

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar la satisfacció dels grups d'interès, P2.6
2. **Objectiu i abast:** Revisar, validar i proposar el contingut de les enquestes que es realitzen des de la UPF i acordar amb l'AQU Catalunya el disseny de les enquestes de satisfacció de graduats i d'inserció laboral; realitzar les enquestes, extreure'n els resultats i analitzar-los per a la presa de decisions.

Cal recordar que els processos de seguiment i d'acreditació de les titulacions, com a processos centrals de l'estratègia de millora contínua de les universitats, prenen com a referència, entre altres aspectes, indicadors de resultats acadèmics i altres dades quantitatives i qualitatives (com ara la satisfacció dels grups d'interès i la inserció laboral de titulats i titulades) per analitzar la titulació i plantejar propostes enfocades a la seva millora.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
4. **Tipus de procés:** suport
5. **Descripció:**

Des de la UPEQ es gestionen les enquestes que periòdicament es fan als diferents col·lectius de la Universitat: estudiants, graduats i PDI. Les diferents enquestes que **es gestionen des de la UPEQ** són:

- a. **AVALDO**, mitjançant la qual es valora la docència rebuda. Enquesta electrònica al Campus Global (CG). Deu dies abans dels exàmens a cada estudiant se li obre una finestra al CG amb una enquesta per cada assignatura que ha matriculat aquell trimestre. Els resultats d'aquesta enquesta són:
 - i. Per al PDI: satisfacció dels estudiants amb la docència que ha impartit. Resultats comparats amb la mitjana de l'estudi i del Departament. Comentaris dels alumnes.
 - ii. Per als responsables acadèmics: tenen accés a totes les valoracions i comentaris del PDI del seu Departament/Facultat.
 1. Tenen accés a un llistat amb la classificació del PDI per intervals segons les valoracions obtingudes.
 2. Tenen accés a un llistat amb el PDI amb valoracions per sota el 5. A partir d'aquesta nota s'activa un sistema d'alerta.
 - iii. Comunitat UPF (Intranet): Tenen accés a les valoracions de les assignatures
 - iv. Població (web): Valoració mitjana per estudi i participació anual.
- b. **Enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament (EVSOE)**. Enquesta on-line. Els estudiants reben un correu electrònic amb l'enquesta. Els resultats d'aquesta enquesta són:
 - i. Grau. Informe global per Universitat i comparat per graus. Informe per a cada grau.
 - ii. Màster. Informe global per Universitat i comparat per UCA. Informe per a cada UCA distingint els màsters.
 - iii. Doctorat. Informe global per universitat i comparat per programes de doctorat. Informe per a cada programa de doctorat.
- c. **Satisfacció dels doctorands** per conèixer la satisfacció dels doctorands amb els programes de doctorat a la UPF. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als doctorands. L'enquesta es divideix en cinc apartats: un primer apartat, que serveix per conèixer el perfil dels doctorands que han respost l'enquesta (edat, sexe, nacionalitat, universitat de procedència) i la seva vinculació amb el programa de doctorat (dedicació, curs, finançament, docència); un segon apartat, per conèixer la motivació dels doctorands per fer aquest programa i la seva valoració de

P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

diferents aspectes relacionats amb l'accés al programa; un tercer apartat, per conèixer la satisfacció dels doctorands amb la tasca del director de tesi i amb l'organització i el desenvolupament del programa de doctorat; un quart apartat, per conèixer la satisfacció general dels doctorands amb el programa i allò que consideren més positiu i allò que canviarien; i, finalment, un cinquè apartat sobre les perspectives de futur dels doctorands. Els resultats d'aquesta enquesta són un informe per la Universitat i per a cada programa de doctorat.

