


Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés												
Alcance	A cualquiera de los grupos de interés del centro. Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.												
Responsable	Vicedecano o Vicedecano con competencias en Calidad												
Edición	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.												
Grupos de interés	Personal de Administración y Servicios (PAS); 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 de Ciencias del Mar 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 5. Mejora: (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la Facultad. Mejora: (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.												
Evidencias	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Identificación</th> <th style="width: 20%;">Responsable de custodia</th> <th style="width: 40%;">Conservación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Vicedecano o Vicedecano con competencias en Calidad</td> <td>6 años</td> </tr> <tr> <td>Diseño del estudio de satisfacción</td> <td>6 años</td> </tr> <tr> <td>Instrumento de medición</td> <td>6 años</td> </tr> <tr> <td>Informes técnicos de resultados</td> <td>6 años</td> </tr> </tbody> </table>	Identificación	Responsable de custodia	Conservación	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	6 años
Identificación	Responsable de custodia	Conservación											
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		6 años											


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		
MARIÁ ESTHER TORRES PADRÓN	Fecha de firma 11/10/2021 09:05:04	

 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Facultad de Ciencias del Mar	(PAC07) Procedimiento de apoyo para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades	Edición 06 Página 2
--	--	---------------------------------

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	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>