



**PA08: PROCESO DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS ..... 3**

1. Objeto .....	3
2. Ámbito de aplicación .....	3
3. Documentación de referencia .....	3
4. Definiciones .....	4
5. Responsabilidades .....	4
6. Desarrollo .....	5
7. Medidas, análisis y mejora continua .....	5
8. Formatos y evidencias.....	5
9. Rendición de cuentas .....	6
10. Diagrama de Flujo (Ver siguiente página) .....	6

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación

Elaborado por	Revisado por
Fdo.	Fdo. Fecha:
Aprobado por	
Fdo. Fecha:	



CENTRO DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR  
**HYGIEA**

**PROCESO DE  
SATISFACCIÓN,  
NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LOS  
GRUPOS DE INTERÉS**

**CÓDIGO: PA08**



## **PA08: PROCESO DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

### **1. Objeto**

El objeto del presente procedimiento es:

- Establecer la sistemática para analizar el grado de la satisfacción y expectativas de los distintos grupos de interés relacionados con el Centro de Educación Superior HYGIEA (EL CENTRO), adscrito a la UDIMA.
- Asegurar la identificación, comprensión, comunicación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés para incluirlas en las especificaciones del servicio y estar en posibilidad de aumentar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés.

### **2. Ámbito de aplicación**

Se aplica a todos los servicios que oferta del Centro a los distintos grupos de interés.

### **3. Documentación de referencia**

- Convenio de Adscripción UDIMA – CENTRO.
- Documentación SGIC.
- Directrices y Criterios del modelo SISCAL madri+d.
- Memorias Anteriores del CENTRO.
- Cartas de Servicio.
- Planes de Mejora.
- Modelos vigentes de encuestas.



## **4. Definiciones**

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro de Educación Superior HYGIEA, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Satisfacción de un cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

## **5. Responsabilidades**

### **Junta de Centro**

- Aprobar la actualización de las Encuestas de Satisfacción.
- Aprobar Informe y Acciones de Mejora.

### **Comisión de Garantía Interna de Calidad:**

- Revisar y Validar la actualización de las Encuestas de Satisfacción.
- Revisión del Informe y de las Acciones de Mejora.

### **Vicedirector de Ordenación Académica y Calidad:**

- Revisar y Actualizar las Encuestas de Satisfacción.
- Análisis de Resultados y Definición de Acciones de Mejora.

### **Responsables del Proceso Asociado:**

- Cumplimentación de las encuestas por los destinatarios.

### **Responsables:**

- Ejecutar Acciones de Mejora.

### **Coordinador de Calidad:**

- Revisar y Actualizar las Encuestas de Satisfacción.

### **Oficina de Comunicación de Presidencia:**

- Difusión Pública de la Información.



## **6. Desarrollo**

Según lo establecido en el PE04, el VOAC y el Coordinador de Calidad revisan y actualizan las encuestas de satisfacción, que serán validadas por la CGIC y aprobadas por la Junta de Centro.

La cumplimentación de las encuestas les corresponde a los responsables asociados al proceso, después se procede al análisis de resultados y proponer acciones de mejora por parte del VOAC.

Este informe y las acciones de mejoras son validados por la CGIC y posteriormente aprobados por la Junta de Centro, para su ejecución por los responsables y su difusión por la Oficina de Comunicación del Director del Centro.

## **7. Medidas, análisis y mejora continua**

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se incluirá la revisión del desarrollo de este procedimiento siendo responsabilidad del VOAC.

## **8. Formatos y evidencias**

Identificación de la Evidencia	Soporte del Archivo	Responsable de Custodia	Tiempo de Conservación
PA08 ENC_01 Encuestas Validadas	Papel o informático	CGIC	6 años
PA08 ACT_CGIC_01	Papel o informático	Secretaria CGIC	6 años
PA08 ENC_02 Encuestas	Papel o informático	Secretaria de la Junta de Centro	6 años



Identificación de la Evidencia	Soporte del Archivo	Responsable de Custodia	Tiempo de Conservación
Actualizadas			
PA08ACT_JC_01 Acta de la Junta de Centro	Papel o informático	Secretaria de la Junta de Centro	6 años
PA08 INF_01 Informe de Análisis de los Resultados y Acciones de Mejora	Papel o informático	VOAC	6 años
PA08 ACT_CGIC_02	Papel o informático	Secretaria CGIC	6 años
PA08 INF_02 Informe y Acciones de Mejora Revisado	Papel o informático	CGIC	6 años
PA08 INF_03 Informe y Acciones de Mejora	Papel o informático	Director del Centro	6 años
PA08ACT_JC_02 Acta de la Junta de Centro	Papel o informático	Secretaria de la Junta de Centro	6 años

