


| | |
|---|---|
|    | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD |

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 | 6 |
| 8. RESPONSABILIDADES | 6 |

| | | |
|---|---|---|
| Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | |  |
| Página 1 / 6 | ID. Documento OLXWs8IeOMytINzwbILLw\$\$ | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma | |
| LAURA CRUZ GARCÍA | 29/07/2020 20:12:53 | |

| | |
|---|---|
|    | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD |

| RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC07 | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| Número | Fecha | Justificación |
| 00 | 14/02/08 | Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5) |
| 01 | 23/04/08 | Tras la aportación de la Universidad de Murcia |
| 02 | 28/03/09 | Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales). |
| 03 | 04/02/14 | 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 | 07/11/17 | Actualización de la normativa aplicable (apartado 3) y modificación de la tabla 1. |
| 05 | 29/07/20 | Modificaciones tras las aportaciones del Informe final de auditoría interna del GEI (11 septiembre 2018), eliminación del flujograma (anterior apartado 9), y actualización del logotipo del Centro, del enlace a la normativa aplicable y de la tabla 2. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Modificación del apartado de seguimiento, medición y mejora, en el que se remite la revisión del diseño de este procedimiento al apartado 5.1.2. del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. En consecuencia de esto último, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1. |

| | Cargo u órgano | Nombre y apellidos | Fecha |
|----------------|---------------------------------|--------------------------------|----------|
| Elaborado por: | Vicedecano de Calidad | Víctor González Ruiz | 05/12/19 |
| Revisado por: | Comisión de Garantía de Calidad | Laura Cruz García (Presidente) | 18/12/19 |
| Aprobado por: | Junta de Facultad | Laura Cruz García (Decana) | 29/07/20 |

| | | |
|---|---|---|
| Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | |  |
| Página 2 / 6 | ID. Documento OLXWs8IeOMytlNzwbILLw\$\$ | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma | |
| LAURA CRUZ GARCÍA | 29/07/2020 20:12:53 | |

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


[Normativa externa y de la ULPGC](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa).

Referencias y normativa del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión 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 | |  |
| Página 3 / 6 | ID. Documento OLXWs8IeOMytINzwbILLw\$\$ | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | | |
| LAURA CRUZ GARCÍA | Fecha de firma 29/07/2020 20:12:53 | |

| | |
|---|---|
|    | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES |
| | 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 | |  |
| Página 4 / 6 | ID. Documento OLXWs8IeOMytINzwbILLw\$\$ | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma | |
| LAURA CRUZ GARCÍA | 29/07/2020 20:12:53 | |

| | |
|---|---|
|    | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD |

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño de este procedimiento se lleva a cabo según lo establecido en el apartado 5.1.2 del *procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC*.

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 | |  |
| Página 5 / 6 | ID. Documento OLXWs8IeOMytINzwbILLw\$\$ | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma | |
| LAURA CRUZ GARCÍA | 29/07/2020 20:12:53 | |

| | | | |
|---|--|---|---|
|  ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | Facultad de Traducción e Interpretación |  | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES |
| | | | 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 |

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 |

| | | |
|---|---|---|
| Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | |  |
| Página 6 / 6 | ID. Documento OLXWs8IeOMytINzwbILLw\$\$ | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | | |
| LAURA CRUZ GARCÍA | Fecha de firma 29/07/2020 20:12:53 | |