

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-08</p>	<p>Procedimiento para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 1 de 5</p>
<p>Rev.: 0</p>		

Procedimiento para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro

Índice

- 1. Objeto.**
- 2. Ámbito de aplicación.**
- 3. Documentación de referencia.**
- 4. Definiciones.**
- 5. Responsables.**
- 6. Descripción del proceso.**
- 7. Tabla resumen de registros asociados al documento.**
- 8. Tabla resumen de anexos asociados al documento.**
- 9. Tabla de modificaciones del documento.**

Fecha de revisión:	
Fecha de aprobación	

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-08</p>	<p>Procedimiento para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 2 de 5</p>
<p>Rev.: 0</p>		

1. Objeto.

Documentar las actividades planificadas por el Centro para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.

2. Ámbito de aplicación.

Aplicar a los grupos de interés internos del Centro: estudiantes, personal docente y personal de administración y servicios.

3. Documentación de referencia.

- Manual de la Calidad del Centro.

4. Definiciones.

Grupo de interés: es el conjunto de personas que esperan obtener un mismo beneficio del Centro, sus enseñanzas o sus resultados.

5. Responsabilidades.

Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas:

- Definir el mecanismo para proporcionar al Centro información sobre las necesidades y expectativas de sus grupos de interés internos, así como sobre su satisfacción.
- Presentar a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro el mecanismo definido para proporcionar información sobre las necesidades y expectativas de sus grupos de interés internos, así como sobre su satisfacción.
- Decidir si incorpora las aportaciones que la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro plantee al mecanismo presentado.
- Aplicar el mecanismo para proporcionar información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.
- Enviar la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro.

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
<p>P-CUD-08</p>	<p>Procedimiento para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 3 de 5</p>
<p>Rev.: 0</p>		

Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras:

- Analizar el mecanismo propuesto por la Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas para proporcionar información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos del Centro y su satisfacción.
- Realizar las aportaciones que estime adecuadas al mecanismo propuesto.
- Analizar la información recibida sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.
- Elaborar el informe sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.

Director del Centro:

- Solicitar a la Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas la información relativa a necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

6. Descripción del proceso.

6.1. Definir el mecanismo para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y su satisfacción.

Esta actividad se realizará cuando el Centro no tenga definido el mecanismo para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de sus grupos de interés internos o cuando sea necesaria su modificación.

La Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas define el mecanismo a emplear para proporcionar al Centro las necesidades, expectativas y satisfacción de sus grupos de interés internos.

Cuando dispone del mecanismo, lo presenta a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro que puede realizar las aportaciones que estime oportunas, siendo la Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas la responsable de incorporar o no dichas aportaciones con el fin de mejorar el mecanismo propuesto.

6.2. Modificar el mecanismo para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.

	Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena	
P-CUD-08	Procedimiento para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro	Página 4 de 5
Rev.: 0		

La decisión de modificar el mecanismo para conocer sus necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos la toma la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro, como consecuencia de las conclusiones que se extraigan de la revisión de la actividad del Centro que se realiza cada curso académico (P-CUD-03).

La actualización del mecanismo se realiza tal y como describe el apartado 6.1. de este documento.

6.3. Medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.

6.1. Obtener la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.

El Director del Centro solicita a la Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas la información relativa a necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

La Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas aplica el mecanismo definido para proporcionar información sobre necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos (registro de P-CUD-08) y la envía a la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro.

6.2. Analizar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.

Recibida la información, la Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras del Centro la analiza, y elabora el informe sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro, incorporando a los datos proporcionados por la Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas las conclusiones de su análisis para que sirva como información de entrada en el proceso de revisión y mejora de los programas formativos (P-CUD-03).

7. Tabla resumen de registros asociados al documento.

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Mecanismo para proporcionar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---
Informe de necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	Permanente	---	---	---

	<p>Centro Universitario de la Defensa Universidad Politécnica de Cartagena</p>	
P-CUD-08	<p>Procedimiento para medir y analizar la satisfacción de los grupos de interés internos del Centro</p>	<p>Página 5 de 5</p>
Rev.: 0		

8. Tabla resumen de anexos asociados al documento.

Nombre del anexo.	Soporte en el que se almacena	Ubicación	Responsable	Código
Flujograma para la definición del mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	A-P-CUD-08-1
Flujograma para conocer y analizar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas del Centro	A-P-CUD-08-2

