

	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 1 de 10

**8.5.1- E5-F1: Análisis y mejora del plan de estudios considerando la satisfacción de los colectivos implicados, las sugerencias y reclamaciones y la información en la web sobre el programa**

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Glosario
7. Normativa aplicable
8. Documentación de referencia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados Fecha: 09/07/2012	Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios Fecha: 14/09/2012	Consejo de Gobierno UAM Fecha: 23/11/2012

	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 2 de 10

<b>Control de cambios del documento</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción cambios:</b>	<b>Motivo modificación:</b>
1.0	10/12/2012	Se sustituye en el texto “Centro o Escuela de Doctorado” por “Facultad de Filosofía y letras”.	Adaptación del manual al SGIC de los estudios oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras.

	<p align="center"><b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b></p>	<p>8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012</p>
	<p align="center"><b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b></p>	<p>Página 3 de 10</p>

## 1. Objeto

El objeto de este documento es señalar los procedimientos y responsables para la recogida y análisis de información relativa a la satisfacción y a las sugerencias y reclamaciones recogidas sobre el programa de doctorado [nombre del programa] de la Facultad de Filosofía y Letras.

También se señalan los procedimientos de difusión de información de interés sobre el programa, para que sea de utilidad para los doctorandos matriculados, profesores, personal de administración y futuros doctorandos, así como la sociedad en su conjunto.

## 2. Alcance

Este documento contempla los siguientes aspectos:

- 1) Los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés, mediante la aplicación de encuestas vía web.
- 2) Los procedimientos para la recogida y análisis de las sugerencias y reclamaciones de los grupos de interés, mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones a remitir a través de la web o mediante las oficinas de registro de la Universidad.
- 3) La especificación del modo en el cual se utilizará esta información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.
- 4) La especificación del modo en que se dará difusión del programa en aspectos como la información destacable, su desarrollo y los principales resultados, mediante la utilización de un modelo de ficha de doctorado en la web institucional.

Su ámbito de aplicación corresponde a todos los programas de doctorado impartidos en la UAM conformes al RD 99/2011, y a todas las personas vinculadas a los mismos.

## 3. Responsabilidades

### 3.1. Procedimiento de encuestas

3.1.1 El Vicerrectorado responsable de calidad y el Vicerrectorado con competencias en materia de posgrado, a través de la unidad encargada de la calidad, garantizan los medios necesarios para realizar de manera centralizada el diseño y la aplicación mediante plataforma web de las encuestas de satisfacción y, posteriormente, la elaboración de informes de resultados y su difusión a distintos niveles; se encarga de elaborar los indicadores sobre satisfacción incluidos en el Catálogo de indicadores de programas de doctorado, así como su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento de planes.

3.1.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de análisis y mejora; se responsabiliza de fomentar la participación en las encuestas de los distintos grupos de interés de la Facultad de Filosofía y Letras.

	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 4 de 10

3.1.3 El Coordinador del programa de doctorado: obtiene de la plataforma institucional y/o recaba de otras instancias la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de satisfacción; incluye en la plataforma institucional de seguimiento cualquier documento adicional que sea evidencia sobre satisfacción de los grupos de interés para el seguimiento del programa.

3.1.4 La Comisión Académica del programa de doctorado: se responsabiliza de evaluar la adecuación de la satisfacción de los grupos de interés sobre el programa; elabora las conclusiones oportunas con sus correspondientes propuestas de mejora

3.1.5 La Comisión de Garantía de Calidad: valora las acciones de mejora y eleva la propuesta a la Junta de Facultad.

3.1.6 El Responsable de calidad del [Centro o Escuela]: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora

3.1.7 La Junta de Facultad: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

### 3.2 Procedimiento de sugerencias y reclamaciones

3.2.1. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de recogida, análisis y mejora a partir de las sugerencias y reclamaciones y en aquellos aspectos que dependan de la Facultad.

