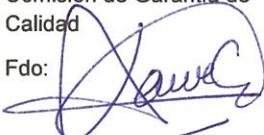


<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b></p>
--

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. GENERALIDADES.....	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN .....	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES .....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	14-02-2008	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)
01	23-04-2008	Tras la aportación de la Universidad de Murcia
02	28-03-2009	Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
03	04-02-2014	Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes.
04	07-11-2017	Revisión periódica del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Vicedecano de Calidad Fdo:  Fecha: 25-10-2017	Comisión de Garantía de Calidad Fdo:  Fecha: 30-10-2017	Junta de Facultad Fdo:  Fecha: 07-11-2017	 Fecha: 07-11-2017



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 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

Referencias y normativa externas y de la ULPGC (acceder a vínculo).

Referencias y normativa del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de 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, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 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 del 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, identifica el objetivo de este, la población objeto de estudio, el método de investigación que se utilizará (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 se aplicará el estudio y diseña el instrumento de medición así como 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.
- El Centro aplica el instrumento de medición en los plazos previstos.
- Se realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, se presenta al Vicedecano con competencias en Calidad un informe técnico de resultados.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN  DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y  NECESIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Vicedecano con competencias en Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento y, en caso de que lo estime necesario, elabora propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento y las eleva a la Comisión de Garantía de Calidad. No obstante, se hará una revisión bienal del SGC y, de no haberse modificado el procedimiento en un periodo de dos años, será revisado para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia. Esta revisión se llevará a cabo siguiendo el formato que se incluye en el anexo, en el que se señalan los puntos débiles y fuertes del procedimiento y las propuestas de mejora.

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*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 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 / informático	Secretario del Centro	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	6 años
Relación de mecanismos propios para la medición de la satisfacción	Papel / Informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	6 años

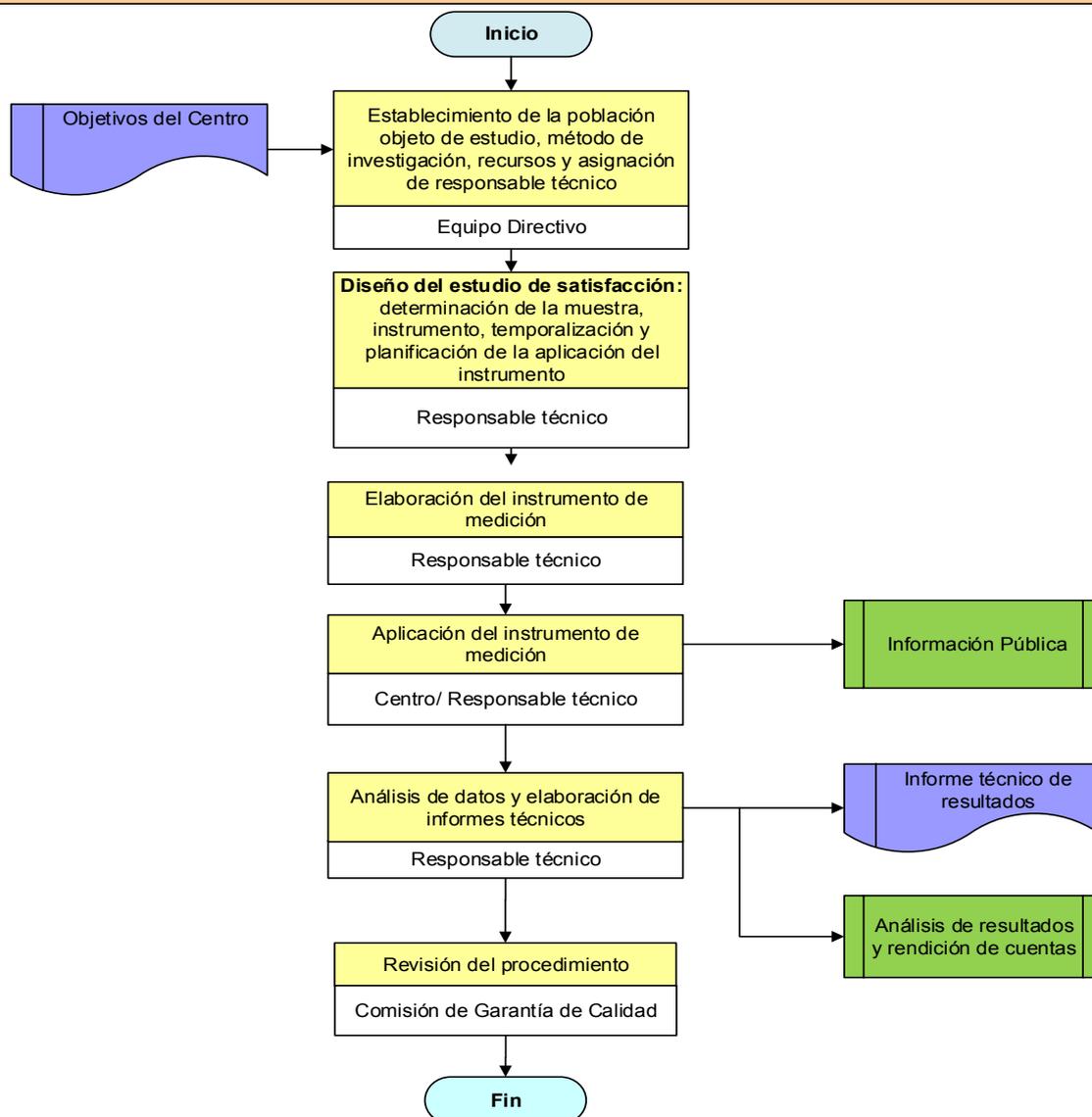
## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	X
Vicedecano con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

## 9. FLUJOGRAMA

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



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b></p> <p>RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	 <p>FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C</p>
--	---	--

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma del Responsable del procedimiento: