






|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> |                             |  |
|   | <b>EDICIÓN: 3ª</b>   | <b>CÓDIGO: PR/SO009_ECO</b> |   |



# PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

|   |  |  |
|---|--|--|
| Elaborado por:<br><br>Pedro Rivero Nieto<br>Fecha: <b>10 Marzo 2022</b>   | Aprobado por:<br><br>Comisión de Calidad del Centro<br>Fecha: <b>14 Marzo 2022</b> | Aprobado por:<br><br>Junta de la Facultad<br>Fecha: <b>15 Marzo 2022</b> |
| Firma:<br><br> RIVERO NIETO PEDRO - 52356279E<br>Firmado digitalmente por RIVERO NIETO PEDRO - 52356279E<br>Fecha: 2022.03.11 13:02:46 +01'00'<br>Pedro Rivero Nieto<br>Responsable SAIC | Firma:<br><br>Firma: Pedro Rivero Nieto<br>Responsable SAIC                        | Firma:<br><br>Luis Marín Hita<br>Decano                                  |

|   |  |                         |   |
|---|--|-------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN<br>DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE<br>INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS<br>ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES |                         |  |
|   | EDICIÓN: 3ª  | CÓDIGO:<br>PR/SO009_ECO |   |

## ÍNDICE

|  |   |
|--|---|
| 1.- OBJETO .....                               | 3 |
| 2.- ALCANCE.....                               | 3 |
| 3.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO ..... | 3 |
| 4.- UNIDADES IMPLICADAS.....                   | 4 |
| 5.- DOCUMENTOS .....                           | 5 |
| 6. DIAGRAMA.....                               | 5 |
| 7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....             | 6 |
| 8.- ARCHIVO.....                               | 6 |
| 9.- HISTÓRICO DE CAMBIOS .....                 | 6 |

|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> |                             |  |
|   | <b>EDICIÓN: 3ª</b>   | <b>CÓDIGO: PR/SO009_ECO</b> |   |

## 1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el mecanismo por el cual la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura elabora, aprueba y ejecuta las encuestas que permiten conocer la satisfacción con el centro de sus principales grupos de interés, de cara a la elaboración de los sucesivos planes estratégicos que desarrolle el centro.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura y está dirigido a los siguientes grupos de interés: trabajadores del centro (profesorado y personal de administración y servicio), estudiantes y empresas colaboradoras.

## 3.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO



**a) Elaboración, revisión y aprobación de los cuestionarios de medición.** Un grupo de trabajo creado al efecto, y coordinado por el Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad, será el encargado de diseñar la metodología y los correspondientes cuestionarios que permitirán conocer el nivel de satisfacción de los principales grupos de interés con el funcionamiento del centro. Dichos cuestionarios serán aprobados por el equipo de Dirección de la Facultad, tras informar en Junta de Facultad.

Al menos cada cuatro años se procederá a una revisión de los mismos según la experiencia previa y las posibles sugerencias recibidas.

**b) Preparación de los cuestionarios on-line.** Las encuestas se realizarán a través de correo electrónico, creándose un cuestionario en formato electrónico para cada una de las encuestas (PR/SO009\_ECO\_D001). El RSAIC del centro será el encargado de que se lleve a cabo esta labor.

**c) Realización del trabajo de campo de las encuestas.** Se realizarán al menos cada 2 años y los resultados del periodo serán empleados para la elaboración del Plan Estratégico. La encuesta dirigida a cada grupo de interés se realizará según lo establecido a continuación, bajo la coordinación del RSAIC de la Facultad:

- **Encuesta a estudiantes.** Será un estudio censal dirigido a todos los estudiantes matriculados en los títulos oficiales de la Facultad, a través de un correo electrónico dirigido a sus cuentas oficiales de correo electrónico. La Secretaría del Decanato será la responsable de ejecutar este trabajo, así como los reenvíos posteriores, si fuesen necesario para garantizar un nivel de participación adecuado. El envío se realizará en el mes de octubre, una vez que los estudiantes ya se han incorporado al nuevo curso académico.
- **Encuesta a profesorado.** Será un estudio censal dirigido a todos los profesores adscritos a la Facultad o que impartan docencia en la misma, a través de un correo electrónico dirigido a sus cuentas oficiales de correo electrónico. La Secretaría del Decanato será la responsable

|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> |                             |  |
|   | <b>EDICIÓN: 3ª</b>   | <b>CÓDIGO: PR/SO009_ECO</b> |   |

de ejecutar este trabajo, así como los reenvíos posteriores, si fuesen necesario para garantizar un nivel de participación adecuado. El envío se realizará en el mes de octubre.



