

Escola Internacional de Doutoramento (Eido)

PROCEDEMENTO

Estratexia

CÓDIGO DE-01 ÍNDICE 00

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Vicerreitor/a de Planificación e Sostibilidade	Comisión de Calidade da Eido	Comité de Dirección da Eido

Data e sinatura

Data e sinatura

Data e sinatura

Proceso

Dirección estratéxica (DE)

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	ELABORACIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
00	20.11.2018	Vicerreitor/a de Planificación e Sostibilidade	Creación do procedemento DE-01, <i>Estratexia</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 9

I OBXECTO

Definir a metodoloxía para analizar, establecer, despregar e avaliar a estratexia de calidade da escola cara definir a súa política e obxectivos de calidade.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese á Eido da Universidade de Vigo, incluídos todos os seus programas de doutoramento adscritos.

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

- Estratexia : plan para acadar un obxectivo a longo prazo ou global.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
- Indicador : datos ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente a evolución dun proceso ou dunha actividade.
(Norma UNE 66175:2003)
- Metas : resultados desexados ou previstos programados temporalmente que indican, mediante a súa comparación co seu resultado real, o grao de cumprimento dos obxectivos (estratéxicos) de calidade.

(Plan Operativo de Xestión da Universidade de Vigo)

- Política de calidade : intencións e dirección dunha organización relativas á calidade tal como as expresa formalmente a súa alta dirección.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
- Obxectivos de calidade: resultados para lograr relativos á calidade.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
Teñen o significado de obxectivos estratéxicos ou xerais, é dicir, finalidades que teñen que conseguirse para acadar a visión de futuro da organización.
(Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo)

III.3. Abreviaturas e siglas

- ACSUG : Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- CAPD : Comisión Académica do Programa de Doutoramento
- SGC : sistema de garantía de calidade
- UAP : Unidade de Análises e Programas

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Desenvolver a estratexia de calidade da Eido e acadar os obxectivos previstos para satisfacer as necesidades e expectativas dos seus grupos de interese, internos e externos.

