



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



**PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS**

Código US:	22
Área:	Satisfacción, necesidades y expectativas
Criterio implanta:	2.2
Centro:	Facultad de Turismo y Finanzas

Elaboración: Fecha: 11/02/2022	Revisión: Fecha: 11/02/2022	Aprobación: Fecha: 25/05/2023
--	---	---



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo del proceso
6. Seguimiento y Medición
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Flujograma



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



1. Objeto

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Turismo y Finanzas obtiene información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción y se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las titulaciones oficiales del Centro.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de las Titulaciones impartidas en el Centro, tanto internos como externos.

Dentro de los grupos de interés internos encontramos los siguientes:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal de Administración y Servicios (PAS)

Y dentro del grupo de interés externo:

- Potenciales estudiantes y familias
- Egresados
- Empresas / empleadores
- Administraciones públicas
- Otros centros / universidades
- Centros propios y centros adscritos
- Sociedad en general

3. Referencias/Normativa

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Normativa estatal y autonómica de aplicación.
- Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro (SIGC).

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 incluyen estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, egresados, empleadores, y sociedad en general.

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Potenciales estudiantes y familias

- Egresados
- Empresas / empleadores
- Administraciones públicas
- Otros centros / universidades
- Centros propios y centros adscritos
- Sociedad en general

5. Desarrollo

El principal método utilizado por la Facultad de Turismo y Finanzas para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés es la encuestación. La toma de decisiones en todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro con respecto a la satisfacción de dichas necesidades y expectativas, en aplicación del SGCC se realiza basándose en sus resultados y tras el análisis de los mismos.

La Comisión de Garantía de Calidad analiza los siguientes resultados de encuestas de las titulaciones del Centro:

- Satisfacción con la actuación docente del profesorado.
- Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFE.
- Satisfacción con las infraestructuras.
- Satisfacción con los recursos de orientación académica.
- Satisfacción con los recursos de orientación profesional.
- Satisfacción de los estudiantes en otras universidades.
- Satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades.
- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.
- Satisfacción de los tutores (internos y externos) con las prácticas externas.
- Satisfacción de los egresados con la formación recibida.
- Satisfacción de los empleadores con la formación adquirida por los egresados.
- Satisfacción del alumnado con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.
- Satisfacción del profesorado con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.
- Satisfacción del PAS con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.

La encuestación se realiza siguiendo los procedimientos correspondientes previstos en el SGCC. La obtención de los resultados se realiza según la ficha de cada indicador. Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, junto con los demás resultados procedentes del SGCT, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

6. Seguimiento y Medición

El seguimiento y medición de la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés del Centro se lleva a cabo, principalmente, con los siguientes indicadores: Indicadores clave:

P2 - EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

P2-2.5 - GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN Y REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE GRADO/MÁSTER.

P3 - EVALUACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS

P3-3.1 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS.

- P3-3.2 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA.
- P3-3.3 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL.
- P4 - ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD
- P4-4.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN OTRAS UNIVERSIDADES.
- P4-4.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PROCEDENTES DE OTRAS UNIVERSIDADES.
- P5 - EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
- P5-5.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
- P5-5.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES CON LAS PRÁCTICAS.
- 5.3.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN TUTORES INTERNOS DE PRÁCTICAS
- 5.3.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES EXTERNOS CON LAS PRÁCTICAS.
- P6 - EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
- P6-6.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
- P6-6.5 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES CON LA FORMACIÓN ADQUIRIDA
- P7 - EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS
- P7-7.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON EL TÍTULO
- P7-7.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO
- P7-7.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON EL TÍTULO

Indicadores clave:

- P2 - EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO
 - P2-2.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN DOCENTE DEL PROFESORADO
 - P2-2.5 - GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN Y REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE GRADO/MÁSTER.
- P3 - EVALUACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS
 - P3-3.1 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS.
 - P3-3.2 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA.
 - P3-3.3 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL.
- P4 - ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD
 - P4-4.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN OTRAS UNIVERSIDADES.
 - P4-4.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PROCEDENTES DE OTRAS UNIVERSIDADES.
- P5 - EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
 - P5-5.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
 - P5-5.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES CON LAS PRÁCTICAS.
 - 5.3.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN TUTORES INTERNOS DE PRÁCTICAS
 - 5.3.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES EXTERNOS CON LAS PRÁCTICAS.
- P6 - EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
 - P6-6.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
 - P6-6.5 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES CON LA FORMACIÓN ADQUIRIDA
- P7 - EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE LOS DISTINTOS



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



COLECTIVOS

P7-7.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON EL TÍTULO

P7-7.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO

P7-7.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON EL TÍTULO

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

P93-12.11 - Grado de Satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

Indicadores auxiliares:

7. Responsabilidades

Equipo Decanal: revisa la información que le envía el Vicedecanato responsable de la Calidad del Centro, referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés del mismo. El análisis del informe se utiliza para realizar propuestas de acciones de mejora. (IMPORTANTE! SE DEBEN TENER LOS INFORMES_EVIDENCIAS QUE SE PUEDEN SOLICITAR JUSTIFICÁNDOSE LA IMPLANTACIÓN)

Junta de Centro: Aprobación y control de la ejecución del plan de mejora del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad, tanto de las titulaciones adscritas al mismo, desde su diseño hasta su extinción, como del resto de cuestiones relativas a su gestión y funcionamiento.

Vicedecanato responsable de la Calidad: es responsable de la organización, en el Centro, de los procesos de encuestación a los diferentes grupos de interés.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los resultados obtenidos; de la propuesta de acciones de mejoras al Equipo Decanal del Centro para su aprobación por la Junta de Centro; revisión propuesta de mejora del procedimiento.

8. Rendición de cuentas

De los resultados obtenidos en este procedimiento, como consecuencia de la aplicación del SGCC, la Comisión de Garantía de Calidad informa a la Junta de Centro y somete a aprobación los Planes de Mejora del Centro. Los Planes de Mejora del Centro son difundidos entre los diferentes grupos de interés y objeto de publicación siguiendo el procedimiento "PC10-Información Pública".