

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	29-10-2018
1.0	Es revisa la perspectiva de gènere del procés Canvi de tipus de procés de suport a clau S'actualitza la denominació de l'Escola Es revisa tot el procés i es fan correccions a l'apartat 4, 5 , 6, 8 i 11	31-03-2022

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ED-025 – Avaluació de la satisfacció de l'usuari

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- procés o processos superiors: No aplica
- processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
 - PR-ED-013 Orientació a l'estudiant
 - PR-ED-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
 - PR-ED-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
 - PR-ED-003 Seguiment i millora de titulacions
 - PR-ED-008 Definició, revisió i millora del SIGQ
- Procés inferior: No aplica

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Aquest procés té per objectiu establir la sistemàtica per a l'avaluació de la satisfacció dels doctorands/es, directors/es de tesi i altres possibles grups implicats en la formació doctoral, a fi d'obtenir les dades necessàries per a millorar contínuament l'eficàcia de l'SIGQ, els programes de doctorat i el propi funcionament de l'ED.

4.1. Definicions

ED: Escola de Doctorat

CDE: Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat

CA: Comissió Acadèmica del programa de doctorat



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-025 AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE L'USUARI

Codi: PR-ED-025
Rev.: 1.0
Data: 31-03-2022
Pàg. 2 de 6

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

PAS: Personal d'administració i serveis

SIGQ: Sistema Intern de Garantia de Qualitat

Usuari: És l'agent a qui va dirigit aquest procés de recollida de dades de satisfacció. Són usuaris d'aquest procés: doctorands, directors/es de tesi, doctors URV acabats de titular i PAS i altres agents implicats que es puguin definir com a col·lectiu implicat en la formació doctoral i posterior ocupació, si s'escau.

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a tots els agents implicats en la formació doctoral dels estudiants de l'Escola de Doctorat (ED).

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'ED disposa de diferents vies o mecanismes per obtenir la informació relativa a la satisfacció dels seus usuaris:

- Enquesta de satisfacció dels doctorands, directors/es de tesi, recents titulars doctors, PAS, i altres agents implicats que es puguin definir.
- Dades que s'obtenen de la gestió, el tractament de les queixes, suggeriments i reclamacions dels doctorands, directors i altres agents implicats, d'acord amb el PR-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. O bé a través del contacte directe o per correus electrònics dels usuaris.
- Informació transmesa des de les coordinacions dels programes de doctorat.

5.1 Avaluació de la satisfacció dels usuaris a través de les enquestes de satisfacció

El procés d'avaluació de la satisfacció a través de les enquestes de satisfacció dels usuaris es defineix de la següent manera.

5.1.1 Definició de les enquestes de satisfacció de l'usuari

L'ED disposa de models d'enquesta de satisfacció adreçats a cada tipus d'usuari (doctorands/es, directors/es de tesi, titulats/des, PAS). Aquests models es defineixen a la comissió delegada de programació del CDE i contenen amb el consens del Comitè de Direcció de l'ED.

Al model d'enquesta es fan preguntes concretes sobre temes com el funcionament del programa de doctorat, les activitats formatives, l'avaluació dels doctorands, el funcionament de l'ED i els procediments més rellevants. En la mateixa enquesta

Elaborat per:
Tècnic de Suport

Revisat per:
Director/a de l'ED

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

també hi ha espais de format lliure per tal que l'usuari pugui indicar, si així ho considera oportú, propostes de millora, incidències, problemes detectats i/o aspectes positius sobre els desenvolupament del programa de doctorat o el funcionament de l'ED.

Aquestes enquestes es revisen abans de la seva activació per incorporar millores com a fruit de l'anàlisi de dades i resultats de les successives rondes d'enquestes.

5.1.2 Obtenció de l'avaluació de la satisfacció a través de les enquestes de satisfacció

L'avaluació de la satisfacció dels usuaris a través de les enquestes de satisfacció es realitza de la següent manera:

- 1) Periòdicament, cada dos cursos acadèmics, i a proposta del Comitè de Direcció, el Tècnic de Suport de l'ED revisa i activa les enquestes a l'aplicatiu de les enquestes.
- 2) L'ED informa els usuaris a través d'un correu electrònic que les enquestes de satisfacció per al seu col·lectiu s'han activat i ja poden participar-hi.
- 3) Es fan recordatoris d'aquesta informació tant per part de l'ED com pels coordinadors/es.

