




 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación 
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	




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

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	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	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD		

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Adaptación del Modelo Marco para a la Estructura de Teleformación ULPGC.
01	11-03-11	Adaptación del Modelo Marco en la revisión de la Circular 2009-01 a la Estructura de Teleformación de la ULPGC e incorporación de las propuestas de mejora del Gabinete de Evaluación Institucional y Coordinador de Calidad.
02	20-04-15	Adaptación del SGC de la Estructura de Teleformación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
03	04-11-16	Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna emitido el 30 de septiembre de 2016: introducción del logotipo, modificación de la tabla de ediciones del documento, actualización de las firmas, corrección del código del pie de página, actualización de los reglamentos.
04	29-11-207	Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Evaluación Institucional, la lista incluida en el apartado “Documentación de referencia” se sustituye por un enlace a una página web (repositorio) donde se encuentra toda la normativa aplicable a nivel externo (internacional, nacional) e institucional. La normativa específica de la ETULPGC se cita igual que en la edición 03.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Subdirectora de Calidad	Comisión de Garantía de Calidad	Directora y Consejo de Dirección de la Estructura de Teleformación	Directora y Consejo de Dirección de la Estructura de Teleformación
Fdo: M ^a Victoria Domínguez Rodríguez Fecha: 29-11-2017	Fdo: M ^a Victoria Domínguez Rodríguez Fecha: 29-11-2017	Fdo: M ^a Olga Escandell Bermúdez Fecha: 29-11-2017	Fdo: M ^a Olga Escandell Bermúdez Fecha: 29-11-2017

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación 
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC), 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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Externa y de la ULPGC
 - http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153
- De la ETULPGC
 - Reglamento de la Estructura Teleformación ULPGC.
 - 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 estudiantado, profesorado, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación 
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA 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 (estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios), dicho Centro 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 por parte del GEI, 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 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 Subdirector o Subdirectora con competencias en

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD		

calidad un informe técnico de resultados.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA




La Comisión con competencias en 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 o Subdirectora 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 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 comisión con competencias en calidad con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Informático	Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad de la ET	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Informático	Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad de la ET	6 años
Instrumento de medición	Informático	Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad de la ET	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad de la ET	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad de la ET	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación 
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

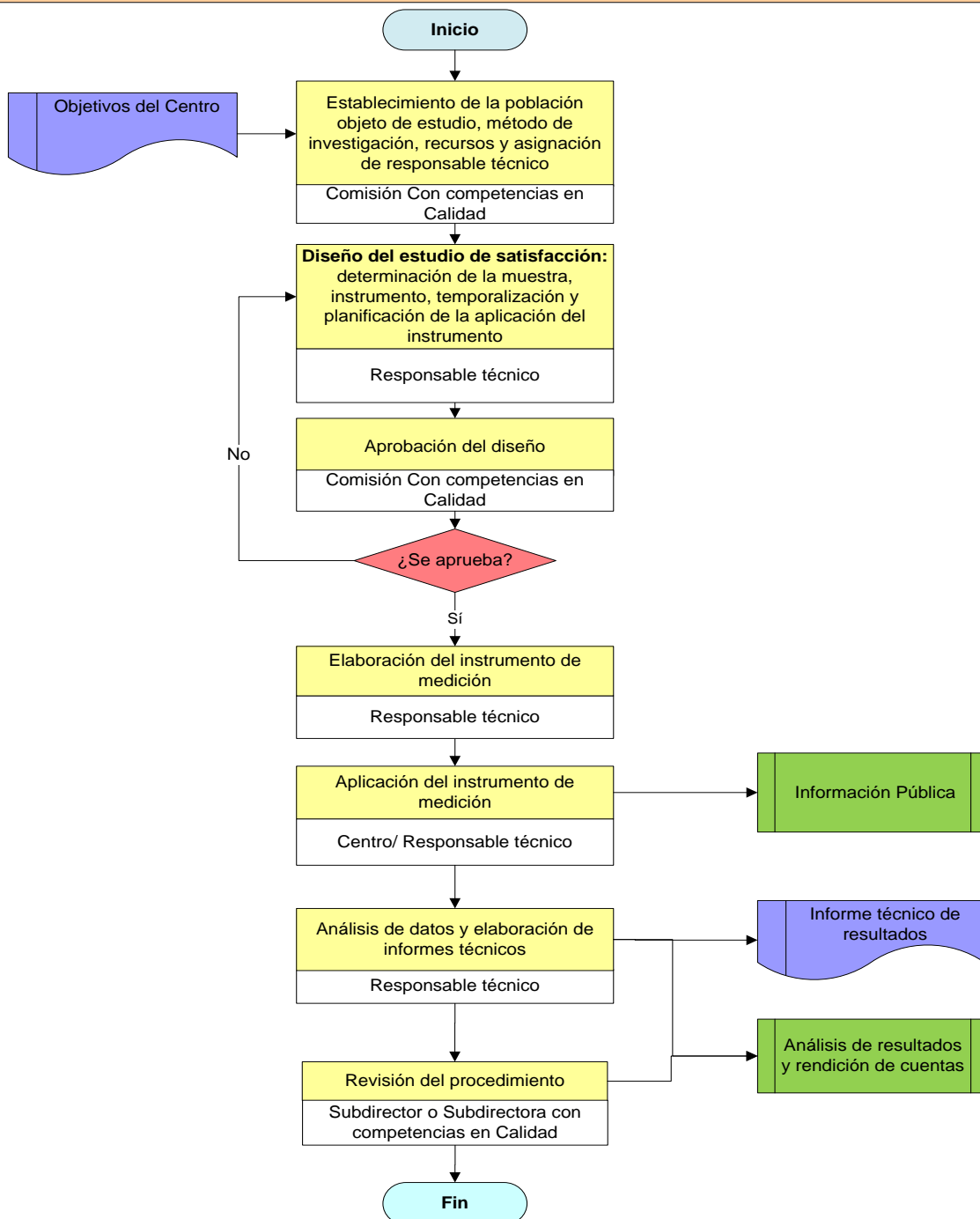
8. RESPONSABILIDADES




Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantado	Agentes externos
Comisión con competencias en Calidad	X	X	X	
Subdirector o Subdirectora 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	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación 
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA 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

Fecha y firma:

El Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad