

<b>Objetivo</b>	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
<b>Alcance</b>	Los grupos de interés del SIANI. Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
<b>Responsable</b>	Subdirección con competencias en Calidad		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAI01; 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 Instituto</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: <a href="https://siani.ulpgc.es">https://siani.ulpgc.es</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> (PAI08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAI01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEI01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAI09) 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		Subdirección con competencias en Calidad
	Diseño del estudio de satisfacción		Subdirección con competencias en Calidad
	Instrumento de medición		Subdirección con competencias en Calidad
	Informes técnicos de resultados		Subdirección con competencias en Calidad
		<b>Conservación</b>	
			6 años
			6 años
			6 años
			6 años



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	Subdirección con competencias en Calidad	Difusión del estudio y del instrumento de medición	
5	Centro/ responsable técnico	Aplicación del instrumento de medición	
6	CGC	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Informe técnico de Resultados.
7	Subdirección con competencias en Calidad	Difusión de los resultados a los grupos de interés	