

Objetivo	Desarrollar estudios propios para medir la satisfacción de los grupos de interés del centro		
Alcance	Los grupos de interés de la Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL) . Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
Responsable	Subdirección del centro con competencias en Calidad		
Edición	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción 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 del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/ 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 centro. 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	CGC (Comisión de Gestión de Calidad)	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda) y recursos necesarios.	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora.
2	Responsable técnico	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición	
3	Comisión de Gestión de Calidad	Aprobación del diseño e instrumento de medición	Si no se aprueba el diseño y/o instrumento, ir a la secuencia 2.
4	Subdirección del centro con competencias en Calidad	Difusión del estudio de satisfacción	
5	Centro/ responsable técnico	Aplicación del estudio de satisfacción	
6	Comisión de Gestión de Calidad	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Estos resultados también se utilizarán en el procedimiento de apoyo del centro para analizar resultados y rendir cuentas.
7	Subdirección del centro con competencias en Calidad	Difusión de los resultados a los grupos de interés	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a

