


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y  NECESIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	



**PAC07**  
**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>4</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. GENERALIDADES.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</b>	<b>4</b>
<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>
<b>10.1. FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>8</b>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	23-10-08	Edición Inicial del procedimiento del centro. Basado en Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC (R09), con incorporación de circulares CI 2008/01 y CI 2008/02 y CI 2008/03
01	08-01-09	Adaptación del modelo marco a la Facultad de Ciencias de la Salud.
02	25-06-09	Adaptación del SGC de la FCCS a la circular informativa 2009-01, publicada en el BOULPGC del 5 de Mayo de 2009.
03	28-07-14	Adaptación al Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012). Actualización del formato, nombre, redacción y estructura del contenido del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
04	27-07-15	Incorporación de modificaciones del centro tras revisión de procedimientos por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Vicedecano de Calidad</i> Fdo:	<i>Com. de Garantía de Calidad</i>	<i>Junta de Facultad</i> Fdo:	Fecha: 31/08/2015
Enrique Castro López-Tarruella Fecha: 19/12/2014	Fecha: 27/07/2015	M <sup>a</sup> Pino Santana Delgado, Decana Fecha:	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y  NECESIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

## 1. OBJETO

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

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

### Externa:



- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU)
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

### De la ULPGC:

- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 22 de febrero de 2012.

### Del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno de la FCCS.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

- 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 la Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, 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 la Facultad 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), dicha Facultad 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 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:

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

- 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/Subdirector con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA



El Vicedecano 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 conservado por el Vicedecano de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, 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 del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 <b>FCCS</b>
	<b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b>	

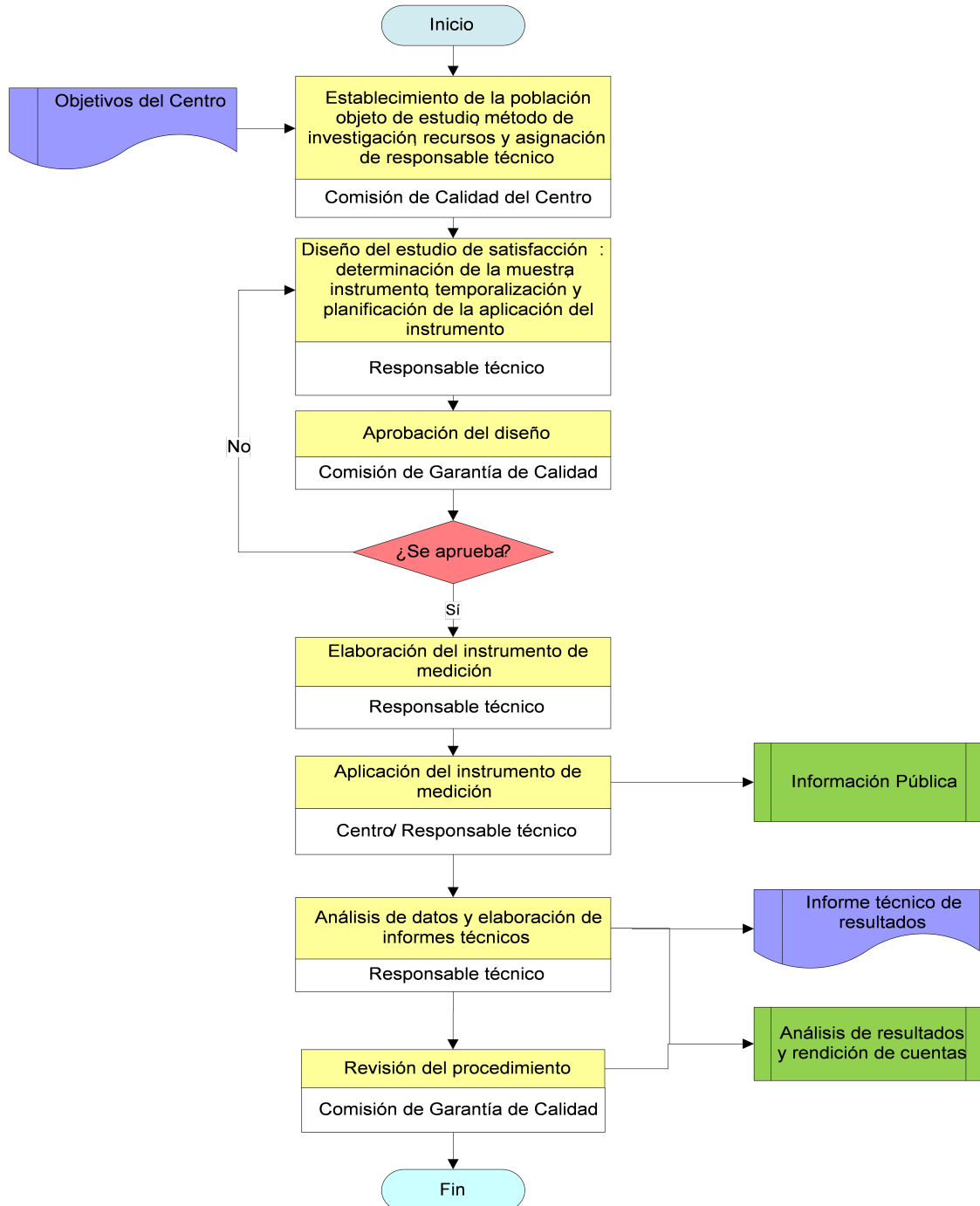
## 8. RESPONSABILIDADES



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	
Vicedecano de 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>PAC07 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b></p>	 <p><b>FCCS</b></p>
	<p><b>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</b></p>	

## 10. ANEXOS

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

- Puntos débiles del procedimiento

- Puntos fuertes del procedimiento

- Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Vicedecano de Calidad.