

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	3
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7







UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA


PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

RESPONSABLE: VICERRECTORADO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PI16

Número	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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Gabinete de Evaluación Institucional Fdo. por Dña. Carolina Rodríguez Juárez:</p>  <p>Fecha: 03/11/2017</p>	<p>Dirección de Calidad Fdo. por Dña. Carolina Rodríguez Juárez:</p>  <p>Fecha: 03/11/2017</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad Fdo. por Dña. Milagros Rico Santos:</p>  <p>Fecha: 03/11/2017</p>	<p>Fecha: 03/11/2017</p> 

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que se planifican y despliegan los protocolos de medición de la satisfacción de los grupos de interés internos y externos en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), con el **propósito** de garantizar que la opinión de todos esos grupos de interés sea conocida y considerada en las evaluaciones institucionales y en los planes de mejora de la ULPGC.

2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquier grupo de interés interno de la ULPGC y se puede aplicar a grupos de interés externos cuando así lo considere el Vicerrectorado con competencias en Calidad.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153


4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) lleva a cabo estudios de la satisfacción para obtener los resultados de la actividad académica y de la implantación de procesos de calidad. Para ello, procede como se especifica a continuación:

1. La Dirección de Calidad realiza un análisis de necesidades sobre la realización de estudios de satisfacción en función de la normativa universitaria, los programas de calidad en desarrollo y las demandas de los miembros de la comunidad universitaria.
2. El Vicerrectorado con competencias en Calidad (VC), atendiendo al análisis, establece una planificación general de los estudios que se tienen que realizar y comunica esta planificación a las unidades de la Universidad implicadas.
3. Dependiendo de qué tipo de **estudio** sea, periódico o puntual, se actúa tal y como se detalla a continuación:
 - 3.1. Si el estudio que se ha de realizar es **sistemático** (se realiza periódicamente), el GEI elabora o actualiza el instrumento de medición atendiendo a las características del

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

tipo de estudio (normativas o programas de calidad asociados). El VC revisa el instrumento y, a continuación, se procede dependiendo del objeto de medición:


- a. En el caso de que el objeto de la medición sea la “actividad docente”, la Comisión de Seguimiento del Procedimiento DOCENTIA-ULPGC aprueba el documento y, posteriormente, el Consejo de Gobierno de la Universidad, tal y como se especifica en el Manual de Procedimiento del DOCENTIA-ULPGC. A continuación, el GEI comunica los objetivos, periodos e instrucciones a los responsables de Calidad de los Centros Universitarios.
 - b. En el caso de que el objeto de la medición sea otro tipo de actividades, el GEI comunica los objetivos, periodos e instrucciones a los responsables del área de calidad en las unidades implicadas.
- 3.2. Si el estudio que se ha de realizar es **puntual** (no se realiza periódicamente), el GEI y la unidad implicada realizan una planificación específica del estudio. Una vez aprobada la planificación por el VC, el GEI diseña el estudio e instrumentos de medición que son, igualmente, revisados por el Vicerrectorado. Los objetivos, periodos, e instrucciones se comunican a los responsables del proyecto en la unidad implicada.
4. Dependiendo del **tipo de instrumento** se actúa de la siguiente manera:
- 4.1. Si el instrumento es **virtual**, por ejemplo una encuesta en línea, la difusión del proceso recae tanto en el GEI como en las unidades implicadas, las cuales adoptan las medidas necesarias para fomentar la participación en el estudio. Los datos se recaban a través del aplicativo en línea que gestiona el GEI.
 - 4.2. Si el instrumento es **de campo**, por ejemplo un grupo de discusión, una encuesta presencial, etc. la unidad implicada programa la aplicación del instrumento (fechas, espacios, materiales, horarios etc.); en los casos que proceda, el GEI realiza la formación de las personas responsables de aplicar el instrumento y la unidad implicada es la responsable tanto de la difusión del proceso como de su aplicación, recabando así los datos.
5. Los datos obtenidos son analizados por el GEI, quien elabora los informes pertinentes.
6. El VC revisa los informes y los difunde a los diferentes grupos de interés.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Vicerrectorado con competencias en Calidad, o persona en quien delegue, procede a la revisión de este procedimiento, cada dos años o anteriormente si se actualiza la reglamentación aplicable, obteniéndose como evidencia un documento donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento.