3.2.2. El Administrador del Centro, con el apoyo del responsable de la web, supervisará la disponibilidad de un buzón electrónico y de otro físico para la recogida de sugerencias y reclamaciones sobre el programa de doctorado; promoverá la elaboración de un informe de comunicaciones recibidas y contestadas y lo remitirá a la unidad de calidad de la universidad para su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento.

3.2.3. La unidad que el centro designe para la recepción de las sugerencias o reclamaciones se responsabiliza de re-dirigir las mismas a la unidad pertinente atendiendo a su naturaleza.

3.2.4. El responsable de la unidad afectada por la sugerencia o reclamación, será encargado de la respuesta al interesado, así como de proponer e implantar las propuestas de mejora; informará de estas acciones al responsable que se designe para elaborar el informe de comunicaciones recibidas y contestadas.

	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 5 de 10

3.2.5. El Coordinador del programa de doctorado: recaba de la plataforma institucional el informe de comunicaciones recibidas y contestadas; lo facilita a la Comisión Académica para que lo tenga en cuenta para su evaluación.

3.2.6. La Comisión Académica del programa de doctorado: se responsabiliza de evaluar las sugerencias y reclamaciones sobre el programa; elabora las conclusiones oportunas con sus correspondientes propuestas de mejora.

3.2.7. La Comisión de Garantía de Calidad: valora las acciones de mejora y eleva la propuesta a la Junta de Facultad.

3.2.8 Responsable de calidad del [Centro o Escuela]: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora

3.2.9. [La Junta de Centro o Comité de Dirección de Escuela]: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

### **3.3 Procedimiento de difusión**

3.3.1 El Vicerrectorado responsable de tecnologías de la información y el Vicerrectorado con competencias en materia de posgrado, garantizan los medios necesarios para la difusión del programa de doctorado en el portal web institucional, facilitando una plantilla para subir al portal institucional toda la información.

3.3.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de difusión en lo que afecta al Centro.

