



SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Gestió de les modificacions

Versió	Data	Apartats modificats	Descripció del canvi
1	25-09-2019		Versió inicial

Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data d'aprovació
Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)	Director de l'Àrea de Planificació, Qualitat i Programes Transversals	Comitè de qualitat UPC	Pendent aprovació



Contingut

1. Objectiu.....	3
2. Abast	3
3. Grups d'interès.....	3
4. Responsable polític	3
5. Responsable de gestió.....	3
6. Normativa de referència	4
7. Desenvolupament del procés	4
7.1 Mapa oficial d'enquestes	4
7.2 Fases del procés	6
8. Anàlisi i millora de resultats	7
9. Indicadors.....	7
10. Rendició de comptes.....	7
11. Evidències.....	8
12. Fluxgrama	8

Satisfacció dels grups d'interès

1. Objectiu

Mesurar la satisfacció dels tots els grups d'interès mitjançant enquestes de satisfacció periòdiques. Aquestes enquestes ens permeten conèixer i detectar necessitats, expectatives, interessos, demandes, opinions o percepcions dels diferents col·lectius, per poder incidir en la millora de la nostra activitat i assegurar una gestió correcta dels serveis que oferim.

2. Abast

D'acord amb el marc de les titulacions de la UPC, l'abast respecte la mesura de satisfacció dels usuaris inclou Graus, Màsters i Programes de Doctorat.

3. Grups d'interès

El col·lectiu al qual adreçem les enquestes de satisfacció són els agents que interactuen amb la universitat: PDI, PAS, estudiantat, titulats i ocupadors.

4. Responsable polític

Vicerectorat d'Avaluació i Qualitat

5. Responsable de gestió

La unitat encarregada d'implementar, gestionar i administrar les enquestes de satisfacció i estudis d'opinió que amb caràcter oficial s'organitzen a la Universitat, així com d'elaborar i difondre els informes de resultats de les mateixes, és el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) d'acord amb l'organització i periodificació que figura a la taula del llistat d'enquestes oficials¹ de la Universitat.

¹ Veure secció 7.1

6. Normativa de referència

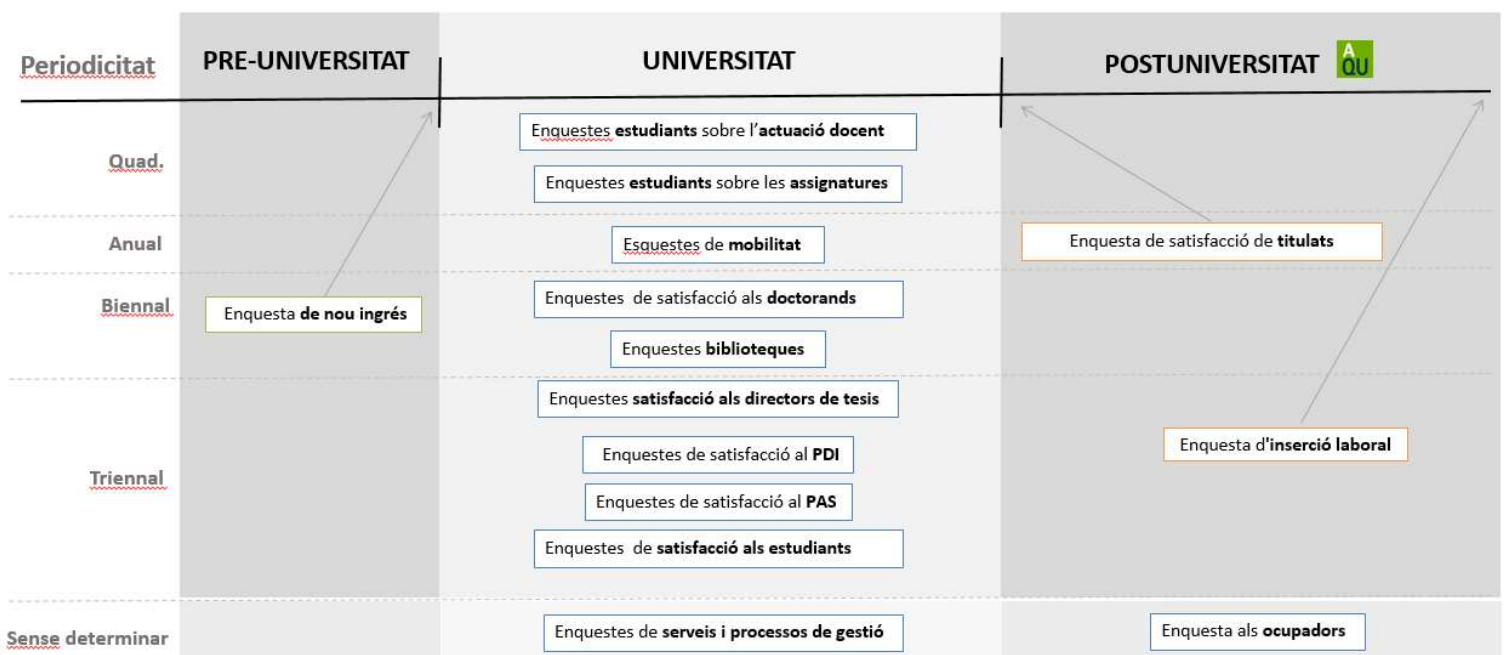
- Normativa externa:
 - Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya (LLUC)
 - Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats (LOU)
 - Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, de modificació de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats (LOMLOU)
 - Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, de modificació pel Reial decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
 - Llei 15/2015, del 21 de juliol, de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU)

