

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ED-025 Avaluació de la satisfacció de les titulacions

2. TIPUS DE PROCÉS

- ☒ Estratègic
- ☐ Clau
- ☐ Suport

Processos amb els que està connectat o relacionat:

PR-ED-015 Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès

PR-ED-001 Definició de la política de qualitat i els objectius de qualitat

PR-ED-003 Seguiment i millora de les titulacions

PR-ED-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

PR-URV-012 Establiment de mecanismes per a la recollida d'informació sobre la satisfacció dels grups d'interès

3. OBJECTIU DEL PROCÉS

Garantir que l'Escola de Doctorat (ED) porta a terme de forma sistemàtica l'avaluació de la satisfacció dels grups d'interès implicats en la formació doctoral, a fi d'obtenir informació per a la millora contínua.

3.1 Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'ED i per a tots els grups d'interès de l'Escola de Doctorat (ED).

3.2 Definicions

Escola de Doctorat (ED): S'entén en sentit ampli com a centre i els programes de doctorat que hi té adscrits.

Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat (CDE): Òrgan col·legiat de direcció de l'ED.

Comissió Acadèmica del programa de doctorat (CA): Òrgan col·legiat de l'ED responsable de la definició, actualització, qualitat i coordinació del programa de doctorat i del progrés en la recerca i la formació de cada doctorand.

Coordinador/a del programa de doctorat (coordinació): màxim responsable acadèmic del programa de doctorat. Ha de coordinar acadèmicament el PD, proposar modificacions del PD, proposar l'oferta de places, proposar criteris específics d'admissió i elaborar la memòria de verificació i responsabilitzar-se dels processos de seguiment i acreditació.

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

Programa de doctorat (PD): conjunt d'activitats conduents a l'obtenció del títol de Doctora o Doctor. Aquest programa tindrà per objecte el desenvolupament dels diferents aspectes formatius de la doctoranda o el doctorand i establirà els procediments i línies d'investigació para el desenvolupament de tesis doctorals.

Tècnic/a de suport (TS): Personal tècnic o administratiu/va de l'ED que dona suport en la implantació i revisió del procés.

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 altres agents implicats que es puguin definir com a col·lectiu implicat en la formació doctoral i posterior ocupació, si s'escau.

4. RESPONSABILITATS

Agent	Responsabilitat
CA	- Analitzar els resultats de la satisfacció dels usuaris a nivell de titulació i, si s'escau, proposar accions de millora
Equip de direcció de l'ED	- Analitzar els resultats de la satisfacció dels usuaris a nivell d'escola i titulació i, si s'escau, proposar accions de millora - Implantar i/o canalitzar les accions de millora
Responsable del SIGQ	Vetllar pel bon funcionament a l'ED dels mecanismes de la recollida i anàlisi de la satisfacció dels usuaris
CDE	- Dissenyar, revisar i aprovar el model d'enquestes de satisfacció - Fer seguiment de la implantació de les accions de millora
TS de l'ED	- Fer la recollida de la informació sobre la satisfacció de les titulacions i donar suport per analitzar els resultats

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Definició dels mecanismes per a la recollida de la satisfacció de les titulacions

L'ED disposa de diferents vies per obtenir la informació relativa a la satisfacció de les titulacions:

- Les enquestes de satisfacció dels doctorands, directors/es de tesis recents titulars doctors, i altres agents implicats que es puguin definir.
- Els mecanismes per recollir els suggeriments, les queixes i les felicitacions definits i gestionats d'acord amb el *PR-015 Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

5.2 Avaluació de la satisfacció de les titulacions a través de les enquestes de satisfacció

L'ED disposa de les enquestes de satisfacció pròpies per recollir informació més quantitativa de les titulacions.

5.2.1 Definició del model d'enquestes de satisfacció

L'equip de direcció de l'ED elabora la proposta del model d'enquesta de satisfacció (rg 25b) segons el tipus d'usuari al qual es dirigeix (doctorands/es, directors/es de tesi, titulats/des, etc). Aquests models es revisen, modifiquen i aproven pel CDE, quedant constància a l'acta d'aprovació del CDE (rg 25a).

