

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	17/02/17	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:			Aprobado por:
Fdo.: Ángeles Sirvent Ramos Directora de la EDUA Fecha: 17/02/17	Fdo: Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de Calidad e Innovación Educativa Fecha: 17/02/17	Fdo.: Enrique Herrero Rodríguez Vicerrector de Estudios y Formación Fecha: 17/02/17	Fdo. Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: 17/02/17

 <p data-bbox="236 199 464 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="612 132 983 203">SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p data-bbox="1107 96 1347 248">Código: PA03 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 2 de 6</p>
---	---	---

1. OBJETO

Definir cómo las comisiones académicas de los programas de doctorado y la Escuela de Doctorado de la Universidad de Alicante (EDUA) miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, y como toman decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas de doctorado.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los grupos de interés de los programas de doctorado que organiza y gestiona la EDUA.

3. RESPONSABILIDADES

Escuela de Doctorado (EDUA); Con la ayuda de la UTC de la UA, es responsable de pasar las encuestas a los diferentes grupos de interés en el ámbito de su competencia, tabular los resultados y emitir un informe que remite al coordinador o coordinadora de calidad de la EDUA.

Comisión Académica de programa de doctorado (CA): Es responsable de pasar las encuestas a los diferentes grupos de interés en el ámbito de su competencia, tabular los resultados y emitir un informe que remite al coordinador o coordinadora de calidad del programa de doctorado. Analiza el informe que le facilita el/la CC y que utilizará para la propuesta de acciones de mejora (PM01)

Coordinador/a de calidad de la EDUA (CC): Revisa la información que le envía la EDUA referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés e informa a la Comisión de Garantía de Calidad.

Coordinador/a de calidad del programa de doctorado (CCPD): Revisa la información que le envía la CA referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés e informa a la Comisión de Garantía de Calidad.

Comisión de Garantía de Calidad de la EDUA (CGC): Analiza el informe que le facilita el Coordinador y que utilizará para la propuesta de acciones de mejora (PM01).

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual del SGIC de la Escuela de Doctorado, capítulos 4 y 9.
- PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SGIC.

5. DEFINICIONES

Grupo de interés: Persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en la formación investigadora o en los resultados obtenidos (doctorandos/as, PAS, PDI, empresas e instituciones y sociedad en general).

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Generalidades

Las comisiones académicas y la EDUA analizan y toman decisiones sobre los resultados de las encuestas realizadas respectivamente. Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, constituyen, junto a los resultados del aprendizaje (*PC05* y *PC07*) y los de inserción laboral, entre otros, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas de doctorado de la UA (*PC02* y *PM01*).

6.2. Decisión de la muestra a encuestar

La CGC aprueba a qué colectivos se va a encuestar (por ejemplo, doctorandos/as, PAS y PDI) y con qué periodicidad, teniendo en cuenta la experiencia de los resultados obtenidos de encuestas previas y el procedimiento de *Revisión, análisis y mejora continua del SIGC (PM01)*.

La UTC elabora las muestras y los cuestionarios a emplear en cada uno de estos procesos. La CGC puede decidir las posibles cuestiones a incluir en las futuras encuestas y que no fueron incluidas en la encuesta actual, así como posibles sugerencias sobre el proceso de realización de la encuesta con el apoyo del Secretariado de Calidad.

6.3. Encuestas e informe

La UTC revisa el cuestionario (de satisfacción o de necesidades y expectativas) y lo pasa a los diferentes grupos de interés.

Dependiendo de cuál sea el grupo de interés a encuestar, la UTC establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (papel, correo ordinario, correo electrónico, encuesta telefónica...).

Con los resultados de las encuestas, la UTC elabora un informe en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores del proceso. Este informe es enviado al coordinador/a del programa de doctorado correspondiente para, junto al

CCPD, lo revise, lo analice y haga los comentarios que considere oportunos a la UTC o al Secretariado de Calidad, si fuera necesario.

El/La CCPD informa a la CA respectiva sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta analice esta información y establezca futuras acciones de mejora según el procedimiento *Revisión, análisis y mejora continua del SIGC (PM01)*.

La CGC, en su reunión de análisis de los resultados, puede proponer posibles cambios a introducir en los futuros procesos de realización de la encuesta.