- Normativa interna:
 - [Estatuts UPC](#) (article 115, Capítol 2 "Estudis i Docència")
 - [Acord CG/2019/04/05](#) del Consell de Govern de 4 de juliol de 2019

7. Desenvolupament del procés

Per garantir un funcionament coherent del llistat d'enquestes de la UPC, s'acorda que les enquestes dissenyades per conèixer l'opinió i/o satisfacció d'usuaris de serveis o de processos de gestió de la Universitat, s'administraran electrònicament i de manera coordinada, per tal d'evitar que un mateix col·lectiu sigui entrevistat reiteradament, en un mateix període de temps, pels diferents agents o responsables de projectes d'estudis que necessitin conèixer l'opinió dels seus usuaris. S'encomana al GPAQ vetllar per la correcta coordinació de les iniciatives que es proposin en aquest àmbit.

7.1 Mapa oficial d'enquestes



Nom de l'enquesta	Col·lectiu al qual s'adreça	Objectiu	Periodicitat	Evidències ²	Tipus de procés
Enquesta estudiants sobre les assignatures	Estudiantat (G i M ³)	Permeten a l'estudiantat avaluar el contingut i desenvolupament de les assignatures que cursa	Quadri-mestral	Enllaç aplicació*	Enquestes sobre les assignatures i l'activitat docent
Enquesta estudiants sobre l'actuació docent		Permeten a l'estudiantat avaluar el contingut i desenvolupament de l'activitat docent del seu professorat		Enllaç participació	
Enquesta de nou ingrés		Conèixer el perfil i la motivació de l'estudiantat que realitza la primera matrícula sobre l'elecció dels estudis que volen cursar	Biennal	Enllaç	
Enquesta de satisfacció als estudiants		Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels estudiants per poder analitzar la qualitat dels nostres estudis o dels serveis que hi oferim	Triennal	Enllaç	
Enquesta de Mobilitat		Conèixer la satisfacció general amb l'estada Erasmus de l'estudiantat que marxa dins del programa de mobilitat	Anual	Enllaç**	
Enquesta de satisfacció al PDI	PDI	Analitzar la qualitat dels nostres estudis i dels serveis que ofereix la universitat per tal de millorar el disseny de les titulacions o altres aspectes directament relacionats	Triennal	Enllaç	Altres enquestes oficials de satisfacció
Enquesta de satisfacció al PAS	PAS	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del personal d'administració i serveis per tal d'introduir canvis o modificacions que permetin la millora dels serveis		Enllaç	
Enquesta de satisfacció als doctorands	Estudiantat de Doctorat	Obtenir informació sobre la valoració que fa l'estudiantat de doctorat respecte la formació que estan rebent	Biennal	Enllaç	
Enquesta de satisfacció als directors de tesi	PDI	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del professorat que dirigeix o ha dirigit tesis doctorals	Triennal	Enllaç	
Enquesta Biblioteques	Usuaris Biblioteques	Conèixer el perfil i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques i el web de biblioteques per d'identificar les necessitats, mancances i millores que es puguin dur a terme	Biennal	Enllaç	
Enquestes de Serveis i de Processos de Gestió	Estudiantat, PDI, PAS	Conèixer l'opinió o satisfacció en relació als diferents serveis que ofereix la universitat	Ad hoc		
Enquesta de satisfacció de Titulats	Titulats (G i M)	Recollir informació sobre la satisfacció dels graduats/es i titulats/ades de Màster, envers els estudis un cop finalitzats essent aquesta una visió global necessària per a la millora del programa formatiu	Anual	Enllaç	
