

<b>Objetivo</b>	Establecer la sistemática para planificación y el despliegue de procesos de medición de la satisfacción de los grupos de interés internos y externos en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).		
<b>Alcance</b>	Grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y Personal técnico, de gestión y de administración y servicios) y egresados de las titulaciones de la ULPGC. Aplicación anual.		
<b>Responsable/s</b>	Dirección del Gabinete de Evaluación Institucional		
<b>Edición</b>	Modificación de la estructura del documento; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Adecuación a los cambios de equipo de gobierno y de las normativas vigentes		
<b>Grupos de interés</b>	Personal Docente e Investigador; Personal técnico, de gestión y de administración y servicios; Estudiantes; Egresados		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a> <b>Anexo 1.</b> Histórico de ediciones del documento		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Planificación general de los estudios de satisfacción	Gabinete de Evaluación Institucional	Digital. 1 año
	Planificación específica de estudios de satisfacción no periódicos	Gabinete de Evaluación Institucional	Digital. 1 año
	Instrumentos de medición de la satisfacción	Gabinete de Evaluación Institucional	Digital. 6 años
	Informes de resultados de satisfacción	Gabinete de Evaluación Institucional	Digital. 6 años
	Documentos acreditativos de la difusión de los resultados	Gabinete de Evaluación Institucional	Digital. 6 años
	Actas de la Comisión de Calidad Institucional	Vicerrectorado con competencias en calidad	Digital. 6 años

Aprobado: Fecha y firma del responsable



<b>Desarrollo: Diseño e implantación de estudios de satisfacción sistemáticos (se realizan periódicamente)</b>			
<b>Secuencia</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)</b>	<b>Observaciones</b>
1	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Establecimiento y difusión de la planificación general de los estudios de satisfacción <b>(anual)</b> .	
2	Gabinete de Evaluación Institucional	Elaboración del instrumento de medición, atendiendo a las características del tipo de estudio, normativas o programas de calidad asociados <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación)</b> .	En el caso de que el diseño no sea nuevo ni haya sufrido modificaciones pasar directamente a la <b>secuencia 7</b> .
3	Dirección del Gabinete de Evaluación Institucional	Revisión del diseño, en el caso de un diseño nuevo <b>(cuando proceda)</b> .	
4	Comisión de Seguimiento del Procedimiento DOCENTIA-ULPGC	Aprobación del nuevo instrumento de medición, solo en el caso de que el objeto de la medición sea la "actividad docente" <b>(cuando proceda)</b> .	
5	Consejo de Gobierno de la Universidad	Aprobación del nuevo instrumento de medición, solo en el caso de que el objeto de la medición sea la "actividad docente" <b>(cuando proceda)</b> .	
6	Gabinete de Evaluación Institucional	Comunicación de los objetivos, periodos e instrucciones a los responsables de Calidad de los Centros unidades universitarias implicadas <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación)</b> .	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Desarrollo: Diseño e implantación de estudios de satisfacción sistemáticos (se realizan periódicamente)			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
7	Gabinete de Evaluación Institucional e unidades implicadas	Difusión del proceso de medición de la satisfacción <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación).</b>	Si el instrumento es a través de encuestas virtuales <u>las unidades implicadas</u> (centros, servicios, departamentos...) adoptan las medidas necesarias para fomentar la participación en el estudio.  Si el instrumento es de campo, por ejemplo una encuesta presencial, la unidad implicada programa la aplicación del instrumento (fechas, espacios, materiales, horarios etc.).
8	Gabinete de Evaluación Institucional	Aplicación del proceso de medición de la satisfacción <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación).</b>	Si el instrumento es a través de encuestas virtuales, el GEI aplica el instrumento.  Si el instrumento es de campo, el GEI desarrolla las instrucciones y, si procede, la formación de las personas responsables de aplicar el instrumento .
9	Gabinete de Evaluación Institucional	Análisis de datos y elaboración de informes <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación).</b>	Los datos obtenidos de instrumentos de campo serán enviados al GEI para su análisis siguiendo las instrucciones creadas para el estudio.
10	Dirección del Gabinete de Evaluación Institucional	Revisión de los informes públicos <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación).</b>	
11	Gabinete de Evaluación Institucional	Difusión de los informes <b>(anual y bienal según el tipo de encuesta y su planificación).</b>	Los informes públicos se difundirán a través de la web del Gabinete de Evaluación Institucional. Los informes internos se difundirán a través de los espacios de calidad en la intranet de la ULPGC.