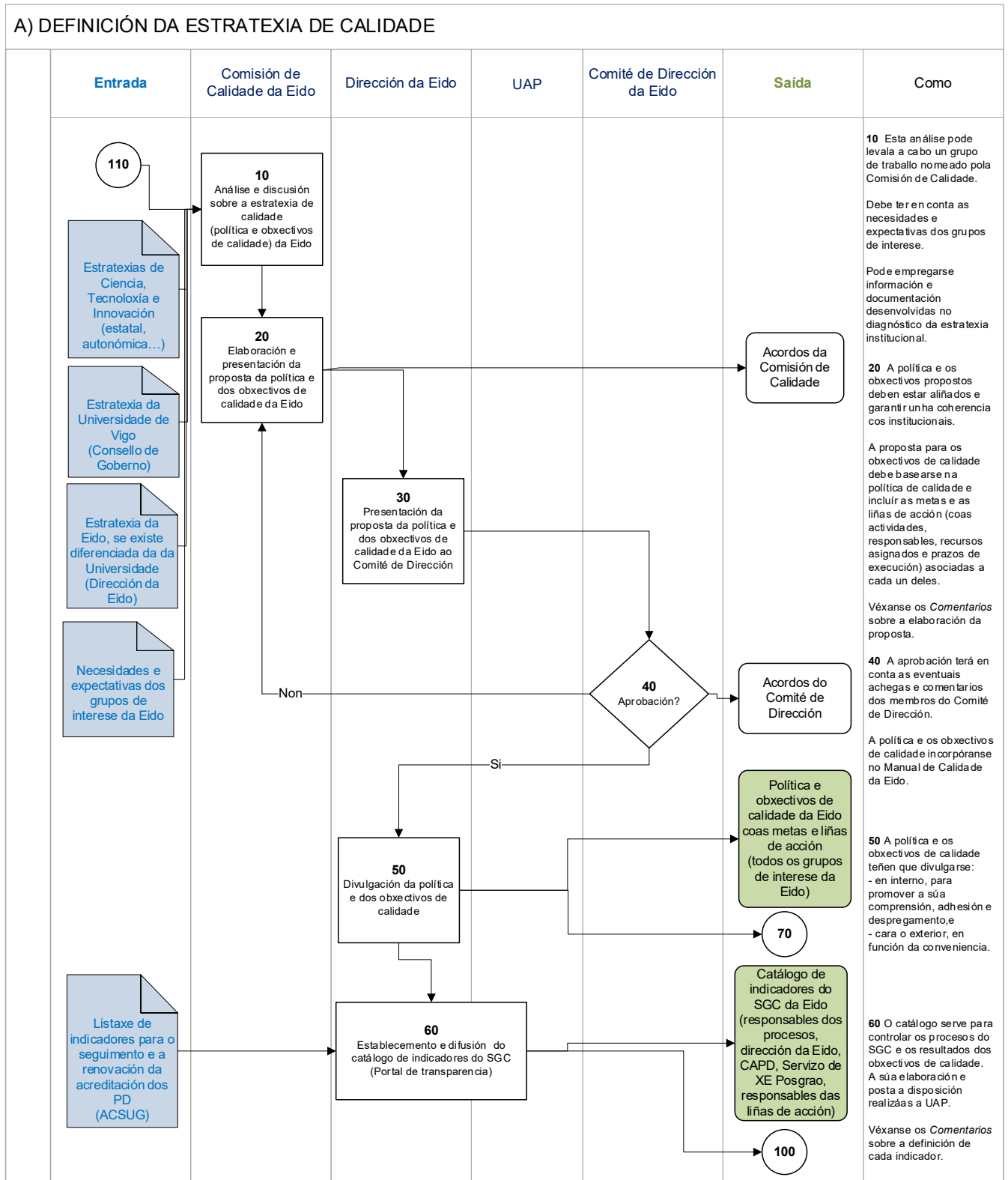
IV.2. Responsable do proceso

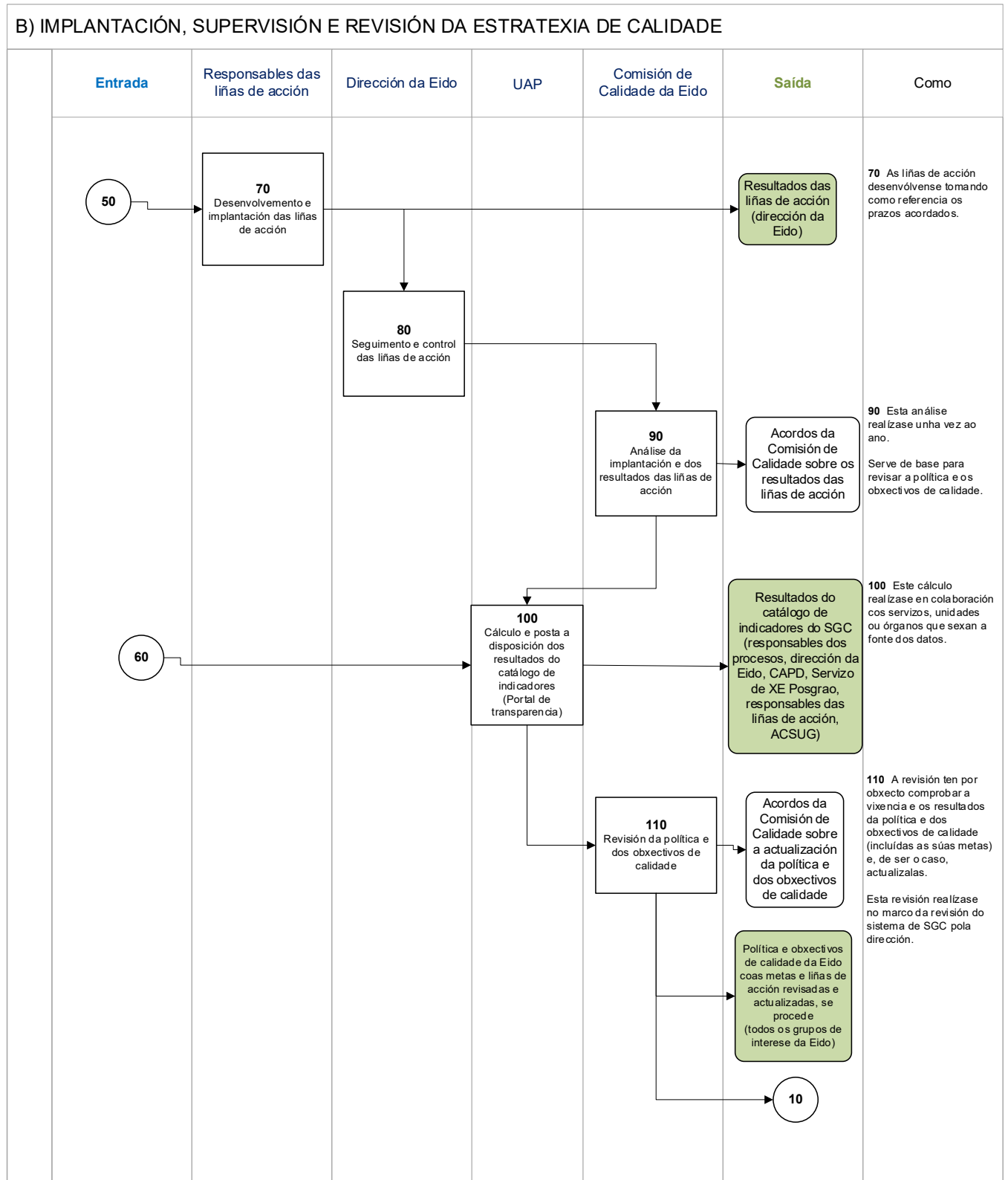
Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade.

IV.3. Indicadores

Este proceso non ten indicadores asociados.

IV.4. Diagrama de fluxo





Comentarios

- **Etapa 20:** elaboración e presentación da proposta da política e dos obxectivos de calidade da Eido

Os obxectivos de calidade deben reunir os seguintes requisitos:

- Definirse de forma clara e precisa, de forma que se poida saber con precisión que é o que se busca acadar.
- Ser cualitativos ou cuantitativos, pero sempre medibles, de forma que se poida coñecer o seu grao real de consecución (iso supón que cando definimos un obxectivo de calidade debemos incluír o indicador que empregaremos para medilo).
- Estar coordinados cos plans de mellora da Eido.
- Involucrar os distintos grupos de interese.
- Desenvolverse a través de liñas de acción.

En liñas xerais, han de ser ambiciosos (motivadores) pero realistas, é dicir, alcanzables de acordo cos recursos dispoñibles, dos tempos, dos orzamentos, da carga de traballo e da estrutura organizativa.

- **Etapa 60:** establecemento e difusión do panel de indicadores do SGC

A ficha do indicador formaliza e especifica toda a información relativa á xestión do indicador, isto é, a súa denominación, o código(s), a definición, a fonte de datos, a poboación de referencia, a formulación ou modo de cálculo e o nivel de desagregación.

O [Catálogo de indicadores de doutoramento](#) dispoñible no Portal de transparencia da Universidade de Vigo compila todas estas fichas, estruturadas por temáticas (ex.. acceso, matrícula, graduación, profesorado...).

V ANEXOS

Anexo 1: Catálogo de indicadores do SGC da Eido.

Rexistros

Este procedemento non ten rexistros asociados.

Nota: A política e os obxectivos de calidade son documentos que forman parte do Manual de Calidade.



PROCEDEMENTO

Revisión do SGC

CÓDIGO DE-02 ÍNDICE 00

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Vicerreitor/a de Planificación e Sostibilidade	Comisión de Calidade da Eido	Comité de Dirección da Eido

Data e sinatura

Data e sinatura

Data e sinatura

Proceso

Dirección estratéxica (DE)

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	ELABORACIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
00	20.11.2018	Vicerreitor/a de Planificación e Sostibilidade	Creación do procedemento DE-02, <i>Revisión do SGC</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 8

I OBXECTO

Definir a metodoloxía para realizar a revisión pola dirección do sistema de garantía de calidade de forma que, no marco da súa mellora continua, se garanta a súa conveniencia, adecuación e eficacia.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese ao SGC da Eido da Universidade de Vigo, incluídos todos os seus programas de doutoramento adscritos.

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

- Estratexia : plan para acadar un obxectivo a longo prazo ou global.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
- Indicador : datos ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente a evolución dun proceso ou dunha actividade.
(Norma UNE 66175:2003)

- Metas : resultados desexados ou previstos programados temporalmente que indican, mediante a súa comparación co seu resultado real, o grao de cumprimento dos obxectivos (estratéxicos) de calidade.
(Plan Operativo de Xestión da Universidade de Vigo)
- Política de calidade : intencións e dirección dunha organización relativas á calidade tal como as expresa formalmente a súa alta dirección.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
- Obxectivos de calidade: resultados para lograr relativos á calidade.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
Teñen o significado de obxectivos estratéxicos ou xerais, é dicir, finalidades que teñen que conseguirse para acadar a visión de futuro da organización.
(Plan operativo de xestión da Universidade de Vigo)

III.3. Abreviaturas e siglas

- ACSUG : Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- CAPD : Comisión Académica do Programa de Doutoramento
- SGC : sistema de garantía de calidade
- UAP : Unidade de Análises e Programas

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Asegurar a mellora continua e verificar a adecuación e a eficacia do sistema de garantía de calidade da Eido.