- d. **Enquesta de satisfacció al professorat**, per expressar la seva satisfacció amb la docència i l'organització docent. Els resultats s'utilitzen per obtenir una visió de la satisfacció del professorat amb l'organització de la docència, així com per la realització de propostes de millora relacionades amb aquest àmbit, i així seguir avançant en la millora de la qualitat docent. Aquesta enquesta és fruit de l'adaptació que s'ha fet des de la UPF del qüestionari proposat per AQU Catalunya. El qüestionari consta de 43 preguntes que s'emmarquen en 6 blocs: Informació personal, Satisfacció amb els diferents aspectes de les assignatures impartides pel professor, Satisfacció amb diversos aspectes relacionats amb els graus, Satisfacció amb diversos aspectes relacionats amb els màsters, Satisfacció amb els recursos oferts per la UCA i la Universitat, i Observacions i comentaris. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als professors que imparteixen docència a estudis de grau i màster. Els resultats es presenten per a cada Unitat de Coordinació Acadèmica (UCA).
- e. **Enquesta de satisfacció dels directors de tesi**, per conèixer la satisfacció dels directors de tesi amb el programa de doctorat a la Universitat Pompeu Fabra. Així, l'enquesta s'adreça a tots els professors doctors que estan dirigint una tesi en el moment de fer l'enquesta. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als directors de tesi. Les dades que es recopilen ajuden també en els procediments de garantia de la qualitat dels programes de doctorat i, en concret, en l'elaboració dels informes de seguiment i l'acreditació d'aquests programes. L'enquesta es divideix en quatre apartats: un primer apartat, que serveix per conèixer el perfil dels directors de tesi i la seva dedicació en aquesta tasca; un segon apartat, per conèixer la seva satisfacció amb el perfil d'accés dels doctorands, la seva implicació en el programa i els resultats assolits; un tercer apartat, per conèixer la satisfacció dels directors de tesi amb el programa de doctorat: com està estructurat, de quins recursos disposa, què ofereix als doctorands...; i, finalment, un quart apartat, per conèixer la satisfacció dels directors de tesi en relació amb el departament i altres serveis de la UPF o de la institució des de la qual es dirigeixen les tesis des de dues perspectives: una, la relativa als recursos i suport que s'ofereix als doctorands, i, l'altra, el reconeixement, el foment i la compensació que reben els directors de tesi per fer aquesta tasca. La periodicitat d'aquesta enquesta està pendent de concretar-se.

Alhora, la UPEQ també dóna suport a les unitats en l'elaboració, extracció de dades i anàlisi posterior d'aquelles enquestes que es requereixen i que han de contribuir a facilitar la presa de decisions. A aquest respecte, s'assenyalen, per exemple l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial), les enquestes que es passen als estudiants un cop finalitzat el procés de matriculació, a l'efecte de recollir la seva opinió sobre el seu desenvolupament, o possibles enquestes sobre ergonomia, cultura organitzativa, etc.

Per la seva part, **les enquestes que es gestionen des de l'AQU** són:

- a. **Satisfacció dels graduats** tant de grau com de màster per conèixer la valoració que fan entorn diferents aspectes relacionats amb la docència rebuda. Enquesta on-line. S'envia l'enllaç als

P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

graduats. L'enquesta té com a finalitat: 1) recollir les valoracions dels graduats sobre els estudis escollits i la universitat, 2) disposar d'informació qualitativa sobre la UPF i els seus graus i màsters, l'organització de la docència, i el model docent, i 3) facilitar a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments oficials. Els resultats d'aquesta enquesta es presenten de la següent manera:

