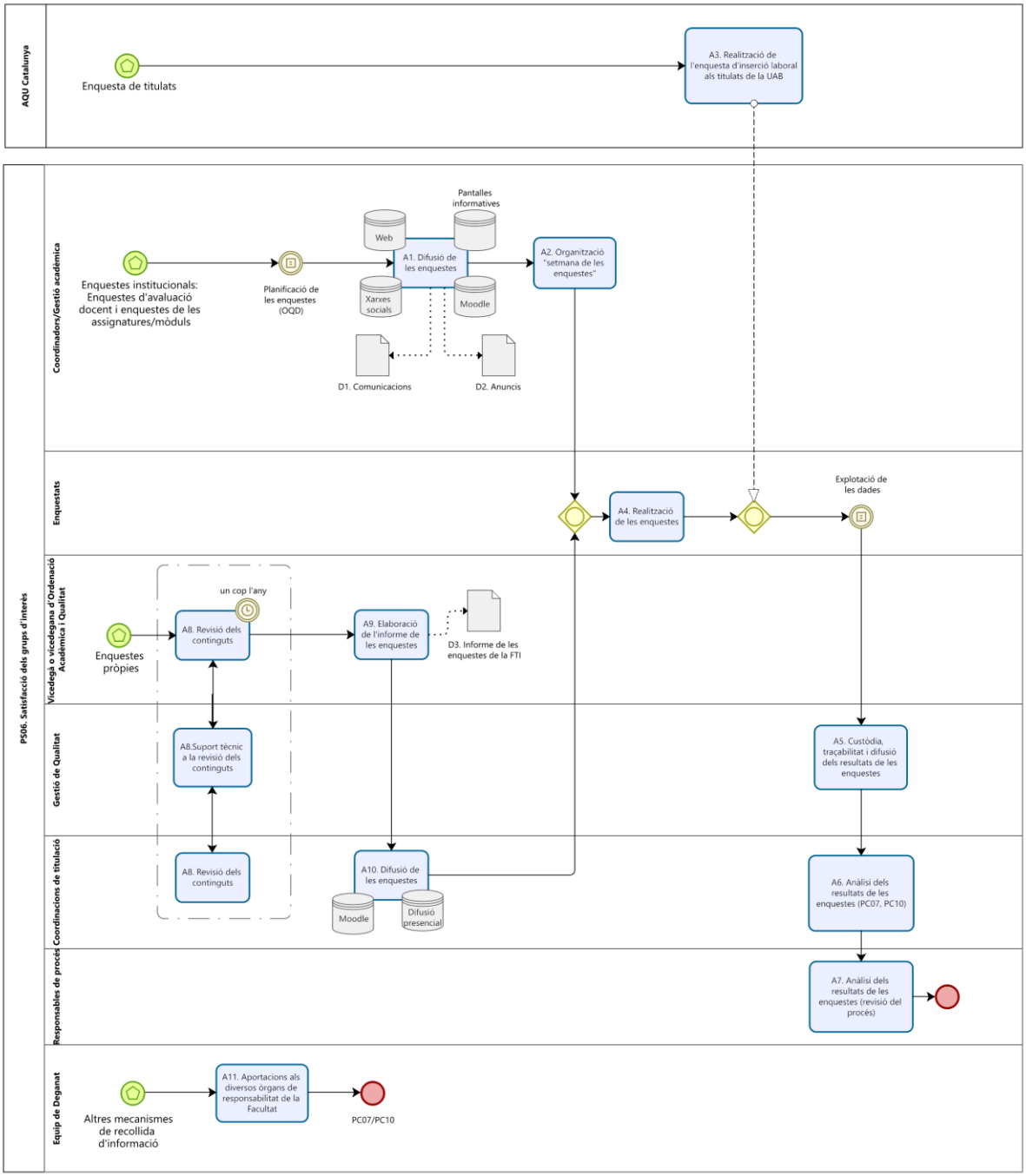
Els resultats de les enquestes institucionals es fan públics a l'espai d'enquestes del web de la UAB, tot seguint els criteris de representativitat estadística establerts.

Pel que fa a les enquestes pròpies i als fòrums de docència, els resultats més rellevants s'incorporen als informes de seguiment, que són públics al web de Qualitat Docent de la UAB, i als informes d'acreditació, també públics al mateix web.

8.6. Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat i Junta Permanent.
- Fòrums de docència.
- Comissions delegades de la Junta de Facultat, en especial la Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions (COAT).
- Comissions de qualitat de les titulacions.

Les coordinacions també informen dels resultats en les reunions de coordinació de cada titulació.

9. Diagrama de flux