

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES
6. EVIDENCIAS E INDICADORES

Tabla resumen de revisiones		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	13/09/2018	Edición Inicial Transitoria

Elaboración	Revisión	Aprobación
UTC- UEMC	UEMC-Vicerrectorado de Docencia	Vicerrectorado de Docencia
Fecha: 18/06/2018	Fecha: 09/07/2018	Fecha: 13/09/2018



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar a la hora de recopilar y analizar los resultados de satisfacción de los diferentes grupos de interés: estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y de otros agentes externos (egresados, empleadores) relacionados con las Titulaciones del Centro.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las titulaciones oficiales de la ULL vinculadas al centro.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

▪ Nacional

- [Real Decreto 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.
- [Programas de Evaluación de Títulos de ANECA](#): MONITOR (seguimiento), ACREDITA y VERIFICA (modificación)
- [Ley Orgánica 15/1999](#), de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y resto de normativa reguladora.

▪ Autonómica

- [Decreto 168/2008](#), de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de grado, máster y doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- [Protocolo de seguimiento](#) de las titulaciones oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

▪ Universidad de la Laguna

- Normativa de [Grado](#) / [Máster](#) de la ULL

4. DEFINICIONES

- **Indicador:** Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente, en relación con los diferentes criterios a valorar para una enseñanza determinada (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).



- **Escala Likert:** La escala de Likert es una herramienta de medición que permite medir el grado de satisfacción, acuerdo, conformidad, etc. de los encuestados con cualquier afirmación que se establezca en alguna pregunta o ítem del cuestionario aplicado. En la ULL, normalmente se establece una **escala Likert de 1 a 5**, donde 1 es el mínimo nivel de satisfacción/acuerdo/valoración y 5 el máximo.

5. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Este procedimiento se realiza en dos niveles. A nivel institucional se desarrollan de manera centralizada a través del Vicerrectorado con competencias en calidad, y la Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad (UEMC), que es la encargada de la gestión, planificación y aplicación integral de las encuestas de satisfacción/opinión/valoración que responden a los programas de evaluación y calidad institucionales (ACREDITA, AUDIT, DOCENTIA...).

Las campañas de encuestas de satisfacción institucionales a los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado, personal de apoyo -administración y servicios-, egresados, tutores externos -potenciales empleadores-, etc.,) se aplican periódicamente y de forma sistemática por parte de la UTC, quien solicita la colaboración a los Centros/Títulos y otros agentes implicados, con el objetivo de optimizar esfuerzos, evitar duplicidades y mejorar los índices de participación.

La UTC se encarga de **elaborar** los instrumentos de medición de la satisfacción y **aplicarlos** a los diferentes grupos de interés, internos y externos. Dependiendo de cuál sea el grupo de interés a encuestar, la UTC establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (normalmente por medio de encuestas) y la periodicidad de las campañas (normalmente anuales o bianuales). Los modelos de cuestionarios utilizados en las encuestas de la ULL, se revisan y actualizan para garantizar su alineamiento con los programas y procesos de evaluación institucionales, fundamentalmente los específicos para la evaluación de centros y títulos (seguimiento, acreditación y certificación), de forma que permitan valorar los aspectos relevantes en el desarrollo de los títulos del centro y triangular la satisfacción de cada colectivo para indicadores comunes, con lo que se consigue emitir juicios objetivos y fiables.

Así mismo, la UTC se encarga de gestionar la elaboración de informes de resultados de satisfacción de los diferentes colectivos y facilitarlos a los responsables de centro/títulos.

A nivel centro y titulación, en el proceso de seguimiento, los responsables realizan un análisis y revisión de los resultados de satisfacción de los grupos de interés implicados, y, en su caso,



se establecerán medidas o acciones para dar respuestas a las áreas de mejora detectadas. Así mismo, los principales resultados de satisfacción se publican a través de la web de centro/título atendiendo al principio de rendición de cuentas e información pública.

6. EVIDENCIAS E INDICADORES

Cód. evidencia	Identificación registro/evidencia	Formato	Indicador	Responsable ¹
E5_PR20	Modelos de encuestas (Estudiantes, PDI, PAS, egresados y Empleadores potenciales)	Archivo	- Disponibles: SI/NO	UTC
E5_PR20	Informes de resultados satisfacción	Archivo	- Disponibles: SI/NO	UTC
E0_12-1	Informes de Autoevaluación Seguimiento (Análisis resultados satisfacción)	Web	- Elaborado: SI/NO	Responsable calidad
E5_3	Indicadores de satisfacción principales	Apartado Web	- Publicación indicadores: SI/NO	Responsable calidad

¹ En el caso de los másteres, es el responsable académico del título quien asume las funciones de calidad y la Comisión Académica quien desarrolla las funciones de la Comisión de Calidad de Centro.