El/La TS de l'ED trasllada el model d'enquestes aprovat a l'aplicatiu informàtic institucional per gestionar enquestes de satisfacció, proporcionat pel servei de recursos informàtics i TIC de la URV.

Com a fruit de l'anàlisi dels resultats de les successives implantacions de les enquestes, l'equip de direcció de l'ED i el CDE revisen i aproven el model d'enquestes. En quedarà evidència a l'acta d'aprovació del CDE (rg 25a).

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

L'avaluació de la satisfacció de les titulacions a través de les enquestes de satisfacció es realitza periòdicament, cada dos cursos acadèmics, a proposta del Comitè de Direcció, de la següent manera:

- 1) El/La TS incorpora la revisió del model aprovada per CDE (rg 25a) a l'aplicatiu institucional de gestió d'enquestes en tres idiomes.
- 2) El/La TS genera l'enllaç corresponent a la campanya de llançament del curs acadèmic.
- 3) El/La TS envia l'enllaç de les enquestes a través d'un correu electrònic segons els usuaris al qual va adreçada l'enquesta, disponible en tres idiomes.
- 4) L'equip de direcció de l'ED i la coordinació del PD fan seguiment de la participació en les enquestes.

El/ La TS i/o la coordinació, segons l'estat de participació, fan recordatoris coordinadament, per tal que els usuaris responguin l'enquesta. Les enquestes resten obertes un període suficientment llarg (aproximadament un trimestre) per a donar temps de resposta a l'usuari.

5.2.3 Recollida i anàlisi dels resultats de les enquestes de satisfacció

El/La TS extreu les dades i els informes de resultats per cada PD (rg 25c) i les dades i l'informe global de l'ED (rg 25d), a través de l'aplicació informàtica de les enquestes.

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

El/la TS incorpora els resultats de les enquestes al quadre de comandament de l'ED (registre del PR-ED-008) i al quadre de comandament de les titulacions (registre del PR-ED-003). Així mateix, comparteix amb la coordinació dels PD els quadres de comandament i els informes de resultats (rg 25c i 25d) a través del gestor documental.

La coordinació del PD efectua l'anàlisi dels resultats i el seguiment de l'evolució de la satisfacció, d'acord amb el *PR-ED-003 Seguiment i millora de les titulacions*. En cas de detectar accions de millora la coordinació del PD les traslladarà al pla de millora de la titulació (registre del PR-ED-003).

L'equip de direcció de l'ED efectua l'anàlisi dels resultats i el seguiment de l'evolució de la satisfacció de tots els PD a través de l'informe global de resultats de les enquestes de satisfacció (rg 25e), el qual serà informat al CDE, quedant registrat a l'acta del CDE (rg 25f).

Aquesta anàlisi es realitza, com a mínim, un cop cada dos curs acadèmics i té com a objectiu extreure conclusions a nivell de centre i generar dinàmiques de millora continuada en l'ED i en les titulacions impartides.

En cas de detectar accions de millora es registren al pla de millora de l'ED (registre del PR-ED-001). Les millores detectades que afecten a altres serveis o unitats de la URV i que queden fora de l'àmbit d'aplicació dels processos del SIGQ o de l'ED o de la coordinació del PD es traslladaran a la unitat o servei corresponent.

5.3. Avaluació de la satisfacció a través dels mecanismes de recollida de les queixes, suggeriments i felicitacions.

L'ED disposa de diferents mecanismes institucionals i propis per recollir informació més qualitativa de les titulacions, com són bústies electrònica de contacte, bústies de correus, participació en òrgans de govern, entrevistes amb usuaris, etc. Tots aquests mecanismes estan descrits i gestionats d'acord amb el *-PR-ED-015 Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès*.

5.4 Publicació d'informació

El/la TS de l'ED que gestiona el procés revisa, actualitza i publica a la pàgina web de l'ED la informació d'interès pels usuaris referent a aquest procés, d'acord amb el que estableix el procés *PR-ED-007 Gestió de la informació pública*.

