



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

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



**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. DECISIÓN DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	4
5.2. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS CON EL APOYO DEL GEI.....	4
5.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.....	6
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	7
9. FLUJOGRAMA	9
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (F01-PAC07).....	10

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	
---	--	---

RESUMEN DE REVISIONES – PAC07		
Número	Fecha	Modificaciones
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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<p><i>El Coordinador de Calidad</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Comisión de Garantía Calidad</i></p> <p><i>El Director del Instituto</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Equipo Directivo y Consejo del Instituto</i></p> <p><i>El Rector</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: .../.../...</p>	<p>Fecha: ... /... /...</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo **el Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA)** de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como que obtienen información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés **del IUSA** de la ULPGC.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- MSGC04 Política y objetivos de calidad.
- MSGC09 Resultados de la formación.
- Decreto 88/2002, de 16 de julio, por el que se crea el IUSA
- Objetivos de Calidad del Instituto (F02-PEC01).

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Instituto, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. DECISIÓN DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La Comisión de Garantía de Calidad (CGC), decide el método de investigación a utilizar, entre (encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.). La elección depende de los objetivos de la investigación. Asimismo decide el objeto de valoración, dimensiones (el SGC del IUSA establece como dimensiones generales las Directrices emanadas de la ANECA en el programa AUDIT y específicamente los procedimientos del Sistema), y el periodo de encuestación.

Cuando la CGC decida realizar una encuesta para el estudio de la satisfacción de los grupos de interés, los Institutos pueden contar con el apoyo del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI). La ULPGC a través del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) y en concreto del GEI, pone a disposición de los Institutos el personal y los medios para elaborar encuestas, recabar los datos, analizarlos y elaborar informes técnicos.

5.2. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS CON EL APOYO DEL GEI

5.2.1. Solicitud de encuestación

En el caso de utilizar los servicios del GEI el Coordinador de Calidad (CC) informará al GEI de las decisiones tomadas por la CGC a través de la solicitud de encuestación al VCIE.

El GEI tiene establecidos una serie de encuestas de satisfacción de estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, definidas atendiendo a los ámbitos o dimensiones del Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC.

Por otro lado, **el IUSA también puede** solicitar al Vicerrectorado un modelo de encuesta distinto dirigido a otro grupo de interés.

La solicitud contendrá como mínimo los siguientes apartados:

- Objetivo de la encuesta
- Población objeto de estudio (grupo de interés).
- Ámbitos o dimensiones a valorar

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

- Propuesta de la muestra a encuestar.
- Periodo de realización de la encuesta.

5.2.2. Decisión de la muestra a encuestar

El GEI decidirá la muestra a encuestar, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos.

5.2.3. Diseño de encuestas

El GEI elaborará el diseño de encuesta, para ello revisará los modelos de encuestas y los informes de revisión y mejora de este procedimiento de años anteriores. Como se ha indicado anteriormente estos diseños responderán a las demandas requeridas en los procedimientos del SGC de los Centros.

Las encuestas dirigidas a los colectivos pertenecientes a la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PAS) serán diseñadas en formato electrónico a fin de obtener los datos a través de una dirección web institucional dispuesta para ello.

5.2.4. Obtención de datos

El Instituto desarrollará acciones informativas, a través del procedimiento de Información Pública (PCC07) a los diferentes colectivos implicados sobre el proceso de encuestación, fomentando así la participación de éstos en el estudio.

En el caso de las encuestas dirigidas a los colectivos de la comunidad universitaria, además, el GEI notificará, en el tiempo especificado. En esta comunicación constará la presentación del Instituto, el objeto de valoración, el tiempo del que dispone para la cumplimentación, el enlace web a la encuesta y el código y contraseña para el acceso a la encuesta, si fuera el caso. Durante el periodo de encuestación, la obtención de los datos se centralizará a través de las encuestas electrónicas y bases de datos dispuestas para ello desde el GEI.

5.2.5. Análisis datos y elaboración de informes técnicos

Los datos que resulten de cumplimentar las encuestas son analizados por el GEI, elaborando un informe técnico de resultados, en el que se recoja además de los

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

datos de respuestas, la población y el tamaño muestral. Los resultados serán presentados según frecuencias, al menos, porcentajes, medias aritméticas y desviación típica.

El Informe técnico será enviado al CC para que lo revise y, si fuera necesario, haga los comentarios que considere oportunos.

5.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

El CC informa a la CGC sobre los resultados obtenidos de la investigación, con el fin de que esta información se tenga en cuenta en la evaluación de los diferentes procesos del SGC y para el establecimiento de propuestas de mejora, a través del procedimiento de Medición, Análisis y Mejoras de Resultados (PAC08).

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La fase de seguimiento, medición y mejora es responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, y desarrolla la revisión del procedimiento.

De forma anual, el Coordinador de Calidad del Instituto recogerá la información necesaria para que la CGC proceda al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallen puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento (F01-PAC07). En el caso de que el informe plantee mejoras, éstas serán introducidas atendiendo a las indicaciones recogidas en el PAC01.

Rendición de cuentas:

La Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento al Consejo de Instituto.

Asimismo esta información se publicará siguiendo el procedimiento clave de información pública (PCC07), mediante la relación de canales indicada en el formato F01-PCC07, a todos los grupos de interés, internos y externos al Instituto: estudiantes,

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

profesorado, personal de administración y servicios y Gabinete de Evaluación Institucional.

