



Escola Internacional de Doutoramento (Eido)

PROCEDEMENTO

Medición da satisfacción dos grupos de interese

CÓDIGO MC-02 ÍNDICE 00

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Dirección da Eido	Comisión de Calidade da Eido	Comité de Dirección da Eido
Data e sinatura	Data e sinatura	Data e sinatura

Proceso

Xestión da Calidade e Mellora Continua (MC)

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	ELABORACIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
00	20.11.2018	Dirección da Eido	Creación do procedemento MC-02, <i>Medición da satisfacción dos grupos de interese</i> , no marco do programa de SGC (Fides-Audit) de doutoramento da Universidade de Vigo.

Índice

I OBXECTO 3

II ALCANCE 3

III REFERENCIAS 3

IV DESENVOLVEMENTO 5

V ANEXOS 12

I OBXECTO

Definir a metodoloxía que permita

- Comprender as necesidades e as expectativas (actuais e futuras) dos grupos de interese, e
- Realizar o seguimento das percepcións destes en relación co grao en que se acadan as súas necesidades e expectativas

de forma que sexa posible medir a súa satisfacción.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese a todos os grupos de interese da Eido da Universidade de Vigo, incluídos todos os seus programas de doutoramento, en relación coas súas actividades e os seus programas.

Inclúe tamén o seguimento das persoas tituladas canto a súa inserción laboral.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

A lexislación, normativa e estándares de calidade de referencia que afecta a este proceso poden atoparse na ficha do proceso.

A lexislación e normativa xeral que afecta ao SGC da Eido está descrita no Manual de Calidade.

III.2. Definicións

- Grupo de interese ou parte interesada : persoa ou organización que pode afectar, verse afectada ou percibirse como afectada por unha decisión ou actividade.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
- Satisfacción do grupo de interese : percepción do grupo de interese sobre o grao en que se cumpriron as súas expectativas.
(UNE-EN ISO 9000:2015)

III.3. Abreviaturas e siglas

- ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA: Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación
- CAPD : comisión académica do programa de doutoramento
- Eido : Escola Internacional de Doutoramento
- QSP : queixa, suxestión ou parabén
- SGC : sistema de garantía de calidade

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Obter de forma eficiente a información suficiente, precisa e fiable para levar a cabo a mellora dos procesos e dos programas de doutoramento que contribúen a manter o máximo grao de satisfacción dos grupos de interese.