- **Encuesta al personal de Administración y Servicios.** Será un estudio censal dirigido a todo el personal de Administración y Servicios que trabaja en la Facultad (Secretaría del Centro, Secretaría de los Departamentos, Decanato y Conserjería) a través de un correo electrónico dirigido a sus cuentas oficiales de correo electrónico. La Secretaría del Decanato será la responsable de ejecutar este trabajo, así como los reenvíos posteriores, si fuesen necesario para garantizar un nivel de participación adecuado. El envío se realizará en el mes de octubre.
- **Encuesta a empresas y organizaciones colaboradoras.** Será un estudio censal dirigido a todas las empresas e instituciones vinculadas con la Facultad mediante convenios de colaboración educativa para la realización de prácticas externas o cualquier otro tipo de convenio de colaboración. El Vicedecano de Relaciones Institucionales y Prácticas Externas será el responsable de ejecutar este trabajo, así como los reenvíos posteriores, si fuesen necesario para garantizar un nivel de participación adecuado. El envío se realizará en el mes de octubre.

**d) Análisis estadístico y elaboración de un Informe de Resultados.** Antes de finales de año, el RSAIC de la Facultad realizará los correspondientes análisis estadísticos, tanto globales como segmentados según los criterios que se estimen oportuno (por ejemplo, por titulación o curso del alumno). Elaborará un Informe de Resultados que se incluirá para su difusión dentro de la Memoria de Calidad del centro (según el procedimiento PR/SO005).

Este Informe (PR/SO009\_ECO\_D002) contendrá tanto los datos obtenidos en esa medición, como una evolución de dichos datos a lo largo de las últimas mediciones. En él se hará referencia al número de participantes en cada encuesta, así como los resultados logrados.

#### 4.- UNIDADES IMPLICADAS

| Unidad  | Puesto | Descripción de tareas  |
|---|--------|--|
| Equipo de Dirección de la Facultad                            |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar la metodología y los Cuestionarios de medición de la satisfacción de los grupos de interés</li> </ul>   |
| Responsable SAIC  |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar los trabajos de elaboración/revisión de la metodología de la encuesta de satisfacción de los grupos de interés.</li> <li>• Coordinar los trabajos de campo de las distintas encuestas.</li> <li>• Realizar el análisis estadístico y la elaboración del Informe de Resultados.</li> </ul> |
| Vicedecano de Relaciones Institucionales y Prácticas Externas |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de la encuesta de satisfacción a las empresas e instituciones colaboradoras.</li> </ul>   |

|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> |                             |  |
|   | <b>EDICIÓN: 3ª</b>   | <b>CÓDIGO: PR/SO009_ECO</b> |   |

