

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
--	---	---

D06-P03. Satisfacción

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Garantía de Calidad	21/12/2022
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	28/02/2023
APROBADO	Junta de Centro	22/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
01	22/03/2023	Edición inicial
02	15/11/2024	Derivadas del Informe Provisional de Evaluación del Diseño del SGC de la ACSUG

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
--	---	---

DENOMINACIÓN	D06-P03. SATISFACCIÓN
OBJETO	Establecer la sistemática para garantizar que se recoge la satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés y que sus opiniones (resultados) se utilizan para la mejora de la organización del centro y del desarrollo de los títulos que se imparten en él.
DEFINICIONES	No cuenta con definiciones asociadas.
RESPONSABLES	Comisión de Garantía de Calidad (CGC) Responsable de Calidad (RC) Coordinador/a del Título (CT) Unidad Técnica de Calidad (UTC) Comisión de Formación y Asesoramiento (CFA) Servicios de Informática y Comunicaciones (SIC)
DOCUMENTACIÓN	Ver anexo V del Manual
DESARROLLO	<p>Satisfacción con el título</p> <p>La UTC elabora una propuesta de encuestas de satisfacción de los grupos de interés con el título (alumnado, personal docente e investigador, personal de apoyo, titulados y empleadores/as) y del protocolo de aplicación (evidencia D06-P03-E02) y se la remite al/ a la RC. Este se la envía a la CGC para su análisis conjunto a nivel de centro y elaboración de propuestas de mejora.</p> <p>El/la RC remite a la UTC dichas propuestas de mejora para su estudio e inclusión, de ser el caso, en la propuesta de encuestas de satisfacción de los grupos de interés y del protocolo de aplicación.</p> <p>Posteriormente la UTC, remite al/ a la RC las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, definitivas y el protocolo de aplicación de estas para su publicación en la página web del centro (https://www.udc.es/es/epef/calidade/)</p> <p>Anualmente, en base a dicho protocolo (evidencia D06-P03-E02), la UTC y el/la RC organizan la aplicación de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Una vez aplicadas, la UTC comprueba su fiabilidad y procesa los datos (cálculo del índice de participación por título, cálculo de la media, mediana, moda y desviación típica de cada ítem y del título en general y recopilación de las observaciones que los grupos de interés han incorporado en dichas encuestas) y los incorpora a la aplicación informática e informa, por correo electrónico, al/a la RC de su disponibilidad, quien se lo comunica a los/as CT.</p>

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
--	---	---

El/la CT revisa los datos del título que coordina y si detecta algún error se lo comunica al/a la RC para que la UTC proceda a su subsanación.

Satisfacción del alumnado con la docencia

La CFA elabora las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia, que forman parte del programa AVALIEMOS de la UDC, y el técnico responsable del SIC las activa cada curso académico, a la finalización de cada cuatrimestre, en la plataforma de encuestas de la UDC. Finalizado el plazo y realizado el tratamiento de los datos **por parte del técnico del SIC (cálculo del índice de participación por centro y título y cálculo de la media de los ítems por título)**, publica los resultados en la página web de la UDC (<https://www.udc.es/gl/transparencia/resultados/indicesatisfaccion/>) y la UTC realiza las gestiones oportunas para que se incorporen a la aplicación informática.

Anualmente, **el/la RC recopila todos los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción con los títulos (alumnado, personal docente e investigador, personal de apoyo, titulados/as y empleadores/as) y de las encuestas de alumnado de la satisfacción con la docencia. A continuación, se los remite a la CGC para que realice un análisis de los mismos y establezca acciones de mejora, cuando fuera necesario, tal y como se establece en el proceso D01-P02. Gestión, revisión y mejora del SGC.**

En caso de que se establezcan acciones de mejora relativas a las encuestas de satisfacción a los grupos de interés o al protocolo de aplicación de encuestas, **el/la RC se las remite a la UTC para su estudio e incorporación, de ser el caso.**

EVIDENCIAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P03-E01. Actas	CGC	Cuando se reúne la comisión	Aplicación informática
D06-P03-E02. Protocolo de aplicación de encuestas	UTC CGC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-E03. Encuestas satisfacción con el título a los grupos interés	UTC CGC	Cada curso académico	Web del centro
D06-P03-E04. Encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS)	CFA	Cada curso académico	Web institucional

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
--	---	---

D06-P03-E05. Acciones de mejora	CGC	Cada vez que se abra/revise una acción de mejora	Aplicación informática
---------------------------------	-----	--	------------------------

INDICADORES	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P03-I01. Satisfacción de los grupos de interés con el título (porcentaje de participación y resultados)	UTC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-I02. Satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS) (porcentaje de participación y resultados)	SIC	Cada curso académico	Aplicación informática
