

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. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-EPD-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-EPD-013 Orientació a l'estudiant
  - PR-EPD-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
  - PR-EPD-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
  - PR-EPD-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, directors de tesi i altres possibles actors 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'EPD.

#### 4.1. Definicions

**EPD:** Escola de Postgrau i Doctorat

**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 de tesi, doctors URV acabats de titular, i altres agents implicats que es puguin definir com a col·lectiu implicat en la formació doctoral i posterior ocupació.

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

#### 4.2. Àmbit d'aplicació

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

### 5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés es defineix de la manera següent:

#### 5.1. Avaluació de la satisfacció de l'usuari

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

- Enquesta de satisfacció dels doctorands, directors de tesi, recents titulars doctors 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
- Informació transmesa des de les coordinacions dels programes de doctorat

#### 5.2. Enquesta de satisfacció de l'usuari

L'EPD disposa de models d'enquesta de satisfacció adreçats a cada tipus d'usuari. Aquests models es van definir per consens al Comitè de Direcció de l'EPD. Aquestes enquestes van incorporant millores com a fruit de l'anàlisi de dades i resultats de les successives rondes d'enquestes.

Periòdicament, cada dos cursos acadèmics, i a proposta del Comitè de Direcció, el Tècnic de Suport de l'EPD activa l'aplicatiu de les enquestes i informa els usuaris a través d'un e-mail que les enquestes de satisfacció per al seu col·lectiu s'han activat i ja poden participar-hi. Es fan recordatoris d'aquesta informació. Les enquestes resten obertes un període suficientment llarg (aproximadament un trimestre) per a donar temps de resposta a l'usuari.

En la mateixa enquesta hi ha espais de format lliure per tal que l'usuari pugui indicar, si així ho considera oportú, suggeriments i observacions sobre la qualitat de la formació en el programa de doctorat.

#### 5.3. Tractament de les enquestes

El tècnic de suport, junt amb la direcció de l'EPD, recull les dades obtingudes en 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. El tècnic fa arribar als coordinadors/es dels programes de doctorat els resultats de les enquestes dels seus programes.

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

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

#### 5.4. Tractament de les queixes, suggeriments i reclamacions

Les possibles queixes, suggeriments i reclamacions dels usuaris relatives a l'EPD són ateses pel personal de l'EPD i són tractades segons s'ha establert en la fitxa de procés PR-EPD-015. En cas de queixes no relatives a l'EPD, 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

#### 3. usuaris / clients

- Doctorands
- Directors de tesi
- Recents Doctors URV
- Altres possibles agents que es puguin definir

#### 4. propietari / gestor

- Comitè de Direcció de l'EPD
- Comissions Acadèmiques dels programes de doctorat

#### 5. Agents implicats

- Comitè de Direcció de l'EPD
- Director de l'EPD
- Tècnic de Suport
- Coordinadors/es de programa de Doctorat

### 7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

- Mantenir el model d'enquestes actualitzat segons les necessitats d'informació

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

- 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

#### 8. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
01	Nombre de participants a l'enquesta
02	Percentatge de participació a l'enquesta
03	Nombre d'usuaris contactats per fer l'enquesta

#### 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	EPD
b	Models d'enquestes	TS	Aplicatiu OPINA / EPD
c	Resultats d'enquestes	TS	Aplicatiu OPINA / EPD

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

- Manual ús OPINA

---

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

**13. NORMATIVA RELACIONADA**

- RD 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Reial decret 195/2016, de 13 de maig, pel que s'estableixen els requisits per l'expedició del SET.
- Reial decret 43/2015, de 2 de febrer, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat

**14. SISTEMES D'INFORMACIÓ**

- Opina
- Correu electrònic institucional