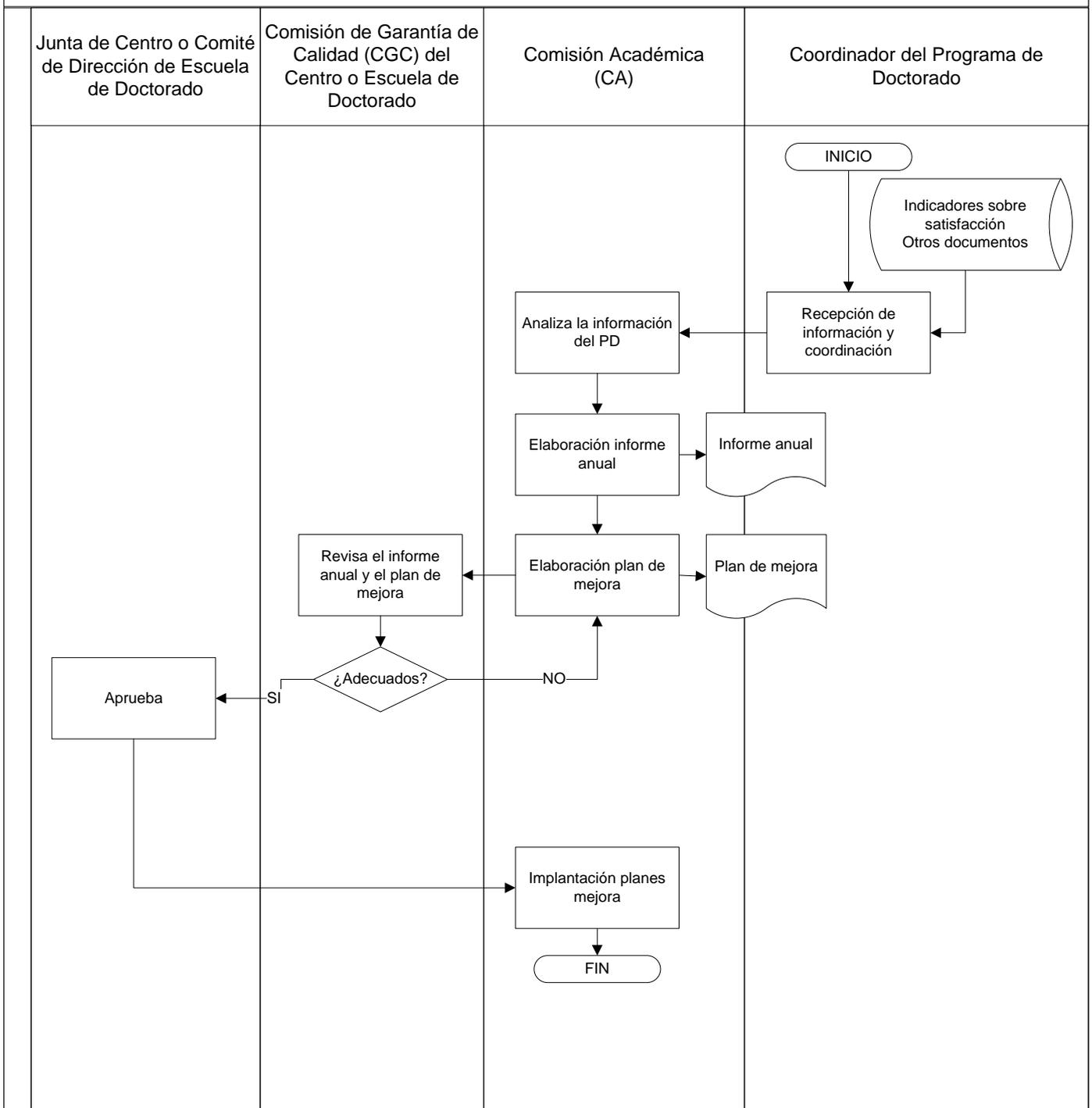
3.3.3. El Vicedecanato responsable de posgrado supervisará la disponibilidad en la web de la información actualizada sobre el programa de doctorado relativa a: acceso, desarrollo del programa de doctorado, rendimiento, recursos humanos y materiales, movilidad, inserción laboral, satisfacción y garantía de calidad del título; coordina al webmaster encargado del mantenimiento web.

3.3.4. El Coordinador del programa de doctorado: revisa periódicamente y suministra la información actualizada sobre el programa en la web, haciendo llegar cualquier observación a los órganos responsables de su mantenimiento.

