

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b>	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès
			Pàgina 1 de 7

	<i>Nom i cognoms</i>	<i>Càrec</i>	<i>Unitat o Servei</i>	<i>Data</i>
<i>Redactat Per:</i>	Alicia Beltran	Tècnic	Servei qualitat academicodocent- Agència de Polítiques i Qualitat (APQUB)	01/2020
<i>Revisat Per:</i>	Dolors Baena	Cap	Cap del Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR)	01/2020
	Mireia Casas	Cap	Cap d'Unitat de docència (CRAI)	01/2020
<i>Aprovat Per:</i>	Amelia Díaz Álvarez	Vicerectora	Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Qualitat (VOAQ)	01/2020
<i>Històric</i>	<i>Versió</i>	<i>Data</i>	<i>Tipus canvi</i>	
	01	01/2020	Redacció fitxa del procés	

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b> Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Pàgina 2 de 7

Missió del procés	Recollir informació sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès i proporcionar-la als àmbits competents perquè la puguin analitzar i valorar dins del procés de millora contínua de les titulacions. Generar, revisar i actualitzar les eines de recollida d'informació sobre l'activitat acadèmica per informar als grups d'interès.		
Entrades	<a href="#">Política de Qualitat de la UB</a> <a href="#">Política de la Qualitat i Innovació academicodocent de la UB</a>	Sortides	Informes de resultats sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, per enquesta Apartats <a href="#">Espai VSMA</a> Veure annexos Fitxa (Taula 1 i 2) Enquestes de satisfacció varis col·lectius (Web GTR i web CRAI) (l'listat, models, resultats globals i específics, etc.) <a href="#">Pla estratègic Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI)</a>
Parts interessades procés	Òrgans de Govern UB Unitats i serveis de gestió dels processos transversals Responsables de gestionar la informació pública a la UB APQUB Comissions de Qualitat Centres Consell Social UB Equips deganals dels centres Àrea TIC AQU Catalunya	Normativa Directrius Guies	Legislació universitària: <a href="http://www.ub.edu/acad/noracad/Legislacio.html">http://www.ub.edu/acad/noracad/Legislacio.html</a> Normativa institucional UB: <a href="#">Estatut UB</a> , Normativa acadèmica dels centres <a href="#">Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno</a> <a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</a> <a href="#">RD 405/2006, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya</a> <a href="#">Reglament de Transparència, accés a la informació pública i bon govern de la Universitat de Barcelona</a> , aprovat pel Consell de Govern, el 4 de maig de 2018. <a href="#">ESTÀNDARDS I DIRECTRIUS PER A L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT EN L'ESPAI EUROPEU D'EDUCACIÓ SUPERIOR (ESG)</a> Maig 2015 RD 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials <a href="#">Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU Catalunya</a> <a href="#">Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU Catalunya</a> <a href="#">Mapa de processos CRAI</a> Contracte programa academicodocent

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b> Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Pàgina 3 de 7

### Responsabilitats


#### Enquestes Institucionals satisfacció UB

Cap del Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR)	<b>Responsable del procés:</b> Generar, revisar i actualitzar les eines de recollida d'informació sobre l'activitat acadèmica per informar als grups d'interès. Planificar la recollida d'informació sobre la satisfacció de l'activitat acadèmica. Supervisar el procés i garantir la implementació de les millores del procés.
Personal del Gabinet Tècnic del Rectorat	Definició d'instruments de recollida de la satisfacció dels grups d'interès i generar aplicacions Gestionar, analitzar i tractar les dades de les enquestes institucionals Mantenir les sèries estadístiques de les principals variables de la universitat en els diferents àmbits Elaborar documents institucionals, estudis i informes per als òrgans de govern Analitzar dades i indicadors sobre el conjunt de l'activitat universitària. Actuar com a interlocutor per a les qüestions relatives a informació estadística i institucional tant internament com per als diferents organismes externs que ho sol·licitin
Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Qualitat (VOAQ) Vicerectorat d'Estudiants i Política Lingüística (VREPL)	Revisió i difusió dels resultats obtinguts Projecció dels resultats Mostrar i projectar els resultats
Òrgans de govern dels centres	Veïllar per al desenvolupament i supervisió del procés en el seu centre.

