

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

### CONTENIDO

1	Objeto.....	3
2	Alcance .....	3
3	Referencias / Normativa .....	3
4	Definiciones.....	4
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.....	5
6	Seguimiento, Medición y Mejora.....	5
7	Archivo .....	6
8	Responsabilidades.....	6
9	Flujograma.....	7
10	Anexos.....	8
10.1	Formato para la elaboración del informe de revisión del procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.....	8





 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería Informática		<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES</b>
		RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

Tabla 1 Resumen de modificaciones del procedimiento

Nº	Fecha	Justificación
00	01/06/2009	Edición inicial. Adaptación del Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC R09 al contexto de la Escuela de Ingeniería Informática
01	14/10/2013	Adaptación del Modelo Marco para el diseño de SGC de los Centros de la ULPGC (2012-01)
02	30/01/2015	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe Definitivo de Seguimiento Institucional de 28 de julio de 2014.
03	06/11/2015	Aclarar el objeto del procedimiento, en cumplimiento del plan de mejora de la Escuela de Ingeniería Informática de la ULPGC de 30 de julio de 2015
04	18/12/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional.
05	11/07/2022	Se modifica el enlace de normativa externa y de la ULPGC.

Tabla 2 Órganos, cargos o personas que intervienen en la última modificación

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Garantía de Calidad
Junta de Escuela



## 1 OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente del Centro, por los que, a instancia del Equipo Directivo, se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés de la Escuela de Ingeniería Informática con el **propósito** de garantizar el conocimiento de las expectativas y necesidades de los mismos.

No son objeto de este procedimiento 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, las cuáles son reguladas por el procedimiento institucional correspondiente (PI16).

Tampoco son objeto de este procedimiento los sondeos de opinión sobre aspectos metodológicos que, como parte de la innovación educativa, los profesores realicen por propia iniciativa, en el marco del diseño y aplicación de las actividades de enseñanza en periodo lectivo al que hace referencia el “Procedimiento Clave de Centro para el Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de los Estudiantes (PCC05)”

## 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



Externa y de la ULPGC:

- [https://calidad.ulpgc.es/index.php%3Fopcion%3Dcom\\_content%26view%3Darticle%26id%3D153](https://calidad.ulpgc.es/index.php%3Fopcion%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D153)

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Ingeniería Informática.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería Informática</p> 	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b></p> <p align="center">RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>
--	--

- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de la 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, 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 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, 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



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería Informática</p> 	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b></p> <p align="center">RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>
--	--

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 y aprobado 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 Equipo directivo 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.

## 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 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 3 Archivos de evidencias

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

## 8 RESPONSABILIDADES

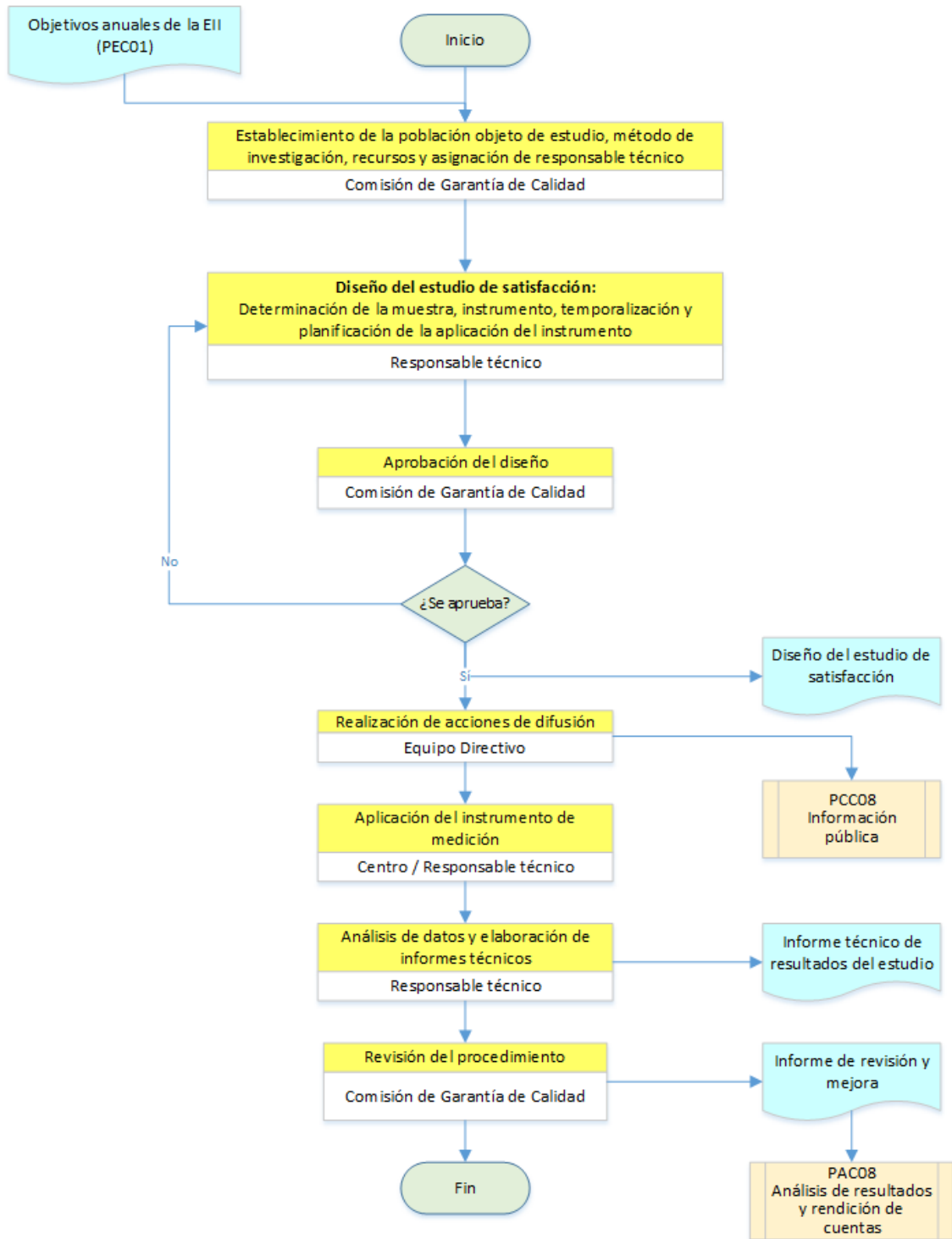
Tabla 4 Grupos de interés que participan en el procedimiento a través de los órganos o cargos responsables

Responsables	Grupos de Interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Responsable técnico	X	X		X
Subdirector con competencias en Calidad	X			



## 9 FLUJOGRAMA

### Procedimiento de Apoyo del Centro para la medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)



## 10 ANEXOS

---

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

El informe de revisión y mejora incluirá, al menos, los siguientes elementos:

1. Encabezado con el logotipo de la Escuela de Ingeniería Informática y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
2. Título
3. Puntos débiles del procedimiento
4. Puntos fuertes del procedimiento
5. Propuestas de mejora del procedimiento
6. Fecha y firma del Subdirector con competencias en Calidad.

