



UNIVERSITAT
**RAMON
LLULL**

PROCESSOS TRANSVERSALS

PROCÉS DE COORDINACIÓ DE LA RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ I DE SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA DELS RESULTATS DE LA INSERCIÓ LABORAL I DE LA SATISFACCIÓ DE L'ESTUDIANTAT EN EL MARC GLOBAL DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1

CONTROL DE CANVIS

Versió	Aprovació	Canvis	Motiu / Observacions
D6/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualització del procés	Seguiment anual
PROCESSOS TRANSVERSALS URL: IMPLANTACIÓ CERTIFICADA FAVORABLEMENT PER AQU CATALUNYA el 16 de juliol de 2019			
D6/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificació de document	Canvi de codificació per certificació de la implantació
		Actualització de la denominació d'òrgans de gestió/govern	L'1 d'octubre de 2020, el Vicerectorat de Política Acadèmica va canviar la seva denominació per la de Vicerectorat d'Ordenació i Qualitat Acadèmica
		Adaptació al procés establert a partir de la integració de la URL a les enquestes elaborades per AQU Catalunya	Integració de la URL en el programa d'enquestes de satisfacció i inserció elaborades per AQU Catalunya
		Adaptació del procediment referit a les enquestes de satisfacció de primer curs	Racionalitzar el nombre d'enquestes adreçades a l'alumnat
		Actualització de la redacció general	Integració de la perspectiva de gènere
D6/01-A1 V1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentació de referència Canvi de denominació d'òrgan de gestió	Actualització de la nova legislació d'universitats Revisió periòdica del procés
D6/01-A1 V1.2	UQIAD 17.10.2023	Quadre de control de canvis	Control aprovació de versions

1. Delimitació del procés

Aquest procés regula la manera que la Universitat Ramon Llull coordinarà la recollida i anàlisi d'informació i de seguiment de l'estudiantat de primer curs, així com del seguiment, revisió i millora dels resultats de la inserció laboral i de la satisfacció de graduats i graduades recents de grau i màster universitari. A partir d'aquesta anàlisi, el procediment indica quina repercussió tenen aquests resultats en els objectius i propostes per a la millora de la qualitat acadèmicodocent i com se'n realitza el seguiment.

2. Grup d'interès a qui va dirigit

El procés va adreçat als Òrgans de gestió, als grups d'interès implicats en el procés i a la societat en general a partir de la recollida d'indicadors de satisfacció d'estudiantat de primer curs i d'últim curs.

3. Òrgans de gestió i grups d'interès implicats

3.1 Descripció de funcions

President o Presidenta de la UQIAD-URL

Propietat del procés. Valorar i aprovar la realització periòdica d'estudis de satisfacció dels diferents grups d'interès. Revisar els resultats dels estudis en el moment de revisar i actualitzar la Política de Qualitat de la URL i valorar la consecució del Pla d'Accions de Qualitat de la URL.

Responsables del Centre

Definir la modalitat de participació en l'enquesta. Revisar i realitzar la presa de decisions quant a la utilització dels resultats i les propostes de millora rellevants.

Universitat Digital URL

Coordinar la recollida de dades amb les institucions i centralitzar l'enviament d'informació com a únic interlocutor amb l'agència de qualitat. Fer el retorn, a les institucions, dels resultats obtinguts en el treball de camp per part de l'agència de qualitat.

UQIAD-URL

Elaborar i/o revisar els instruments d'avaluació o coordinadament amb AQU Catalunya les enquestes dutes a terme en conveni. Realitzar l'anàlisi de resultats i informe de resultats. Revisar de manera longitudinal els resultats dels diferents estudis. Difondre els resultats als grups d'interès implicats.

Comissió de Qualitat de la URL

Coordinar les enquestes als estudiants. Participar en la revisió i millora de les enquestes. Gestionar la realització de les enquestes en els seus respectius Centres. Revisar l'anàlisi de resultats i el contingut de l'informe de resultats. Aprovar els Informes de resultat.

Consell Acadèmic de la URL

Revisar i aprovar els Informes de resultat. Difondre resultats als Centres.

Junta Govern URL

Revisar i aprovar els Informes de resultat. Difondre resultats als grups implicats.

4. Descripció del procés

A continuació, es descriuen les accions de recollida i anàlisi d'informació sobre la inserció laboral i la satisfacció de l'estudiantat de la URL.

4.1 Instruments de recollida d'informació

Al llarg dels anys, des dels serveis centrals de la Universitat Ramon Llull, s'han dut a terme diversos estudis de tipus test, descriptius i transversals per valorar el nivell de satisfacció de l'alumnat de la URL i els resultats d'inserció laboral dels graduats i graduades de la URL.

1. Estudis de satisfacció a estudiants de primer curs
2. Estudis de satisfacció a graduats i graduades
3. Estudis d'inserció laboral dels graduats i graduades de la URL

4.2 Estudis i anàlisi de satisfacció de l'estudiantat de primer curs de grau de la URL

L'objectiu de la realització d'aquestes enquestes és obtenir informació sobre la satisfacció dels estudiants i les estudiants en diferents moments de la seva vida universitària i disposar de resultats globals de referència i complementaris als obtinguts pels instruments d'avaluació propis i específics de cada centre.

La UQIAD-URL, en el curs 2021-2022, va realitzar un estudi comparatiu que va permetre veure que gran part de les dades necessàries per a l'anàlisi de la satisfacció de l'alumnat de primer curs ja estava recollida pels centres, cosa que va facilitar la incorporació d'una sèrie d'ítems comuns als qüestionaris que els centres ja aplicaven a aquest col·lectiu per a, així, poder reduir el nombre d'enquestes al qual l'estudiantat és sotmès. Des del punt de vista operatiu, un cop els centres apliquen l'enquesta, aquests han d'enviar les dades dels ítems comuns a la UQIAD-URL per a la seva posterior anàlisi i difusió.

4.3 Estudis i anàlisi de satisfacció dels titulats recents de grau i de màster universitari de la URL

El curs 2018-2019 es va participar en una fase pilot en col·laboració amb AQU Catalunya per a la realització de l'enquesta de satisfacció de graduats i graduades recents de grau i de màster universitari. Aquesta enquesta ha substituït, de manera global a partir del curs 2019-2020, l'enquesta de satisfacció d'alumnes d'últim curs pròpia de la universitat que es venia realitzant entre els cursos 2001-2002 i 2014-2015, els ítems dels quals valoraven les 5 dimensions del model de qualitat en el servei de Zeithaml, Parasuraman i Berry (1993) i, en un últim ítem, la percepció de l'alumnat sobre estudis cursats, Centre i Universitat.

L'enquesta de satisfacció de graduats i graduades recents de grau i màster universitari d'AQU Catalunya ofereix a les institucions dues modalitats de participació: l'autoaplicació i l'aplicació realitzada per la mateixa agència. En aquesta darrera modalitat, els centres hauran de facilitar al Servei Universitat Digital de la URL les dades de contacte de la població a la qual cal aplicar

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1 V1.2	Estat del procés: implementat	17.10.2023	Pàg. 3 de 10
---	----------------------------	----------------------------------	------------	--------------

l'enquesta. El Servei Universitat Digital de la URL, cap al mes de novembre, enviarà la base de dades de contactes integrada d'universitat a l'agència de qualitat, des d'on es procedirà amb l'aplicació del treball de camp. Una vegada conclòs aquest, l'agència enviarà els resultats "bruts" obtinguts al Servei Universitat Digital de la URL qui, al seu torn, enviarà, a cada institució, els resultats propis per a la seva anàlisi. En el cas de la modalitat d'autoaplicació, les institucions trametran al Servei Universitat Digital de la URL els resultats obtinguts en la realització de l'enquesta en la seva pròpia institució. El Servei Universitat Digital de la URL trametrà aquests resultats en un document integrat a AQU Catalunya. Finalment, l'agència retorna una base de dades integrada de la universitat amb tots els resultats, ja siguin d'autoaplicació com d'aplicació per AQU.

4.4 Estudis i anàlisi d'inserció laboral dels graduats de la URL

L'objectiu dels estudis d'inserció laboral dels graduats i graduades és valorar el nivell d'inserció laboral de l'estudiantat que ha finalitzat amb èxit els seus estudis. Des del 2010-2011, els estudis d'inserció laboral, en els quals la Universitat Ramon Llull participa, es realitzen cada 3 anys a través d'AQU Catalunya. Els resultats d'aquest estudi serveixen per conèixer, entre altres elements, els temps, la qualitat i les vies d'inserció, així com també per saber el nivell de satisfacció dels egressats i egressades respecte a la formació rebuda.

4.5 Revisió i actualització dels instruments de recollida d'informació

En el cas de les enquestes adreçades a alumnat de primer curs, per tal de garantir la fiabilitat i la representativitat dels instruments i conseqüentment dels resultats obtinguts, de forma triennal/quinquennal, i de forma prèvia al començament de la realització de les enquestes de satisfacció, es realitza per part de la UQIAD-URL una revisió exhaustiva dels instruments d'avaluació (enquestes) que es passen a estudiants dels Centres de la URL, en funció de les mancances detectades i les propostes de millora derivades de l'informe de l'anterior procés d'avaluació realitzat. En el cas que es realitzin canvis en les enquestes de satisfacció són portats a la Comissió de Qualitat de la URL.