Enquesta d'Inserció Laboral		Obtenir informació sobre la situació laboral dels titulats i titulades i sobre la valoració que fan dels serveis rebuts al llarg dels seus estudis cursats a la UPC	Triennal	Enllaç	
Enquesta als Ocupadors	Ocupadors	Valorar l'ajustament de la formació dels graduats, especialment pel que fa a les competències relacionades amb el treball dins una organització	Sense determinar	Enllaç	

² Enllaç a: Model d'enquesta, fitxa tècnica i informes de resultats en funció de l'objecte d'estudi

³ G: grau; M: Màster

*Aplicació amb accés restringit a la comunitat UPC

** Indicador per titulació (es pot trobar dins de la pestanya de Indicadors de satisfacció)

7.2 Fases del procés

	Enquestes sobre les assignatures i l'activitat docent	Altres enquestes oficials de satisfacció	Enquestes impulsades per AQU Catalunya (Titulats, Inserció Laboral i Ocupadors)
Fase 1. Planificació i disseny de l'enquesta	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el calendari - Acordar la inclusió de preguntes addicionals amb les direccions dels Centres; definir el model d'enquesta - Definir el nombre d'assignatures i professors a enquestar i la població d'interès 	<ul style="list-style-type: none"> - Acordar la coordinació i implicacions de cada agent (consultar per a la gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC) 	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar i proporcionar a AQU les dades requerides
Fase 2. Treball de camp i processament de les dades	<ul style="list-style-type: none"> - Informar als grups d'interès de l'inici de les enquestes i dels terminis corresponents - Consultar i detectar la baixa participació i prendre accions per incentivar-la 		<ul style="list-style-type: none"> - AQU realitza el processament i treball de camp de les enquestes, combinant enquestes electròniques i telefòniques
Fase 3. Tancament, anàlisi i informes de resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Extracció, depuració i anàlisi de resultats - Realització d'informes de participació per Centre docent, global UPC i amb dades històriques 	<ul style="list-style-type: none"> - Extracció, depuració i anàlisi de resultats - Realització d'informe de participació en funció de l'acordat en la fase 1 segons el protocol 	<ul style="list-style-type: none"> - AQU realitza el tancament, extracció, depuració i anàlisi de resultats - GPAQ elabora informes complementaris més detallats i en funció de les necessitats
Fase 4. Publicació i difusió	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar els resultats per assignatura, grup, professor, titulació, departament, centre i global UPC - Fer difusió via canals de comunicació i portals web pertinents de la publicació dels resultats - Informar del període d'al·legacions al professorat implicat 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar informes de resultats amb el nivell de detall acordat - Fer difusió via canals de comunicació i portals web pertinents de la publicació de resultats 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar informes de resultats complementaris
Fase 5. Millora contínua	Creació de grups de treball periòdicament compostats per diferents membres de la comunitat universitària i membres experts externs, per tal d'analitzar i millorar el procés amb la posterior revisió i aprovació de la Comissió de Docència del Consell de Govern i Consell de Govern		Grup de treball liderat per AQU i amb la participació de totes les Universitats Catalanes on s'elaboren i es revisen els diferents models d'enquesta