#### Enquestes de satisfacció serveis CRAI UB (tots els grups d'interès UB)

Equip Direcció del Centre de Recursos per l'aprenentatge i la Investigació (CRAI)	<b>Responsable del procés:</b> Planificar la recollida d'informació sobre l'activitat acadèmica. Supervisar el procés i garantir la implementació de les millores del procés.
Personal del CRAI	Gestionar, analitzar i tractar les dades de les enquestes institucionals Mantenir les sèries estadístiques de les principals variables dels serveis del CRAI a la universitat (Quadre de comandament)
Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Qualitat (VOAQ)	Revisió i difusió dels resultats obtinguts Analitzar les dades i indicadors sobre el conjunt d'activitats/accions Mostrar i projectar els resultats
Òrgans de govern dels centres	Veïllar per al desenvolupament i supervisió del procés en el seu centre.


Fases principals del procés	Enquestes Institucionals de satisfacció UB			
	Què	Com	Qui	Quan/terminis
Identificar els grups d'interès als que es dirigeix	Cada acció té associat un calendari d'execució i recollida que defineix l'òrgan responsable de l'acció Veure Taula 1		Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR)	Segons calendari establert

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b> Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Pàgina 4 de 7

	Indicar la periodicitat amb la que es realitza l'acció			
	Planificació, organització, programació, explotació i comunicació dels resultats	El GTR és l'encarregat de la planificació, organització, programació, explotació i difusió dels resultats de les enquestes institucionals de satisfacció de la UB. Amb els esmentats resultats, el GTR elabora (segons els calendaris) informes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès i es fan públics a l'espai d'enquestes del web del GTR.	<i>GTR</i>	Segons calendari establert
	Comunicació interna dels resultats	El GTR facilita l'accés i comunica els resultats als deganats i responsables acadèmics dels centres per a la seva anàlisi.	<i>GTR</i>	Segons calendari establert
	Difusió dels resultats i gestió documental	Els resultats es difonen al web de GTR via intranet. Cada centre propi de la Universitat disposa d'un resum de les dades a l'ESPAI VSMA. Els professors disposen dels seus resultats a la carpeta docent i els càrrecs acadèmics a través de l'espai VISADO	<i>GTR i APQUB</i>	Segons calendari establert
	Revisió i millora del procés	Segons allò establert a les directrius del GTR	<i>GTR</i>	Anual

*Enquestes de satisfacció serveis CRAI UB (tots els grups d'interès UB)*


Fases principals del procés	Què	Com	Qui	Quan/terminis
	Identificar els grups d'interès als que es dirigeix Indicar la periodicitat amb la que es realitza l'acció.	Cada acció té associat un calendari d'execució i recollida que defineix l'òrgan responsable de l'acció	<i>CRAI</i>	Anual
	Planificació, organització, programació, explotació i difusió dels resultats	El CRAI és l'encarregat de la planificació, organització, programació, explotació i difusió dels resultats de les enquestes de satisfacció dels serveis CRAI de la UB. Amb els esmentats resultats, el CRAI elabora (segons els calendaris) informes sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès i es fan públics a l'espai d'enquestes del web del CRAI.	<i>CRAI</i>	Anual
	Revisió de la satisfacció	El CRAI difon els resultats de les enquestes de satisfacció dels grups d'interès per tal que els responsables de Qualitat i de l'elaboració dels informes dins el marc VSMA als centres puguin analitzar els resultats i introduir propostes de millora (si escau)	<i>CRAI</i>	Segons avaluacions externes o retiments d'informes pels centres
	Difusió dels resultats i gestió documental	Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes del CRAI, cada centre propi de la Universitat disposa d'ESPAI VSMA i el web del CRAI	<i>CRAI i APQUB</i>	Segons calendari establert

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b> Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Pàgina 5 de 7

		d'enquestes que permet la difusió dels resultats des de l'àmbit central cap als centres, la seva custòdia i traçabilitat		
	Revisió i millora del procés	Segons allò establert al pla estratègic del CRAI	CRAI	Annual
		Avaluació anual de processos		

