



## Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

### ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial
01	29/10/13	Modificación de los órganos de revisión y aprobación

Elaboración:  Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro  Fecha: 08/10/13	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 17/10/13	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: 29/10/13
--	---	---



## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para analizar las expectativas y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés de los Centros de la Universidad de Málaga.

Se deberán identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, teniéndolas en cuenta para la mejora de los servicios.

## 2. ALCANCE

Todos los servicios que oferta el Centro a los distintos grupos de interés.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Formato de quejas y sugerencias
- Informe de evaluación de la calidad de los servicios.

## 4. DEFINICIONES

- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.
- **Cliente o usuario:** organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Producto:** resultado de un proceso.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cubierto sus expectativas.
- **Expectativas:** necesidades que el cliente espera tener cubiertas con la prestación de un servicio o la compra de un producto determinado.



## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, tras su análisis y estudio oportuno, pone en marcha su propio sistema para la recogida de quejas, sugerencias y análisis de la información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés para la posterior toma de acciones de mejora. Asimismo, está disponible a la propuesta que, con el mismo fin, se le haga por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

Los principales grupos de interés del Centro serán: alumnos, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, egresados y empleadores. En determinadas circunstancias se tendrán en cuenta otros colectivos.

El Centro dispone de formatos para realizar encuestas anuales que permiten cuantificar el grado de satisfacción general de los diferentes grupos de interés. De la realización de las encuestas se responsabiliza la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Esta Comisión será la responsable de informar al Equipo Directivo de los resultados obtenidos.

El Equipo Directivo realizará el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas y lo presentará a la Junta de Centro con su propuesta de mejora.

La Junta de Centro decidirá a qué otros órganos o colectivos informará sobre los dichos resultados, y las propuestas aceptadas, con vistas a mejorar los mismos, y encargará de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro de la información y difusión de los mismos.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

El Coordinador de Calidad del Centro, en el resultado de la revisión anual del Sistema (PE05. Medición, análisis y mejora continua) incluirá los resultados de las encuestas así como las propuestas de mejora aceptadas por la Junta de Centro.

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Actas del Equipo Directivo	Papel y/o informático	Secretario del Equipo Directivo	6 años
Actas de Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretario de la Junta de Centro	6 años
Informe sobre resultados de las encuestas	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Calidad del Centro:** proponer al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las encuestas necesarias. Elevar a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro las propuestas de encuestas para su validación. Comunicar los resultados de las encuestas a la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro. Proponer las mejoras oportunas al procedimiento.
- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** validar las encuestas. Elevar, para su aprobación, los formatos de encuestas a Junta de Centro. Informar a la Junta de Centro y a los órganos o colectivos pertinentes sobre los resultados de las encuestas.
- **Junta de Centro:** aprobar los modelos de encuestas.
- **Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social:** realizar los formatos de encuestas, pasarlas a los clientes, tratar los datos y enviar informe con los resultados al Coordinador de Calidad del Centro.



## 9. FLUJOGRAMA

### PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