I publica a la web de qualitat de l'ED els informes de resultats de cada PD (rg 25.c) i l'informe global de l'ED (rg 25.d).

5.5. Anàlisi dels resultats i millora del procés

El/la TS de l'ED recull la següent informació per analitzar el procés:

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

- L'evolució dels indicadors del procés als quadres de comandament de titulació i/o de l'ED (registre del PR-ED-008).
- Les incidències, problemes i/o propostes de millora de les enquestes de satisfacció a directors i estudiants relacionades amb el procés (registre del PR-ED-025)
- Les propostes de millores o incidències relacionades amb el procés, detectades per la coordinació del PD, recollides als plans de millora de la titulació (registre del PR-ED-003) o als informes de seguiment de la titulació (registre del PR-ED-003).
- Les possibles incidències detectades per l'ED o usuaris en l'aplicació del procés.

El/la responsable del SIGQ, juntament amb l'equip de direcció de l'ED i amb el suport del TS de l'ED, revisen i analitzen la informació especificada anteriorment.

El resultat de l'anàlisi quedarà recollit a la fitxa del procés (registre del PR-ED-008) i a l'informe de revisió del SIGQ (registre del PR-ED-008) segons l'establert al *PR-ED-008 Definició, revisió i millora del SIGQ*.

Aquesta anàlisi servirà per valorar si el funcionament del procés ha permès assolir els seus objectius i plantejar accions de millora quan sigui necessari.

Les propostes de millora que se'n derivin de la revisió i anàlisi del procés quedaran recollides també a la fitxa del procés (registre del PR-ED-008) i, si s'escau, al pla de millora de l'ED (registre del PR-ED-001). En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització, el responsable del procés amb el suport del TS de l'ED han de realitzar les actualitzacions dels documents necessaris i les comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix.

5.6 Rendició de comptes

El/La responsable del SIGQ rendeix comptes sobre el funcionament i resultats de les enquestes de satisfacció de les titulacions a través de:

- a. l'Informe de seguiment de cada titulació (registre del PR-ED-003),
- b. l'Informe de satisfacció de cada PD (rg 25 c),
- c. l'Informe de satisfacció global de l'ED (rg 25 e),
- d. l'Informe de revisió del SIGQ (registre del PR-ED-008).

Una vegada presentats al CDE, els informes de seguiment es publiquen al web de qualitat de l'ED.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

Responsable del procés:
Responsable del SIGQ

Revisat per:
Director/a de l'ED

Aprovat per:
Comitè de Direcció de l'ED

PR-ED-025
AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES
TITULACIONS

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

1. Entrades

- Satisfacció sobre les titulacions

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Anàlisi dels resultats de les dades obtingudes de les enquestes

3. Grups d'interès

Grup d'interès	Participació
Estudiantat	• A través dels seus representants en els òrgans de govern de la universitat i de l'ED. • Donen la seva opinió mitjançant les enquestes de satisfacció PR-ED-025 <i>Avaluació de la satisfacció de les titulacions</i>. • Poden participar mitjançant el procés PR-ED-015 <i>Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès</i>.
PTGAS	• A través dels seus representats en els òrgans de govern de la universitat i de l'ED. • Poden participar mitjançant el procés PR-ED-015 <i>Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès</i>.
Professorat	• A través dels seus representants en els òrgans de govern de la universitat i de l'ED. • Donen la seva opinió mitjançant les enquestes de satisfacció d'acord amb el PR-ED-025 <i>Avaluació de la satisfacció de les titulacions</i>. • Poden participar mitjançant el procés PR-ED-015 <i>Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès</i>.
Titulats	• Donen la seva opinió mitjançant les enquestes de satisfacció d'acord amb el PR-ED-025 <i>Satisfacció dels usuaris</i> • Poden participar mitjançant el procés PR-ED-015 <i>Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès</i>.
Ocupadors i associacions professionals	• Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social. • Poden participar mitjançant el procés PR-ED-015 <i>Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès</i>.