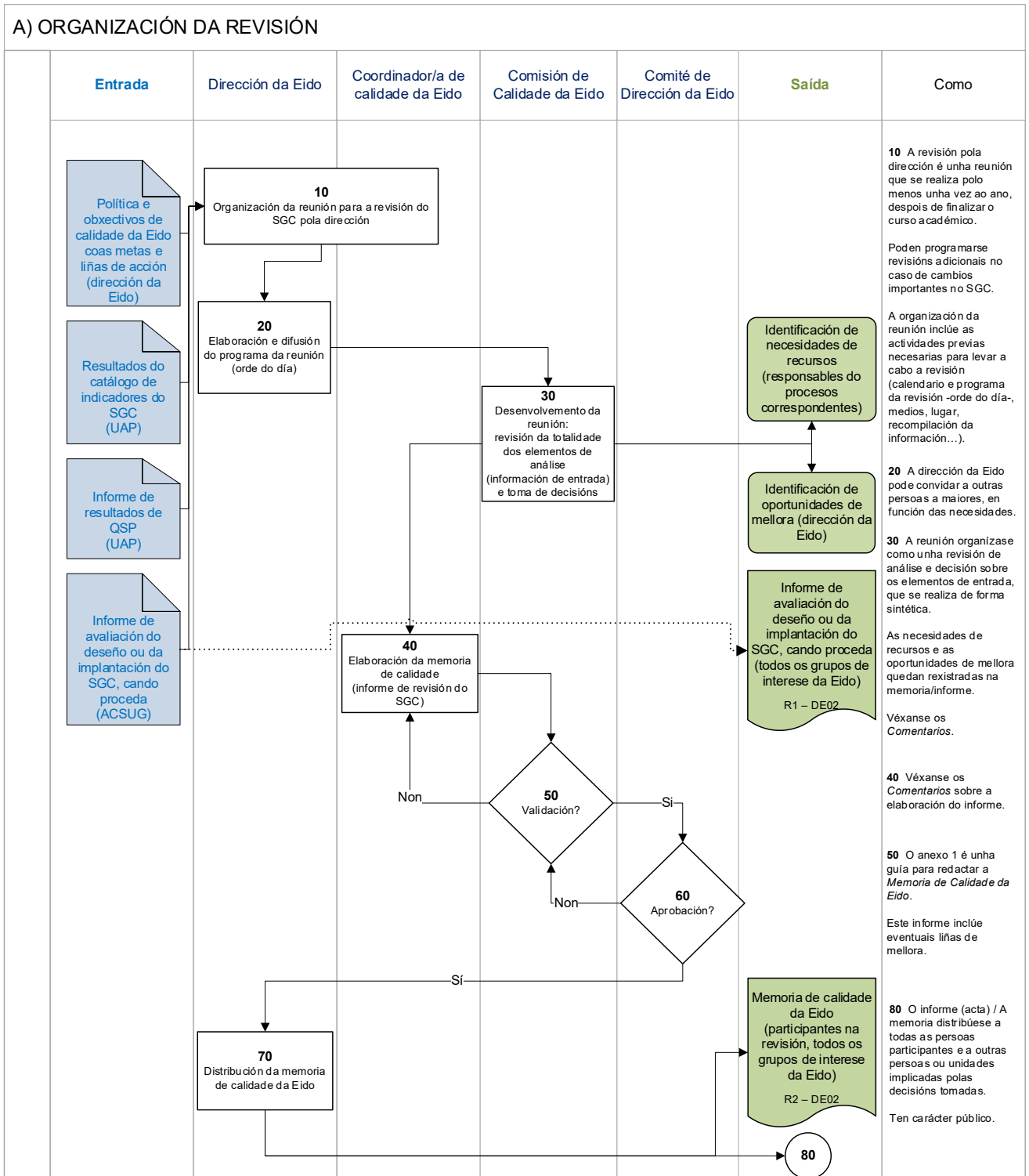
IV.2. Responsable do proceso

Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade.

IV.3. Indicadores

Este proceso non ten indicadores asociados.

IV.4. Diagrama de fluxo



Comentarios

- **Etapa 30:** desenvolvemento da reunión

Os aspectos principais que se tratan na reunión son os seguintes:

- Situación do SGC: descrición e estado da documentación; cambios relevantes organizativos (órganos de goberno, comisións...), legislativos e normativos que poden afectar o funcionamento da Eido e dos seus PD.
- Revisión da política e dos obxectivos de calidade e actualización, se procede.
- Modificacións da oferta formativa.
- Resultados dos indicadores da Eido e dos seus PD: resultados de aprendizaxe (académicos), resultados de satisfacción dos grupos de interese, resultados de empregabilidade e de inserción laboral...
- Informes de avaliación do SGC, cando proceda
- Plans de mellora: estado das accións previas, de ser o caso, e proposta de novas accións

En todo caso, a revisión debe incluír a avaliación das oportunidades de mellora e a necesidade de efectuar cambios no SGC.

- **Etapa 40:** elaboración da memoria de calidade (informe de revisión)

A memoria rexistra todos os aspectos relevantes que foron tratados, así como as decisións e as accións acordadas. En relación con isto, como resultado de tratar os temas mencionados, a memoria debe incluír os acordos sobre os aspectos seguintes:

- A actualización da política e dos obxectivos de calidade, así como das metas e das liñas de acción, de ser o caso.
- A actualización e adaptación da documentación do SGC de calidade, de ser o caso
- Unha análise da eficacia do SGC
- Unha identificación das dificultades relevantes na xestión de calidade,
- As necesidades de recursos

así como calquera outros que se consideren necesarios.

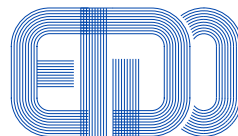
V ANEXOS

Anexo 1: Memoria de calidade da Eido (informe de revisión do SGC)

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Lugar de arquivo	Responsable da custodia (órgano / posto)	Duración
Código	Denominación				
R1 - DE02 (EPD13 ACSUG)	Informes de avaliación do deseño do SGC -e da implantación, de ser o caso- (ACSUG)	Electrónico	Web da Eido	Dirección da Eido	6 anos
R2 - DE02 (EPD17 ACSUG)	Memoria de Calidade da Eido	Electrónico	Web da Eido	Dirección da Eido	6 anos

Nota: As actas da Comisión de Calidade da Eido –evidencia EPD15 da Guía de seguimento e acreditación dos títulos oficiais de doutoramento da ACSUG- están dispoñibles nun repositorio informático custodiado pola Dirección da Eido.



MEMORIA DE CALIDADE DA ESCOLA INTERNACIONAL DE DOUTORAMENTO (Eido)

Curso académico:

20XX/20XX

Data de aprobación no Comité de Dirección:

dd/mm/aaaa

Índice de contidos

- I. ASPECTOS XERAIS
 - II. DATOS E ANÁLISE DE RESULTADOS
 - III. PLAN DE MELLORAS
 - IV. CONCLUSIÓN E ACORDOS
 - V. ANEXOS
-

I ASPECTOS XERAIS

I.1. Presentación / Obxecto da reunión

fdsklafjdasklfjl

I.2 Situación do SGC

- ✓ Descrición da situación do SGC e dos cambios na documentación

Fcefa...

- ✓ Descrición dos cambios relevantes que poden afectar o funcionamento da Eido e dos seus programas de doutoramento (PD)

Cambios organizativos:

A RPT...

