

 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: PA09 V05
---	--	---------------------



ÍNDICE

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia (normativa)
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de proceso

Resumen de versiones de los Manuales de SGIC		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V01	08/05/2009	Manuales del SGIC -Calidad y Procesos- presentados a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fueron certificados para el diseño y desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del CSEU La Salle (16/09/2009).
V02	19/01/12	Se redefinen los manuales del SGIC (V01-2009), incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de responsabilidades en la estructura organizacional del centro, las actualizaciones legislativas y/o normativas, y la simplificación operativa de algunos procedimientos.
V03	17/05/2018	Se redefinen los manuales del SGIC (V02-2012), adaptándolos a la nueva estructura organizativa del CSEU La Salle, a la integración del SGIC en el ciclo de seguimiento de acreditación de las titulaciones, al nuevo plan

	 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: PA09 V05
---	--	---------------------

		estratégico, a los hallazgos encontrados en la auditoría interna y para responder a los criterios establecidos en el programa AUDIT.
V04	25/11/2021	Modificación en documentación de referencia y desaparece como evidencia los informes parciales de resultados. También se modifican los formatos y evidencias.
V05	11/12/2025	Revisión completa de la redacción y contenido de cada uno de los apartados de la ficha para facilitar su comprensión e implementación (recomendación auditoría SISCAL 20/05/2025). Cambio de denominación y siglas a SIGC. Se añade, como documentación de referencia, el Manual de Procesos. Se incorporan definiciones (encuestas de satisfacción, memoria anual y protocolo de aplicación). En el formato de las evidencias desaparece el papel excepto para el acta de la CGC. Se concretan las responsabilidades del Dpto. de Comunicación y la Dir. de Desarrollo Tecnológico.

	 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: PA09 V05
---	--	---------------------

1. Objeto:

Establecer la sistemática para analizar el nivel de satisfacción y expectativas de los distintos grupos de interés relacionados con diversos aspectos de la vida académica del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEU La Salle). Con el desarrollo del proceso, se asegura la identificación, comprensión y comunicación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. De ese modo, se constata el grado de satisfacción de los grupos de interés y se detectan las posibles mejoras a introducir, tanto en las actividades que se realizan como en los servicios que se prestan en el CSEU La Salle.

2. Ámbito de aplicación:



Se aplica a los procesos del SIGC en los que es necesario evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés.

3. Documentación de referencia:

- NOA 07. Encuestas de actividad docente del CSEU La Salle.
- Memorias anuales de resultados de satisfacción del PA09.
- Protocolo de aplicación de encuestas asociadas al PA09.
- Manual de Procesos.

4. Definiciones:

- Grupo de interés: Persona, grupo o institución con interés en el CSEU La Salle, sus enseñanzas o resultados.
- Producto/Servicio: Resultado de un proceso.
- Satisfacción: Percepción del grupo de interés sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- Encuesta de satisfacción: Instrumento de recogida de datos que permite valorar la percepción de los grupos de interés.
- Memoria anual: Documento que recoge los resultados agregados de las encuestas, su análisis y las acciones de mejora derivadas.
- Protocolo de aplicación: Documento que regula la planificación, ejecución y análisis de las encuestas.

	 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: PA09 V05
---	--	---------------------

5. Responsabilidades:

Dirección de Procesos y Calidad: Lidera este proceso, encargándose de la propuesta de acción y de su implementación y seguimiento. También es responsable de revisar y actualizar las plantillas de las encuestas, procesar los datos de las encuestas cumplimentadas, emitir los informes para presentar a las instancias correspondientes y elaborar la memoria final de resultados.

Responsables de la actividad o procesos: Junto con la Dirección de Procesos y Calidad, revisa y actualiza las encuestas de satisfacción y se ocupa de hacer llegar al grupo destinatario las encuestas para su cumplimentación.

Dirección de Desarrollo Tecnológico: Proporciona soporte digital para la gestión de encuestas.

Dirección de Comunicación: Ejecuta la difusión propuesta por el Dpto. de procesos y calidad.

Equipo de Coordinación Académica: Revisa la memoria anual de resultados de las encuestas.



