

**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	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.....	8

Copia no controlada

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

TABLA DE MODIFICACIONES – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	22-03-09	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R10)
01	03-09-09	Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos)
02	12-12-13	Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01))
03	01-10-14	Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
04	18-01-17	Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos
05	29-07-19	Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Comisión Garantía de Calidad</i> <i>Subdirectora de Calidad</i> <i>Fdo.: Begoña Betancort García</i> Fecha: 29-07-19	<i>Equipo Directivo</i> <i>Directora</i> <i>Fdo.: Eva Crespo Fontes</i> Fecha: 29-07-19	<i>Equipo Directivo y Junta de Escuela</i> <i>Directora</i> <i>Fdo.: Eva Crespo Fontes</i> Fecha: 29-07-19	Fecha: 29-07-19

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p> <p style="text-align: center;">RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	
---	--	---

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente del Centro, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) adscrita a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) 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 EUTL y cuando así lo determine el Equipo Directivo del Centro en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Toda la documentación de referencia se localiza en los documentos accesibles a través de los siguientes enlaces:

- Normativa general: https://calidad.ulpgc.es/otros_normativa
- Normativa centro y Cabildo: http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/private/SGC/referencias_normativas_eutl.pdf

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,

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	
---	--	---

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 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 el Centro, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decide el objetivo de este, 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 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 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 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 bialmente, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

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 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	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Análisis de la muestra de los mecanismos propios de la satisfacción	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

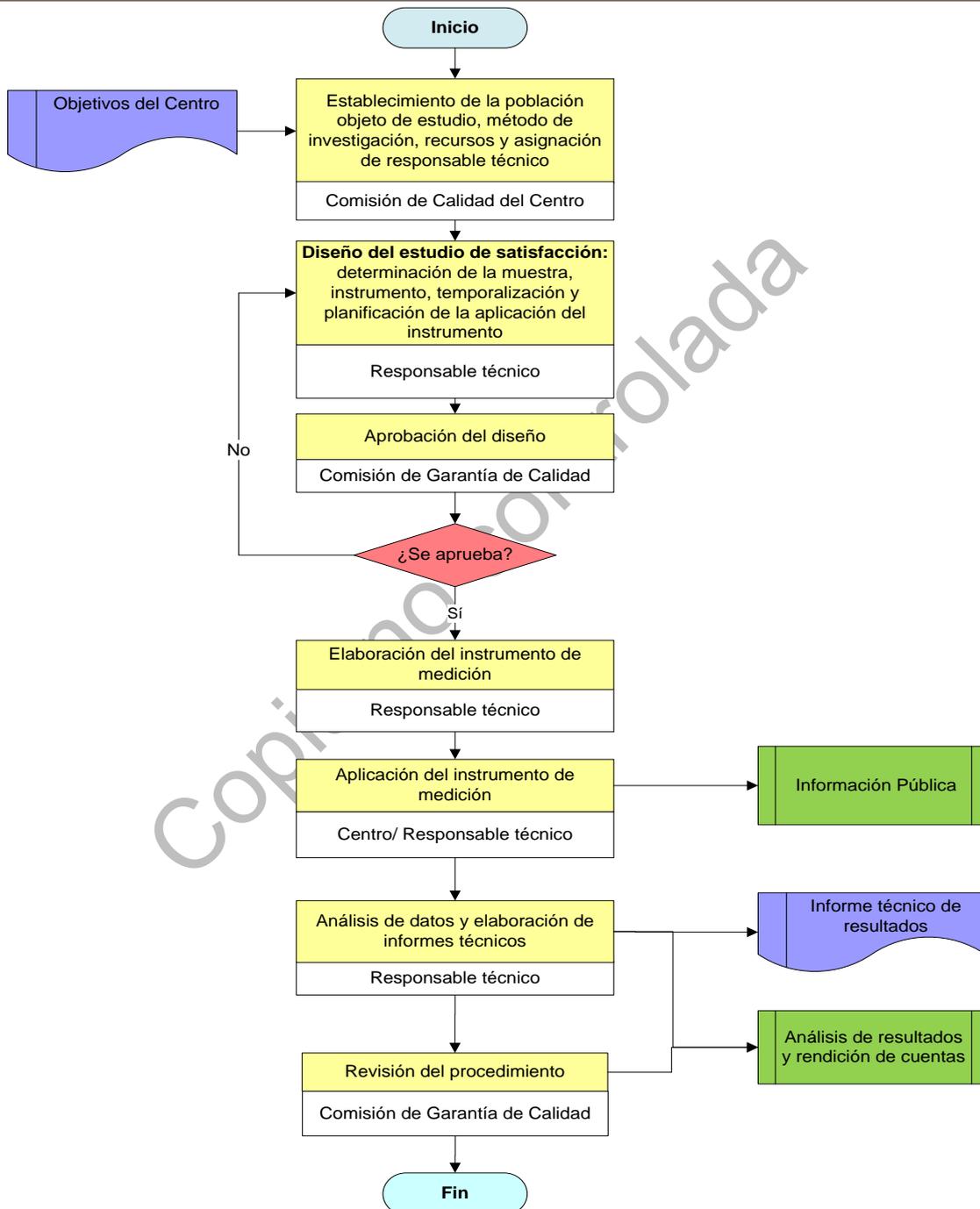
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

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

Copia no controlada

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades



10. ANEXOS

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

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en Calidad