




**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	4
5.1. GENERALIDADES.....	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
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 (F01-PAC07)	8

PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	


RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC07		
Número	Fecha	Modificaciones
00	14/02/08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)
01	14/03/08	Revisión de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria
02	17/03/08	Revisado por el Coordinador de Calidad de la Facultad de Veterinaria
03	24/03/08	Aprobado por el Decano de la Facultad de Veterinaria
04	23/04/08	Incorporación de modificaciones del VCIE
05	23/01/09	Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
06	19/04/2010	Revisión por el Coordinador de Calidad (modificación del formato del documento).
07	08/11/2012	Homogenización con el Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción, actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento
08	15/10/2014	Se modifica la Tabla 1 "Archivo de evidencias" pasando a ser responsabilidad del Vicedecano de Calidad la custodia de estas evidencias.
09	15/12/2015	Revisión del procedimiento. Informe de revisión al menos cada dos años.
10	31/01/2018	Revisión del procedimiento tras informe de revisión y mejora.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía Calidad</i>	<i>Vicedecana de Calidad</i>	<i>Equipo Decanal y Junta de Facultad</i>	
<i>Fdo. María del Carmen Muñoz Ojeda</i>	<i>Fdo. María del Carmen Muñoz Ojeda</i>	<i>Fdo. Juan Alberto Corbera Sánchez</i>	
Fecha: 29/11/2017	Fecha: 29/11/2017	Fecha: 31/01/2018	Fecha: 31/01/2018



PAC07

M10 de 31/01/2018

Página 2 de 8

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO yNOCKS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	

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>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

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 Facultad de Veterinaria 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 Facultad de Veterinaria y cuando así lo determine el Equipo Directivo del Centro en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

En la Web de la ULPGC se ha publicado una página que recoge toda la normativa actualizada a nivel internacional, nacional e institucional; y aplicable a los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros y que podrá encontrar en el siguiente enlace:


http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153



Las referencias/normativas del centro aplicables a este procedimiento son las siguientes:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

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

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

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, cuando la Facultad de Veterinaria 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 la Facultad de Veterinaria, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) 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 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.

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$			
	FIRMADO POR	FECHA FIRMA		ID. FIRMA
	JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18		MTY5MDU1
	MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10		MTY5MTE5

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANA DE CALIDAD	

- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta a la Vicedecana de 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 al menos cada dos años, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado a la Vicedecana de 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	Informático	Vicedecana de Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Informático	Vicedecana de Calidad	6 años
Instrumento de medición	Informático	Vicedecana de Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Vicedecana de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Vicedecana de Calidad	6 años

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	

8. RESPONSABILIDADES

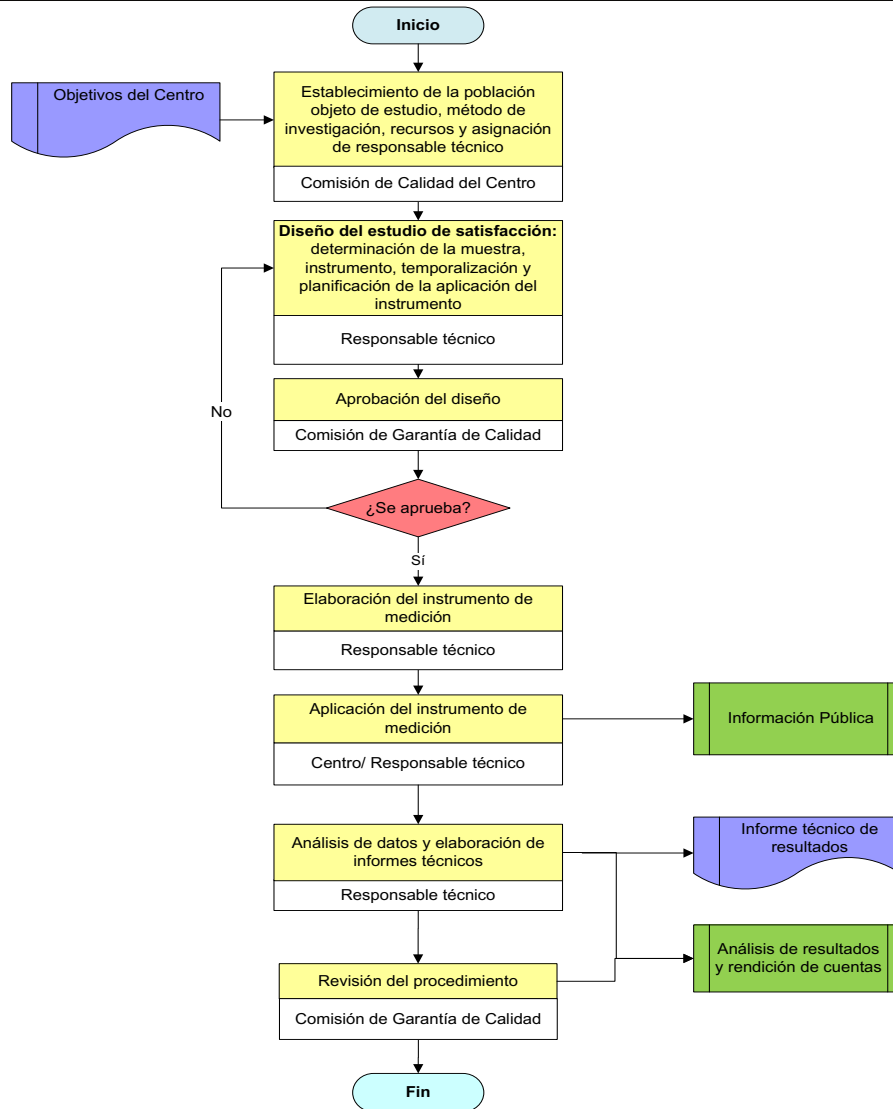
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés


Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Vicedecana de Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

PÁGINA 6 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	

9. FLUJOGRAMA

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



PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	

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:

El Vicedecana de Calidad

PAC07

M10 de 31/01/2018

Página 8 de 8

PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO yNOckS8kCRTrZUF1d.MMvw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 13:15:18	MTY5MDU1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 14:17:10	MTY5MTE5	