IV.2. Responsable do proceso

Dirección da Eido

IV.3. Indicadores

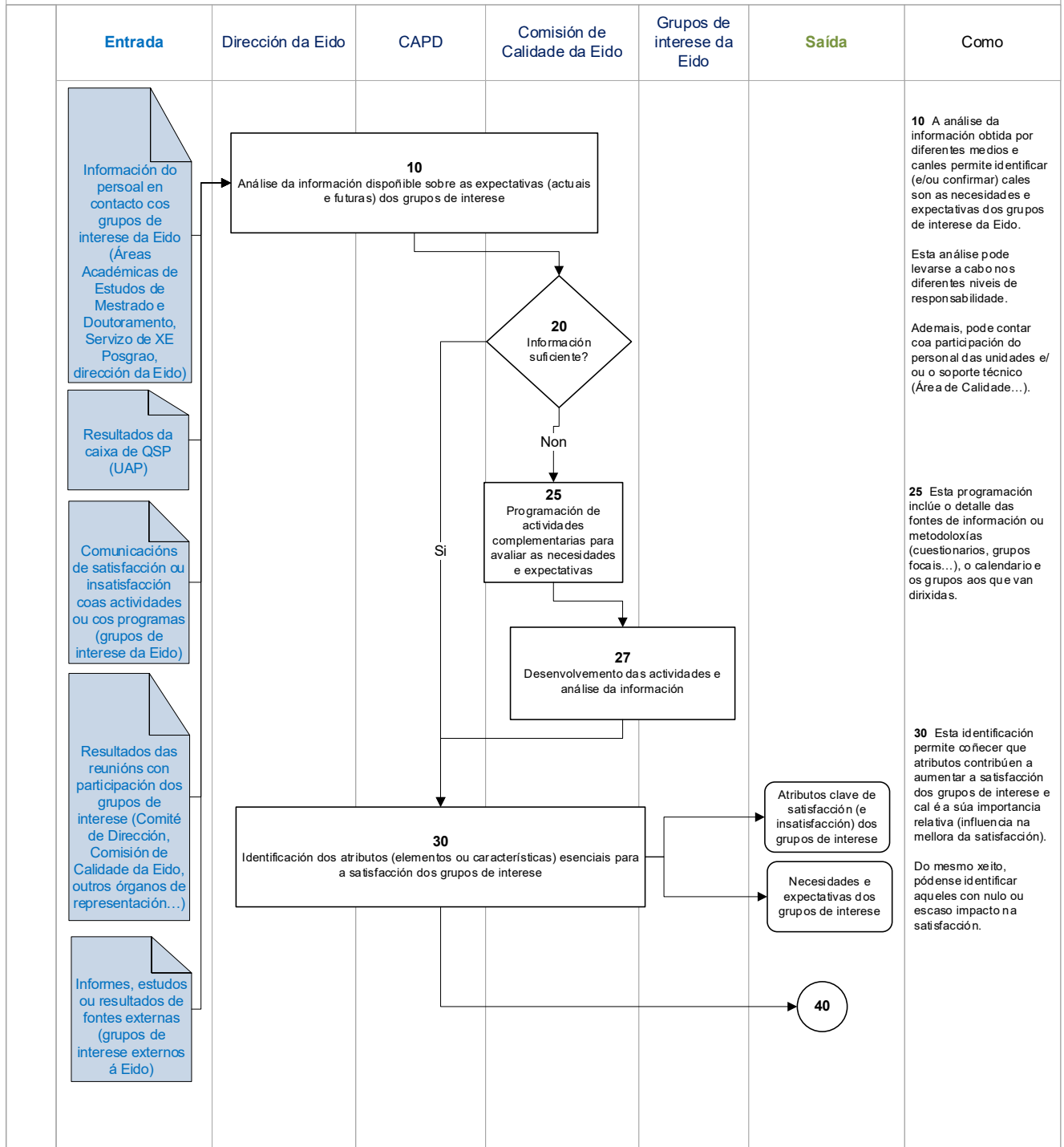
- Resultados das enquisas de satisfacción a todos os grupos de interese (porcentaxe de participación, resultados e a súa evolución) – ACSUG, IPD19.
- Datos relativos á empregabilidade dos doutorandos/as – ACSUG, IPD20.
 - Porcentaxe de egresados/as que están traballando
 - Porcentaxe de egresados/as que están traballando en función do nivel de doutor/a
 - Porcentaxe de doutorandos/as que conseguen axudas para contratos postdoutorais