Les enquestes resten obertes un període suficientment llarg (aproximadament un trimestre) per a donar temps de resposta a l'usuari.

5.1.3 Anàlisi dels resultats de les enquestes de satisfacció

El/la tècnic/a de suport, junt amb la direcció de l'ED, extreu les dades i els informes de resultats per cada programa de doctorat a través de l'aplicació informàtica de les enquestes, i n'efectua el tractament per tal de realitzar l'anàlisi i el seguiment de l'evolució de la satisfacció de l'usuari global de l'ED.

El/la tècnic/a de suport elabora l'informe global de resultats de les enquestes de satisfacció que s'analitza per l'equip de direcció de l'ED i es porta a informació al CDE.

També envia a cada coordinador/a del programa de doctorat els resultats del seu programa de doctorat per al seu anàlisi i presa de decisions i/o propostes de millores si s'escau d'acord amb el PR-ED-003.

L'anàlisi de les dades es duu a terme tant per part de la direcció de l'ED, per aquells temes que li són propis, com per part de les coordinacions dels programes de doctorat, els temes en què en són competents. Aquest anàlisi permet definir plans de millora de la qualitat dels programes de doctorat i del SIGQ, a través dels processos PR-ED-001, PR-ED-003 i PR-ED-008.

Finalment l'ED publica a la web de qualitat de l'ED els informes de resultats de tots els programes de doctorat.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

5.2 Avaluació de la satisfacció dels usuaris a través procés de Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Les possibles queixes, suggeriments i reclamacions dels usuaris relatives a l'ED són ateses pel personal de l'ED i són tractades segons s'ha establert en la fitxa de procés PR-ED-015. En cas de queixes no relatives a l'ED, es dirigeix l'usuari cap al responsable corresponent.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- Enquesta de satisfacció de l'usuari
- Queixes, suggeriments i reclamacions rebuts

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Anàlisi dels resultats de les dades obtingudes de les enquestes, i de les queixes, suggeriments i reclamacions rebuts
- Informe global de resultats de les enquestes de satisfacció
- Informe de resultats de cada programa de doctorat

3. usuaris / clients

- Doctorands
- Directors de tesi
- Egressats
- PAS
- Altres possibles agents que es puguin definir

4. propietari / gestor

- Comitè de Direcció de l'ED

5. Agents implicats

- Comitè de Direcció de l'ED
- Director de l'PD
- Tècnic/a de Suport
- Coordinadors/es i Comissions Acadèmiques de programa de Doctorat

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

- Mantenir el model d'enquestes actualitzat segons les necessitats d'informació
- Passar les enquestes als usuaris com a mínim un cop cada 2 cursos acadèmics
- Incorporar en els plans de millora els resultats extrets dels anàlisis de les enquestes

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

8. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
01	Taxa de participació dels usuaris (estudiants, directors/es, PAS, egressats)
02	El grau de satisfacció global dels usuaris respecte al programa de doctorat (estudiants, directors/es, PAS, egressats)
03	Taxa ocupació
04	Taxa d'adequació de la feina als estudis

9. DIAGRAMA DE FLUX

No aplica

10. CALENDARI DEL PROCÉS

L'Enquesta de satisfacció de l'usuari es realitzarà després del procés del tancament de la primera fase del Seguiment d'Avaluació del Doctorand (o bé en el moment que el Comitè de Direcció de l'Escola consideri oportú si escau), amb una periodicitat màxima de dos cursos acadèmics.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Acta del comitè d'aprovació o revisió del model d'enquesta per cada usuari	TS	ED
b	Models d'enquestes	TS	Aplicatiu de les enquetes
c	Resultats d'enquestes	TS	Aplicatiu de les enquetes
d	Informe global de resultats de les enquestes de satisfacció	TS	ED

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc)

- Manual ús Aplicatiu d'enquestes

13. NORMATIVA RELACIONADA

- RD 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-025 AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE L'USUARI

Codi: PR-ED-025
Rev.: 1.0
Data: 31-03-2022
Pàg. 6 de 6

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Reial decret 43/2015, de 2 de febrer, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Aplicatiu d'enquestes Correu electrònic institucional