El VC informa de la implantación de este procedimiento a la Comisión de Calidad Institucional, la cual difunde los resultados de la implantación a los diferentes grupos de interés (comunidad universitaria y sociedad en general), junto con el resto de procedimientos institucionales, y toma decisiones sobre la mejora de este procedimiento.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

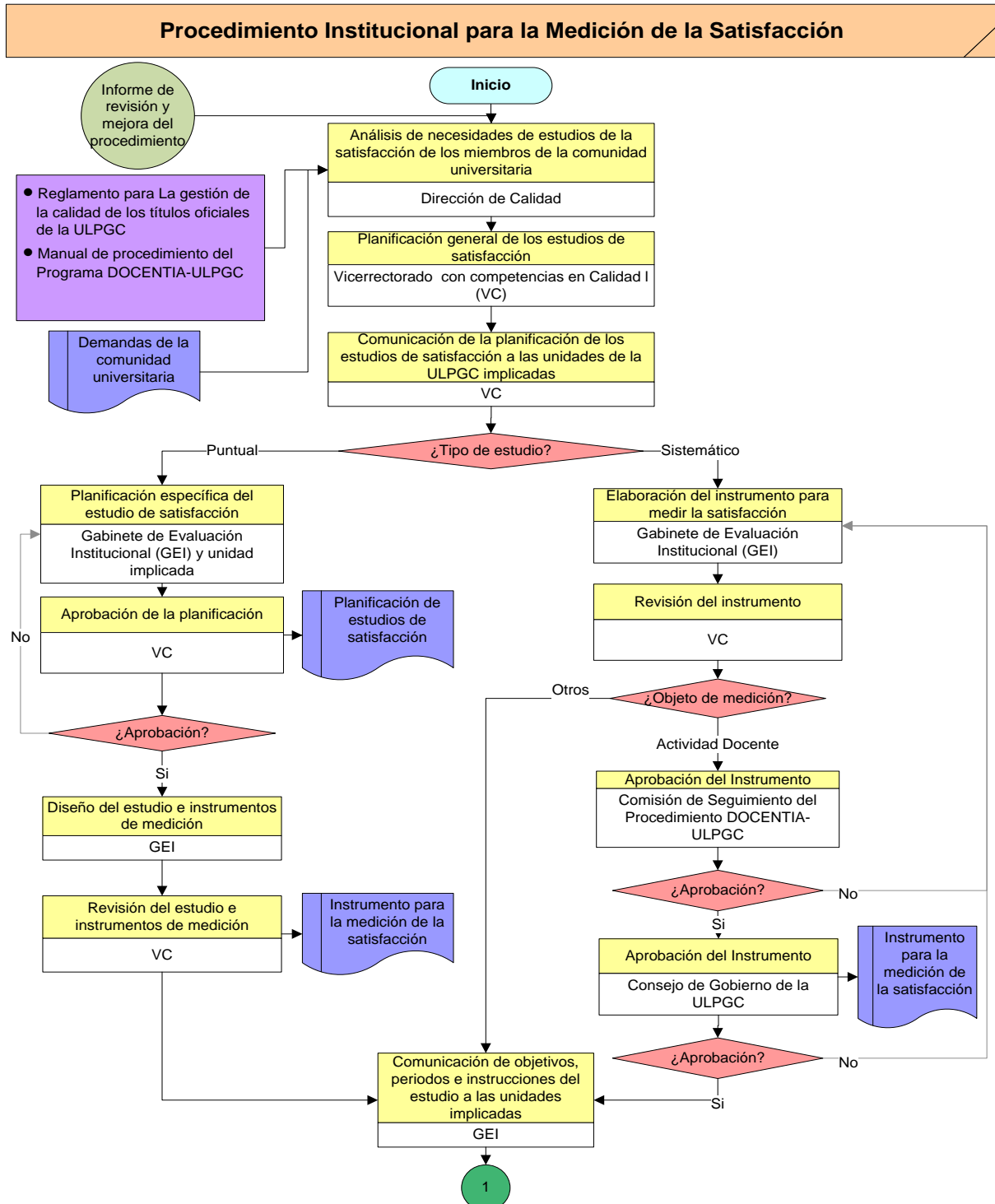
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Planificación general de los estudios de satisfacción	Papel / informático	GEI	6 años
Planificación específica de estudios de satisfacción no periódicos	Papel / informático	GEI	6 años
Instrumentos de medición de la satisfacción	Papel / informático	GEI	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de los procesos de medición de los resultados	Papel / informático	GEI	6 años
Informes de resultados de satisfacción	Papel / informático	GEI	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de los resultados	Papel / informático	GEI	6 años
Documento de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	GEI	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo de Gobierno de la ULPGC	X	X	X	
Vicerrectorado con competencias en Calidad	X	X		
Comisión de Seguimiento del procedimiento DOCENTIA-ULPGC	X			
Dirección de Calidad	X			
Gabinete de Evaluación Institucional		X		
Unidades de la ULPGC	X	X	X	

9. FLUJOGRAMA



Procedimiento Institucional para la Medición de la Satisfacción

