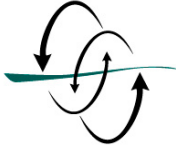
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

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

**1. OBJETO..... 3**

**2. ALCANCE ..... 3**

**3. REFERENCIAS / NORMATIVA..... 3**

**4. DEFINICIONES ..... 4**

**5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO..... 4**

    5.1. GENERALIDADES..... 4

    5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ..... 4

    5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS..... 5

**6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA ..... 5**


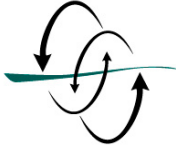
**7. ARCHIVO ..... 6**

**8. RESPONSABILIDADES ..... 7**

**9. FLUJOGRAMA ..... 8**


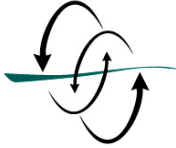
**10. ANEXOS ..... 9**

    10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES..... 9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC07		
Número	Fecha	Modificaciones
00	11-09-08	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10)
01	29-06-09	Adaptación del Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC a la <b>Facultad de Ciencias del Mar</b>
02	10-05-13	Adaptación del SGC de la <b>Facultad de Ciencias del Mar</b> al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012)
03	16-06-14	Modificación de la codificación de los documentos
04	25-11-14	Aplicación de las propuestas de mejora del Informe de Seguimiento Institucional de la implantación del SGC de 20 de enero de 2014 Adaptación a nuevos Reglamentos
05	23-07-15	Recomendaciones del panel de evaluadores AUDIT (informe de auditoría externa emitido el 22 de julio de 2015)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Vicedecano con competencias en Calidad Fdo.: Pilar García Jiménez	Comisión de Garantía de Calidad Fdo.: Pilar García Jiménez	Decano y Junta de Facultad Fdo.: Melchor González Dávila	Decano de la Facultad Fdo.: Melchor González Dávila
Fecha: 16/07/2015	Fecha: 16/07/2015	Fecha: 23/07/2015	Fecha: 23/07/2015

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la **Facultad de Ciencias del Mar** documenta y establece los procesos, exclusivamente de la Facultad, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés de la misma, con el propósito de garantizar el conocimiento de la opinión de todos los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés **de la Facultad de Ciencias del Mar** y cuando así lo determine el Equipo Decanal de la Facultad en su planificación anual.


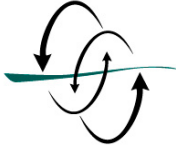
## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- 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:

- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 29 de febrero de 2012.
- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Procedimiento PI16: Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción (28/04/2014)

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

De la Facultad:

- Reglamento de Régimen Interno de la **Facultad de Ciencias del Mar**, aprobado por acuerdo de la Junta de Facultad de 16 de junio de 2014.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.

## 4. DEFINICIONES

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la **Facultad de Ciencias del Mar**, en sus programas formativos o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.


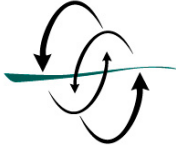
## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 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. Asimismo, cuando la Facultad 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), 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 la Facultad, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decide el objetivo del mismo, la

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

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


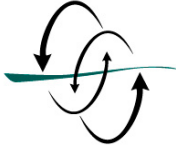
Tal y como se especifica en el diseño del estudio:

- La Facultad 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 Vicedecano con competencias en Calidad un informe técnico de resultados.

Todos los formularios vinculados a la medición de la satisfacción se publican en el siguiente enlace de la página web de la facultad: <http://www.fcm.ulpgc.es/paginas/modelos-de-cuestionario>

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La comisión de garantía de calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, puntos débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. El responsable de velar para que se ejecuten esas propuestas de mejora es

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	


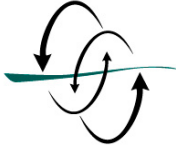
el vicedecano con competencias en Calidad una vez informada la Comisión de Garantía de Calidad. Este documento es entregado al Vicedecano con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

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 de la Facultad*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivo de evidencias**


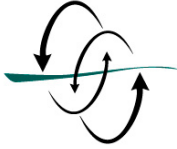
Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 8. RESPONSABILIDADES