En el cas de les enquestes adreçades a titulats recents de grau i màster universitari i d'inserció laboral dels graduats i graduades catalans, la revisió i actualització dels instruments es realitzarà en el marc de les reunions entre AQU Catalunya i les universitats catalanes, centralitzades per la unitat d'Universitat Digital de la URL i en funció dels instruments definits per l'agència.

4.6 Realització de les enquestes

La UQIAD-URL va acordar, per tal de no saturar d'enquestes l'alumnat, obtenir les dades necessàries per a l'anàlisi de la informació de l'estudiantat de primer curs a partir de la incorporació d'una sèrie d'ítems, procedents de l'enquesta global URL, en els qüestionaris de cada centre. A aquest efecte es va realitzar un estudi comparatiu que va permetre veure que gran part d'aquesta informació ja estava recollida pels centres, cosa que va facilitar la incorporació d'aquests ítems comuns. Un cop aplicada l'enquesta pels centres, aquests envien els resultats de les preguntes comunes a la UQIAD-URL per a la seva anàlisi i difusió.

En el cas d'enquestes de satisfacció d'estudiantat recent titulat, la realització de les enquestes es farà en funció de la modalitat escollida. Si és d'autoaplicació, el centre s'encarregarà de realitzar el treball de camp i passarà la base de dades amb els resultats al Servei Universitat

Digital de la URL, el qual ho passarà, al seu torn, a AQU Catalunya. Per contra, si la modalitat no és d'autoaplicació, el treball de camp el realitzarà l'agència de qualitat, la qual prèviament haurà rebut una base de dades de la població objectiu des del Servei Universitat Digital de la URL.

Finalment, en referència a les enquestes d'inserció laboral, amb una certa antelació AQU Catalunya demanarà al Servei Universitat Digital de la URL una estimació de la població a la qual s'haurà d'aplicar l'enquesta. Més endavant, el Servei Universitat Digital de la URL facilitarà a l'agència la base de dades d'aquesta població. Un cop realitzat el treball de camp per part de l'agència, aquesta farà el retorn de les dades "brutes" al Servei Universitat Digital de la URL, el qual, al seu torn, enviarà les dades pròpies a cada centre.

4.7 Anàlisi dels resultats i elaboració dels informes

Els resultats són enviats per la unitat d'Universitat Digital de la URL als diversos agents implicats, per a la seva pròpia anàlisi.

D'altra banda, els resultats podran servir com a indicadors en el moment de revisar i actualitzar la Política de Qualitat de la URL i valorar la consecució del Pla de Qualitat de la URL i la seva relació amb les polítiques i estratègies d'assegurament de la qualitat dels centres.

5. Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió i millora del procés es realitza periòdicament per la UQIAD-URL en coordinació amb les persones propietàries del procés, seguint el procés transversal dissenyat a aquest efecte (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

6. Difusió als grups d'interès

Els resultats es donaran a conèixer mitjançant la reunió del Consell Acadèmic de la URL (i, si escau, en la Junta de Govern de la URL) en el qual es troben representats els diferents centres integrants de la URL i mitjançant les múltiples vies existents de comunicació bidireccional entre la URL i els Centres (convocatòria de reunions periòdiques amb els diferents Òrgans de gestió de la qualitat en els quals es troben representats els diferents centres integrants de la URL, difusió via e-mail, difusió a través de la Intranet específica de la Unitat de Qualitat).

Els informes d'avaluació seran facilitats per part dels degans o deganes /directors o directores del Centre al seu Equip Directiu per a la seva revisió i la presa de decisions quant a la utilització dels resultats i les propostes de millora rellevants que considerin convenient els respectius centres. Els resultats de l'avaluació també es difondran de forma interna als altres grups d'interès mitjançant la Intranet de la UQIAD-URL. Així mateix, per informar i retre comptes a diferents agents implicats en aquest procés, es posa a la seva disposició a través de la Intranet de la Unitat de Qualitat els informes realitzats al respecte. La difusió de les dades més rellevants dels estudis realitzats també es dona a conèixer a la resta de grups d'interès (estudiants, PTGAS, societat en general) a través de la Memòria anual de la URL, que es troba disponible a la pàgina web de la URL (<https://www.url.edu/ca/la-url/dades-i-xifres/memories>).

7. Documentació del procés

7.1 Documents de referència

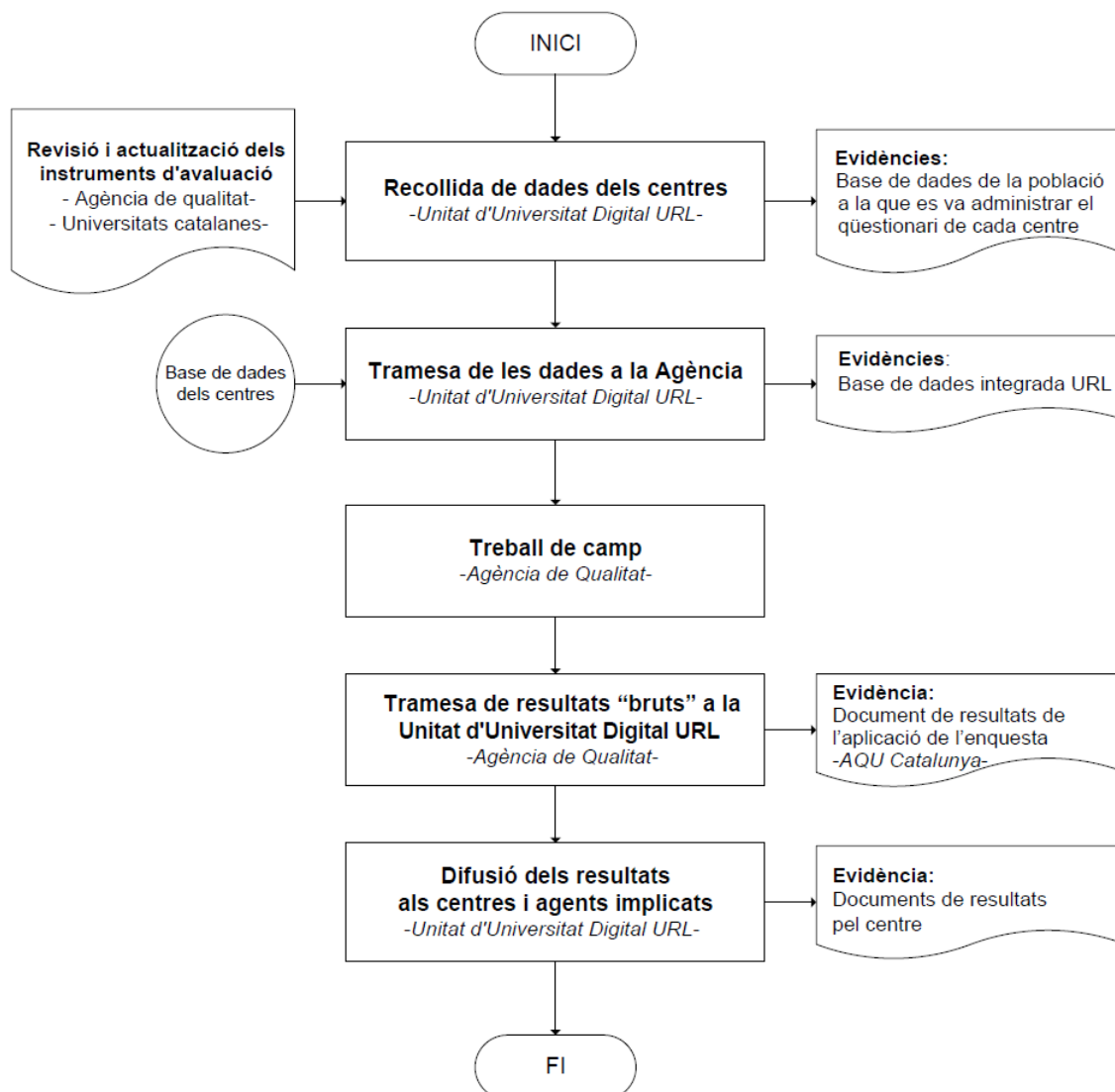
- Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari
- Reial Decret 822/2021, 29 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació d'ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat
- Estatuts de la URL
- Política de Qualitat de la URL
- Pla Estratègic de cada Centre
- Criteris i Directrius per a la Garantia de Qualitat a l'EEES (ENQA-EUA)

