

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

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	3
5.1. GENERALIDADES	3
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN.....	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	4
7. ARCHIVO.....	5
8. RESPONSABILIDADES.....	5



Tabla de modificaciones – PAC07

Número	Fecha	Modificaciones
00	23/10/2008	Edición inicial: Modelo Marco del SGC de la ULPGC en su revisión 09 (R09).
01	22/01/2009	Adaptación del Modelo Marco a la Facultad de Filología por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
02	23/07/2009	Tras incorporar las modificaciones del GEI en su revisión 10 (R10).
03	03/10/2013	Tras incorporar las modificaciones del nuevo Modelo Marco de la ULPGC (CI 2012/01)
04	13/12/2021	Modificaciones tras las aportaciones del informe final de la auditoría interna del GEI (17 enero 2019), adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, modificación del cuadro de firmas, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable, modificación del apartado 6, eliminación del flujograma y del anexo y sustitución del término “Garantía de Calidad” por “Gestión de Calidad” y corrección/subsanación de errores detectados. En relación con la modificación del apartado 6, se modifica la tabla 1 del apartado 7.
05	23/07/2024	Actualización del logo y cambio en la denominación del Personal de Administración y Servicios (PAS) por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por	Vicedecano con competencias en Calidad	Víctor Junco Ezquerro	10/06/2024
Revisado por	Comisión de Gestión de Calidad	Dolores Fernández Martínez (Presidenta)	14/06/2024
Aprobado por	Junta de Facultad	Dolores Fernández Martínez (Decana)	23/07/2024



1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente del Centro, a través de los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de sus grupos de interés con el **propósito** de garantizar el conocimiento de la opinión de todos ellos.

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 Decanal en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Referencias y normativa externas y de la ULPGC: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
- Referencias y normativa del Centro:
 - Reglamento de Régimen Interno del Centro: <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento>
 - Capítulos 4 (gestión de los programas formativos), 5 (gestión del personal académico y de apoyo), 6 (gestión de recursos materiales y servicios) y 7 (gestión de la información) del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro: <https://ff.ulpgc.es/sistema-garantia-calidad/manual-sistema-garantia-calidad/capitulos>

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, 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, profesores y personal técnico, de gestión y de administración y servicios), 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 Decanal decide realizar un estudio de satisfacción específico para el Centro, la Comisión de Gestión de Calidad (CGC) decide el objetivo del mismo, la población objeto de estudio, el método de investigación que se utilizará (encuestas online o presenciales, grupos de discusión, entrevistas, etc.) y los recursos para el desarrollo del estudio. Posteriormente, la CGC asignará a un responsable técnico que diseñará el estudio (preferiblemente se elegirá a una persona o entidad con conocimientos y experiencia en diseño y aplicación de estudios de satisfacción). El responsable técnico determinará la muestra a la que aplicará el estudio y diseñará el instrumento de medición, así como su aplicación (temporalización y planificación), para lo que tendrá 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 satisfacción del grupo de interés objeto de estudio.
- Las personas o entidad involucradas aplican el instrumento de medición en los plazos previstos.
- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Vicedecano con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión y actualización de este procedimiento se realiza de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.1.2. 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*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán puestas en ejecución 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 que se desea realizar	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Instrumento de medición	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PTGAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Gestión de Calidad	X	X	X	
Vicedecano con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

