

Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés del centro.		
Alcance	Los grupos de interés de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Se aplica cuando así lo determine la Comisión de Garantía de Calidad del centro en su planificación anual.		
Responsable	Vicedecano/a con competencias en Calidad		
Edición	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; simplificación del desarrollo del procedimiento; corrección de responsabilidades; y adecuación a las normativas vigentes.		
Grupos de interés	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Agentes externos		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa	Del Centro Capítulos del SGC de la Facultad: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos de la Facultad: https://feet.ulpgc.es/la-facultad/normativa-y-reglamentos/ Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
Seguimiento, medición y mejora	Medición institucional: Indicadores (https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica) Seguimiento de resultados: (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. Seguimiento del diseño: (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. Mejora: (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. Mejora: (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Vicedecanato con competencias en calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción	Vicedecanato con competencias en calidad	6 años
	Instrumento de medición	Vicedecanato con competencias en calidad	6 años
	Informes técnicos de resultados	Vicedecanato con competencias en calidad	6 años

Aprobado por la Junta de Facultad el 30/06/2026

Fdo.: María Victoria Ruiz Mallorquí (Decana de la FEET)

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Comisión de Gestión de la Calidad, CGC (PDI y Estudiantes)	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda) y recursos necesarios.	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora.
2	Responsable técnico	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición.	
3	Comisión de Gestión de la Calidad, CGC (PDI y Estudiantes)	Aprobación del diseño e instrumento de medición.	Si no se aprueba el diseño y/o instrumento, ir a la secuencia 2.
4	Vicedecano/a con competencias en calidad (PDI)	Difusión del estudio y del instrumento de medición.	
5	Centro/ responsable técnico	Aplicación del instrumento de medición.	
6	Comisión de Gestión de la Calidad, CGC (PDI y Estudiantes)	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos.	Estos resultados también se utilizarían en el Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas (PAC08).
7	Vicedecano/a con competencias en Calidad (PDI)	Difusión de los resultados a los grupos de interés.	