8. Anàlisi i millora de resultats

El GPAQ realitza estudis específics per analitzar aspectes concrets els quals es comparteixen amb els Òrgans de Govern de la universitat com també amb les direccions dels Centres Docents. Aquests analitzen els resultats i en prenen les mesures necessàries.

També tenim en marxa diferents processos de millora:

- S'insta a les direccions de Centres i Departaments a emprar les enquestes com una eina per a la millora de la docència. En particular, això implica que:
 - Centres i Departaments reconeixin el professorat amb molt bones valoracions i cerquin, en ell i en les assignatures molt ben valorades, possibles exemples de bones pràctiques.
 - Centres i Departaments facin una anàlisi i seguiment de les assignatures i del professorat que, de manera reiterada, obtinguin valoracions molt baixes. Aquest seguiment s'ha de fer en instàncies on hi hagi participació i implicació de l'estudiantat.
- Es recomana al professorat amb valoracions baixes reiterades que s'adreci a l'ICE (Institut de Ciències de l'Educació) per tal de rebre assessorament. L'ICE promou la millora i la innovació de l'activitat docent: col·labora amb el PDI i amb les unitats bàsiques donant suport a les actuacions adreçades a millorar els processos d'aprenentatge, d'acord amb els plantejaments del model docent de la UPC.
- Els resultats de les enquestes sobre les assignatures i l'activitat docent tenen diferents utilitats:
 - Complements per mèrits docents: quinquennis autonòmics i estatals.
 - Certificat d'activitat docent (AQU).
 - Programa Acadèmia (acreditació d'ANECA per a l'accés als cossos docents funcionaris).
 - Règim de Dedicació del PDI.
 - Estabilització, promoció i pas a emèrit del PDI.
 - Avaluació i renovació del PDI contractat temporal.
 - Com a evidència de satisfacció dels estudiants en el procés d'acreditació de titulacions.
 - Com a element de reflexió personal per la millora de la docència.

9. Indicadors

- Taxa de participació
- Resultats estadístics descriptius
- Pregunta clau (pregunta resum que pretén donar un valor global de tot l'estudi i que serveix com a indicador per a tots els processos d'avaluació)
- Registre nombre d'incidències rebudes
- Nombre d'informes publicats

10. Rendició de comptes

- Internament:
 - Òrgans de Govern de la universitat i de les unitats acadèmiques
 - Consell Acadèmic⁴

⁴ Òrgan d'informació i de consulta format pels degans/es i directors/es de totes les unitats acadèmiques i presidit pel rector/a de la universitat



- Comitè de Qualitat de la UPC ([Acord CG/2019/03/20](#) del Consell de Govern del 24 de maig de 2019)
- Externament: Comitè tècnic d'enquestes impulsat per AQU Catalunya

11. Evidències

[Calendari d'enquestes oficials de la UPC](#)

Tenim tres tipus de publicació respecte als resultats de les enquestes esmentades:

1. Informes de resultats complets per titulació
 - [Apartat 7.1 d'aquest document](#)
2. Informes de resultats complets per centre Indicadors dels resultats de les preguntes sobre la satisfacció global per titulació i centre (quadre de comandament)
 - [Titulacions de Grau](#)
 - [Titulacions de Màster](#)
 - [Centres docents](#)
3. [Indicadors globals a nivell UPC](#)

[Registre incidències](#)

[Nombre d'informes publicats](#)

12. Fluxgrama

Pendent d'elaboració