



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y  
COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

<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>3</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>9</b>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN. ....	<b>9</b>



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA


**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y  
COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

**RESUMEN DE REVISIONES – 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)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo:  Fecha: 22/02/2012	<i>Dirección de Calidad</i> Fdo:  Fecha: 01/05/2012	<i>Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional</i> Fdo:  Fecha: 02/05/2012	Fecha: 02/05/2012

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

## 1. OBJETO

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

## 2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquier grupo de interés interno de la ULPGC cuando así lo considere el Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional (VC).

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa

- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

De la ULPGC


- Manual de procedimiento del Programa DOCENTIA-ULPGC (25 de julio de 2011).
- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (22 de febrero de 2012).

## 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 de los miembros de la comunidad universitaria para obtener los resultados de la actividad académica y de la implantación de procesos de calidad. Para ello, procede como se especifica a continuación:

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

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 VC, atendiendo al informe, establece una planificación general de los estudios que se tienen que realizar para el año académico y comunica esta planificación a las unidades de la Universidad implicadas.
3. Dependiendo del **tipo de estudios** se actúa según se realiza de manera periódica o puntual, tal y como se detalla a continuación:
  - 3.1. Si el estudio a realizar es **sistemático** (se realiza periódicamente) el GEI elabora o actualiza el instrumento de medición atendiendo a las características del 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 es 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 a 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,

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

espacios, materiales, horarios...), 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.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA


La Dirección de Calidad, procede a la revisión de este procedimiento, cada año que se aplique, obteniéndose como evidencia un informe 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.

## 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
Informe de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	GEI	6 años

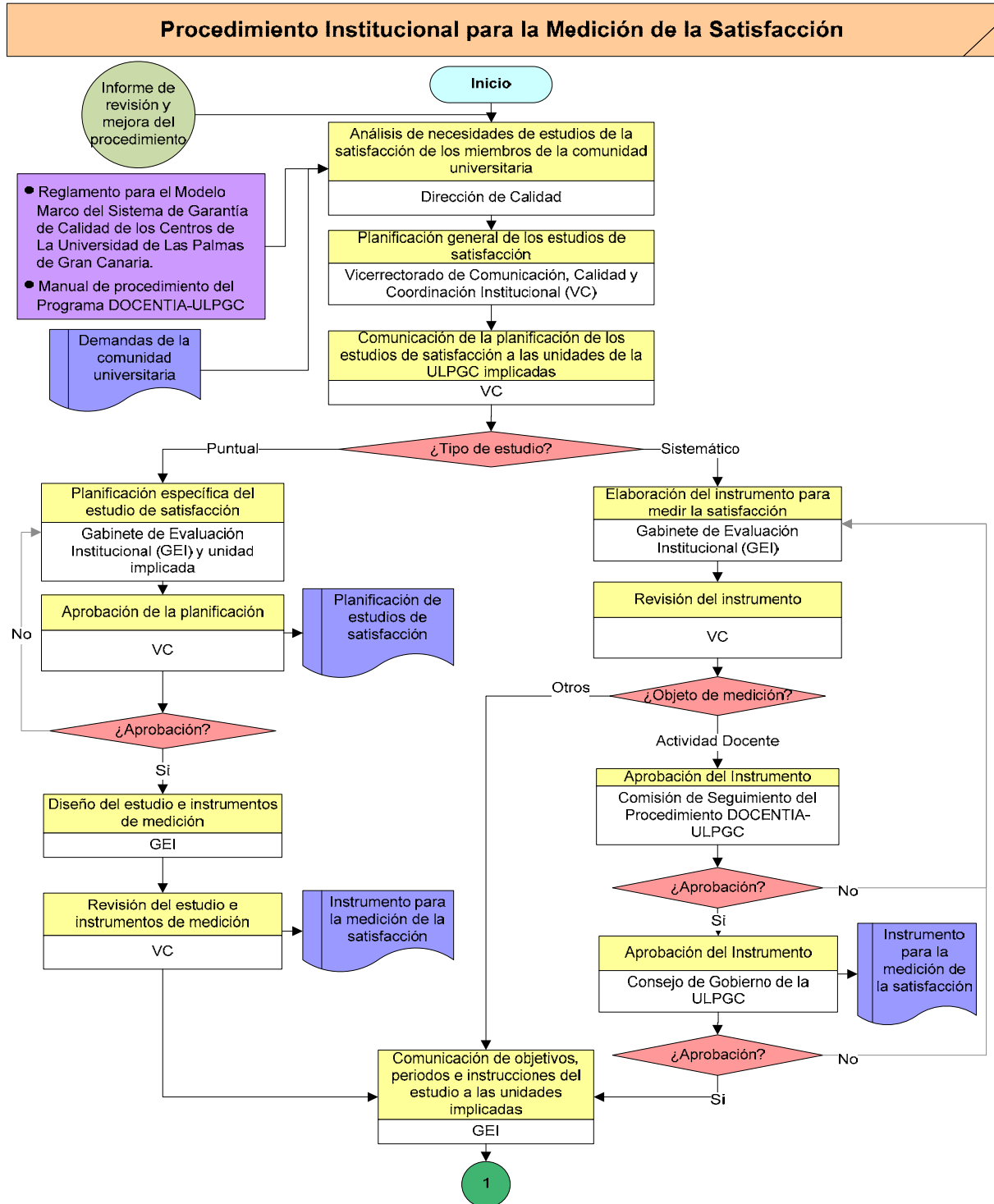
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de grupos de interés