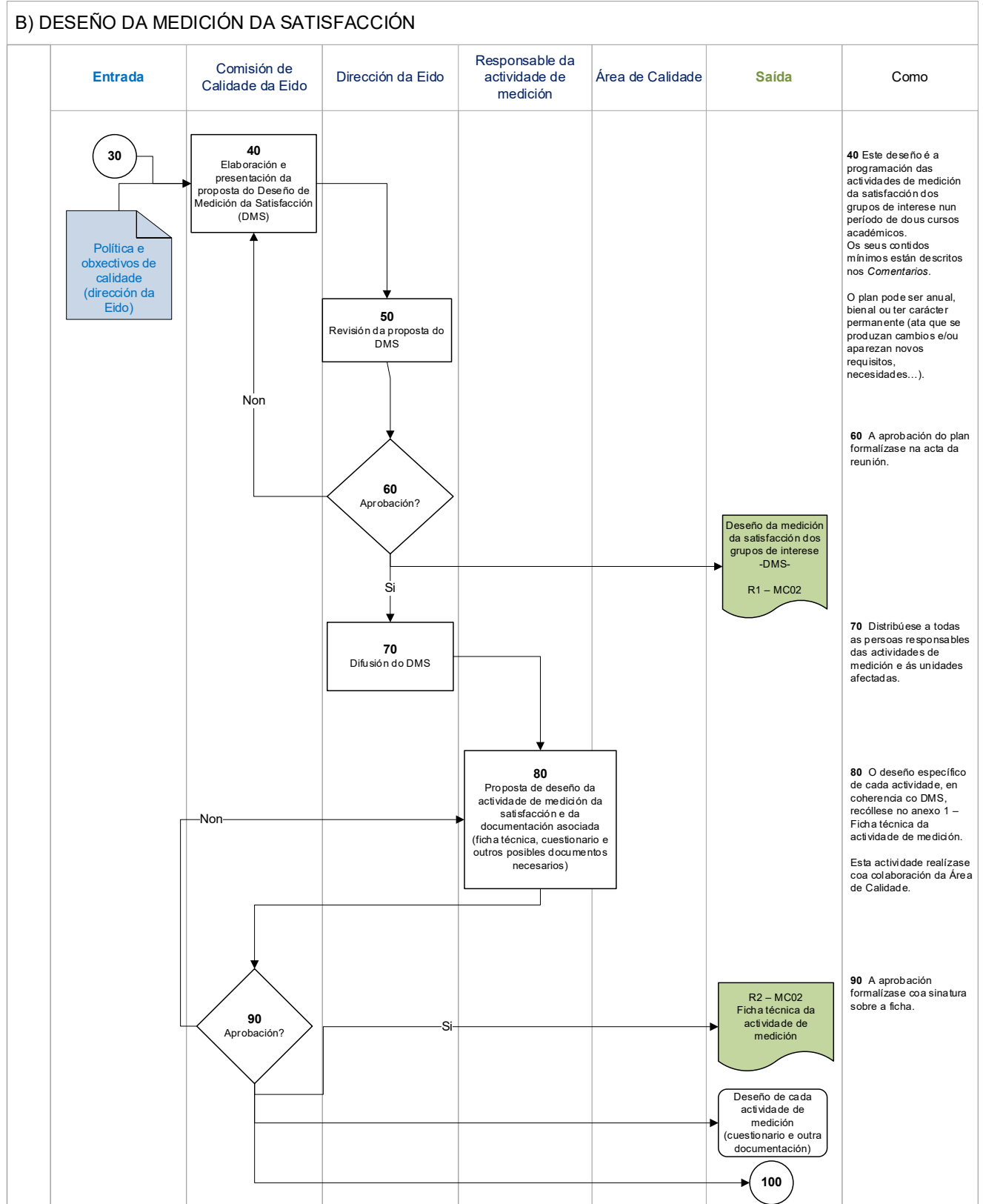
IV.4. Diagrama de fluxo

ANÁLISE DAS NECESIDADES E EXPECTATIVAS

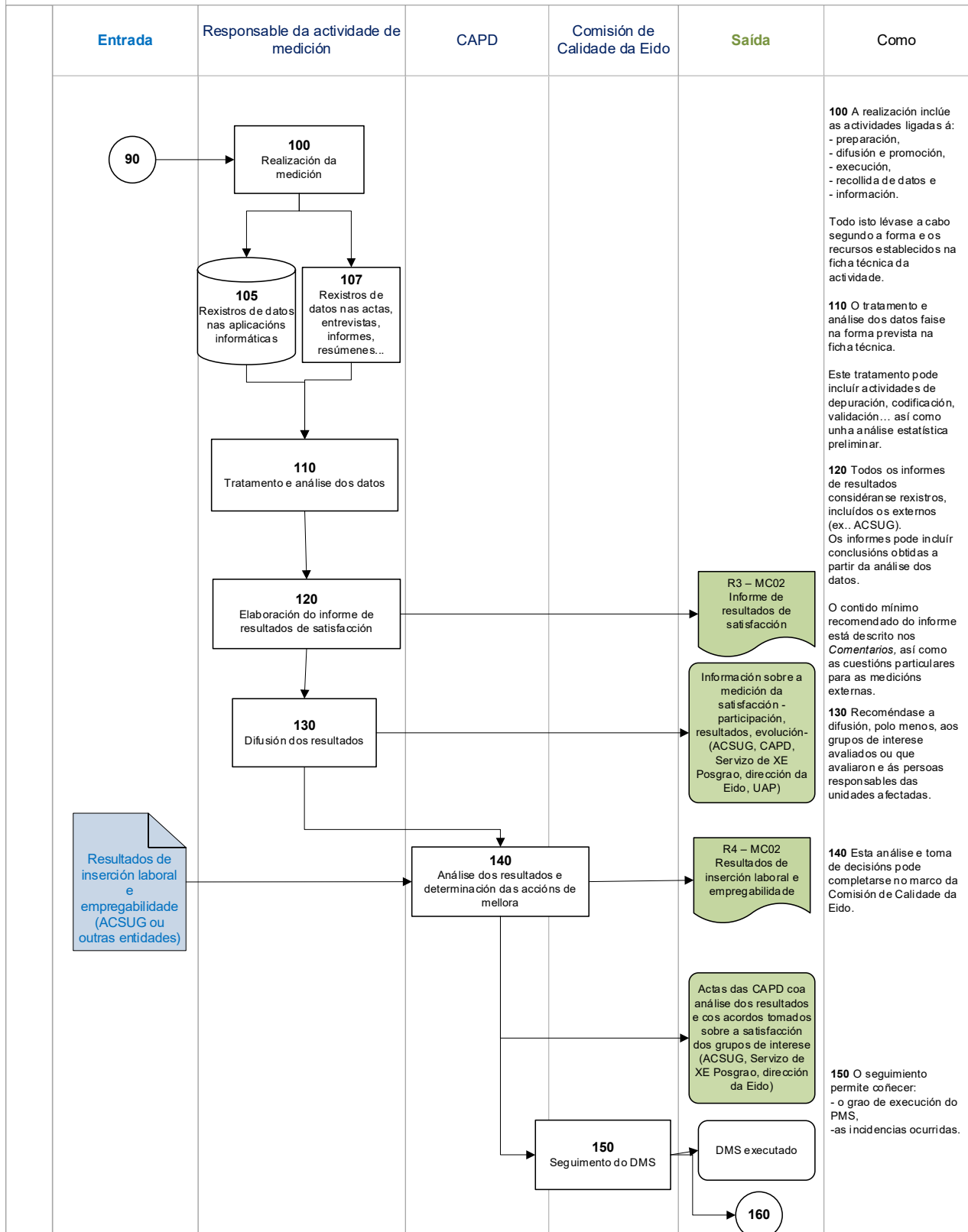
Un aspecto que se debe considerar para tratar por primeira vez un proceso de medición da satisfacción é efectuar unha análise da demanda (análise das necesidades e expectativas), de forma que se identifiquen as necesidades e expectativas dos grupos de interese e os aspectos esenciais ou atributos destas en relación con cada un deles, así como a súa importancia relativa.

