



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

<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>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>5</b>

 	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>
	RESPONSABLE: VICEDECANATO 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 <i>Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de los documentos del SGC</i> . En consecuencia de esto último, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1.
06	25/07/22	Revisión del Manual de Procedimientos de la FTI: ampliación de los grupos de interés, reducción de los soportes de archivo.
07	26/07/24	Revisión del Manual de Procedimientos de la FTI: actualización del logo y de nomenclatura, revisión de estilo, inclusión de mejoras en el desarrollo del procedimiento, actualización del soporte de los archivos.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecana de Calidad	Leticia Fidalgo Glez	19/07/24
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Gracia Piñero Piñero (Presidenta)	24/07/24
Aprobado por:	Junta de Facultad	Gracia Piñero Piñero (Decana)	26/07/24



## 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](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, egresados, familiares, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b></p> <p style="text-align: center;">RESPONSABLE: VICEDECANATO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>
---	---

## 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.
- Una vez realizado el análisis estadístico de los datos obtenidos, el Vicedecanato con competencias en Calidad lo publica junto con el informe técnico de resultados.

## 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*.

## 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	Informático	Secretaría del Centro	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Informático	Vicedecanato con competencias en Calidad del Centro	6 años
Relación de mecanismos propios para la medición de la satisfacción	Informático	Vicedecanato con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Vicedecanato con competencias en Calidad del Centro	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**

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