7. FORMATOS

- F01-PA03: Registro de los indicadores

8. REGISTROS

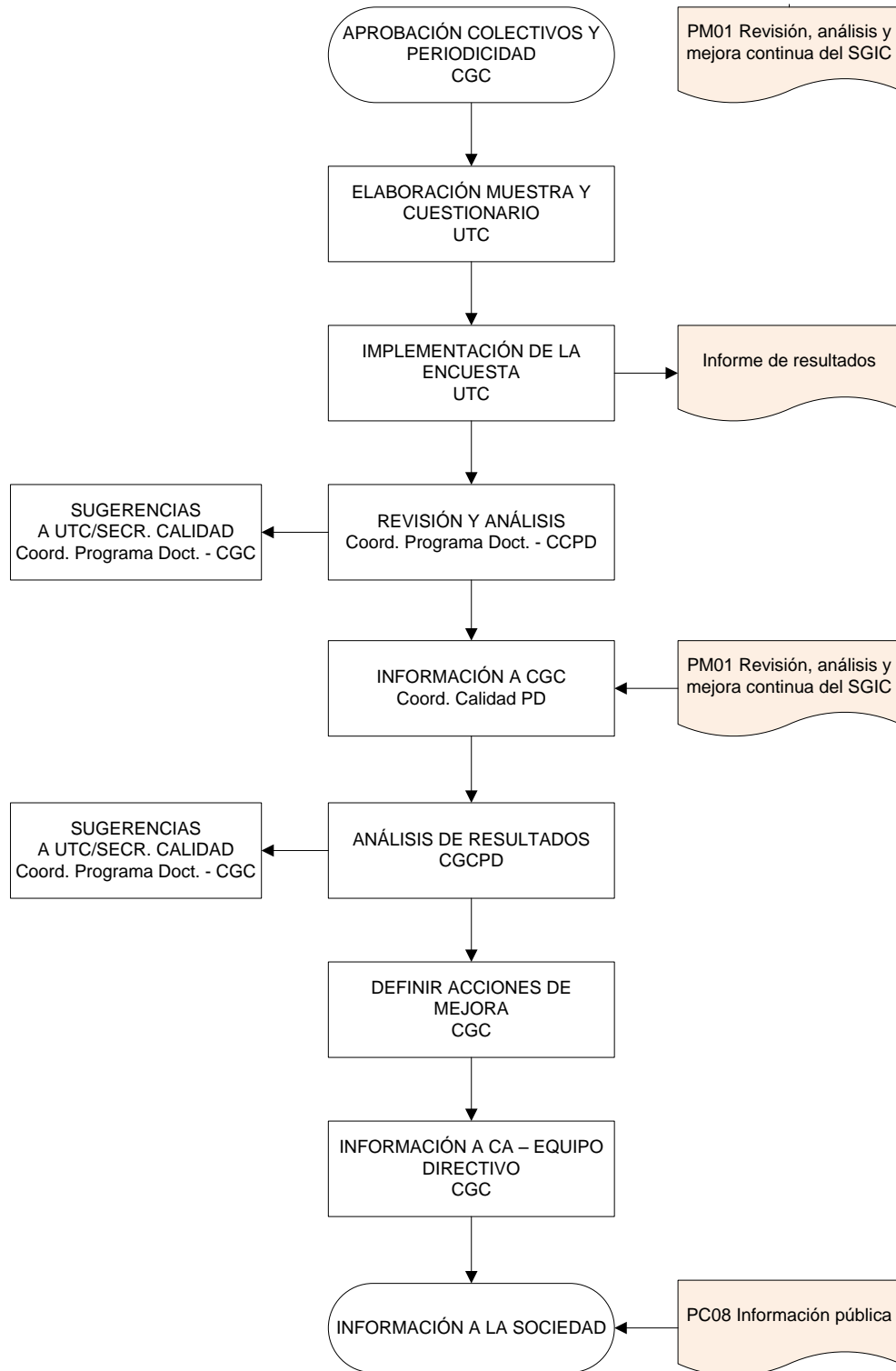
Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés	Electrónico y papel	CCPD	6 años
Acta de la CGC	Electrónico y papel	Coordinador/a del programa de doctorado	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC, una vez realizado su análisis, informará a la CA o al Equipo Directivo de la EDUA sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo, se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso *Información Pública (PC08)*.

10. ANEXO

Anexo 1. Diagrama de flujo



 <p data-bbox="236 199 464 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="612 132 983 203">SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p data-bbox="1107 96 1347 248">Código: PA03 Revisión: 00 Fecha: 17/02/17 Página 6 de 6</p>
---	---	---

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PA03, PORCENTAJE DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS, REGISTRADO EN F01-PA03

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
% de encuestas cumplimentadas	Conocer la eficacia del método del plan de recogida de encuestas	Coordinador/a de calidad del programa de doctorado o de la EDUA
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al elaborar el informe de la UTC	Encuestas contestadas x100/nº total de encuestas entregadas	Se diferenciará entre los distintos modelos de encuesta. Y en el caso de que se haya diseñado algún modelo de encuesta adicional se incluirá éste en el registro del indicador.

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PA03 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, REGISTRADO EN F01-PA03

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Nivel de satisfacción de los grupos de interés	Conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés de los programas de doctorado y las posibles áreas en las que debe mejorar.	Coordinador/a de calidad del programa de doctorado o de la EDUA
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al elaborar el informe de la UTC	Calcular el promedio de la pregunta en que se valora la satisfacción general con el programa de doctorado	Se diferenciará entre los distintos grupos de interés.