Cambios legislativos e normativos:

A lei...

Necesidade de efectuar cambios no SGC:

- ✓ Descrición doutros aspectos de interese

...FDS

I.3 Política e obxectivos de calidade

- ✓ Revisión e actualización, se procede
- ...

I.3 Modificacións nos PD

- ✓ Descrición de cambios na oferta formativa
- ...

II. DATOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

II.1 Resultados acadados

Os datos que se presentan a seguir recollen os resultados da Eido e dos seus PD adscritos.

Poden empregarse táboas adicionais se se considera necesario.

II.2 Análise dos resultados

Os datos que



III PLAN DE MELLORAS

III.1 Accións de mellora previas

LISTAXE DE ACCIÓNS						
ID	ORIXE	DESCRICIÓN	RESPONSABLE SEGUIMENTO	DATA FIN PREVISTA	ESTADO	COMENTARIOS

III.2 Acci3ns de mellora propostas

LISTAXE DE ACCI3NS						
ID	ORIXE	DESCRICI3N	RESPONSABLE SEGUIMENTO	DATA FIN PREVISTA	ESTADO	COMENTARIOS



IV CONCLUSIÓNS E ACORDOS

IV.1 Conclusións relevantes

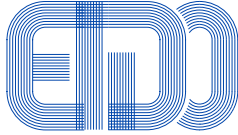
Os datos que se presentan a seguir recollen os resultados da Eido e de todos os seus PD adscritos.

IV.2 Acordos

Os datos que se presentan a seguir recollen os resultados da Eido e de todos os seus PD adscritos.

V ANEXOS

- Anexo 1: ...
- Anexo: ...



PROCEDEMENTO

Xestión das queixas, suxestións e parabéns

CÓDIGO MC-01 ÍNDICE 00

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Coordinador/a da Unidade de Análises e Programas	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	Coordinador/a da Unidade de Análises e Programas	Creación do procedemento MC-01, <i>Xestión das queixas, suxestións e parabéns</i> , no marco do programa de SGC (Fides-Audit) de doutoramento da Universidade de Vigo.

Índice

I OBXECTO 3

II ALCANCE 3

III REFERENCIAS 4

IV DESENVOLVEMENTO 6

V ANEXOS 14

I OBXECTO

Definir a metodoloxía que permite realizar, dun modo estruturado, a xestión (presentación, recollida, rexistro, transmisión ás persoas implicadas, análises, resposta e resolución) das queixas, suxestións e parabéns dos/as usuarias/as ou grupos de interese da Eido da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión periódicos.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese a todas as queixas, suxestións e parabéns que atinxen á Eido da Universidade de Vigo, incluídos todos os seus programas de doutoramento.

Ademais, inclúe a metodoloxía para a resolución de conflitos que poidan xerarse no ámbito dos programas de doutoramento.

Quedan excluídas deste procedemento as reclamacións respecto das cualificacións das probas de avaliación, que son xestionadas a través do procedemento establecido no Regulamento de estudantes, e todas aquelas reclamacións, queixas ou consultas cuxa resolución deba ampararse nun procedemento administrativo específico ou na normativa sobre a materia á que se refira.

Quedan así mesmo excluídas as reclamacións e as queixas do persoal funcionario e laboral no relativo ás súas relacións de prestación de servizos na Universidade de Vigo.

A presentación de queixas non suporá, en ningún caso, a renuncia ao exercicio doutros dereitos e accións que poida exercer calquera persoa interesada.

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)
- Parabén : manifestación da satisfacción e recoñecemento respecto do bo funcionamento da Universidade ou o trato e atención recibida polas persoas que nela traballan.
(Regulamento do sistema de QSP da Universidade de Vigo)
- Queixa : manifestación de insatisfacción e denuncia dalgunha suposta deficiencia, incorrección ou disfunción na prestación dos servizos de competencia da Universidade de Vigo, para os efectos da súa solución ou reparación mediante as actuacións que procedan, e da cal se espera unha resposta e/ou resolución explícita ou implícita.
(Regulamento do sistema de QSP da Universidade de Vigo)
- Satisfacción do cliente (usuario ou grupo de interese) : percepción do cliente (usuario ou grupo de interese) sobre o grao en que se cumpriron as súas expectativas.
(UNE-EN ISO 9000:2015)
- Suxestión : formulación de propostas dirixidas á Universidade de Vigo, coa finalidade de mellorar a calidade das prestacións e servizos.
(Regulamento do sistema de QSP da Universidade de Vigo)
- Usuario/a : persoa ou organización que podería recibir ou que recibe un produto ou un servizo destinado a esa persoa ou organización ou requirido por ela (sinónimo de cliente/a).
(UNE-EN ISO 9000:2015)
O uso do termo é tradicional nas administracións públicas.

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

Contribuír ao incremento da satisfacción dos grupos de interese a través dun tratamento eficaz das queixas, suxestións e parabéns, impulsando así a estratexia de mellora continua e a participación destes nas actividades da xestión de calidade.

