

Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
Alcance	Los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Jurídicas. Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
Responsable	Vicedecano/a 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.		
Grupos de interés	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); 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: https://fccij.ulpgc.es/la-facultad/reglamentos-y-normativas/reglamentos-y-normativa-del-centro/ 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 3-4. 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
	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
	Conservación		

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

