

## ***ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.***

### ÍNDICE:

<b>OBJETO</b>	<b>1</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>1</b>
<b>NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>2</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>DESARROLLO</b>	<b>3</b>
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES</b>	<b>4</b>
<b>ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS</b>	<b>4</b>
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>5</b>

### RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
01	Octubre 2023		Acreditación institucional Escuela Internacional de Doctorado

ELABORADO POR: ESCUELA INTERNACIONAL DE DOCTORADO (EIDUCAM)

FECHA:	Octubre 2023
--------	--------------

### 1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto garantizar que la EIDUCAM dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés (doctorandos, personal de la EIDUCAM y organismos e instituciones colaboradores) para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y determinar si es coherente con los objetivos de la EIDUCAM.

### 2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los grupos de interés relacionados con los programas de doctorado gestionados por la EIDUCAM.

### 3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RD 99/2011, de 28 de enero, modificado por el RD 576/2023, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Normativa reguladora de los estudios de doctorado de la UCAM.
- Reglamento régimen interno EIDUCAM.

### 4 DEFINICIONES

- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o instituciones que tienen interés en la EIDUCAM, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos incluyen doctorandos, personal de la EIDUCAM y organismos e instituciones colaboradores.
- **Doctorandos/as:** Estudiantes matriculados en programas de doctorado de la EIDUCAM.
- **Personal de la EIDUCAM:** Profesores, tutores, directores de tesis y personal administrativo y de servicios de la EIDUCAM.
- **Organismos e Instituciones Colaboradores:** Entidades externas que colaboran con la EIDUCAM en la formación y desarrollo de los doctorandos.

## 5 RESPONSABILIDADES

- **Secretaría Técnica EIDUCAM:**
  - Realizar las encuestas de satisfacción a los distintos grupos de interés.
  - Recopilar y analizar los datos obtenidos de las encuestas.
  - Elaborar informes anuales sobre la satisfacción de los grupos de interés.
- **Comisión de Calidad de la EIDUCAM:**
  - Apoyar a la Secretaría Técnica en la realización de las encuestas.
  - Analizar los datos recopilados y elaborar un informe de resultados.
- **Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD):**
  - Evaluar los informes de satisfacción y proponer mejoras en los programas de doctorado.
- **Comisión Permanente de la EIDUCAM:**
  - Supervisar la coherencia de los resultados de satisfacción con los objetivos de la EIDUCAM.
  - Aprobar las propuestas de mejora elaboradas por las CAPD.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. Identificación de los Grupos de Interés

- **Doctorandos:** Estudiantes matriculados en programas de doctorado de la EIDUCAM.
- **Personal de la EIDUCAM:** Profesores, tutores, directores de tesis y personal administrativo y de servicios de la EIDUCAM.
- **Organismos e Instituciones Colaboradores:** Entidades externas que colaboran con la EIDUCAM en la formación y desarrollo de los doctorandos.

### 6.2. Temporalización de las Encuestas

- **Doctorandos:** Encuestas anuales para evaluar su satisfacción con la formación recibida, los recursos disponibles y el apoyo institucional.
- **Personal de la EIDUCAM:** Encuestas anuales para evaluar su satisfacción con el desarrollo de la enseñanza, los recursos disponibles y el ambiente de trabajo.
- **Organismos e Instituciones Colaboradores:** Encuestas anuales para evaluar su satisfacción con la colaboración y los resultados obtenidos de los programas de doctorado.

### 6.3. Realización de las Encuestas

La Secretaría Técnica de la EIDUCAM, con el apoyo de la Comisión de Calidad de la EIDUCAM, realizará las encuestas de satisfacción a los distintos grupos de interés utilizando medios adecuados (aplicación web, correo electrónico, encuestas telefónicas, etc.).

El calendario para el desarrollo de encuestas se establecerá anualmente por la Comisión de calidad de la EIDUCAM

### 6.4. Análisis de los Datos

Los datos recopilados serán analizados por la Comisión de Calidad de la EIDUCAM, que elaborará un informe de resultados detallado para cada uno de los grupos de interés.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO	SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD – Escuela Internacional de Doctorado
	Análisis de la satisfacción de los grupos de interés
Código: PC16	

## 6.5. Informe de Resultados

El informe de resultados será enviado a las CAPD y a la Comisión Permanente de la EIDUCAM, que deberán analizar los resultados obtenidos y tomar las decisiones oportunas. Estas decisiones quedarán reflejadas en la auditoría parcial correspondiente (PC14).

## 7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al indicador	Evidencia Proceso de acreditación	Responsable de su custodia
Grado de satisfacción de los doctorandos con la formación recibida	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Grado de satisfacción de los doctorandos con los recursos disponibles y el apoyo institucional	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Grado de satisfacción del personal de la EIDUCAM con el desarrollo de la enseñanza y los recursos disponibles	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Grado de satisfacción de los organismos e instituciones colaboradores con la colaboración y los resultados obtenidos	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM

## 8 ARCHIVO DE REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al indicador	Evidencia Proceso de acreditación	Responsable de su custodia
Informe anual Comisión de Calidad EIDUCAM	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM
Actas Comisión Permanente EIDUCAM y CAPD Análisis de la satisfacción de los grupos de interés	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM
Informe auditoría parcial, propuestas de mejora análisis de satisfacción grupos de interés CAPD y Comisión Permanente EIDUCAM	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Encuesta a doctorandos satisfacción con la formación recibida	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Encuesta a doctorandos satisfacción con los recursos disponibles y el apoyo institucional	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Encuesta satisfacción del personal de la EIDUCAM con el desarrollo de la enseñanza y los recursos disponibles	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM
Encuesta de satisfacción de los organismos e instituciones colaboradores con la colaboración y los resultados obtenidos	PC16	E43, E44, E45, E47	Secretaría Técnica EIDUCAM / Comisión de Calidad EIDUCAM

## 9 RENDICIÓN DE CUENTAS

### A. Informe Anual:

La Secretaría Técnica de la EIDUCAM, con el apoyo de la Comisión de Calidad de la EIDUCAM, realizará un informe anual de los resultados académicos y la empleabilidad de los doctorandos.

Este informe será presentado a las CAPD, Comité de Dirección y a la Comisión Permanente de la EIDUCAM.

**B. Revisión y mejora continua:**

La CAPD y el Comité de Dirección de la EIDUCAM revisarán anualmente los procedimientos y resultados obtenidos, proponiendo mejoras y ajustes necesarios para garantizar la calidad y eficiencia del proceso.

Se establecerán reuniones periódicas para evaluar el progreso y discutir posibles modificaciones en los procedimientos.