

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

ESCOLA DE DOCTORAT

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS05. Satisfacció dels Usuaris

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat 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	2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
01	Juny 2020	Revisió 2020
02	Setembre 2023	Revisió 2023

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Director/a de l'Escola de Doctorat	Junta Permanent	26/01/2024

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és garantir la recollida d'informació sobre el grau de satisfacció dels diferents usuaris de l'Escola de Doctorat i proporcionar-la als àmbits competents, perquè la puguin analitzar i valorar en cada procés del SGIQ corresponent, per tal d'incidir en la qualitat dels programes de doctorat que s'hi imparteixen.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica tots els programes de Doctorat impartits a l'Escola i tots els col·lectius que hi participen: estudiants de doctorat, professorat, personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis de suport al programa de doctorat, personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis de la Unitat Tècnica de Doctorat, i titulats.

3. Propietat del procés

Propietat: Director/a de l'Escola de Doctorat és la responsable de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: El/a Gestor/a 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 periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS05_INP_01_ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA
PS05_INP_02_ 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.
PS05_INP_03_ Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat
PS05_INP_04_ Reial Decret 576/2023, de 4 de juliol, pel qual es modifiquen el Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat; el Reial decret 1002/2010, del 5 d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials; i el Reial decret 641/2021, de 27 de juliol, pel qual es regula la concessió directa de subvencions a universitats públiques espanyoles per a la modernització i digitalització del sistema universitari espanyol en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
PS05_INP_05_ Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat-AQU
PS05_INP_06_ Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat-AQU
PS05_INP_07_ Estatuts de la UAB
PS05_INP_08_ La UAB del futur: Visió 2030

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS05_OUT_01_Resultats enquesta de satisfacció de doctors i de doctores de la UAB	Web de l'Escola de Doctorat Espai Enquestes Share Point	Gestor/a de Qualitat
PS05_OUT_02_Resultats Enquesta de satisfacció de directors/es de tesis doctorals de la UAB		
PS05_OUT_03_Informes de resultats de les enquestes satisfacció d'usuaris		
PS05_OUT_05_Actes de la Junta Permanent	Intranet Escola de Doctorat	Junta Permanent
PS05_OUT_06_Actes de Reunió de la Comissió de Doctorat	Web de la UAB	Comissió de Doctorat

6. Revisió i millora

El procés es revisa de forma periòdica 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/la Director/a de l'Escola de Doctorat, que compta amb el suport del/ de la Gestor/a de Qualitat i el/la Cap de la Unitat Tècnica de Doctorat.

Es revisen fonamentalment:

- Enquestes realitzades a doctors i doctores de la UAB
- Enquesta realitzades a directors/es de tesis doctorals de la UAB.

7. Indicadors de seguiment

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS05_IND_01	Percentatge de participació, desglossat per enquesta	Espai Enquestes Share Point	Gestor/a de Qualitat
PS05_IND_02	Valoració de satisfacció global dels Titulats i Titulades de Doctorat		
PS05_IND_03	Grau de satisfacció dels Titulats i Titulades de Doctorat amb la gestió de l'Escola de Doctorat.		
PS05_IND_04	% d'intenció de repetició del programa de doctorat i d'universitat		

PS05_IND_05	% de Directors/es que estan dirigint o tenen previst dirigir altres tesis doctorals en el mateix programa de doctorat de la UAB		
-------------	---	--	--

8. Desenvolupament del procés

8.1 Mecanismes de recollida d'informació

L'Escola de Doctorat disposa dels següents mecanismes de recollida d'informació als grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments (PS04); (a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals; (b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies; (c) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa;(d) Disseny i creació de Focus Grup d'estudiants de doctorat i directors/res de tesi

(a) participació de l'Escola de Doctorat en l'enquesta institucional d'inserció laboral, aquesta enquesta van dirigida als estudiants de doctorat que han defensat la seva tesi doctoral des de la darrera enquesta realitzada;

- [Inserció laboral dels titulats de doctorat \(centralitzada per AQU\)](#) (aquesta enquesta es realitza cada 3 anys)

(b) elaboració i implementació d'enquestes pròpies;

L'Escola de Doctorat disposa de les següents enquestes pròpies. Aquestes enquestes es realitzen 2 cops per curs acadèmic i van adreçades als estudiants de doctorat i directors/res de les tesis defensades des de la darrera enquesta realitzada (darrers 6 mesos). Aquestes enquestes tracten de recollir informació sobre la satisfacció tan de l'alumnat que ha finalitzat el doctorat com dels seus directors/es de tesi. També és recullen dades sobre diferents aspectes relacionats amb l'elaboració de la tesi; com per exemple els recursos necessaris de l'alumnat per elaborar la seva recerca i la seva relació amb els grups de recerca; si han disposat d'algun finançament al llarg del doctorat (beques i/o altres).

- [Enquestes realitzades a doctors i doctores de la UAB.](#)
- [Enquestes realitzades a directors/es de tesis doctorals de la UAB](#)
- Enquesta sobre ocupabilitat en persones doctorades (ALUMNI)

(c) altres mecanismes de recollida d'informació qualitativa

L'Escola de Doctorat disposa diferents adreces institucionals de correu electrònic on es reben diferents informacions qualitatives dels usuaris de l'Escola de Doctorat.

