
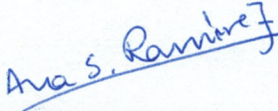
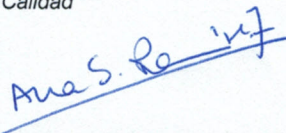


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE CALIDAD	



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

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. GENERALIDADES.....	3
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN .....	3
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	3
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>4</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>5</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>6</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>7</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	7

RESUMEN DE EDICIONES – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	22/03/2009	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R10)
01	22/02/2010	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto
02	10/04/2015	Adaptación a la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC y a las normativas vigentes
03	12/03/2018	Adaptación a las normativas vigentes y actualización del procedimiento

<b>Elaborado por:</b> Subdirectora de Calidad    Fdo: Ana Sofia Ramirez Corbera Fecha: 09/03/2018	<b>Revisado por:</b> Comisión de Garantía de Calidad    Fdo: Ana Sofia Ramirez Corbera Fecha: 09/03/2018	<b>Aprobado por:</b> Comisión Ejecutiva    Fdo: Antonio J. Fernandez Rodriguez Fecha: 12/03/2018	<b>Implantado por:</b> Director del Instituto    Fdo: Antonio J. Fernandez Rodriguez Fecha: 12/03/2018
---	--	--	--



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE CALIDAD	

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos propios del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), por los que planifica y despliega la medición de la satisfacción de todos sus grupos de interés con el propósito de garantizar el conocimiento de la opinión de los mismos.

## 2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquiera de los grupos de interés del IUSA y cuando así lo determine la Comisión Ejecutiva en su planificación anual.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA



Externa y de la ULPGC:

La relación de normativas y documentos institucionales, regionales y nacionales aplicables al Sistema de Garantía de Calidad del Instituto con respecto a este procedimiento se encuentra en el siguiente enlace:

[http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Instituto

- Reglamento de Régimen Interno del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE CALIDAD	

## 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 estudiantes, profesores, 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 e Institutos Universitarios 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 las unidades docentes. Asimismo, cuando se decida realizar una encuesta propia para el estudio de la satisfacción de sus grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios), el IUSA 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 la Comisión Ejecutiva quiera realizar un estudio de satisfacción específico para el IUSA, 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 IUSA desarrolla acciones informativas, atendiendo al *Procedimiento Clave de Información Pública*, para fomentar la participación en el estudio de los grupos de

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE CALIDAD	

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 a la Subdirectora de Calidad un informe técnico de resultados que hará llegar a la Comisión Ejecutiva.

## 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 y débiles, así como las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado la Subdirectora de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la medición de la satisfacción se desarrollan 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, Revisión y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad* 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	Subdirectora de Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Informático	Subdirectora de Calidad	6 años
Instrumento de medición	Informático	Subdirectora de Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Subdirectora de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Subdirectora de Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE          LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE CALIDAD	

## 8. RESPONSABILIDADES

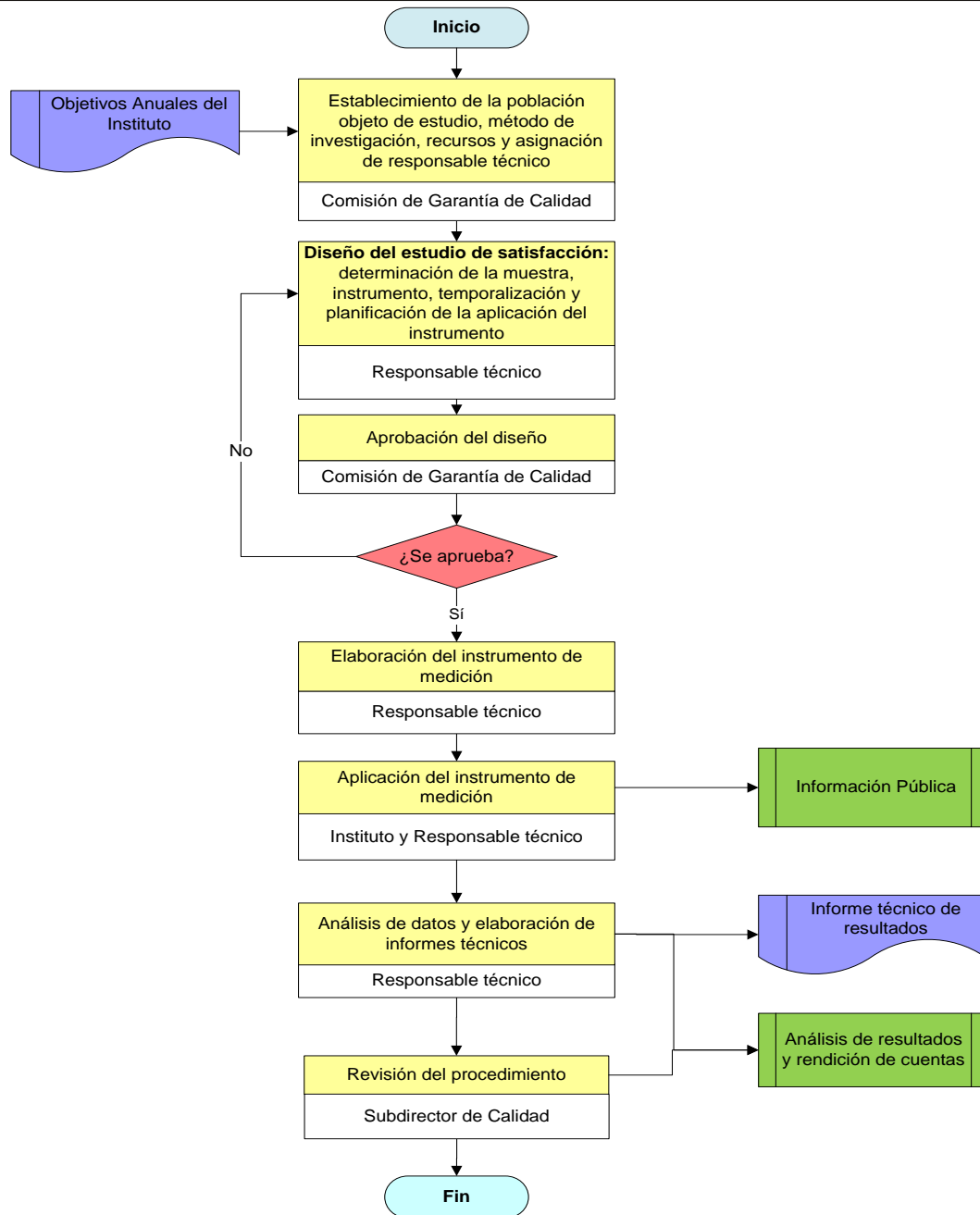
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión Ejecutiva	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirectora de 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>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE 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>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: SUBDIRECTORA DE CALIDAD	

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirectora de Calidad