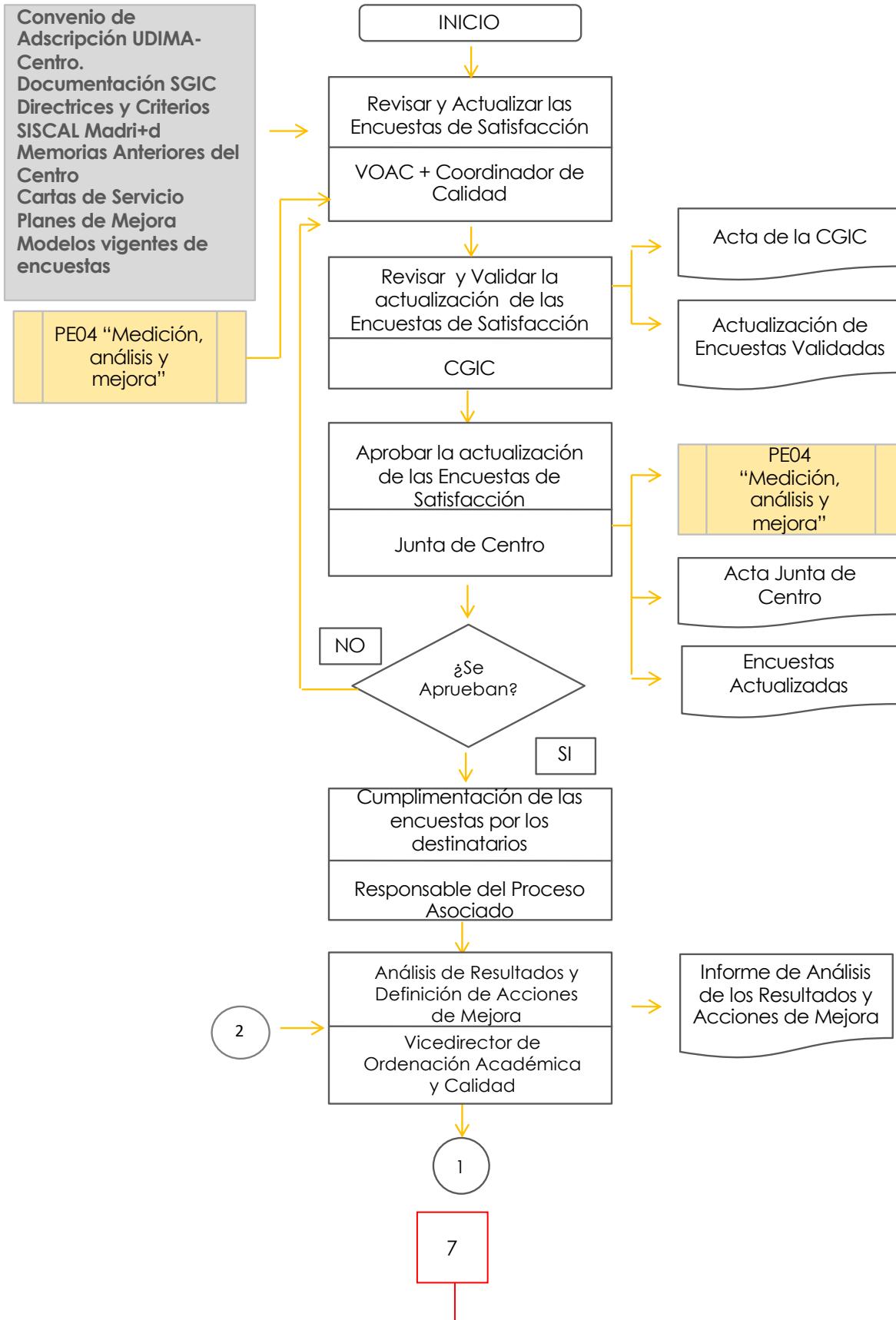
## **9. Rendición de cuentas**

Mediante los indicadores de resultados gestionados por el Centro de Educación Superior HYGIEA, el Director del Centro y el Vicedirector de Ordenación Académica y Calidad.

## **10. Diagrama de Flujo (Ver siguiente página)**



**PA 08: SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**





**PA 08: SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

