



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	5
9. FLUJOGRAMA.....	7

RESUMEN DE MODIFICACIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	04-04-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R7)
01	05-06-08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad
02	14-07-08	Incorporación de modificaciones del VCIE
03	30-07-08	Incorporación de modificaciones del Centro
04	09-10-08	Incorporación de modificaciones tras las aportaciones del informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto
05	09-09-09	Adaptación a la circular 2009/10 del Modelo Marco del SGC de los centros de la ULPGC en su revisión R10
06	21-02-14	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad, nacionales y autonómicos, normativas de la ULPGC
07	10-11-17	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas, programas de calidad, nacionales, autonómicos y normativas de la ULPGC
08	27-09-19	Actualización de cuadro de firmas acorde con la actualización del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Actualización y corrección de errores de los apartados: normativa, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos.
09	08-10-21	Actualización del procedimiento eliminando el Anexo 10.1 y sustituir logos institucionales



 	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES
	RESPONSABLE: VICEDECANO/A DE CALIDAD

10	28-10-22	Eliminación de la fecha del pie de página y de la tabla de responsables. Sustitución de los logos en el encabezado Sustitución de Sistema de Garantía de Calidad por Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los reglamentos de la ULPGC. Actualización del enlace a la normativa de la ULPGC
11	19-11-24	- Sustitución de los logos en el encabezado - Adecuación al lenguaje inclusivo

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos
Elaborado por:	Vicedecana de Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna
Revisado por:	Comisión de Gestión de la Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero



1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente del Centro, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés del Centro con el **propósito** de garantizar el conocimiento de la opinión de todos los grupos de interés.

2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquiera de los grupos de interés del Centro y cuando así lo determine el Equipo Directivo del Centro en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e Institucional:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesorado, padres/madres, administraciones públicas, empleadores/as, y sociedad en general.



5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

La ULPGC a través del Vicerrectorado con competencias en calidad, y en concreto, del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), pone a disposición de los Centros los resultados de las encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los grupos de interés internos de la ULPGC y, por lo tanto, de los Centros.

Asimismo, cuando el Centro decide realizar una encuesta propia para el estudio de la satisfacción de sus grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios), dicho Centro puede solicitar el apoyo el GEI para la planificación, diseño y análisis de resultados estadísticos de la encuesta.

5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Cuando el Equipo Directivo decide realizar un estudio de satisfacción específico para el Centro, la Comisión de Gestión de la Calidad (CGC) decide el objetivo del mismo, la población objeto de estudio, el método de investigación a utilizar (encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.) y los recursos para el desarrollo del estudio. Posteriormente, asigna a un responsable técnico que diseña el estudio, preferiblemente se elige a la persona o entidad con conocimientos y experiencia en diseño y aplicación de estudios de satisfacción. El responsable técnico determina la muestra a la que aplicar el estudio y diseña el instrumento de medición, así como su aplicación, para ello tiene en cuenta los informes de revisión y mejora de este procedimiento de años anteriores. Este diseño es revisado por la CGC antes de su aplicación.

5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tal y como se especifica en el diseño del estudio:

- El Centro desarrolla acciones informativas, atendiendo al *procedimiento clave de información pública*, para fomentar la participación en el estudio de los grupos de interés objeto de estudio.
- Las personas o entidad involucrada aplican el instrumento de medición en los plazos previstos.
- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Vicedecano/a con competencias en calidad un informe técnico de resultados.



6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La Vicedecana/o con competencias en calidad procederá, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un documento donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Vicedecano/a con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la medición de la satisfacción se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad del Centro	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad del Centro	6 años
Instrumento de medición	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel o informático	Vicedecano/a con competencias en Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Gestión de la Calidad	X	X	X	
Vicedecano/a con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico/a	X	X		X



9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades