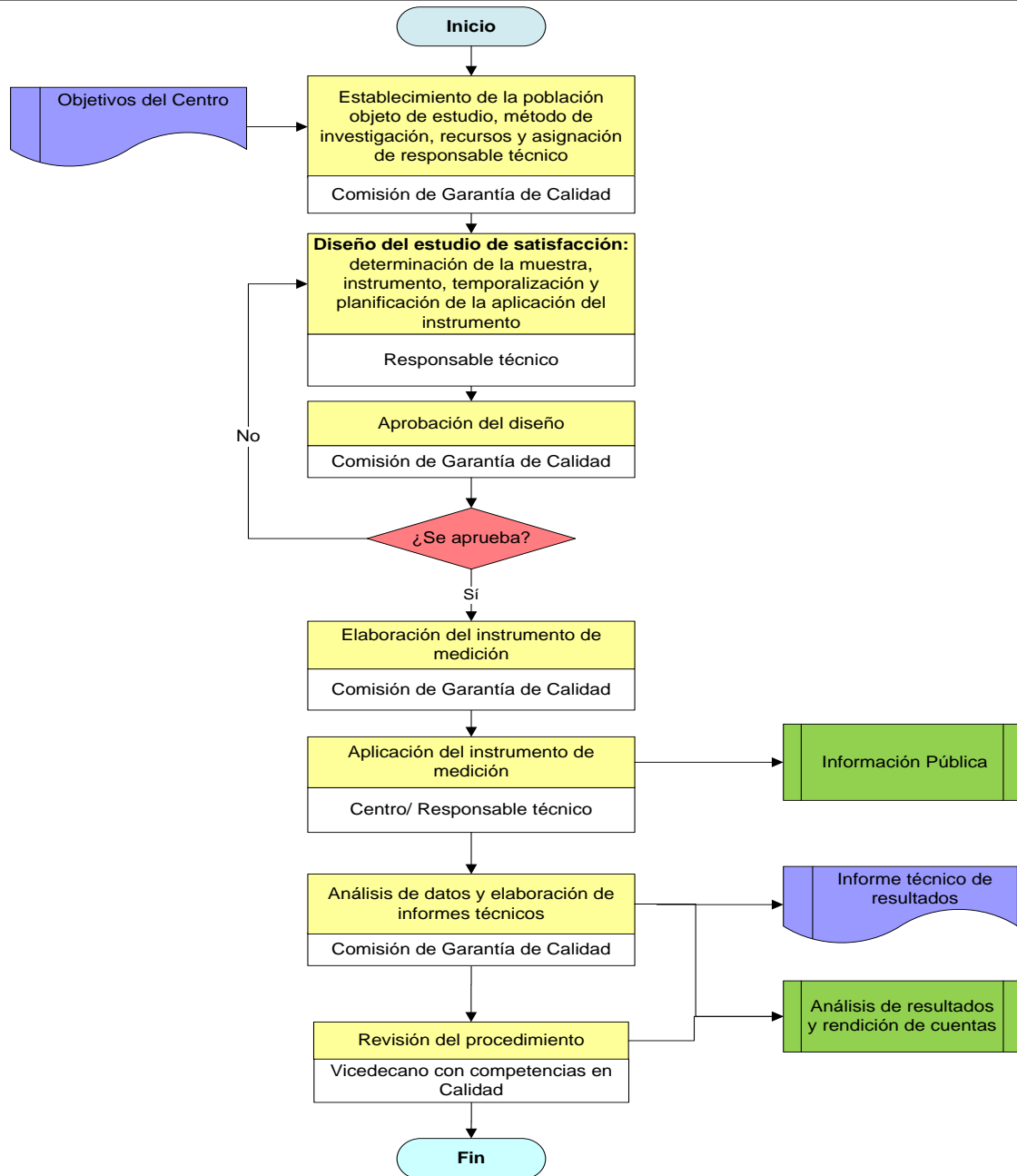
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

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


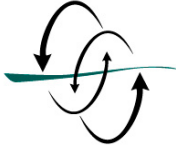
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 9. FLUJOGRAMA

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





 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA 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:

El Vicedecano con competencias en Calidad