



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:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	02/06/09	Edición Inicial

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 27/05/09	Revisión: Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 02/06/09	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 02/07/09
---	---	---



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 la Facultad de Medicina 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

- Procedimiento PA01. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Medicina.
- Orientaciones prácticas para el establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad de Títulos Universitarios de Grado (R.D. 1393/2007). AGAE.

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.

Los usuarios de la Facultad de Medicina son:

- Alumnado.
- Profesorado.
- Personal de Administración y Servicios.
- Estudiantes de Postgrado



- Personal Investigador¹.

- **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

1. La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, elabora las encuestas a realizar. El Coordinador de Calidad las enviará al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.
2. Después de evaluar las mencionadas encuestas, dicho Vicerrectorado realizará una propuesta al Coordinador de Calidad.
3. El Coordinador de Calidad la presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, donde se discutirá y, una vez validada, se someterá a la aprobación de la Junta de Centro.
4. Una vez aprobada por Junta de Centro, se comunicará al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, encargado de su realización.
5. El Vicerrectorado enviará al Coordinador de Calidad los resultados, quien comunicará los mismos a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.
6. Esta Comisión elaborará un informe anual para informar a la Junta de Centro de los resultados.
7. También decidirá a qué otros órganos o colectivos informará sobre dichos resultados, con vistas a mejorar los mismos.

¹ Aquí se incluirán también becarios, investigadores de otras universidades, etc.



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.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de encuestas realizadas sobre el total de encuestas solicitadas (IN64-PA12).
- Nivel de satisfacción de los usuarios (IN65-PA12).

El Coordinador de Calidad del Centro, como resultado de la revisión anual del Sistema (PE05. Medición, análisis y mejora continua) propondrá al Vicerrectorado 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	Coordinador de Calidad del Centro	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	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.



- Presentar 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:**
 - Elaborar 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 usuarios.
 - Tratar los datos.
 - Enviar informe con los resultados al Coordinador de Calidad del Centro.



9. FLUJOGRAMA

PA02. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