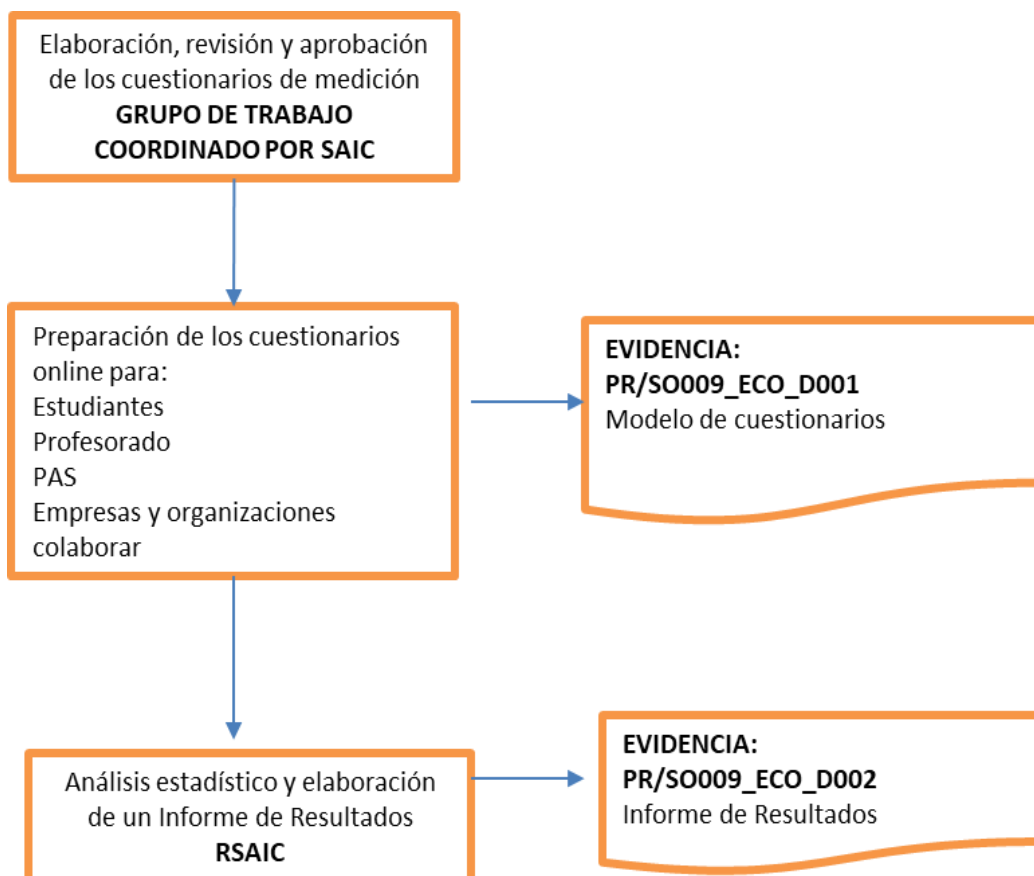
|                        |  |
|------------------------|--|
| Secretaría de Decanato | <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de las encuestas de satisfacción a PDI, PAS y estudiantes.</li> </ul> |
|------------------------|--|



## 5.- DOCUMENTOS

Los documentos que se derivan de este procedimiento y deberán ser archivados como evidencias de su funcionamiento son los siguientes:

- **PR/SO009\_ECO\_D001:** Modelos de Cuestionarios de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés.
- **PR/SO009\_ECO\_D002:** Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Grupos de Interés.

## 6. DIAGRAMA



|   |  |                             |   |
|---|--|-----------------------------|---|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> |                             |  |
|   | <b>EDICIÓN: 3ª</b>   | <b>CÓDIGO: PR/SO009_ECO</b> |   |

## 7.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento del proceso se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias correspondientes. El Responsable del SAIC del Centro y llevará un control periódico de la implantación del proceso mediante el *Cuestionario de Control del Proceso (PR/SO009\_ECO\_CCP)*.

Para facilitar el seguimiento y evaluación del proceso se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Nº de participantes en cada una de las encuestas.
- Nivel global de satisfacción con la Facultad de cada uno de los grupos de interés.

## 8.- ARCHIVO

| Identificación del registro                                   | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|--------------------|----------------------|------------------------|
| PR/SO009_ECO_D001<br>Modelo de Cuestionarios                  | Informático        | Responsable SAIC     | Indefinidamente        |
| Acta de aprobación de los Cuestionarios por Junta de Facultad | Papel/Informático  | Secretario Académico | Indefinidamente        |
| PR/SO009_ECO_D002<br>Informe de resultados                    | Informático        | Responsable SAIC     | Indefinidamente        |

## 9.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

| EDICIÓN | FECHA      | MODIFICACIONES REALIZADAS                       |
|---------|------------|---|
| 1       | Marzo 2016 | Edición Inicial                                 |
| 2       | Julio 2019 | Adaptación al AUDIT 2018                        |
| 3       | Marzo 2022 | Inclusión de observaciones de Auditoría Interna |