



**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>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES. ....	8

COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 <b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

<b>RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAI07</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>
00	11-09-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los Centros de la ULPGC – Revisión R9)
01	26-11-08	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI
02	14-08-09	Adaptación a la Circular 2009-01 del Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10
03	11-10-13	Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012.
04	24-10-17	Adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Implantado en:</b>
<i>Subdirector de Calidad            SIANI:</i>  <i>Fdo: Ricardo Aguasca            Colomo</i> Fecha: 24/10/2017	<i>Comisión de Garantía de            Calidad</i>  <i>Fdo: Ricardo Aguasca            Colomo</i> Fecha: 24/10/2017	<i>Comisión Ejecutiva</i>  <i>Fdo: Rafael Montenegro            Armas</i> Fecha: 24/10/2017	Fecha: 24/10/2017

 <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: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	 <p><b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO</p>
--	--	---

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente del Instituto, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés del Instituto 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 Instituto y cuando así lo determine el Equipo Directivo del Instituto en su planificación anual.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:



- [http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Instituto

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

## 4. DEFINICIONES

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Instituto, 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>	 <b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR 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 ULPPGC y, por lo tanto, de los Centros. Asimismo, cuando el Instituto 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 Instituto 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 Instituto, la Comisión de Garantía de 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 Instituto 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 Subdirector 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>	 <b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La Comisión de Garantía de Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector 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 Instituto 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 Instituto*.

## 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	Subdirector con competencias en Calidad del Instituto	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Instituto	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Instituto	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Instituto	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Instituto	6 años

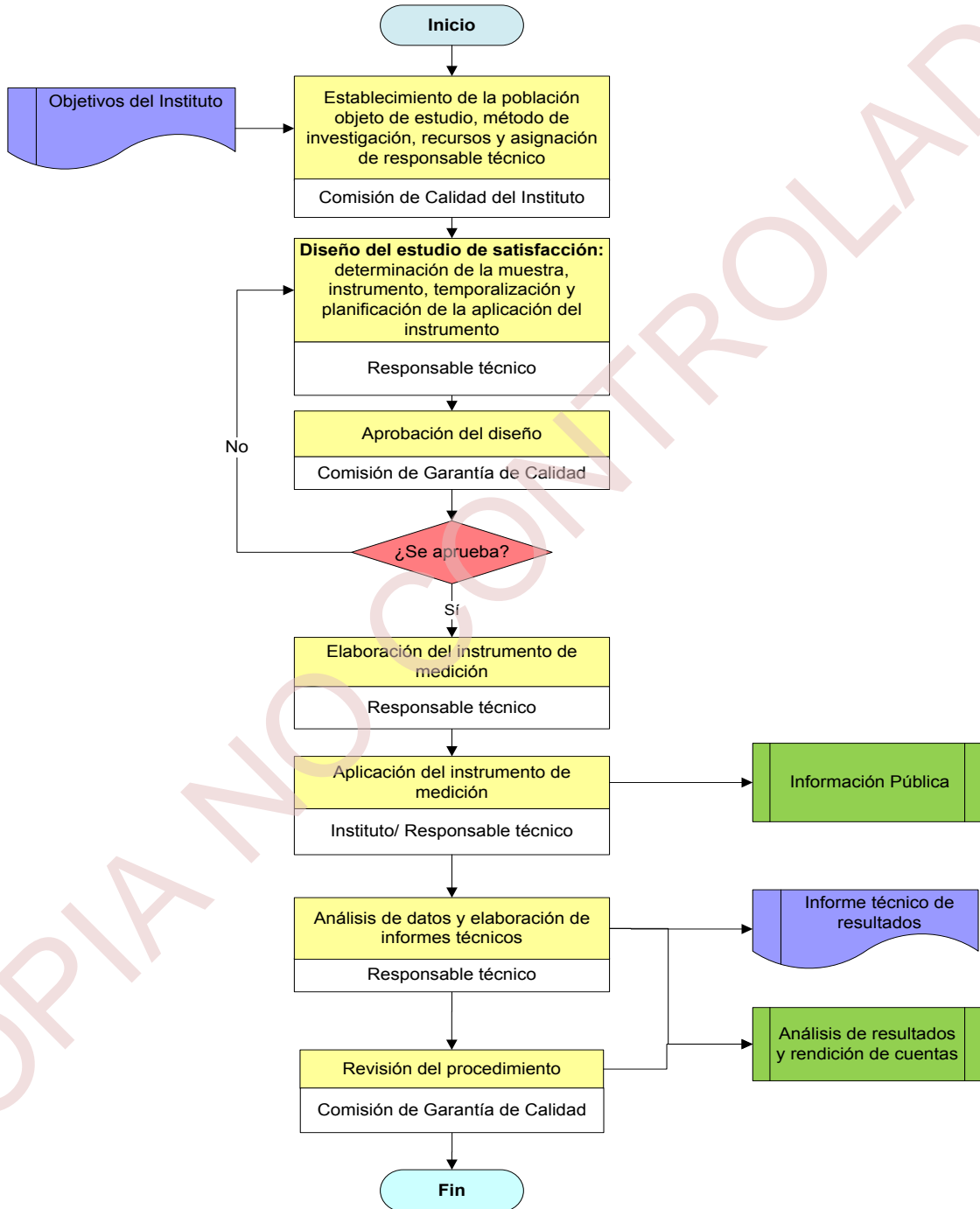
## 8. RESPONSABILIDADES



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	
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

## 9. FLUJOGRAMA

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



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 <b>SIANI</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO 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

Cambios por adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).

Fecha y firma: Ricardo Aguasca Colomo 24/10/2017

El Subdirector con competencias en Calidad