A) ANÁLISE DAS NECESIDADES E EXPECTATIVAS

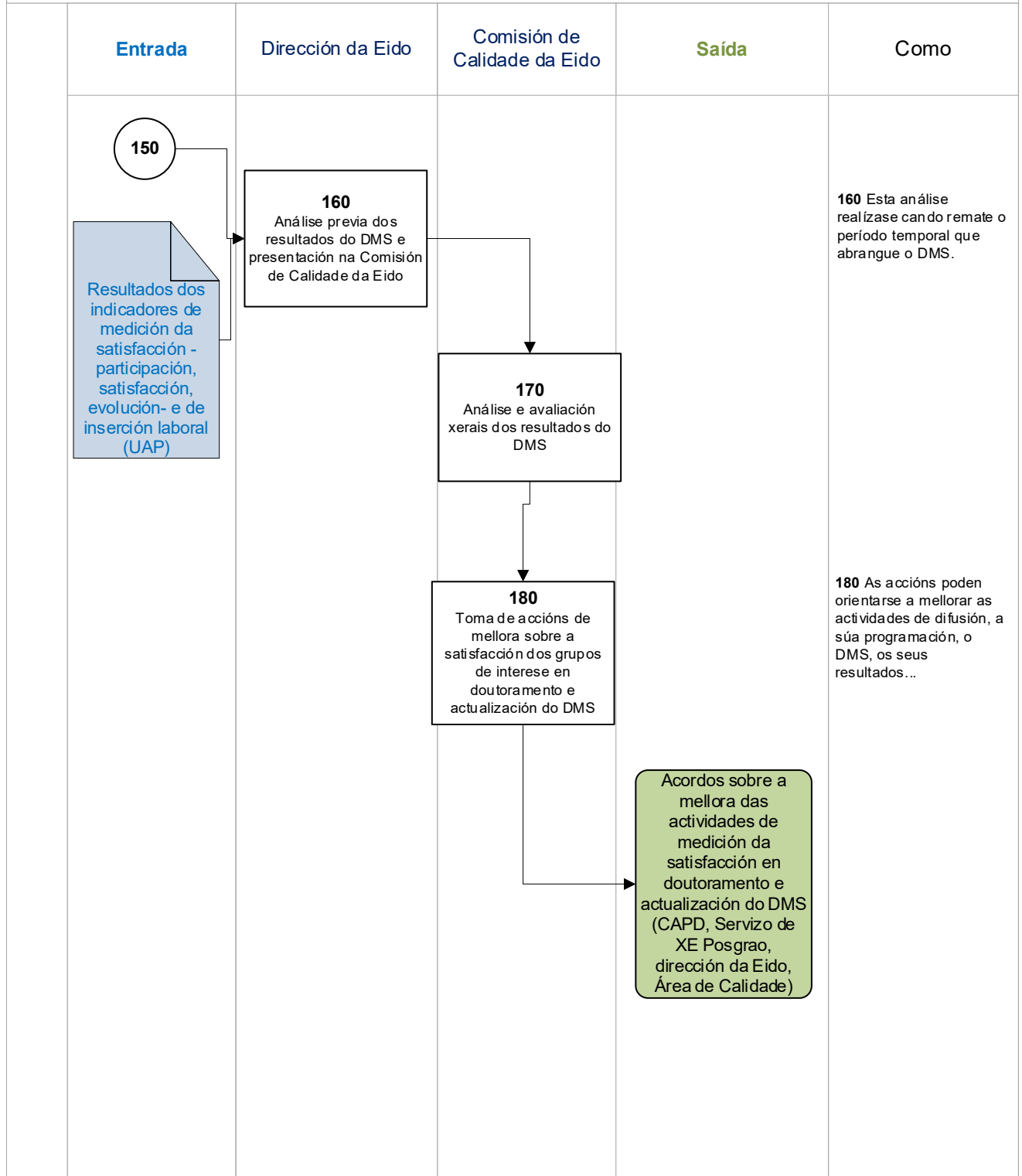




C) DESENVOLVEMENTO DAS MEDICIÓN



D) ANÁLISE E MELLORA



Comentarios

- **Etapa 40:** elaboración e presentación da proposta do Deseño de Medición da Satisfacción (DMS)

A elaboración deste plan considera:

- As necesidades de medición e os obxectivos específicos da Eido e dos programas de doutoramento.
- As propostas e as suxestións das persoas responsables da actividade que, potencialmente, interesa avaliar (CAPD, responsables das unidades..).
- As incidencias, QSP, situacións de conflito...que se dan no ámbito da Eido e dos seus programas.
- Os custos, beneficios e eficacia das distintas metodoloxías, en función do grupo de interese e da actividade que se vai avaliar.

