	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-16
		Rev.:1
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Página 1 de 4


Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro

Índice

- 1. Objeto.**
- 2. Ámbito de aplicación.**
- 3. Documentación de referencia.**
- 4. Definiciones.**
- 5. Responsables.**
- 6. Descripción del proceso.**
- 7. Tabla resumen de registros asociados al documento.**
- 8. Indicadores para revisar el proceso.**
- 9. Tabla resumen de anexos asociados al documento.**
- 10. Tabla de modificaciones del documento.**

Fecha de revisión:	3 de febrero de 2010
Fecha de aprobación	16 de febrero de 2010

Nº de copia distribuida en formato papel	
Fecha de distribución en formato papel	

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-16
		Rev.:1
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Página 2 de 4

1. Objeto.

Documentar las actividades planificadas por el Centro para definir y actualizar el mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

2. Ámbito de aplicación.

Aplicar a los grupos de interés del Centro

3. Documentación de referencia.

- Documentación del Programa AUDIT de ANECA.
- Manual de la calidad del Centro.

4. Definiciones.

No aplica.

5. Responsabilidades.

Responsable de la Calidad del Centro:


- Proporcionar al Servicio de Gestión de la Calidad los grupos de interés del Centro.

Comisión de Garantía de la Calidad del Centro:

- Analizar el mecanismo propuesto por el Servicio de Gestión de la Calidad para proporcionar información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés del Centro y su satisfacción.
- Realizar las aportaciones que estime adecuadas al mecanismo propuesto.

Servicio de Gestión de la Calidad:

- Definir el mecanismo para proporcionar al Centro información sobre las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así como sobre su satisfacción.
- Presentar a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro el mecanismo definido para proporcionar información sobre las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así como sobre su satisfacción.
- Incorporar las aportaciones que la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro plantee al mecanismo presentado.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-16
		Rev.:1
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Página 3 de 4

6. Descripción del proceso.

6.1. Proporcionar al Servicio de Gestión de la Calidad los grupos de interés del Centro. (A-P-CENTROS-16-1).

El Responsable de la Calidad del Centro proporciona al Servicio de Gestión de la Calidad los grupos de interés que el Centro ha definido para que adapte el mecanismo que defina las características de cada uno de ellos.

6.2. Definir el mecanismo para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y su satisfacción. (A-P-CENTROS-16-1).

Conocidos los grupos de interés, el Servicio de Gestión de la Calidad define el mecanismo a emplear para proporcionar al Centro sus necesidades, expectativas y satisfacción.

Cuando dispone del mecanismo, lo presenta a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro que puede realizar las aportaciones que estime oportunas, siendo el Servicio de Gestión de la Calidad el responsable de incorporar o no dichas aportaciones con el fin de mejorar el mecanismo propuesto.


6.3. Actualizar la información o el mecanismo para obtenerla.

La decisión de actualizar los grupos de interés o el mecanismo para conocer sus necesidades, expectativas y satisfacción la toma la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, como consecuencia de las conclusiones que se extraigan de la revisión de la actividad del Centro que se realiza cada curso académico (registro de P-CENTROS-24).

La actualización del mecanismo se realiza tal y como describe el apartado 6.2. de este documento.

7. Tabla resumen de registros asociados al documento.

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Mecanismo para proporcionar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	Permanente
Informe de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro sobre el mecanismo para proporcionar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la calidad del centro	Permanente

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-16
		Rev.:1
	Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Página 4 de 4

8. Indicadores para revisar el proceso.

Código	IND-P-CENTROS-16-1
Denominación	Disponibilidad del mecanismo para proporcionar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.
Formulación	No procede.
Desagregación	No procede.
Valores que puede tomar	Si ó No.
Frecuencia de la medida	No procede.
Fuente que proporciona los datos para medir el indicador	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.
Responsable de que el indicador esté medido.	Responsable de la Calidad del Centro.

9. Tabla resumen de anexos asociados al documento.

Nombre del anexo.	Soporte en el que se almacena	Ubicación	Responsable	Código
Flujograma para la definición del mecanismo necesario para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-P- CENTROS-16-1

10. Tabla de modificaciones del documento.

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	25/05/2009	Emisión inicial del documento.
1	16/02/2010	Cambios en la tabla nº7 por incorporación de registros.