


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

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

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

RESUMEN DE REVISIONES – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	15/01/2009	Edición inicial a partir del modelo proporcionado por el VCIE
01	15/03/2009	Incorporación recomendaciones de Informe Técnico del GEI
02	20/11/2009	Adaptación a circular informativa 2009-01 (BOULPGC 5 mayo 2009) Inclusión indicaciones de Informe Técnico AUDIT 2 del GEI
03	20/06/2013	Modificación denominación del Centro (BOC 5 de agosto 2010) Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad según circular informativa 2012/01, que supone la reordenación de los procedimientos, por lo que el PAC06 de la versión anterior del SGC de la FEET pasa al PAC07 actual para homogeneizar la denominación con los procedimientos marco para los Centros de la ULPGC
04	30/06/2017	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de cargos de la Facultad de Economía, Empresa y turismo de la ULPGC
05	27/07/2019	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.
06	24/01/2023	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad</i>	<i>Vicedecano de Calidad</i>	<i>Junta de Facultad</i>	<i>Decano de la Facultad</i>
<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Ángel Gutiérrez Padrón Fecha: 10/02/2023</i>	<i>Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario Fecha: 10/02/2023</i>

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) planifica y despliega la realización de encuestas propias para la medición de la satisfacción de 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 de la FEET y cuando así lo determine el Equipo Directivo del Centro en su planificación anual.



3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la FEET

- [Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.](#)
- Capítulo 4 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de la información.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la FEET, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, personal de administración y servicio, 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 el Centro 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 FEET, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) asesora sobre 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, la CGC asigna a un responsable técnico que diseña el estudio, eligiéndose preferiblemente 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, teniendo 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:

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

- La FEET 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 involucradas aplican el instrumento de medición en los plazos previstos.
- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al vicedecano con competencias en Calidad un informe técnico de resultados que será trasladado al Equipo Directivo y a la CGC.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA



La CGC procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, obteniéndose como evidencia un informe que detalla los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al vicedecano con competencias en 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 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 de la FEET*.

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	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Instrumento de medición	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

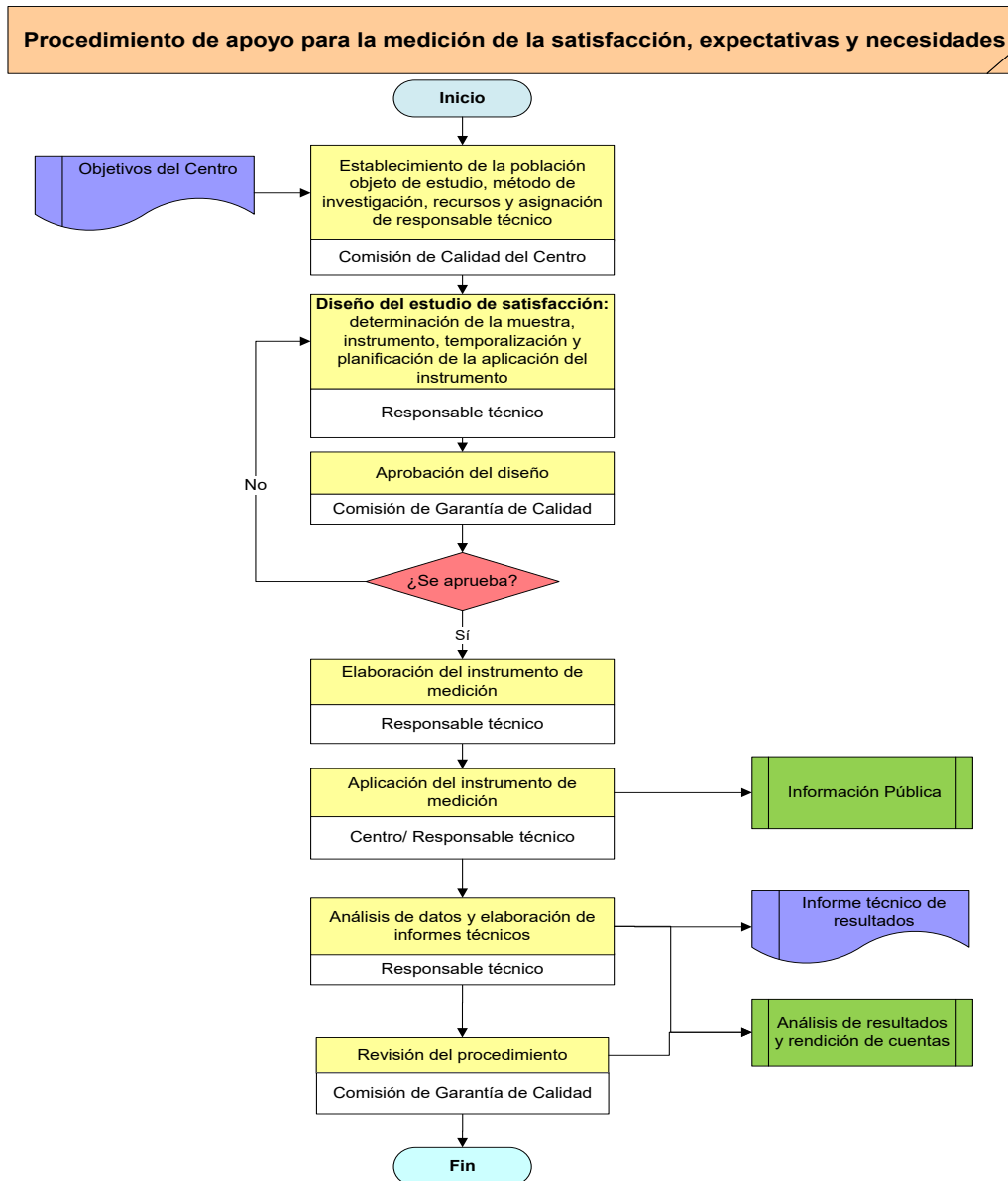
8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2. Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Vicedecano con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

9. FLUJOGRAMA



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN 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 con competencias en Calidad