IV.2. Responsable do proceso

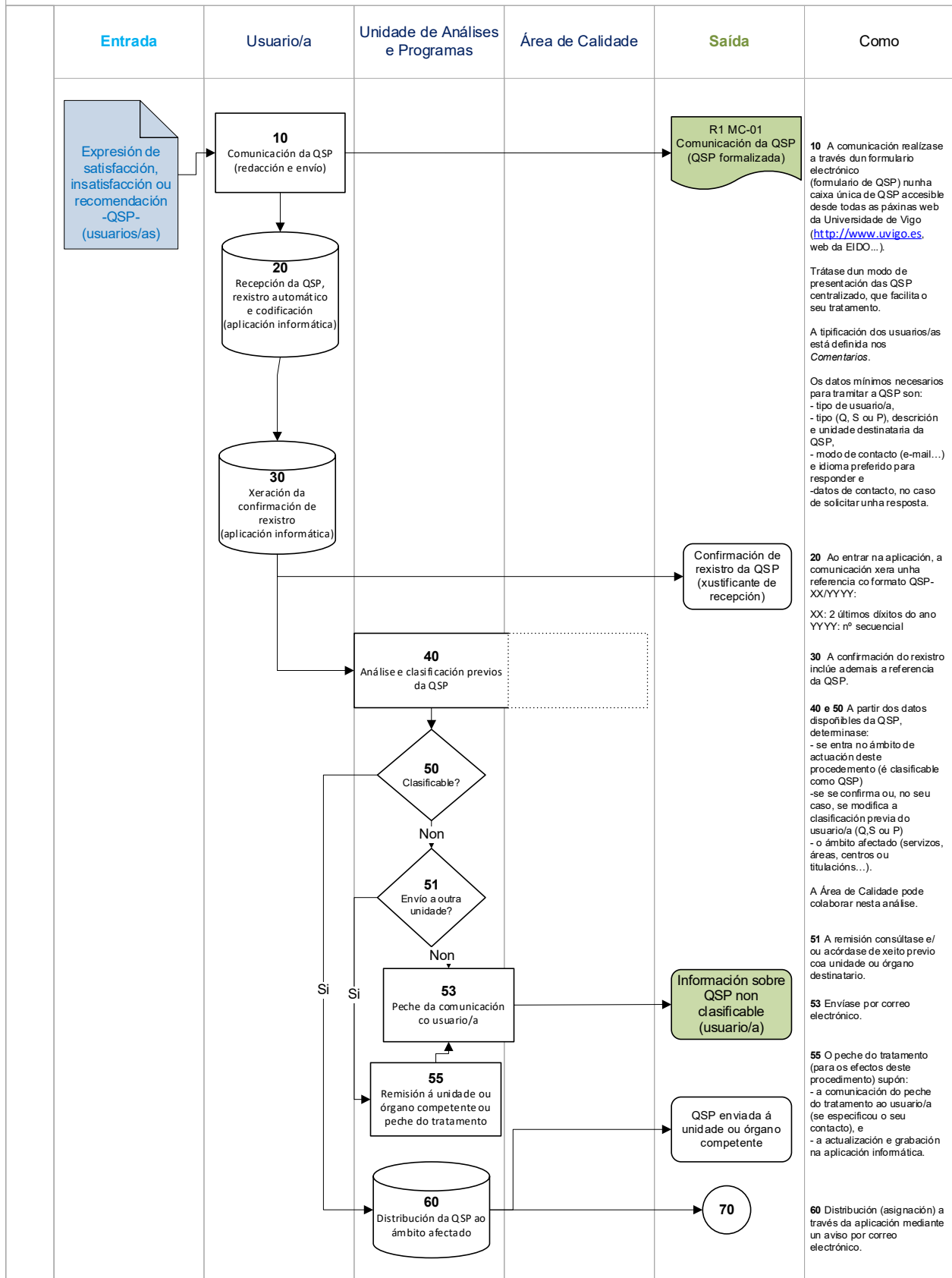
Coordinador/a da UAP

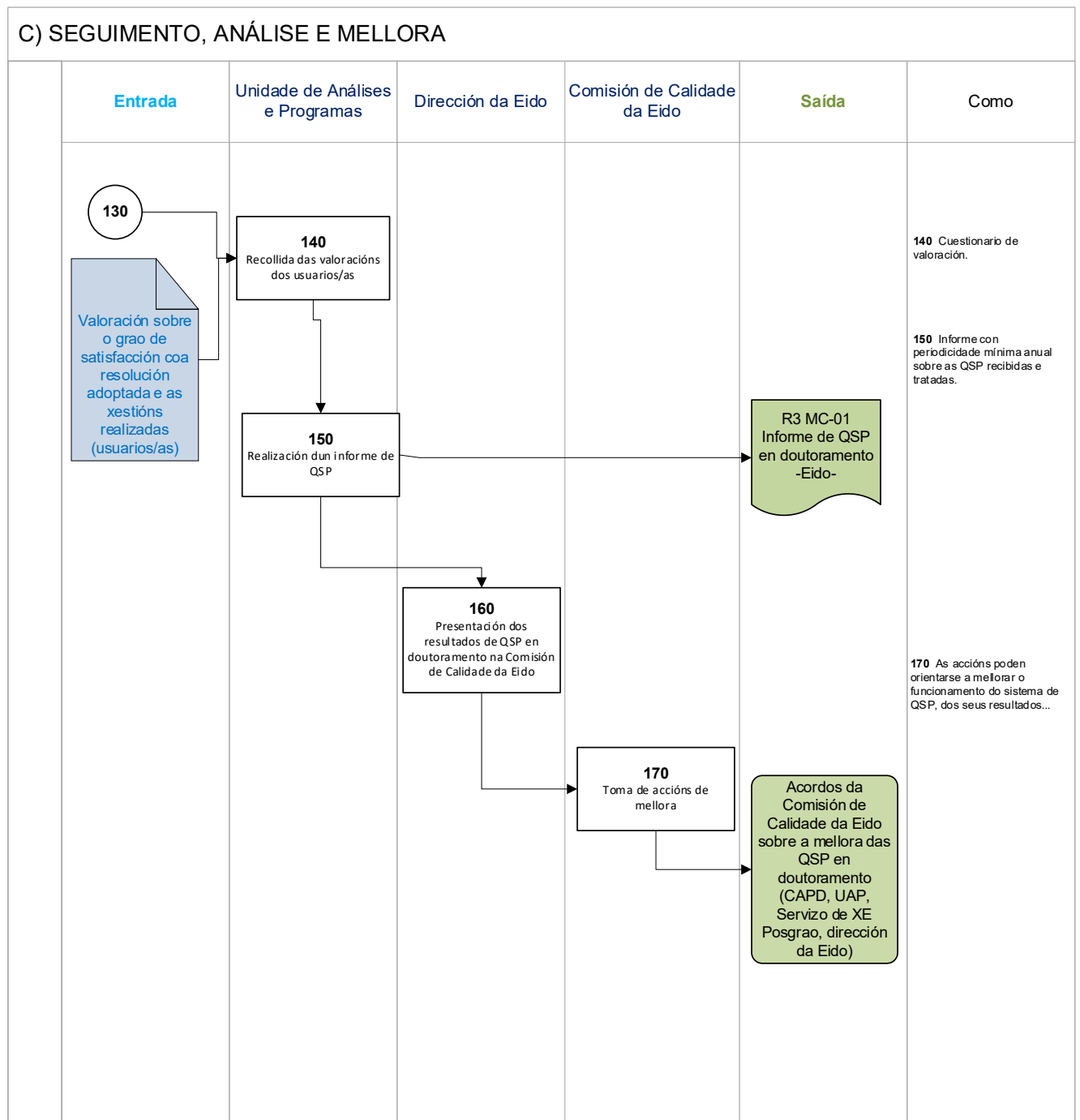
IV.3. Indicadores

Non hai indicadores asociados a este proceso.

IV.4. Diagrama de fluxo

A) PRESENTACIÓN E CLASIFICACIÓN DA QSP





Comentarios

- **Etapa 10:** comunicación da QSP

O procedemento de xestión das queixas institucional da Universidade de Vigo require da súa presentación electrónica. Calquera outra canle de recepción ou soporte empregado (ex.. papel presentado nun servizo, unidade...) debe redirixirse á canle institucional para tratar.

As QSP poderán ser presentadas por calquera membro da comunidade universitaria e persoas alleas sempre que se refiran ao funcionamento dos servizos da Universidade e resulten persoalmente afectadas polas supostas deficiencias que denunciem. Poderán ser formuladas directamente pola persoa interesada ou a través dos seus representantes, incluíndo delegacións do alumnado ou, cando correspondan, os órganos de representación do persoal.

