

<b>Objetivo</b>	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
<b>Alcance</b>	Los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Jurídicas. Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
<b>Responsable</b>	Vicedecano/a 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.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); 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: <a href="https://fccij.ulpgc.es/la-facultad/reglamentos-y-normativas/reglamentos-y-normativa-del-centro/">https://fccij.ulpgc.es/la-facultad/reglamentos-y-normativas/reglamentos-y-normativa-del-centro/</a> 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 3-4. <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>
	Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar		Vicedecano/a con competencias en Calidad
	Diseño del estudio de satisfacción		Vicedecano/a con competencias en Calidad
	Instrumento de medición		Vicedecano/a con competencias en Calidad
	Informes técnicos de resultados		Vicedecano/a con competencias en Calidad
	<b>Conservación</b>		

Aprobado: Fecha y firma del Decano/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	CGC (Comisión con competencias en calidad)	Establecimiento de los objetivos, la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda)	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora y la propuesta del Vicedecano/a con competencias en Calidad.
2	Vicedecano/a con competencias en calidad	Comunica al responsable técnico (cuando proceda) la propuesta de la CGC.	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora.
3	Responsable técnico o Vicedecano/a con competencias en Calidad	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición	Bajo supervisión del Vicedecano/a con competencias en Calidad.
4	CGC	Aprobación del diseño e instrumento de medición	Si no se aprueba el diseño y/o instrumento, ir a la secuencia 2.
5	Vicedecano/a con competencias en calidad	Difusión del estudio y del instrumento de medición	
6	Centro/ responsable técnico	Aplicación del instrumento de medición	
7	Vicedecano/a con competencias en calidad	Propone un primer análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Informe técnico de Resultados (borrador)
8	CGC	Revisa dicho informe y realiza aportaciones	Informe técnico de Resultados.
9	Vicedecano/a con competencias en calidad	Difusión de los resultados a los grupos de interés	

Aprobado: Fecha y firma del Decano/a