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Desarrollo: Diseño e implantación de estudios de satisfacción puntuales			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Vicerrectorado con competencias en Calidad y unidad implicada	Planificación del estudio de satisfacción <b>(cuando proceda).</b>	
2	Gabinete de Evaluación Institucional	Diseño del estudio e instrumentos de medición <b>(cuando proceda).</b>	
3	Dirección del Gabinete de Evaluación Institucional	Revisión del diseño e instrumento de medición <b>(cuando proceda).</b>	
4	Gabinete de Evaluación Institucional / Unidad implicada	Difusión del proceso de medición de la satisfacción <b>(cuando proceda).</b>	
5	Gabinete de Evaluación Institucional / Unidad implicada	Aplicación del proceso de medición de la satisfacción <b>(cuando proceda).</b>	
6	Gabinete de Evaluación Institucional	Análisis de datos y elaboración de informes <b>(cuando proceda).</b>	
7	Dirección del Gabinete de Evaluación Institucional	Revisión del informe y difusión <b>(cuando proceda).</b>	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



<b>Seguimiento, medición y mejora</b>			
<b>Proceso</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Tarea (Periodicidad estimada)</b>	<b>Observaciones</b>
Medición	Gabinete de Evaluación Institucional	Establecimiento de indicadores del SGC <b>(anual)</b>	<a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a>
Seguimiento resultados	Comisión de Garantía de Calidad de los centros	El análisis de resultados se desarrolla en cada centro o unidad implicada <b>(anual)</b> .	
	Gabinete de Evaluación Institucional	El análisis de resultados de rendimiento general del desarrollo de las encuestas se realiza a través del seguimiento de la carta de servicios <b>(anual)</b> .	
Seguimiento diseño	Gabinete de Evaluación Institucional	Elaboración del informe de puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre el diseño del documento que será enviado a la Comisión de Calidad Institucional <b>(cada tres años)</b>	
Mejora resultados	Comisión de Calidad Institucional	Análisis de las no conformidades y sugerencias de mejora derivadas de procesos de evaluación (centros y títulos), planifica las mejoras y realiza su seguimiento <b>(anual)</b>	
Mejora diseño	Comisión de Calidad Institucional	Análisis, de los informes de revisión del diseño y valoración de su modificación <b>(cada tres años)</b>	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



**Anexo 1. Histórico de ediciones del documento**

Edición	Fecha	Justificación
00	22-02-12	Edición Inicial. Diseño del procedimiento por el Gabinete de Evaluación Institucional. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	28-04-14	Corrección de la denominación de la tabla “resumen de modificaciones”, modificación de la temporalización en la revisión del procedimiento y eliminación de anexo con formato de revisión del procedimiento.
02	28-07-15	Actualización del procedimiento atendiendo a las propuestas de mejora del Informe de Auditoría Externa en la certificación de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática, la Facultad de Ciencias del Mar y la Facultad de Filología, emitido por el equipo auditor el 22 de julio de 2015.
03	03-11-17	Actualización del procedimiento atendiendo a los cambios del Equipo de Gobierno y la normativa de la Universidad.
04	12-02-20	Atendiendo a las nuevas directrices para el diseño de los SGC: <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_directrices_ulpgc">https://calidad.ulpgc.es/sgc_directrices_ulpgc</a>

Aprobado: Fecha y firma del responsable