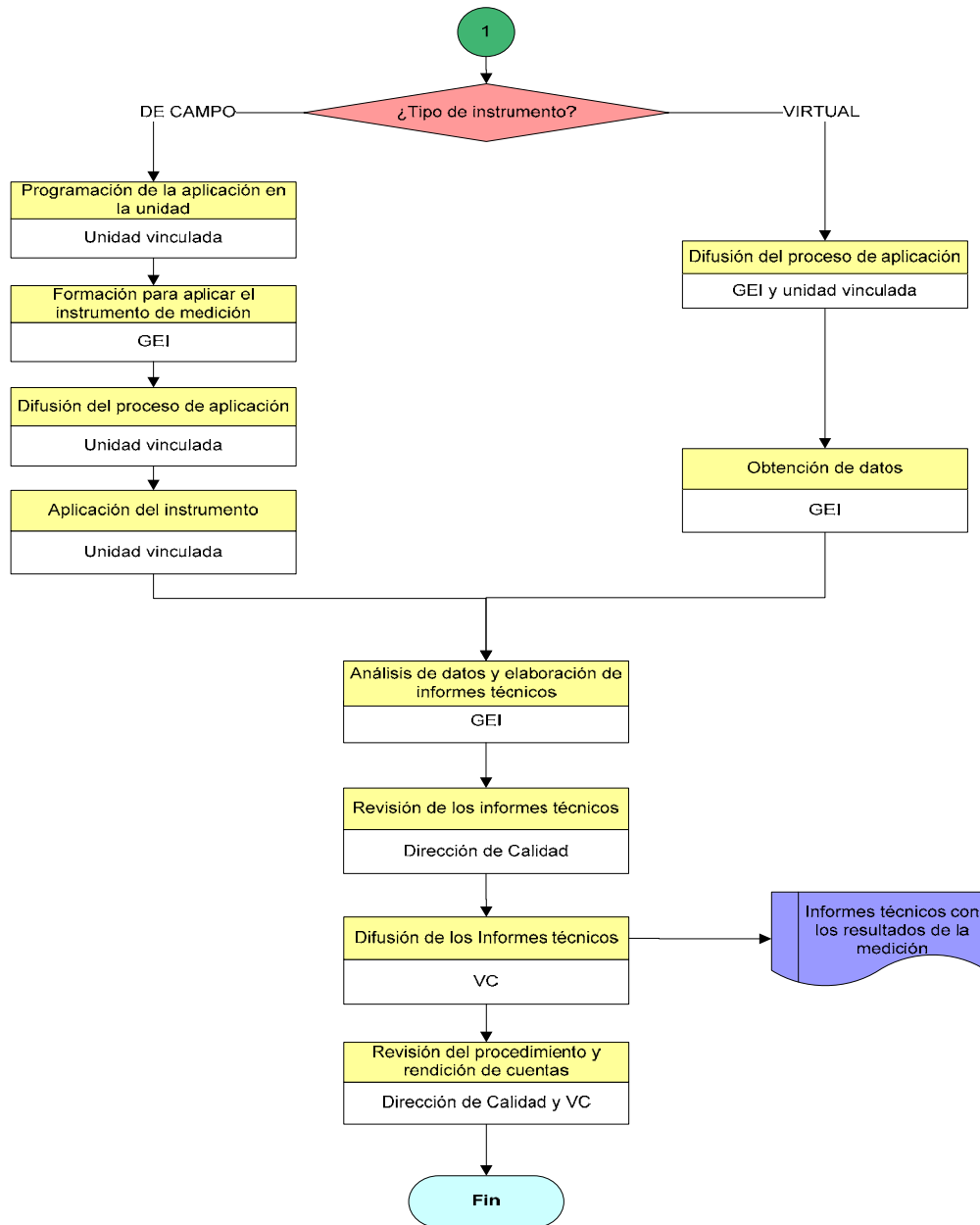
Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo de Gobierno de la ULPGC	X	X	X	
Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional	X	X		
Comisión de Seguimiento del procedimiento DOCENTIA-ULPGC	X			
Dirección de Calidad	X			
Gabinete de Evaluación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

## 9. FLUJOGRAMA






Procedimiento Institucional para la Medición de la Satisfacción





 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b>
	RESPONSABLE: VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, CALIDAD Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director de Calidad