



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:

F01-PA12. Formulario de evaluación de la satisfacción global del alumnado sobre el título

F02-PA12. Formulario de evaluación de la satisfacción global del profesorado sobre el título

F03-PA12. Formulario de evaluación de la satisfacción global del personal de administración y servicios sobre el título

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	23/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 05/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 16/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 23/06/09
---	---	---



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 NORMATIVAS

- **DOCUMENTO ENQA:** Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (Standard and guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, Parte 1: Criterios y Directrices europeas para la garantía interna de calidad dentro de las instituciones de educación superior.
 - 1. 1. Política y procedimientos para la garantía de la calidad.
 - 1. 2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y de los títulos.
 - 1. 7. Información pública

- **RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.** Anexo I,
 - apdo. 9.4: *«procedimientos de análisis de satisfacción con la formación recibida»*
 - apdo. 9.5: *«procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y 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 de los grupos de interés:** percepción de los diversos grupos de interés sobre el grado en que se han cubierto sus expectativas.
- **Expectativas:** necesidades que usuario/alumno/miembro de la comunidad universitaria 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, propone al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social las encuestas a realizar, a través del Vicedecano/a de Calidad, como parte del Manual de Garantía de la Calidad del Centro. Dicho Vicerrectorado procederá a dar el VºBª a las mismas, o, en su caso, a realizar las oportunas observaciones y sugerencias, que a través del Vicedecano/a de Calidad serán elevadas a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, para su discusión y validación. Una vez validadas, se someterán a la aprobación de la Junta de Centro.

Una vez aprobada por Junta de Centro, se comunicará al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, encargado de su realización. Los resultados se enviarán al Vicedecano/a de Calidad, quien comunicará los mismos a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Esta Comisión será responsable de informar a la Junta de Centro de los resultados obtenidos y de la fijación, adopción y seguimiento de la correspondiente acción de mejora que, en su caso, sea necesaria adoptar.

La CGC del Centro y en su caso el Vicedecano/a de Calidad del Centro podrá recabar la ayuda y apoyo de las correspondientes unidades de la Universidad de



Málaga (Unidad de Calidad, Servicio Central de Informático, etc) para la difusión de las encuestas y el posterior procesamiento de la información, siempre por cada uno de los sectores encuestados. Su análisis, revisión y, en su caso, propuesta de Acción de Mejora, corresponderá a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro que, en cualquier caso, deberá recoger estos extremos en la Memoria final anual de la misma. La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro decidirá a que otros órganos o colectivos informará sobre dichos resultados, con vistas a mejorar los mismos,

SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

Al objeto de recabar la información sobre el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés implicados en el Título, anualmente se utilizarán las encuestas referenciadas en el apdo. Anexos Inicialmente, y dado el compromiso del Centro con la protección y respeto del medioambiente, se utilizarán preferentemente sistemas informáticos para la recogida de datos, mediante el envío de las encuestas por correo electrónico a los grupos de interés conforme a las listas de distribución del centro.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas (IN23-PA02).
- Nivel de satisfacción de los usuarios (IN24-PA02).

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	PA12. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	<i>Facultad de Derecho</i>
--	--	--------------------------------

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	Vicedecano/a de Calidad del Centro (Secretario/a de la Comisión)	6 años
Actas de Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Informe sobre resultados de las encuestas	Papel y/o informático	Vicedecano/a de Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- **Vicedecano/a 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 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 Vicedecano/a de Calidad del Centro.



9. FLUJOGRAMA

PA 02 . Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