- i. Grau: Informe global per universitat i per a cada grau, taules 5.1 i 6.1 per als informes de seguiment i l'acreditació dels títols.
 - ii. Màster: Informe global per universitat i per a cada màster, taules 5.1 i 6.1 per als informes de seguiment i l'acreditació dels títols.
- b. **Inserció laboral dels graduats** amb la finalitat d'analitzar el nivell d'inserció laboral assolit dintre del sistema universitari català al cap de tres anys de la graduació. L'enquesta pregunta per la situació laboral dels graduats (taxa d'ocupació/atur, temps per trobar la primera feina, vies d'inserció laboral, àmbit laboral, branques d'ocupació, etc.), la qualitat de l'ocupació (si treballen del que van estudiar, funcions que exerceixen, factors de contractació, estabilitat contractual, guanys anuals, satisfacció amb la feina, etc.) i la satisfacció respecte dels estudis realitzats (competències adquirides, utilitat en el lloc de treball, intenció de triar la mateixa carrera, mobilitat, etc.). Es tracta d'una enquesta telefònica. En alguns casos es fa mitjançant correu electrònic. Els resultats es presenten en forma de:
- i. Grau. Informe global per universitat i comparat per graus. Informe per a cada grau.
 - ii. Màster. Informe global per universitat i comparat per UCA.
 - iii. Doctorat. Informe global per universitat i comparat per programes de doctorat. Informe per a cada programa de doctorat.

Aquestes enquestes es realitzen a proposta d'AQU Catalunya i estan consensuades entre totes les universitats del sistema universitari català, tant públiques com privades. L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya és el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat universitària i el fet que aquestes enquestes es gestionin des de l'AQU obeeix a la idoneïtat de poder disposar d'instruments harmonitzats a nivell de Sistema Universitari Català (SUC); que facilitin la recollida homogènia de dades, l'anàlisi comparativa i sistemàtica de la satisfacció dels agents implicats; i permetin disposar d'indicadors claus comparables del conjunt de titulacions de grau i de màster.

Els resultats de les enquestes són molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes de la Universitat i s'integren en els polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent.

Per la seva part, la participació de la Comissió de Qualitat s'ajusta al que estableix la seva norma de creació (Resolució del rector de 30 de març del 2009) en el sentit que li pertoca garantir l'adequació, l'ordenació i la qualitat dels processos i de les metodologies de planificació, avaluació i acreditació de la Universitat; coordinar les diferents estratègies en aquest àmbit. I a aquest efecte aprova la planificació anual de les enquestes alhora que analitza la seva idoneïtat. Respecte aquesta darrera funció, els responsables acadèmics, responsables de Qualitat dels centres així com els coordinadors de les titulacions també poden fer arribar a la unitat gestora des del punt de vista administratiu, la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat, el seu parer en relació amb el contingut i idoneïtat dels qüestionaris d'enquesta. La UPEQ recollirà les diferents propostes i les elevarà a aprovació de la Comissió de Qualitat.

6. Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació):

P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

Estudiant / Graduat	<ul style="list-style-type: none"> • Els estudiants responen les enquestes de satisfacció EVSOE en el cas dels estudiants de grau, màster i doctorat; i AVALDO en el cas dels estudiants de grau i màster. • Els graduats responen les enquestes sobre satisfacció dels graduats i inserció laboral que fa AQU. • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PAS	<ul style="list-style-type: none"> • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PDI	<ul style="list-style-type: none"> • Respon les enquestes de satisfacció amb la docència i l'organització docent. També els directores de tesi responen les enquestes per conèixer la seva satisfacció amb el programa de doctorat a la UPF. • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.

7. Calendari del procés:

- Satisfacció amb la docència rebuda (AVALDO): Periodicitat trimestral (Març/Juny/Novembre)
- Satisfacció amb el sistema i l'organització de l'ensenyament (EVSOE): periodicitat triennal (es realitza en els mesos de gener/febrer)
- Satisfacció dels graduats: periodicitat anual (es realitza en els mesos de desembre/gener)
- Inserció laboral: periodicitat triennal (es realitza en els mesos de gener/febrer)
- Satisfacció del professorat: periodicitat anual o bial a criteri de cada UCA (realitza en els mesos de juny/juliol o bé al setembre).

