

Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
Alcance	Los grupos de interés del Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada (IUMA). Se aplica cuando así lo determine la CGC del Instituto en su planificación anual		
Responsable	Subdirector/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 Instituto Capítulos del SGC del Instituto: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del Instituto: https://www.iuma.ulpgc.es/normativa/ Objetivos anuales del Instituto 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 Instituto 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 a realizar	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Instrumento de medición	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Informes técnicos de resultados	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años



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