7. ARCHIVO

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la decisión del método de investigación a utilizar	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Instituto	6 años
Solicitud de encuestación del Instituto	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Instituto	6 años
Modelos de encuestas	Informático	Coordinador de Calidad de Instituto	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Instituto	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento F01-PAC07	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Instituto	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Instituto (CGC): decide el método de investigación a utilizar, el objeto de evaluación y sus dimensiones, la población objeto de estudio, propone la muestra, periodo de encuestación, valora los resultados obtenidos y elabora informes de revisión de resultados y del procedimiento. Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios **y un miembro representante de alguna asociación, colegio profesional u otra institución externa.**

Coordinador de Garantía de Calidad del Instituto (CGC): realiza la solicitud de encuesta al GEI, recaba los datos necesarios para la revisión de los resultados y del

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

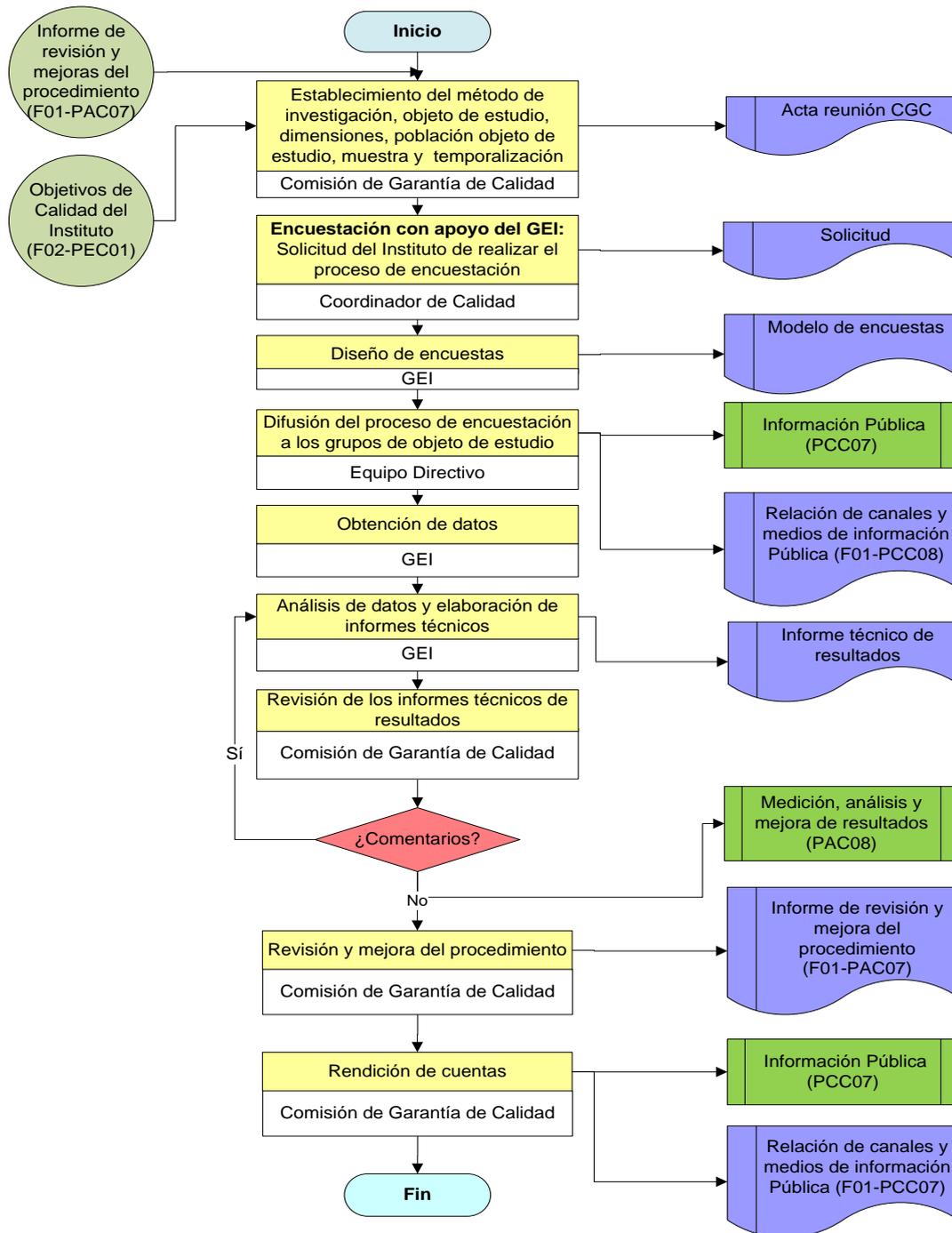
procedimiento.

El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI): es responsable de diseñar las encuestas, obtener los datos (en el caso de las encuestas dirigidas a los colectivos de la comunidad universitaria), analizarlos y elaborar los informes técnicos de resultados.



9. FLUJOGRAMA

Procedimiento De Apoyo a la satisfacción, expectativas y necesidades





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

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



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 (F01-PAC07).

1. Puntos débiles del procedimiento

--

2. Puntos fuertes del procedimiento

--

3. Propuestas de mejora del procedimiento

--

Fecha y firma:

El Coordinador de Calidad