Comisión de Garantía de Calidad: Valida la memoria final de resultados de las encuestas de satisfacción.

6. Desarrollo:

El procedimiento PA09 regula el proceso de revisión, aplicación, análisis y evaluación de las encuestas de satisfacción dirigidas a los distintos grupos de interés del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEU La Salle). Este procedimiento se fundamenta en la Norma de Organización Académica NOA 07 sobre las Encuestas de Actividad Docente, el protocolo de aplicación de encuestas, la documentación del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), las memorias institucionales y las Cartas de Servicio.

Actualmente, el proceso se inicia con la revisión del Protocolo de aplicación de encuestas, tarea que corresponde a la Dirección de Procesos y Calidad, en colaboración con los responsables de los aspectos o actividades académicas que deben ser evaluadas. Esta labor se realiza de forma participativa, y se formaliza en la Plantilla de Encuestas de Satisfacción.

Una vez actualizadas, las encuestas son cumplimentadas por los grupos destinatarios, bajo la supervisión de los responsables de la actividad vinculada a cada encuesta. La dirección de comunicación difundirá la información relativa a

	 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: PA09 V05
---	--	---------------------

la encuesta para motivar la participación. Esta participación activa permite recoger información valiosa sobre la percepción de la calidad de los servicios y los procesos académicos e institucionales.

Las encuestas de evaluación docente son cumplimentadas tanto por parte de estudiantes como de docentes, siguiendo los modelos establecidos por la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

Posteriormente, el Departamento de Procesos y Calidad se encarga del procesamiento de los datos, la elaboración de los informes de resultados y su presentación a las instancias correspondientes, que constituyen la base para la elaboración de la memoria anual de encuestas de satisfacción. Esta memoria recoge los principales hallazgos, tendencias y áreas de mejora identificadas a lo largo del ejercicio.

La revisión de la memoria anual es realizada por el Equipo de Coordinación Académica (ECA), quien evidencia dicha revisión en la correspondiente acta.

Por último, la Comisión de Garantía de Calidad lleva a cabo la validación formal de la memoria, quedando constancia en el acta.

Este procedimiento se articula con el PC02: Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos, y con el PEO4: Medición, análisis y mejora continua, asegurando la integración de los resultados en los procesos de planificación, evaluación y mejora institucional.



En conjunto, el PA09 permite al CSEU La Salle mantener un sistema de escucha activa, promover la participación de los grupos de interés y fortalecer la cultura de calidad y mejora continua en todos los ámbitos de la vida académica y administrativa.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

Los indicadores asociados a este proceso incluyen las valoraciones obtenidas en las encuestas. Cuando los resultados están por debajo de la media, los responsables correspondientes proponen planes de mejora específicos. La memoria anual y el protocolo de aplicación permiten el seguimiento sistemático del proceso y su mejora continua.

8. Evidencias:

Las evidencias del proceso se detallan en la siguiente tabla:

	 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO: PA09 V05
---	--	---------------------

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Protocolo de aplicación de encuestas	Informático	Dirección de Procesos y Calidad	5 años
Acta del Equipo de Coordinación Académica (ECA)	Informático	Secretaría del ECA	5 años
Memoria Anual de los resultados de las encuestas de satisfacción	Informático	Dirección de Procesos y Calidad	5 años
Acta de la Comisión de Garantía de Calidad	Papel o informático	Secretaría Académica CSEU La Salle	5 años

9. Rendición de cuentas:

Se contempla la difusión de las encuestas en los canales y medios que se establezcan en el Proceso clave PC14 Comunicación Interna y Externa, y favoreciendo la participación activa de los grupos de interés.

Finalmente, el proceso de Satisfacción de necesidades de los grupos de interés se vincula al Proceso Estratégico PEO4 de Medición, Análisis y Mejora continua, en el que participa la Comisión de Garantía de Calidad, favoreciendo así la rendición de cuentas a los grupos de interés que están allí representados (alumnos, empleadores, PDI, PTGAS, antiguos alumnos, Equipo de Gobierno, etc.)

10. Diagrama del proceso (ver la página siguiente)

PA09

