



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



<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. GENERALIDADES.....	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN.....	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (F01-PAC07) .....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN          DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y          NECESIDADES PAC07</b>	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANO 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.
11	03/03/2023	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>Vicedecano de Calidad</i>	<i>Equipo Decanal y Junta de Facultad</i>	
Fecha*	Fecha*	Fecha*	Fecha*

\*La de la firma digital

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PAC07	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANO 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 figura un enlace que contiene toda la normativa Externa e institucional relacionada con el presente procedimiento:

[https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)



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 interno:** Se entiende como grupo de interés interno a aquellas personas que forman parte del colectivo de estudiantes, profesorado o personal de administración y servicios del centro.

**Grupo de interés externo:** Se entiende como grupo de interés externo a aquellas personas que no forman parte de la comunidad del centro, pero tienen interés en el desempeño o éxito de la Facultad y forman parte, principalmente, del colectivo de egresado o empleadores. Representando a este colectivo la facultad cuenta con los miembros del Consejo Consultivo Externo de la Facultad, que, a través de su representación, lo trasladan a la sociedad en general.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PAC07	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

## 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), o de sus grupos de interés externos, dicho Centro 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 Directivo decide realizar un estudio de satisfacción específico para la Facultad de Veterinaria y una vez comentado con el Consejo Consultivo Externo, 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, eligiendo 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 este diseño se tienen en cuenta los informes de revisión y mejora de este procedimiento de años anteriores. Este diseño es aprobado por la CGC antes de su aplicación.

### 5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 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.
- 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 CGC procede al control y seguimiento de este procedimiento cuando se considere necesario y, al menos cada 4 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 al Vicedecano 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 y asignación del responsable técnico	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción, incluido su instrumento de medición	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Acta de la CGC con la aprobación del Diseño del estudio de satisfacción, incluido su instrumento de medición	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años

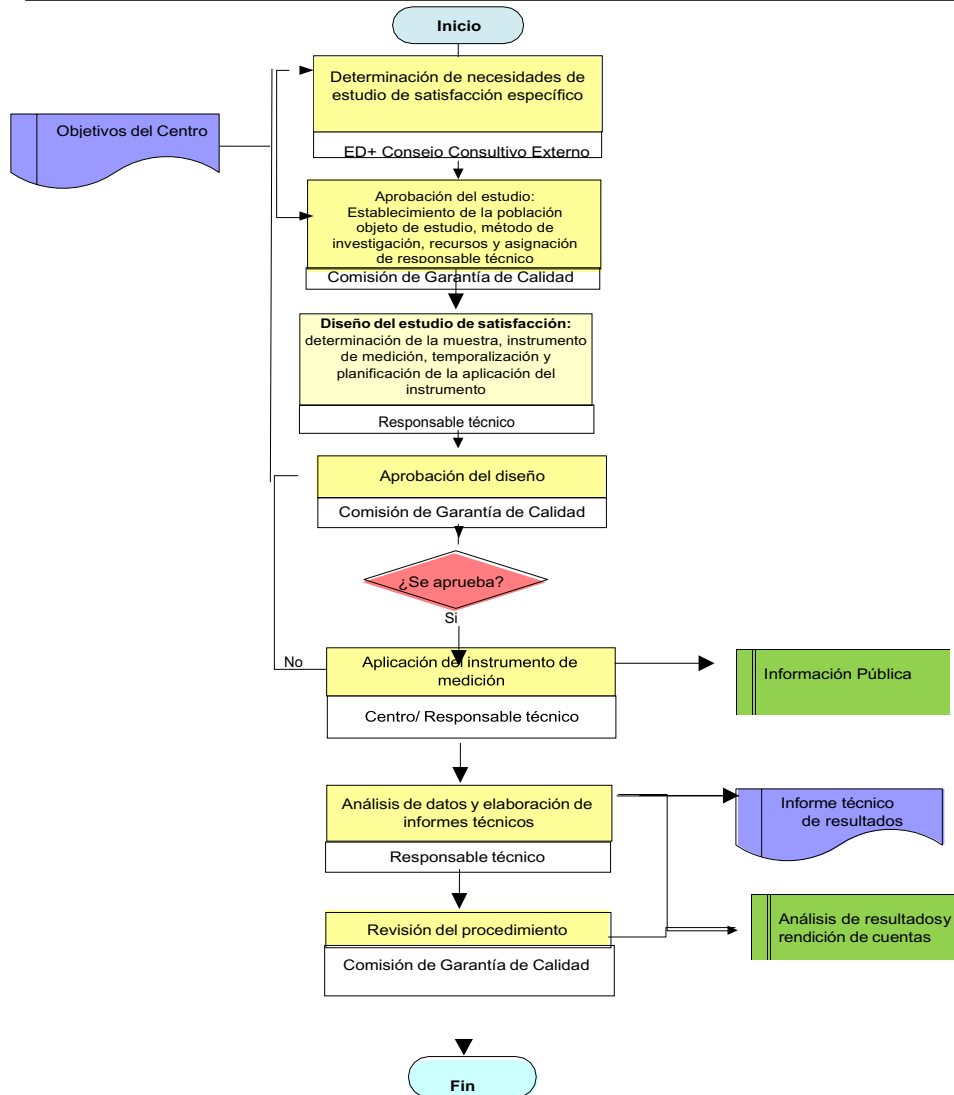
## 8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

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

## 9. FLUJOGRAMA

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



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PAC07	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

## 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 Vicedecano de Calidad