



FICHA DE PROCESO		Ed.: 2
P02 MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Fecha: 19/04/2017
		Tipo: Soporte
Objeto del Proceso:	Propietario/ Responsable:	
Realizar todas las actividades necesarias para la medida de satisfacción de los grupos de interés de la Cooperativa.	Coordinador de la calidad	
ALCANCE DEL PROCESO		
Inicio	Se inicia con la necesidad de diseñar, implantar y mantener una sistemática para poder medir la satisfacción de los grupos de interés.	
Actividades	Elaboración, distribución y tratamiento de encuestas	
Final	Documento que justifique la medición: encuestas, informes, etc.	
Grupos de Interés Implicados		
Entrada	Proveedores	
- Necesidad de realizar una encuesta - Requisitos legales y otros requisitos	- Procesos Operativos (P11, P4; P05, P06) - Padres/ madres de alumnos. - Alumnos/as. - Personas Trabajadoras. - Empresas. - Personas otras instituciones	
Salida	Clientes	
- Grado de satisfacción con los productos / servicios y/o actividades realizadas de los grupos de interés - Oportunidades de mejora, aprendizaje, creatividad e innovación. - Informes de Satisfacción	- P12 Dirección Estratégica. - Padres/ madres de alumnos. - Alumnos/as. - Personas Trabajadoras. - Empresas. - Personas otras instituciones	
DOCUMENTACIÓN APLICABLE		
Documento	Denominación	Observaciones
PRD 04	Identificación de requisitos legales y otros requisitos	
PRD 05	Elaboración, distribución y tratamiento de encuestas	
INDICADORES DE PROCESO		
SFam01	Satisfacción Familias por etapas	
SFam02	Satisfacción Familias FP	
SFam03	Satisfacción Familias Artica	
SFam04	Grado de recomendación Familias por etapas	
SFam05	Grado de recomendación Familias FP	
SFam06	Grado de recomendación Familias ARTICA	



SFam07	Satisfacción Familias con el comedor: papa comensal y encuesta
SFam08	Evol Satisfacción Global Actividades Extraescolares
SAlu01	Satisfacción Alumnos por segmentos
SAlu02	Satisfacción Alumnos FP
SAlu03	Satisfacción Alumnos Artica
SAlu04	Grado de recomendación alumnos por etapas
SAlu05	Grado de recomendación alumnos FP
SAlu06	Grado de recomendación alumnos ÁRTICA
SAlu07	Satisfacción alumnos con el profesorado (por etapas)
SAlu08	Satisfacción alumnos con las FCT (por etapas)
SAlu09	Satisfacción alumnos Formación Para El Empleo
Sper 01	Satisfacción del personal de I ciclo de infantil
Sper 02	Satisfacción del personal de II ciclo de infantil
Sper 03	Satisfacción del personal de Primaria
Sper 04	Satisfacción del personal de ESO/BACH
Sper 05	Satisfacción del personal docente de Artica
Sper 06	Satisfacción del personal docente de FP
Sper 07	Satisfacción del personal de Administración,secretaría
Sper 08	Satisfacción del personal de cocina
Sper 09	Satisfacción del personal de comedor
Sper 10	Satisfacción del personal de limpieza
Sper 11	Satisfacción del personal de Stmas, Mto
Sper 12	Satisfacción del personal no docente
Sper 13	Satisfacción de la Formación Interna
Mue 01	Muestra encuestas a familia (por encuesta)
Mue 02	Muestra encuestas a alumnos (por encuesta)
Mue 03	Muestra encuestas de personal
Mue 04	Participación en el programa de papá comensal