Baseándose niso, este deseño inclúe a información seguinte:

- A identificación da actividade
- O grupo de interese (poboación...) que se vai avaliar.
- O aspecto que se vai medir (a prestación dun servizo, a satisfacción...).
- A metodoloxía utilizada para avaliar (enquisas, entrevistas, grupos de discusión...).
- Os recursos necesarios (aplicacións informáticas, ferramentas...).
- A programación temporal.

- **Etapa 120:** elaboración do informe de resultados de medición

Os informes de resultados non se axustan necesariamente a un formato específico, pero recoméndanse os contidos mínimos seguintes:

o **Introdución:** presentación do informe

- Datos descritivos do informe (data de elaboración, responsables)
- Denominación ou descrición da medición, de acordo co DMS aprobado, así como a poboación avaliada e os obxectivos da avaliación.

o **Participación:** incluírase o período efectivo de recollida dos datos e os resultados de participación.

o Resultados da medición: reflectiranse cunha orde lóxica, estruturados por dimensións, ítems, características, indicadores..., avaliados polos grupos de interese. A descrición dos resultados será apoiada mediante táboas e gráficos.

o Conclusións: cando cumpra, realizarase un resumo dos principais resultados obtidos, que podería incluír recomendacións.

o Anexos: incluírá a ficha técnica da actividade e o guión ou cuestionario(s) utilizados. Tamén se incluírán todas as táboas de datos non contidos no apartado de resultados, a modo de información complementaria.

V ANEXOS

Anexo 1 : Ficha técnica da actividade de medición.

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Lugar de arquivo	Responsable da custodia (órgano / posto)	Duración
Código	Denominación				
R1 - MC02	Deseño da medición da satisfacción dos grupos de interese (DMS)	Electrónico	Aplicación ou repositorio informático	Dirección da Eido	6 anos
R2 - MC02	Ficha técnica da actividade de medición	Electrónico	Aplicación ou repositorio informático	Dirección da Eido	6 anos
R3 - MC02 (EPD18 ACSUG)	Informes (internos e externos) de resultados de satisfacción	Electrónico	Aplicación ou repositorio informático	Dirección da Eido	6 anos
R4 - MC02	Resultados de inserción laboral e empregabilidade	Electrónico	Aplicación ou repositorio informático	Dirección da Eido	6 anos

MEDICIÓN DA SATISFACCIÓN

PROGRAMAS DE DOUTORAMENTO

Ficha técnica da actividade de medición

Actividade

Obxecto da actividade

Responsable da actividade

Alcance da actividade

Ámbito

Poboación

Criterios de selección da mostra, das persoas entrevistadas ou das persoas participantes

Tamaño da mostra ou número de persoas entrevistadas ou de persoas participantes

Modelo de medición

Metodoloxía

Cuestionario

Escala de valoración

Preguntas de valoración cuantitativa:

Escala numérica con 5 graos de valoración (de 1 a 5), sendo 1 o valor máis negativo da escala, 3 o valor central e 5 o máis positivo.

1	2	3	4	5
Moi insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Moi satisfactorio
Área de Insatisfacción			Área de Satisfacción	

A escala tamén contén a opción non non sabe / non contesta (NS/NC) no caso de que algunha pregunta non sexa aplicable ou non se desexe contestar.

Planificación temporal

Frecuencia de realización

Período de realización

Presentación dos resultados

Especificacións técnicas (validez dos resultados)