Informació documentada associada al procés	Documentació	Ubicació	Gestor
	Veure Annex Taules 1 i 2		
	Memòria del curs acadèmic UB	<a href="#">Web GTR</a> i Portal de transparència UB	GTR i Secretaria general
	Pla director 2013-2016	<a href="#">Web GTR</a>	GTR
	Enquestes alumnat	<a href="#">Web GTR</a>	GTR
	Enquestes de satisfacció de graduats i graduades	<a href="#">Web GTR</a>	GTR
	Enquestes als estudiants sobre els serveis, les activitats i les instal·lacions de la UB	<a href="#">Web GTR</a>	GTR
	Enquestes nous estudiants	<a href="#">Web GTR</a>	GTR
	Resultats de les enquestes de satisfacció CRAI	<a href="#">Web CRAI</a>	CRAI


Indicadors associats al procés	Codi	Denominació	Acceptació	Meta (objectiu desitjat)
	<i>Enquestes Institucionals satisfacció UB</i>			
	PTD6A-CSa-1	Participació enquestes graus i màsters universitaris	-	Graus 30% Màsters 35%
	PTD6A-CSa-2	Enquestes professorat pel contracte programa	-	-
	PTD6A-CSa-3	Valoració mitjana a enquestes professorat	-	-
	PTD6A-CSa-4	Enquesta nous estudiants: percepció de lideratge de la UB	-	-
	PTD6A-CSa-5	Valoració global del professorat en les enquestes d'opinió de l'alumnat. Graus	-	-
	PTD6A-CSa-6	Valoració global del professorat en les enquestes d'opinió de l'alumnat. Màsters universitaris	-	-
	<i>Enquestes de satisfacció serveis CRAI UB (tots els grups d'interès UB)</i>			
	PTD6A-CSa-7q	Quadre comandament CRAI	-	-

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b> Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Pàgina 6 de 7

TAULA .1 Relació dels instruments de recollida de satisfacció amb la docència del centre:

<i>ENQUESTA</i>	<i>ADREÇAT A</i>	<i>MOMENT</i>	<i>FORMAT</i>	<i>PERIODICITAT</i>	<i>INICI</i>
<sup>1</sup> Enquesta als estudiants sobre assignatures i professorat de graus i màsters universitaris	Estudiants	Al final del semestre	En línia	Semestral	2009
Enquesta d'opinió al professorat sobre els programes formatius de graus i màsters universitaris	Professors	Durant el procés d'acreditació de titulacions	En línia	Per convocatòria d'Acreditació titulacions universitàries (la que marquen les acreditacions)	2015
Enquesta als estudiants sobre serveis, instal·lacions i activitats	Estudiants	Durant el 2n semestre	En línia	Anual	2011
Enquesta de satisfacció de graduats i graduades	Titulats de grau	Setembre-Novembre	En línia	Anual	2013
Enquesta d'inserció laboral (AQU)	Titulats de grau, màsters i doctorat	Al cap de tres anys	Per telèfon	Cada 3 anys	2001
Enquesta estudi Ocupadors (AQU)	Empreses i institucions	Puntual	Per telèfon	Puntual	2014
Enquestes als nous estudiants	Estudiants	Novembre	En línia	Anual	16-17
Enquesta avaluació docent del professorat	Professors	Febrer -Març	En línia	Anual	2012

<sup>1</sup> L'enquesta es va iniciar en paper el curs 89-90  
Les còpies impreses del document no tenen garantia de vigència

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Informació pública i rendició de comptes:</b> Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès	
	<b>Codi:</b> FPT-D6A	Versió 01	Pàgina 7 de 7

TAULA E.2 [Resultats de les enquestes de satisfacció](#): *Centre de Recursos per l'aprenentatge i la Investigació (CRAI)*

■ 2019

- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [personal d'administració i serveis](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [professorat](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [estudiants](#)

■ 2018

- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [Alumni](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [professorat](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [estudiants](#)

■ 2017

- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [Alumni](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [personal d'administració i serveis](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [professorat](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [estudiants](#)

■ 2016

- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [estudiants](#)
- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [professorat](#)

■ 2015

- ▶ Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI: [estudiants](#)