A tipificación dos/as usuarios/as no que atinxe a doutoramento é a seguinte:

Usuarios/os	
Internas/os	
Estudante de doutoramento	
PDI	
PAS	
Outro tipo de usuario/a interno/a	
Externas/os	
Empresa	
Outro tipo de usuario/a externo/a	

As QSP poden ser individuais ou colectivas. Neste último caso serán rexistradas por unha persoa representante e deberán achegarse os datos de identificación de todas as persoas interesadas. As actuacións a que dean lugar efectuaranse co representante que expresamente se designase ou, se for o caso, coa persoa que figure en primeiro lugar

A QSP pode incluír os documentos adxuntos que o usuario/a considere oportunos.

As linguas de uso neste sistema de xestión de QSP serán o galego e o castelán, segundo a elección da persoa usuaria, de acordo coas leis e normas que son de aplicación. A resposta á QSP farase na lingua elixida pola persoa usuaria.

- **Etapa 80:** determinación da responsabilidade da resposta.

Responsabilidades	
Responsable da unidade receptora (distribución)	Responsable(s) de informar e responder
Dirección da Eido	Membro do equipo directivo da Eido (en función das súas competencias) Coordinador/a do programa de doutoramento ou CAPD Servizo de Xestión de Estudos de Posgrao Dirección do departamento Dirección do grupo de investigación ...

- **Etapa 110 e 120:** proposta de resolución e de resposta ao usuario/a

As respostas deben ser claras e axustadas ao que demanda a persoa interesada, evitando tecnicismos e seguindo o código ético e de conducta ao que está sometido todo traballador público. Debe quedar constancia expresa do nome e cargo da persoa que responde, e incluír un agradecemento polo uso do sistema de QSP como medio de diálogo e mellora da calidade.

Seguimento e control do proceso

A UAP realiza un seguimento da tramitación das QSP que inclúe como mínimo:

- Asegurar a recepción do rexistro da QSP pola persoa responsable da unidade receptora.
- Lembrar o obxectivo e o cumprimento dos prazos previstos.
- Asegurar que, en todo caso, se emite a resposta, mesmo logo dos prazos establecidos.

• **Etapa 150:** realización dun informe de QSP

Co fin de analizar as QSP e elaborar o informe, establécense diversos criterios de clasificación.

Atendendo ao motivo que leva o usuario/a realizala, son os seguintes:

Motivos das QSP
Procesos
Cando afecta a trámites, prazos, ou documentación requirida na relación entre a administración e a persoa administrada.
Persoas
Cando vén provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu –ou co que está relacionado unha actividade- ou polo trato persoal recibido.
Instalacións
Cando se refire á orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou emprazamento.
Prestacións
Cando afecta ao resultado obtido e se existe coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas dos/as usuarios/as.
Docencia
<p>Cando afecta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividade docente e desenvolvemento do ensino (inclúe a formación dos/as investigadores) - Guías docentes - Calendario académico - Xestión das prácticas - Xestión da mobilidade - Recoñecemento e transferencia de créditos - Premios extraordinarios <p>Poderá ser obxecto de comunicación de incidencia docente, entre outras, calquera alteración da programación académica que non estea debidamente xustificada por causa de forza maior. En todo caso, consideraranse incidencias docentes a non comparecencia ou atrasos do profesorado, incidencias relacionadas co programa docente e aquelas relacionadas co desenvolvemento da actividade docente.</p>

Esta clasificación pode dar lugar a que unha comunicación poida ser asignada a varios ítems. Tamén pode ser desenvolvida para analizar con maior detalle e dar lugar a outro tipo de clasificación en función das necesidades.

Resolución de conflitos

O Regulamento de estudos de doutoramento establece o procedemento para resolver as incidencias ou conflitos que xurdan en relación cos axentes implicados no desenvolvemento do programa de doutoramento.

En liñas xerais, estas poden ser de tipo administrativo e de tipo académico. Serán levadas polas persoas interesadas (doutorando/a, titor/a ou director/a da tese...) en primeiro termo ante a CAPD.

No caso de que aquelas conclúan nun conflito, a súa resolución corresponderalle ao órgano designado pola Eido. O acordo será comunicado por resolución do director/a ou presidente/a do órgano ás partes interesadas.

As persoas lexitimadas poderán presentar un recurso de alzada contra esta resolución perante o reitor/a da Universidade ou persoa en quen delegue.

As resolucións do reitor/a esgotan a vía administrativa e contra estas, independentemente da súa inmediata execución, de acordo coa Lei 29/1998, de 13 de xullo, reguladora da xurisdición contenciosa administrativa, as persoas interesadas poden interpoñer recurso contencioso administrativo. As persoas interesadas poden interpoñer calquera outro recurso que consideren procedente.

V ANEXOS

Este procedemento non ten anexos.

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Lugar de arquivo	Responsable da custodia (órgano / posto)	Duración
Código	Denominación				
R1 - MC01	Comunicación da QSP (QSP formalizada)	Electrónico	Aplicación de QSP	UAP	6 anos
R2 - MC01	Resposta á QSP (QSP tratada)	Electrónico	Aplicación de QSP	UAP	6 anos
R3 - MC01	Informe de QSP en doutoramento (Eido)	Electrónico	Aplicación de QSP	UAP	6 anos



