



**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>5</b>





### EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC07

Número	Fecha	Modificaciones
00	22-03-09	Edición Inicial. Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 5 de mayo de 2009)
01	28-10-09	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 5 de mayo de 2009) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
02	12-04-13	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
03	11-12-15	Ajuste del Procedimiento a la nueva denominación de la facultad. Actualización del logotipo de la Facultad. Incorporación de denominaciones genéricas para hacer referencia a las personas responsables. Modificación de la temporalización de la revisión (bienal).
04	18-12-17	Incorporar enlace a la normativa externa y de la ULPGC. Cambiar Centro por Facultad.
05	18-12-19	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento, documentación de referencia, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos acorde con el Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Actualización del enlace a la documentación de referencias. Seguimiento, medición y mejora: modificación de la revisión del diseño del procedimiento. Archivo: Eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento. Flujograma: eliminación. Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por del de “Sistema de Gestión de la Calidad”.
06	26-07-22	Actualización del logotipo de la Facultad. Se añade el número de procedimiento en el encabezado. Actualización de formato. Solo se guardará en formato digital.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Miguel Sánchez García	01-03-2022



 <b>ULPGC</b> Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	<b>Facultad de          Ciencias de          la Educación</b> 	<b>PAC07</b>
		<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,          EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b> RESPONSABLE: VICEDECANATO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Germán Gallardo Campos (presidente)	21-07-2022
Aprobado por:	Junta de Facultad	Germán Gallardo Campos (decano)	Fecha y firma a pie de página

## 1. OBJETO

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

[https://calidad.ulpgc.es/sqc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sqc_normativa)

De la Facultad

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

## 4. DEFINICIONES

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Facultad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir





estudiantes, profesorado, familias, administraciones públicas, empleadores/as, 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. 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 la Facultad, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decide los objetivos 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 una persona como 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. La persona asignada como 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:

- La Facultad 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.





- La persona asignada como responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Vicedecanato con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 del *Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC*.

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*.

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 CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Vicedecanato con competencias en Calidad de la Facultad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Vicedecanato con competencias en Calidad de la Facultad	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Vicedecanato con competencias en Calidad de la Facultad	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Vicedecanato con competencias en Calidad de la Facultad	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	
Vicedecanato con competencias en Calidad	X			





Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Responsable técnico	X	X		X

