

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDADE DA CORUÑA
--	---

D06-P03. Satisfacción

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Garantía de Calidad	11/11/2022
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	25/11/2022
APROBADO	Junta de Centro	19/12/2022

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	18/04/2008	Edición inicial
01	31/10/2012	Adaptación/simplificación del procedimiento PA03
02	19/12/2022	Adaptación del procedimiento PA03 en el procedimiento D06-P03

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDADE DA CORUÑA
--	---

DENOMINACIÓN	D06-P03. SATISFACCIÓN
OBJETO	<p>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.</p>
DEFINICIONES	<p>No cuenta con definiciones asociadas.</p>
RESPONSABLES	<p>Equipo Decanal (ED) Junta de Centro (JC) Responsable de Calidad (RC) Comisión de Garantía de Calidad (CGC) Coordinador/a del Título (CT) Unidad Técnica de Calidad (UTC) Comisión de Formación y Asesoramiento (CFA) Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC)</p>
DOCUMENTACIÓN	<p>Ver anexo V del Manual</p>
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 y del protocolo de aplicación y se la remite a la RC para su análisis. Una vez analizadas, el/la RC remite las propuestas de mejora, de ser el caso, a la CGC para su análisis conjunto a nivel de centro y si es necesario establece medidas de mejora.</p> <p>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 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://comunicacion.udc.es/es/informacion_publica).</p> <p>Anualmente, en base a dicho protocolo, la UTC y el RC organizan la aplicación de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Una vez aplicadas, la UTC procesa los datos y los incorpora a la aplicación informática e informa, por correo electrónico, a la RC de su disponibilidad, quien se lo comunica a los/as CT.</p>

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDADE DA CORUÑA
--	---

El/la RC junto con el/la CT revisan los datos del título que coordina y si detecta algún error se lo comunica a la UTC para 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, 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, la RC analiza los resultados obtenidos y establece las acciones de mejora necesarias, de ser el caso. Posteriormente, la CGC realiza un análisis conjunto a nivel de centro, que remite al ED para su aprobación.

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, 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 JC	Cuando se reúne la comisión	Aplicación informática
D06-P03-E02. Protocolo de aplicación de encuestas	UTC RC CGC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-E03. Encuestas satisfacción con el título a los grupos interés	UTC RC 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 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDADE DA CORUÑA
--	---

D06-P03-E05. Acciones de mejora	RC 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