8. Aplicacions/Sistemes d'informació:

- Arxiu d'equip
- Web
- AVALDO

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.6.1	Percentatge de professors que han respost l'enquesta de satisfacció del professorat diferenciats per centre (grau/màster)	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.2	Percentatge de graduats que han respost l'enquesta de satisfacció dels graduats segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.3	Percentatge d'alumnes que responen	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
	l'AVALDO diferenciats per centre (grau)		
I2.6.4	Percentatge d'alumnes que responen l'AVALDO diferenciats per centre (màster)	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.5	Percentatge de doctorands que han respost l'enquesta de satisfacció de doctorands segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.6	Percentatge de professors que han respost l'enquesta de satisfacció de directors de tesi segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.7	Percentatge de graduats que han respost l'enquesta d'inserció laboral ocupats segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.6.1	A	Document de planificació anual de les enquestes	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.2	B	Acta de la Comissió de Qualitat	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.3	C	Recull de propostes fetes pels responsables acadèmics, de Qualitat, de les titulacions i de la Comissió de Qualitat sobre l'enquesta	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.4	D	Qüestionari de l'enquesta	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/enquestes
D2.6.5	E	Conveni de col·laboració signat entre AQU i la UPF	Sortida	Arxiu d'equip:

P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
				P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.6	F	Enquestes respostes (gestionades per la UPEQ)	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.7	G	Enquestes respostes (gestionades per AQU)	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.8	H	Resultats de les enquestes següents: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció del PDI • AVALDO • EVSOE • Satisfacció dels doctorands • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels graduats • Inserció laboral 	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.9	I	Informes de resultats de les enquestes gestionades per la UPEQ i Informes de resultats de les enquestes gestionades per AQU <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacció del PDI • Satisfacció dels graduats • AVALDO • Inserció laboral • EVSOE • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels doctorands 	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF web UPEQ i AQU: https://www.upf.edu/web/upeq/enquestes http://www.aqu.cat/aqu/publicacions/insercio_laboral.html

11. Vinculació amb altres processos:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors.** En la dimensió 4 del Manual del SGIQ s'analitzen els nivells de satisfacció dels diferents col·lectius amb el desenvolupament de la titulació (docència, organització del sistema i de l'ensenyament).
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació dels ensenyaments oficials.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'acreditació dels ensenyaments oficials.

P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**, atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el procés. Alhora, aquest aspecte s'analitza també en les enquestes EVSOE.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants**, els Informes de valoració de l'orientació als estudiants elaborats a partir de l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial) són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**. A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la mobilitat, qui n'ha fet i la seva satisfacció amb la gestió i funcionament de la mateixa.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**. A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la satisfacció amb les pràctiques.
- **P4.1 Establir la política del PDI i P4.2 Establir la política del PAS**, es realitzen enquestes al PDI i al PAS que poden condicionar l'establiment de la política d'aquests col·lectius (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI**. Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat, i així s'estableix en el Manual d'avaluació de l'activitat docent del PDI.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI**. El professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent, que incideix en matèria de Qualitat institucional.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI**. Els resultats de l'AVALDO són un document d'entrada que serveix per a l'anàlisi i identificació de les necessitats formatives a l'efecte d'establir el Pla de formació per part del CLIK.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència, P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus i P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració**. Aspectes aquests sobre els que es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.

També es troba relacionat amb els processos de centre vinculats a la satisfacció dels grups d'interès (ex. **Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència**, atès que dels resultats de l'enquesta AVALDO es proposaran millores en l'enfocament o redisseny de l'assignatura i en estratègies docents).

12. Normativa:

- [Convenis de col·laboració AQU-UPF per a la realització i finançament de l'estudi de la inserció dels graduats i graduades en el món laboral i per a la realització de l'enquesta de satisfacció de titulats i titulades de grau i màster](#)