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

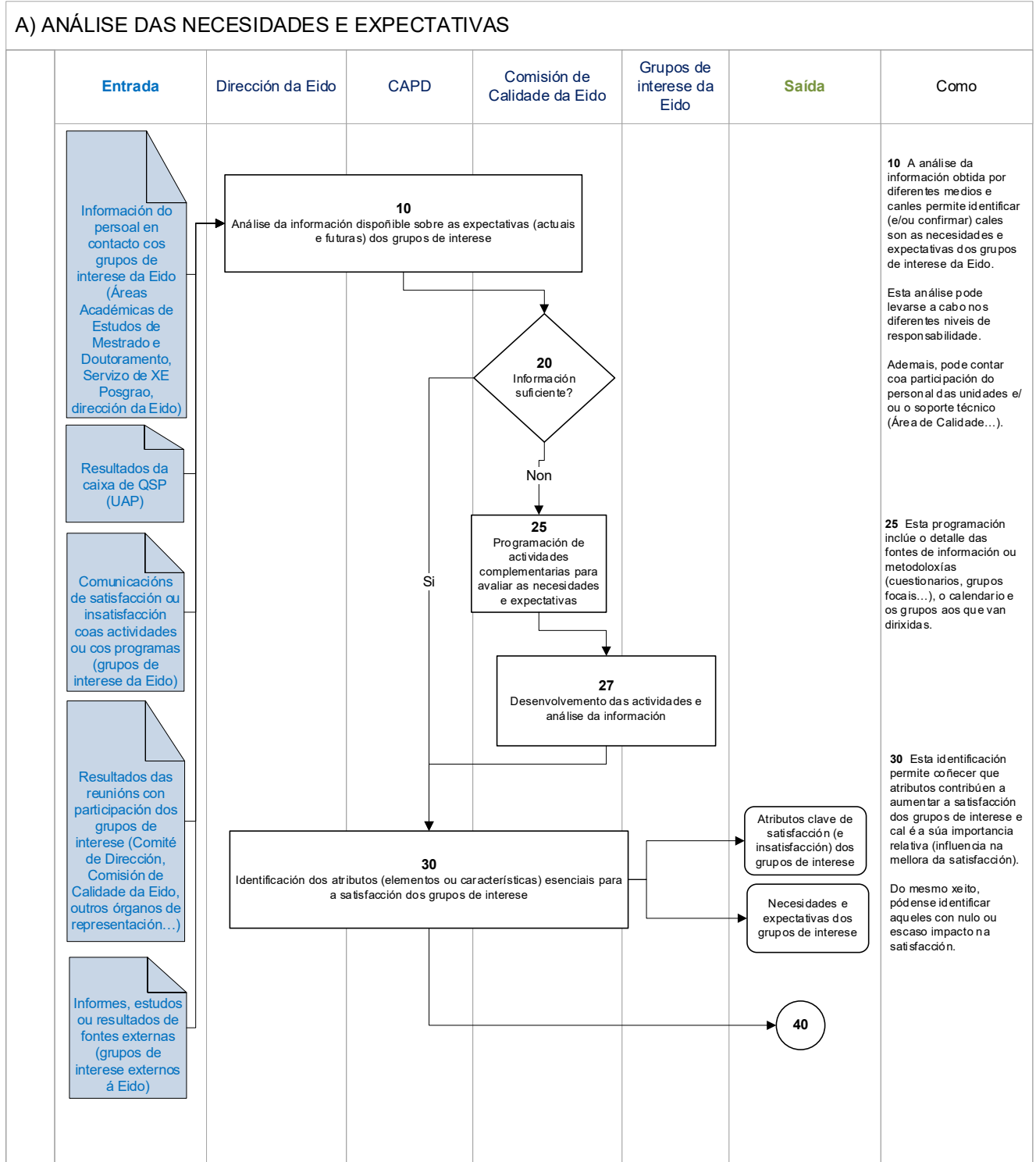
IV.3. Indicadores

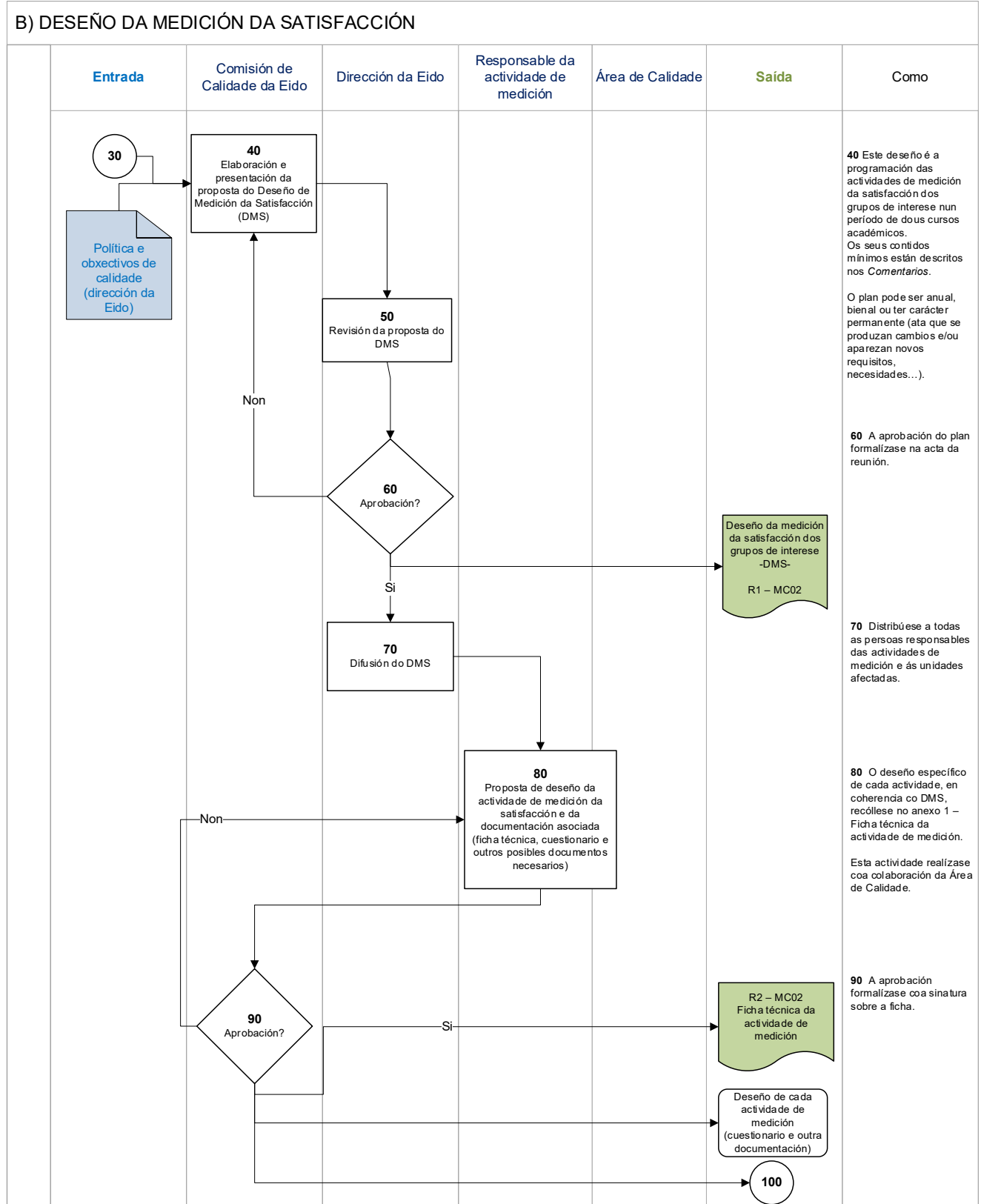
- Resultados das enquisas de satisfacción a todos os grupos de interese (porcentaxe de participación, resultados e a súa evolución) – ACSUG, IPD19.
- Datos relativos á empregabilidade dos doutorandos/as – ACSUG, IPD20.
 - Porcentaxe de egresados/as que están traballando
 - Porcentaxe de egresados/as 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