7.2 Documents i evidències resultants

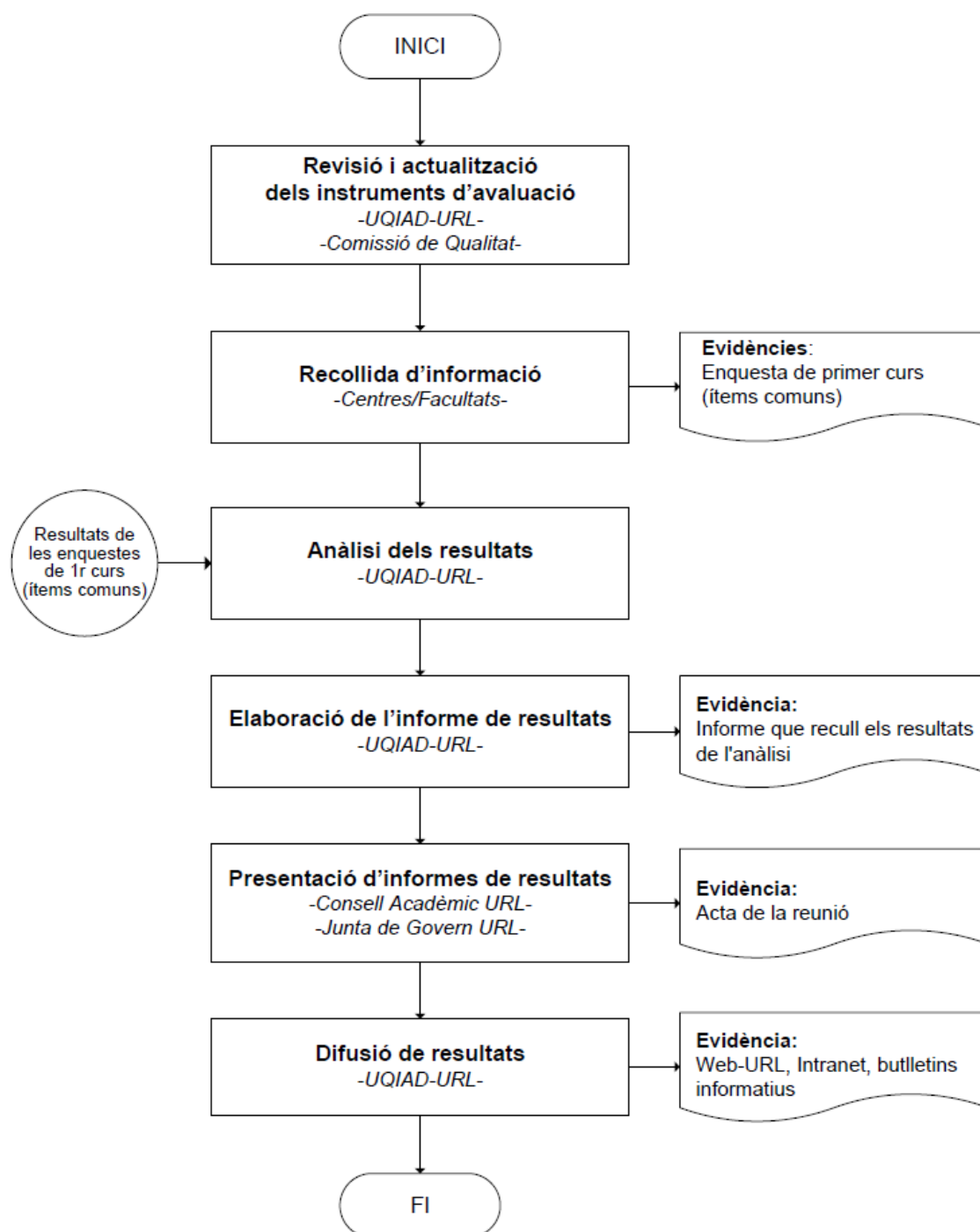
- Enquestes de satisfacció de l'estudiantat de primer curs de la URL
- Informe de resultats de satisfacció de l'estudiantat de primer curs de la URL
- Estudi comparatiu dels resultats de satisfacció de l'estudiantat de primer curs de la URL
- Resultats de les enquestes de satisfacció d'alumnat i d'inserció laboral d'AQU Catalunya
 - (Satisfacció) <https://www.aqu.cat/ca/analisis-i-dades/satisfaccio-amb-els-estudis>
 - (Inserció laboral) <https://www.aqu.cat/ca/sobre-nosaltres/publicacions/Insercio-laboral-titulats>

8. Diagrama de flux

Procés de coordinació de la recollida i anàlisi d'informació i de seguiment, revisió i millora dels resultats de la inserció laboral en el marc global de la URL



Procés de coordinació de la recollida i anàlisi d'informació i de seguiment de l'estudiantat de primer curs en el marc global de la URL



Procés de coordinació de la recollida i anàlisi d'informació i de seguiment, revisió i millora dels resultats de la satisfacció de l'estudiantat recent graduat en el marc global de la URL