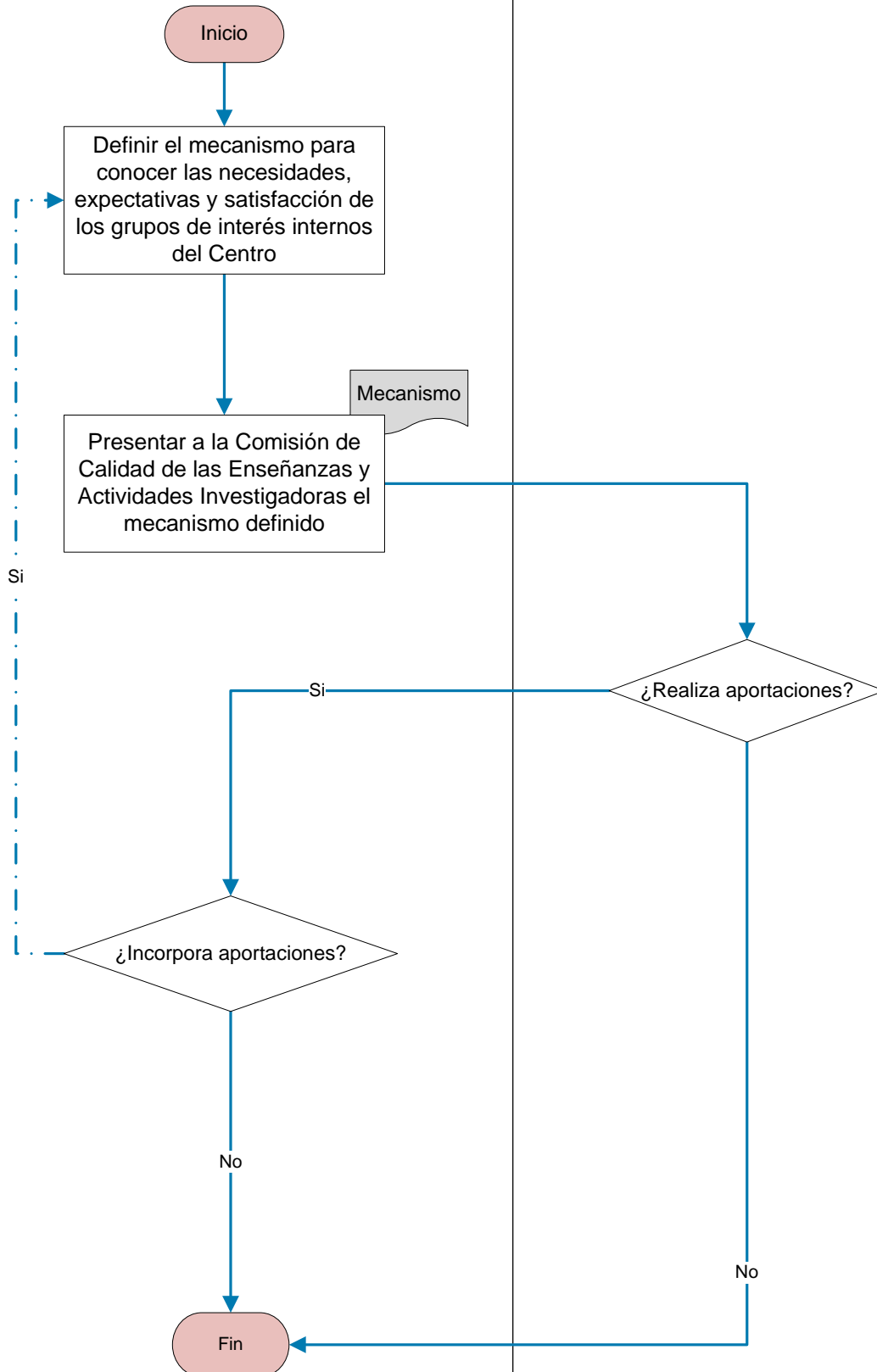
9. Tabla de modificaciones del documento.

Edición	Fecha	Causas de la modificación
<i>0</i>		<i>Emisión inicial del documento.</i>

A-P-CUD-08-1 Flujograma para la definición del mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro

Unidad de Evaluación y Calidad de las Enseñanzas

Comisión de Calidad de las Enseñanzas y Actividades Investigadoras



A-P-CUD-08-2 Flujograma para conocer y analizar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés internos del Centro

