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**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 1 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZADHbYBB5ft2g$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:06

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

TABLA DE MODIFICACIONES – PAC07		
Número	**Fecha**	**Modificación**
00	20-03-09	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10).
01	23-04-09	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica.
02	23-07-09	Revisión tras el análisis realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) de la ULPGC.
03	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012)
04	24-04-17	Revisión del SGC de la EITE realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
05	15-06-20	Incorporación de lenguaje inclusivo. Actualización de los apartados de: encabezado, modificaciones del documento, normativa y referencias, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos acorde con el Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Encabezado: actualización de logotipos. Modificaciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Normativa y referencias: Vinculación a URL's. Seguimiento, medición y mejora: Modificación de la revisión del diseño del procedimiento. Archivo: Eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento. Flujograma: Eliminación. Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector/a de Calidad y Comunicación	Asunción Morales Santana	29-05-2020
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Iván A. Pérez Álvarez	29-05-2020
Aprobado por:	Junta de Escuela	Iván A. Pérez Álvarez	Fecha y firma a pie de página

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 2 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZADHbYBB5ft2g$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:06

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente de la Escuela de Ingenieros de Telecomunicación y Electrónica (EITE), por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés de la EITE 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 EITE y cuando así lo determine el Equipo Directivo de la EITE en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace:

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este procedimiento

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la EITE, 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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 3 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZADHbYBB5ft2g$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:06

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

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, profesorado y personal de administración y servicios), dicho Centro 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 Directivo decide realizar un estudio de satisfacción específico para la EITE, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) de la Escuela decide el objetivo del mismo, 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 de la EITE antes de su aplicación.

5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tal y como se especifica en el diseño del estudio:

- La EITE 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/a con competencias en Calidad de la EITE un informe técnico de resultados.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 4 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZADHbYBB5ft2g$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:06

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 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*.

Las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EITE*.

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	Informático	Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Informático	Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Instrumento de medición	Informático	Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	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	
Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	X			
Responsable técnico	X	X		X

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 5 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZADHbYBB5ft2g$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:06

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action