



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ASUNTOS ECONÓMICOS	

**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>
5.1. GENERALIDADES .....	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN .....	5
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	5
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, MEJORA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>

PÁGINA 1 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ	03/03/2015 16:13:27	MzI0MzY=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ASUNTOS ECONÓMICOS	


EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC06		
Número	Fecha	Modificaciones
00	15-12-08	Adaptación del modelo marco (R09) a la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
01	19-12-08	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP
02	22-04-09	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP tras la revisión del GEI
03	22-07-09	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP tras la adaptación a la Circular 2009-01 (Segunda convocatoria AUDIT)
04	29-09-09	Adaptación según el Informe Técnico del Sistema de Garantía de Calidad. AUDIT2, para la EIIC realizado por el GEI.
05	06-10-09	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP
06	07-11-14	Revisión de los apartados “Referencias / Normativa”, “Alcance” y “desarrollo del procedimiento” y modificación del formato del encabezado del documento



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad y Asuntos económicos Fdo:	Comisión de Calidad de la EIIC	Junta de Escuela de la EIIC	
Fecha: 14/07/2014	Fecha: 24/07/2014	Fecha: 07/11/2014	Fecha: 01/04/2015

PAC06

M06 de 07/11/2014

Página 2 de 7

PÁGINA 2 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzY=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ASUNTOS ECONÓMICOS	

## NOMENCLATURA

ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
CGC	Comisión de Garantía de Calidad
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
EIIC	Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
ED	Equipo Directivo
GEI	Gabinete de Evaluación Institucional
NC	No conformidades
NCP	No conformidades potenciales
SGC	Sistema de Garantía de Calidad
ULPGC	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente de la EIIC, 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

Las fuentes que se deben tener en cuenta son, entre otras:

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.

PÁGINA 3 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA		ID. FIRMA
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27		MzI0MzY=

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ASUNTOS ECONÓMICOS	

- 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 del Centro.
- MSGC04 Política y objetivos de calidad.
- MSGC09 Resultados de la formación.
- Objetivos de Calidad del Centro (F02-PEC01).


## 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, Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS), 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 ULPPGC y, por lo tanto, de los Centros. Si la EIIC decidiera realizar una encuesta propia para el estudio de la satisfacción de sus grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios), podrá solicitar el apoyo el GEI para la planificación, diseño y análisis de resultados estadísticos de la encuesta.

PÁGINA 4 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzY=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN  DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y  NECESIDADES</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ASUNTOS ECONÓMICOS	

## 5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Cuando el ED decide realizar un estudio de satisfacción específico para la EIIC, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decidirá 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 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 presentará al Subdirector con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, MEJORA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Subdirector con competencias en Calidad procederá, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *procedimiento PAC 07*, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas

PÁGINA 5 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzY=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ASUNTOS ECONÓMICOS	

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
Modelos de encuestas	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	3 años
Informes técnicos de resultados	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	3 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento F07-PAC01	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

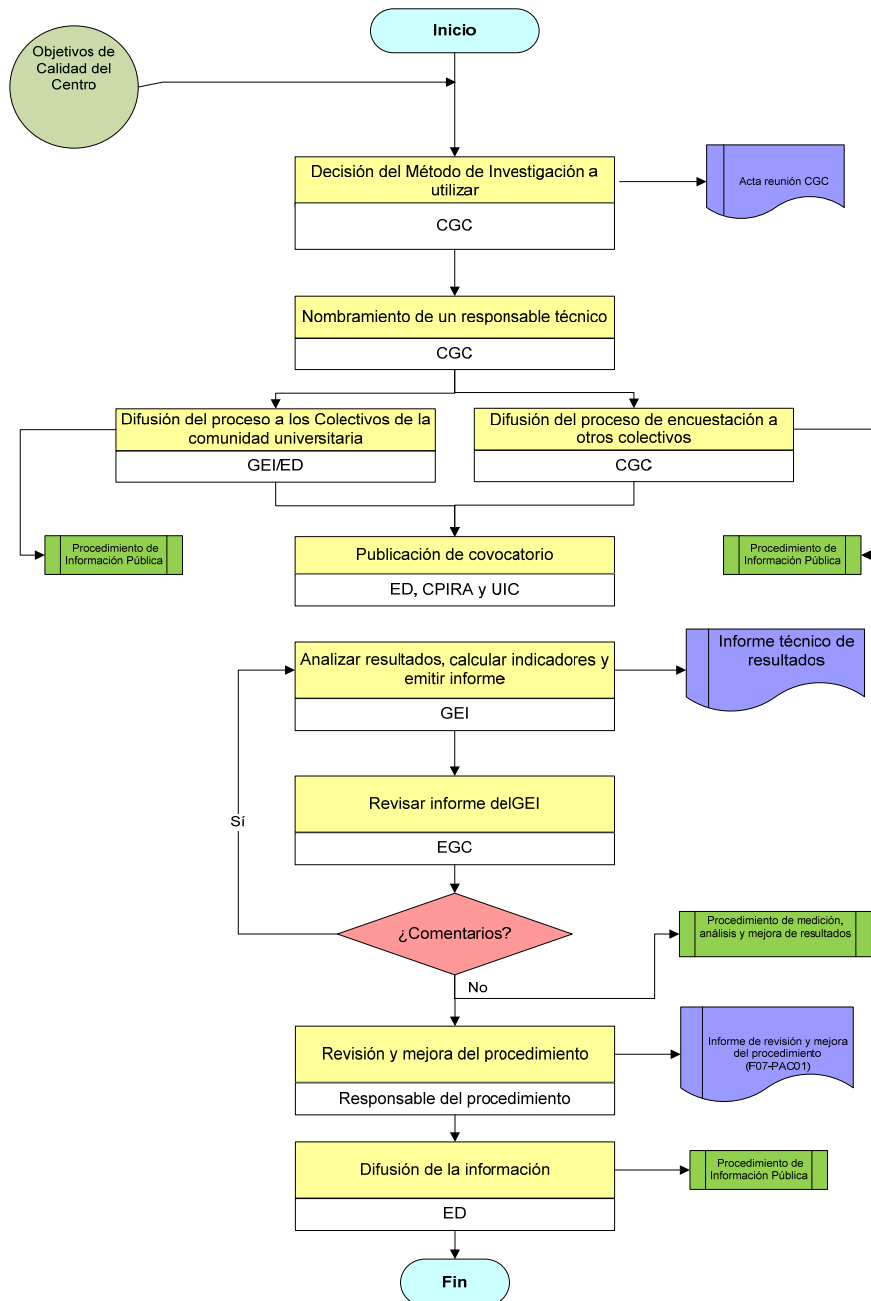
**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**

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

PÁGINA 6 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzY=	

## 9. FLUJOGRAMA


### Procedimiento De Apoyo a la satisfacción, expectativas y necesidades



PAC06

M06 de 07/11/2014

Página 7 de 7

PÁGINA 7 / 7	ID. DOCUMENTO tziwZunugU%Q7aUH0bO%5g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0MzY=	