

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	Vicedecana 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	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Vicedecano o Vicedecana 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



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

