



<b>Objetivo</b>	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
<b>Alcance</b>	A cualquiera de los grupos de interés del centro. Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
<b>Responsable</b>	Vicedecano o Vicedecano con competencias en Calidad		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes. Uso de un lenguaje igualitario.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal de Administración y Servicios (PAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Agentes externos		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC de la Facultad: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos de la Facultad de Ciencias del Mar Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 5. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la Facultad. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Vicedecano o Vicedecano con competencias en Calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción		6 años
	Instrumento de medición		6 años
	Informes técnicos de resultados		

Aprobado: Fecha y firma de la persona Responsable de la Facultad

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 2	ID. Documento bPS.6arAYRWpFYrV0UTfpAS\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
MARÍA ESTHER TORRES PADRÓN	Fecha de firma 11/10/2021 09:05:04	

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	CGC (Comisión con competencias en calidad)	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda).	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora.
2	Responsable técnico	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición.	
3	CGC	Aprobación del diseño e instrumento de medición.	Si no se aprueba el diseño y/o instrumento, ir a la secuencia 2
4	Centro/ responsable técnico	Aplicación del instrumento de medición	
5	CGC	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Informe técnico de Resultados

Aprobado: Fecha y firma de la persona Responsable de la Facultad

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 2	ID. Documento bPS.6arAYRWpFYrV0UTfpAS\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
MARÍA ESTHER TORRES PADRÓN	Fecha de firma 11/10/2021 09:05:04	