PR-ED-025
AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES
TITULACIONS

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

Societat en general	• Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social. • Poden participar mitjançant el procés <i>PR-ED-015 Gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions dels grups d'interès</i>.
---------------------	--

7. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
01	Taxa de participació dels usuaris (estudiants, directors/es, egressats)

8. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
25a	Acta del CDE d'aprovació o revisió del model d'enquesta per cada usuari	Secretari/ària de l'ED	U_ED/CDE/1_Actes CDE
25b	Models d'enquestes segons els usuaris	TS de l'ED	U_ED/_SIGQ/PR-025
25c	Informe de resultats de les enquestes per cada PD	TS de l'ED	U_ED/_SIGQ/PR-025
25d	Informe de resultats de les enquestes de l'ED	TS de l'ED	U_ED/_SIGQ/PR-025
25e	Informe global de resultats de les enquestes de satisfacció	TS de l'ED	U_ED/_SIGQ/PR-025
25f	Acta del CDE d'informació de l'informe global de resultats de les enquestes de satisfacció	Secretari/ària de l'ED	U_ED/CDE/1_Actes CDE

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

10. NORMATIVA RELACIONADA

- [Reial decret 99/2011, de 28 de gener 2011, que regula els ensenyaments universitaris oficials de doctorat.](#)
- [Reial Decret 576/2023, de 4 de juliol, pel qual es modifiquen el Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat; el Reial decret 1002/2010, del 5 d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials; i el Reial decret 641/2021, de 27 de juliol, pel qual es regula la concessió directa de subvencions a universitats públiques espanyoles per a la](#)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada
[modernització i digitalització del sistema universitari espanyol en el marc del Pla
de Recuperació, Transformació i Resiliència.](#)

- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments
universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat.](#)
- [Normativa acadèmica i de matrícula de doctorat de la URV](#)
- [Normativa de docència de la URV](#)

11. 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 (registre del PR-ED-003 i PR-ED-001) els resultats extrets dels anàlisis de les enquestes

12. CALELDARI 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.

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

13. RELACIÓ DE MODIFICACIONS

NUM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	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
2.0	Revisió del procés per adaptar-ho al mapa de processos URV model SIGQ 2.0, comporta una actualització denominació dels processos de l'ED i transversals de la URV. La denominació del procés canvia d' Avaluació de satisfacció dels usuaris a Avaluació de la satisfacció de les titulacions. El procés passa de ser clau a ser estratègic. Canvi de l'objectiu del procés segons el model URV SIGQ 2.0. A l'apartat 3.2 <i>Definicions</i> es revisen totes les definicions d'acord amb la modificació de la legislació vigent i s'incorporen de noves. S'afegeix l'apartat 4. Responsabilitats Es revisa i actualitza l'apartat 5. <i>Descripció del procés</i>, d'acord amb el nou model de SIGQ URV: -Es modifica que els models d'enquestes de satisfacció no els aprova la comissió de programació del CDE sinó el propi CDE. -S'elimina el detall del contingut del model d'enquesta -S'afegeix que el model d'enquesta aprovat es trasllada a l'aplicatiu institucional que gestiona les enquestes. -S'incorpora que l'equip de direcció de l'ED i la coordinació del PD fan seguiment de la participació i recordatoris per millorar la participació. -Es revisa i millora tot l'anàlisi de resultats de les enquestes considerant l'anàlisi per part de la coordinació i per part de l'equip de direcció. I s'incorpora que les millores queden recollides al pla de millora. -S'afegeixen nous apartats 5.4 Publicació informació a la web, 5.5 anàlisi dels resultats i millora del procés i 5.6 Rendició de comptes Es revisa i actualitza l'apartat 6. <i>Característiques del procés</i>, es defineix el propietari i responsable del procés i s'inclou un nou apartat de responsabilitats. Es revisa l'apartat 8. <i>Indicadors</i> eliminant els indicadors sobre ocupació, repetició, adequació a la feina per ser considerats d'ISPD. Es suprimeix l'apartat 9 <i>diagrama de flux</i> del procés i l'apartat 12 <i>Sistemes d'informació</i> Es revisa i actualitza l'apartat 8. <i>registres del procés</i> i es referencien correctament a l'apartat 5.	28-03-2025