

	(PAC07) Procedimiento de apoyo para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades	Edición 01 Página 1
---	--	---------------------------------

Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
Alcance	Los grupos de interés del Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales (IATEXT). Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
Responsable	Coordinador/a 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; Agentes externos		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa	Del Centro Capítulos del SGC del Instituto: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del Instituto: Normativa Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales - IATEXT 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 del Instituto 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 que se ha de realizar	Coordinador/a con competencias en calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción	Coordinador/a con competencias en calidad	6 años
	Instrumento de medición	Coordinador/a con competencias en calidad	6 años
	Informes técnicos de resultados	Coordinador/a con competencias en calidad	6 años

Aprobado: Fecha y firma del Director/a

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Comisión con competencias en calidad (CGC)	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda)	Atendiendo a los objetivos del Instituto 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	Coordinador/a con competencias en calidad	Difusión del estudio y del instrumento de medición	
5	Centro o responsable técnico	Aplicación del instrumento de medición	
6	CGC	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Informe técnico de resultados
7	Coordinador/a con competencias en calidad	Difusión de los resultados a los grupos de interés	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a