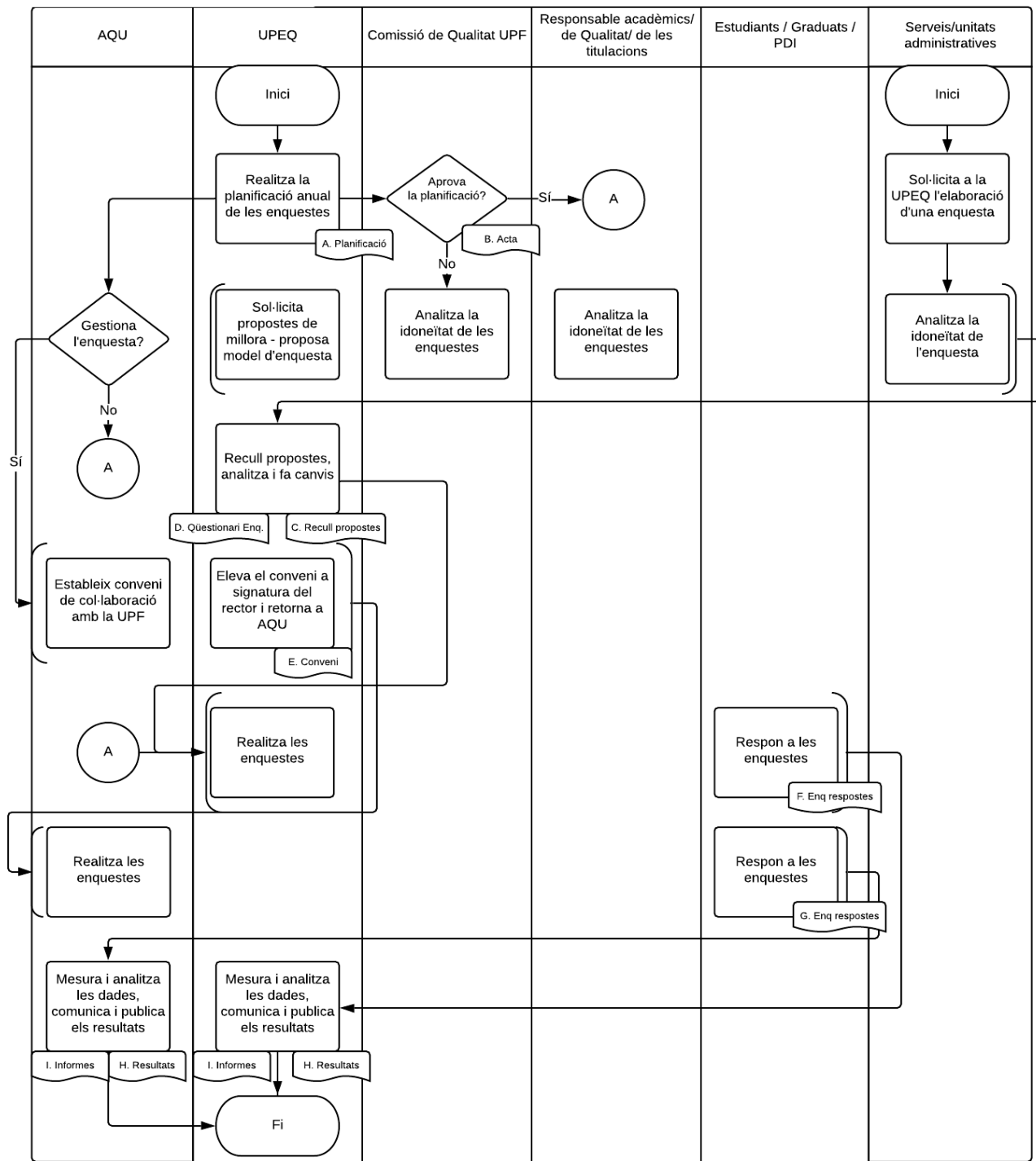
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	04/2019	Versió inicial. Conflueixen en un únic procediment les diferents tipologies d'enquestes que amb anterioritat, des del 2016, s'havien definit per separat
2	06/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		S'afegeix el paper d'AQU en relació amb les enquestes que gestiona l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
3	06/05/2020	S'han revisat els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar

14. Diagrama de flux



P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès



Estat: Validat

Valida diagrama: Cap de la UPEQ / Coord. Àmbit Estudis

Data: 22/01/2020