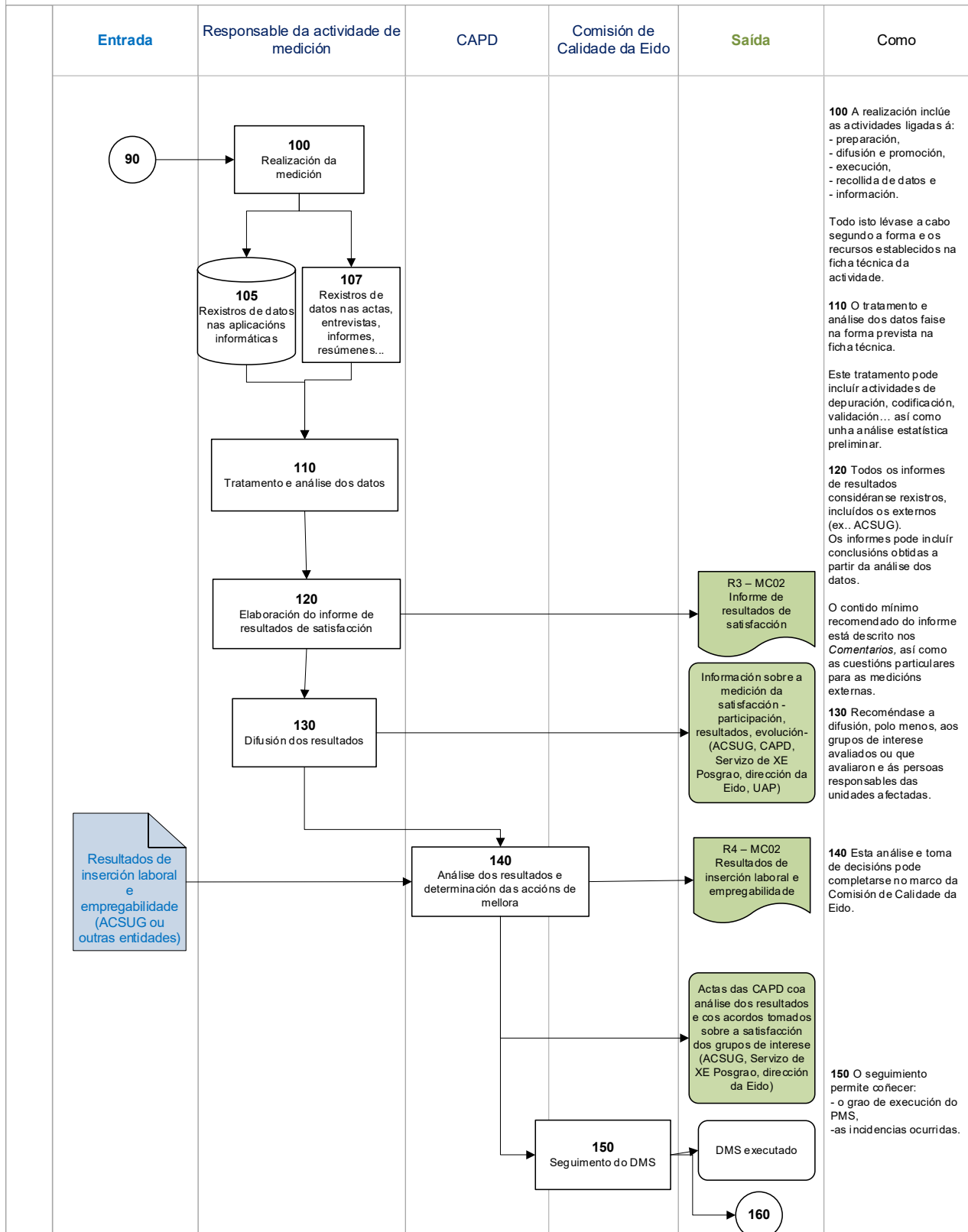
ANÁLISE DAS NECESIDADES E EXPECTATIVAS

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.

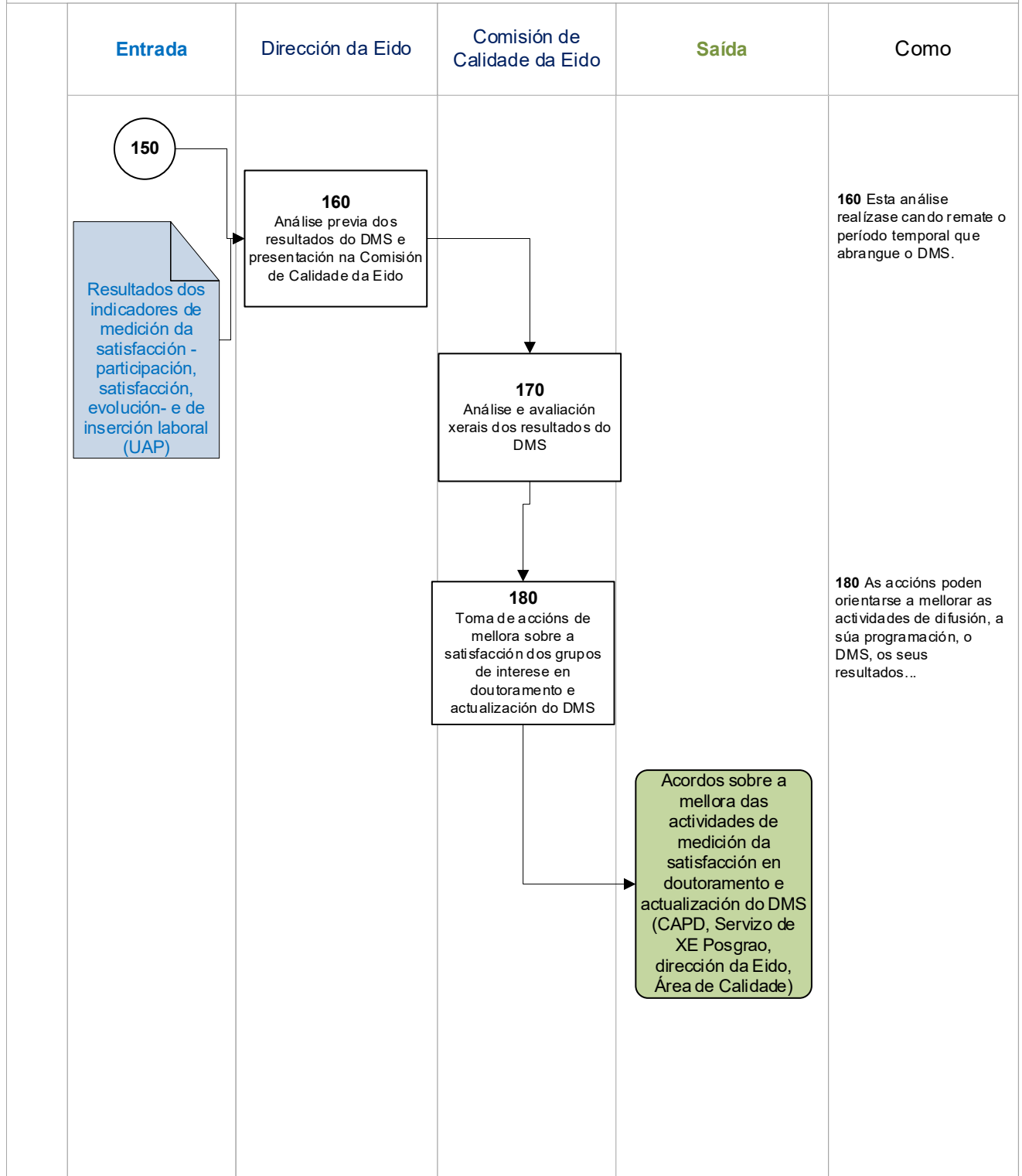




C) DESENVOLVEMENTO DAS MEDICIÓN



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)