	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 6 de 10

#### 4. Flujogramas

Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés





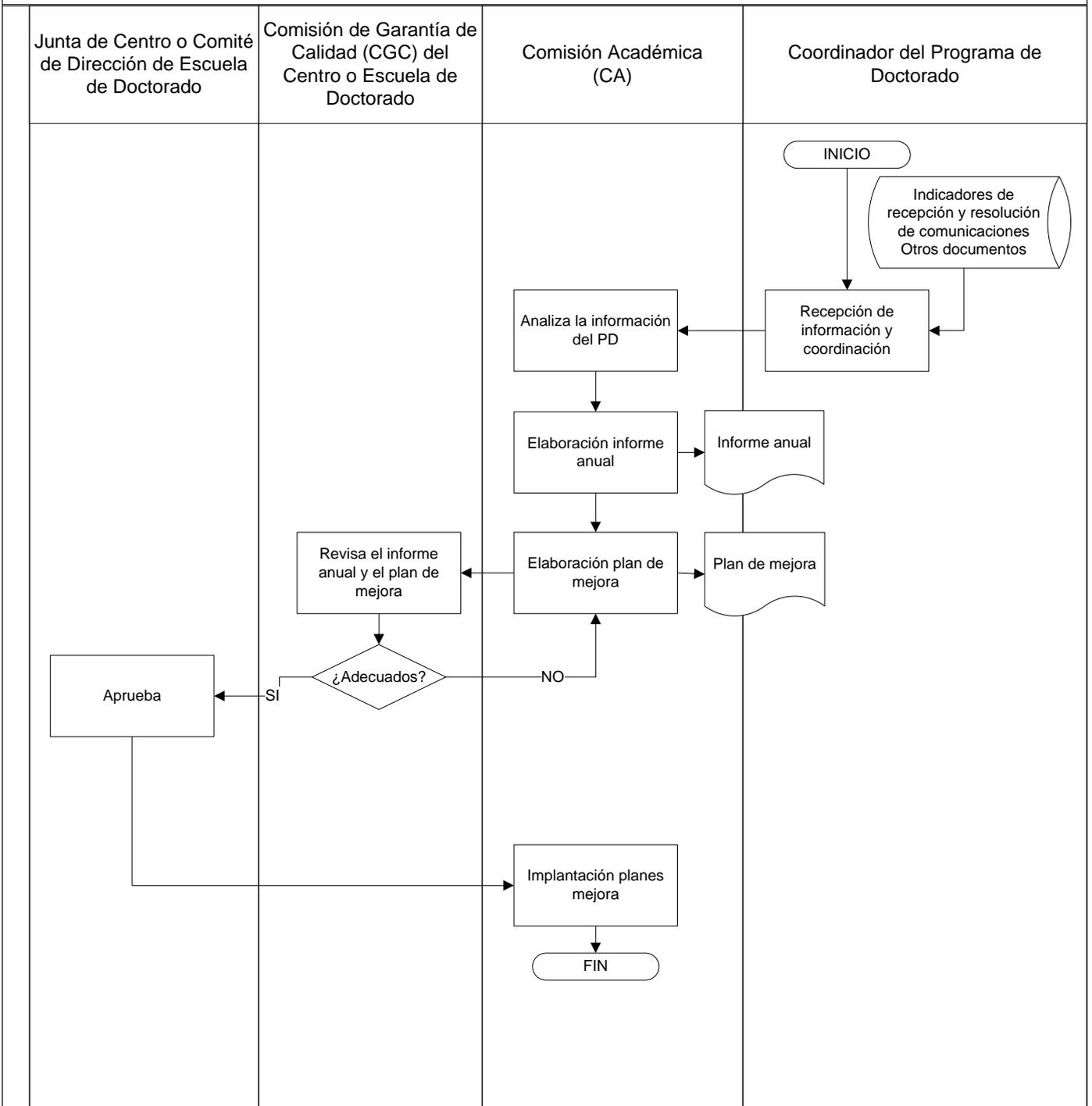
# Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM

