



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	03/12/09	Edición Inicial
01	05/02/14	Eliminación de los Indicadores IN64 e IN65

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 14/01/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 30/01/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 05/02/14
---	---	---



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 (instalado en la web del Centro).
- 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

Para la medición de la satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés, todos los cursos académicos se realizarán encuestas de satisfacción a los siguientes colectivos: alumnos, profesores y, en su caso, egresados.

Por otro lado, a nivel de los distintos servicios se realizan desde la Universidad de Málaga estudios de satisfacción del personal de administración y servicios. Si la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro considera necesario disponer de estos



estudios de satisfacción, trasladará petición al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, para que remita dichos resultados.

El Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social propondrá a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro los modelos de cuestionarios. Se tendrán en cuenta las aportaciones de las Comisiones para cerrar los ítems de los cuestionarios.

Si la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro considera necesario realizar algún otro estudio de satisfacción a algún grupo de interés, trasladará estas necesidades al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, quien estudiará la posibilidad de realizar dicho estudio. Si el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social no puede atender dicha petición, será la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro la que deberá realizar el estudio.

El Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social realizará los informes de resultados de los cuestionarios y enviará dichos resultados a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, para su análisis.

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro estudiará los resultados de los cuestionarios de satisfacción y decidirá, en su caso, las mejoras que deben aplicar. Además, decidirá a que órganos o colectivos informará sobre dichos resultados, con vistas a mejorar 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, como resultado de la revisión anual del Sistema (PE05. Medición, análisis y mejora continua) propondrá al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las mejoras que estime oportunas para este procedimiento.

7. ARCHIVO

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

8. RESPONSABILIDADES

- **Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:** Proponer al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social la realización de nuevos estudios de satisfacción. Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción. Informar a la Junta de Centro y a los órganos o colectivos pertinentes sobre los resultados de las encuestas.
- **Servicio 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 a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.



▪ 9. FLUJOGRAMA

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