També es recull informació en el torn obert de paraula de la Junta Permanent i de la Comissió de Doctorat i a les sessions dels diferents òrgans de govern. Així com del canal [OPINA](#) de la UAB, que és un canal obert de participació que permet fer arribar suggeriments, queixes i felicitacions sobre el funcionament de la UAB

(d) Disseny i creació de Focus Grup d'estudiants de doctorat i directors/res de tesi

8.2 Planificació de les accions

(a) participació en la planificació i la difusió de les enquestes institucionals:

El/la cap de l'Oficina Qualitat Docent és el/la responsable d'elaborar la proposta d'accions de recollida d'informació, en l'àmbit institucional central, sobre el grau de satisfacció dels diferents grups d'interès amb el desenvolupament dels processos formatius de la Universitat.

(b) Elaboració i implementació d'enquestes pròpies:

Per l'enquesta pròpia realitzades a doctors i doctores de la UAB, dos cops per curs acadèmic, al juny i a l'Octubre, la Unitat Tècnica de Doctorat demana a la Oficina de Qualitat Docent la obertura de l'enquesta, la qual proporciona un enllaç d'enquesta. La Unitat Tècnica de Doctorat envia aquest enllaç als titulats i titulades de doctorat que han llegit la tesi doctoral dins el termini establert per la convocatòria de l'enquesta de per tal que hi responguin. Un cop ha transcorregut la meitat del termini per contestar aquestes enquestes, la Unitat Tècnica de Doctorat també s'encarrega d'enviar el mail recordatori per que es doni resposta a l'enquesta.

Per a l'enquesta a directors/es de tesis doctorals de la UAB, dos cops per curs acadèmic, al juny i a l'Octubre, la Unitat Tècnica de Doctorat demana a la Oficina de Qualitat Docent la obertura de l'enquesta, la qual proporciona un enllaç d'enquesta. La Unitat Tècnica de Doctorat envia aquest enllaç als directors que han dirigit una o més tesis doctoral llegida dins el termini establert per la convocatòria de l'enquesta per tal que hi responguin. Un cop ha transcorregut la meitat del termini per contestar aquestes enquestes, la Unitat Tècnica de Doctorat també s'encarrega d'enviar el mail recordatori per que es doni resposta a l'enquesta.

Per a l'enquesta sobre ocupabilitat en persones doctorades, anualment l'Escola de Doctorat contacta amb ALUMNI per gestionar l'enviament de les enquestes. ALUMNI gestiona l'enviament de les enquestes i les dades de resposta i reporta l'informe de respostes a la Unitat Tècnica de Doctorat.

(c) altres mecanismes de recollida d'informació:

En les reunions de la Junta Permanent, de la Comissió de Doctorat i del Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat, que es convoquen segons el calendari establert, en el moment del torn obert de paraula, si s'escau, es fa un document, que s'inclourà a l'acta de la reunió, on queda recollida la informació qualitativa.

Es fa una recollida d'informació qualitativa dels correus electrònics que es reben a les diferents adreces institucionals de l'Escola de Doctorat.

Del canat OPINA s'extreuen i es fa un resum de les dades referents al Doctorat.

8.3. Difusió i valoració dels resultats

Per a la gestió documental dels informes de resultats de les diferents enquestes institucionals l'Escola disposa d'un espai (One-Drive) específic i exclusiu d'enquestes, als quals tenen accés l'equip de Direcció de l'Escola, Cap de la Unitat Tècnica de Doctorat, el Gestor/a de Qualitat de l'Escola i els Coordinadors de Programa de Doctorat, aquests últims només poden accedir en mode consulta

En tots els casos, la valoració dels resultats es fa en el marc dels processos de seguiment i acreditació de les titulacions (PC09/PC11) o de revisió dels diferents processos del SGIQ (PE02).

També es fa difusió dels resultats d'aquestes enquestes a les coordinacions dels programes de doctorat

8.4. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Doctors/es que han finalitzat el programa de doctorat i directors/res de tesis d'aquests estudiants de doctorat	Agents objectiu de les accions de consulta.
Equip de Direcció de l'Escola de Doctorat, Cap de la Unitat Tècnica de Doctorat i Coordinacions dels Programes de Doctorat	A més de rebre informació sobre els resultats de les consultes, aquests grups participen proposant les noves accions de consulta que considerin convenients
Membres de la Junta Permanent i Membres de la Comissió de Doctorat Membres del Comitè de Direcció	Participació en les reunions de la Junta Permanent, de la Comissió de Doctorat i del Comitè de Direcció. Aportació d'informació qualitativa, si s'escau

8.5. Informació pública

La forma en la qual els resultats de les diferents consultes es fan públics s'especifica en cada un dels processos que els generen i en els corresponents procediments de cada acció. Els resultats es fan públics a [l'espai d'enquestes](#) del web de la UAB, tot seguint els criteris de representativitat estadística establerts.

8.6. Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada a través de la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat de l'Escola de Doctorat següents:

- Junta Permanent
- Comitè de Direcció
- Comissió de Doctorat

8.7. Procediments d'aquest procés

Codi	Procediment	Ubicació	Responsable
PS05_PRD_01	Enquestes realitzades a doctors i doctores de la UAB	Unitat en xarxa	Escola de Doctorat
PS05_PRD_02	Enquestes realitzades a directors/es de tesis doctorals de la UAB	Unitat en xarxa	Escola de Doctorat
PS05_PRD_03	Enquesta sobre ocupabilitat en persones doctorades	Unitat en xarxa	Alumni i Escola de Doctorat

9. Diagrama de flux