8.5.1- E5-F1  
 Versión: v1.0  
 Fecha: 10/12/2012

## 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado

Página 7 de 10

Procedimiento para el análisis de la atención a sugerencias y reclamaciones





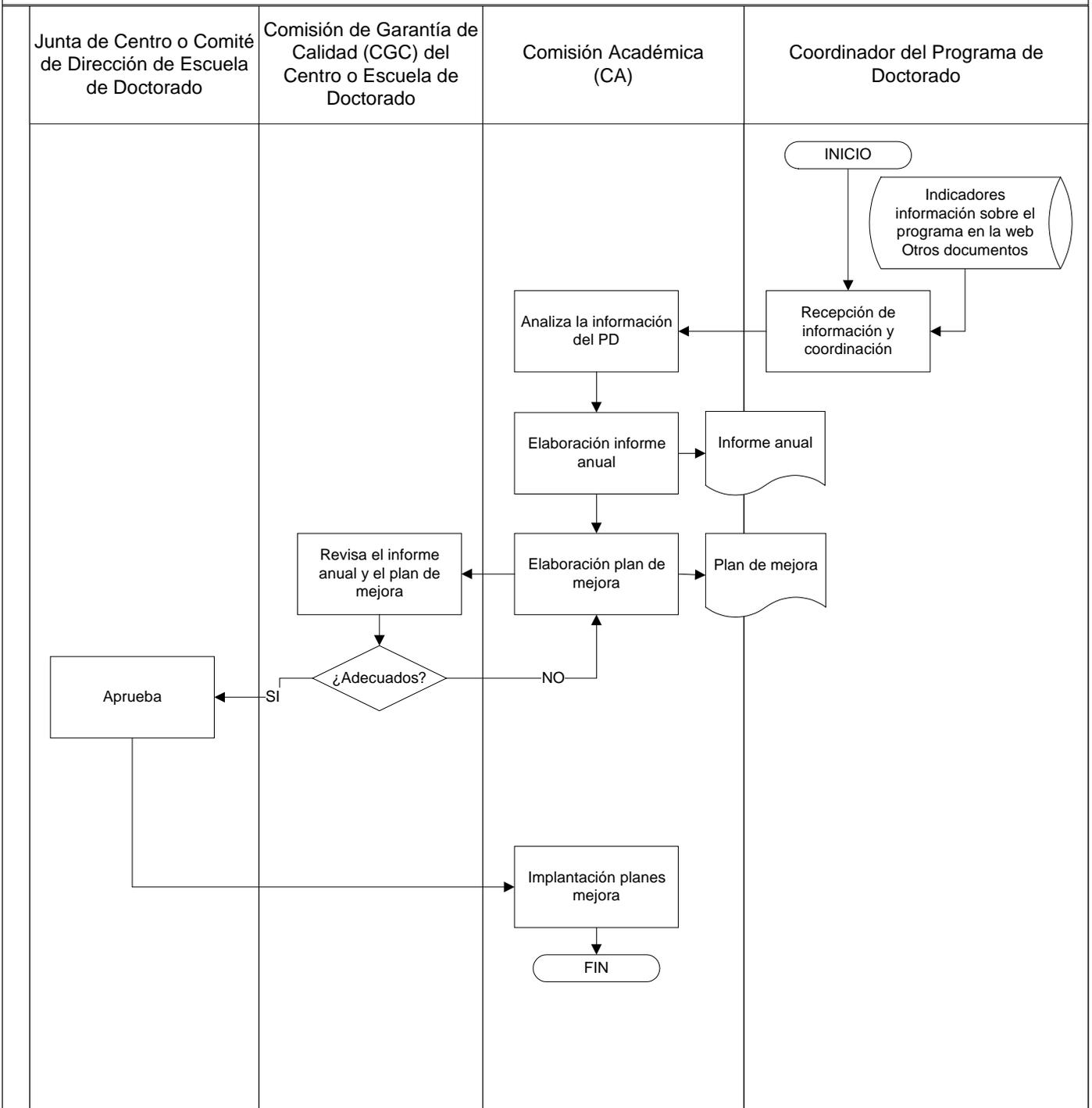
# Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM

8.5.1- E5-F1  
 Versión: v1.0  
 Fecha: 10/12/2012

## 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado

Página 8 de 10

### Procedimiento de difusión del programa de doctorado



	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 9 de 10

## 5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM: Área de satisfacción y sugerencias y reclamaciones.
- Informes sobre encuestas de la UAM
- Informes sobre sugerencias y reclamaciones recogidas por el Centro.
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

## 6. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

## 7. Normativa aplicable

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Título V de los Estatutos de la UAM, sobre la evaluación en la Universidad ([http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1234886502930/contenidoFinal/Estatutos\\_de\\_la\\_UAM.htm](http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1234886502930/contenidoFinal/Estatutos_de_la_UAM.htm))
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>)

	<b>Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</b>	8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012
	<b>8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</b>	Página 10 de 10

## 8. Documentación de referencia

Como consecuencia del presente procedimiento, la documentación derivada es:

- Modelos de encuestas UAM
- Modelo de buzón de sugerencias y reclamaciones UAM
- Modelo de ficha web de doctorado
- Modelo de Informe anual de sugerencias y reclamaciones
- Informes sobre encuestas de la UAM
- Informes sobre sugerencias y reclamaciones recogidas por el [Centro o Escuela]
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes