

 <p>ULPGC CFP Centro de Formación Permanente</p>	<p align="center">(PAC03) PROCEDIMIENTO DE APOYO: MEDICION DE SATISFACCION, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p>	<p align="center">Edición 01 Página 1</p>
---	---	--

Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés.		
Alcance	Grupos de interés del CFP. Se aplica cuando lo determine la Comisión de Gestión de Calidad del centro en su planificación anual.		
Responsable	Subdirección con competencias en Calidad		
Edición	Edición inicial		
Grupos de interés	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes y Agentes externos.		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa	Centro de Formación Permanente Capítulo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) Reglamentos del centro: https://www.ulpgc.es/formacionpermanente 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: (PAC02) 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 del centro. Mejora: (PAC04) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Acta de la Comisión de Gestión de Calidad con la aprobación del estudio de satisfacción	Subdirección con competencias en Calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción	Subdirección con competencias en Calidad	6 años
	Instrumento de medición	Subdirección con competencias en Calidad	6 años
	Informes técnicos de resultados	Subdirección con competencias en Calidad	6 años

Desarrollo 1: Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo	Observaciones
1.1	Comisión con Competencias en Calidad	Estrategia de Monitorización	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación y responsable técnico, atendiendo a los objetivos del centro o planes de mejora.
1.2	Responsable Técnico	Diseño del Plan	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición.
1.3	Comisión con Competencias en Calidad	Aprobación del Diseño	Si no se aprueba el diseño y/o el instrumento de medición, ir a la Secuencia 1.2
1.4	Subdirección de Calidad	Difusión	Difusión del estudio y del instrumento de medición.
1.5	Responsable Técnico	Ejecución	Aplicación del instrumento de medición.
1.6	Comisión con Competencias en Calidad	Elaboración de Informe	El informe técnico incluye análisis de datos y resultados.
1.7	Subdirección de Calidad	Difusión de resultados	Los resultados se difunden a los grupos de interés.