

<b>Objetivo</b>	Desarrollar estudios propios para medir la satisfacción de los grupos de interés del centro		
<b>Alcance</b>	Los grupos de interés de la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
<b>Responsable</b>	Subdirección del centro con competencias en Calidad		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Agentes externos		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	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

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



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

