	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-19
		Rev.: 1
	Procedimiento para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Página 1 de 4


Procedimiento 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-19
		Rev.: 1
	Procedimiento 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 conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de sus grupos de interés.

2. Ámbito de aplicación.

Aplicar a los grupos de interés definidos por el 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:


- Solicitar al Servicio de Gestión de la Calidad la información relativa a necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada:

- Analizar la información recibida sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.
- Elaborar el informe sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

Servicio de Gestión de la Calidad:

- Aplicar el mecanismo para proporcionar información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.
- Enviar la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-19
		Rev.: 1
	Procedimiento para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Página 3 de 4

6. Descripción del proceso. (A-P-CENTROS-19-1)

6.1. Obtener la información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

El Responsable de la Calidad del Centro solicita al Servicio de Gestión de la Calidad la información relativa a necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.

El Servicio de Gestión de la Calidad aplica el mecanismo definido para proporcionar información sobre necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés (registro de P-CENTROS-16) y la envía a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada.

6.2. Analizar las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.


Recibida la información, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada la analiza, y elabora el informe sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro, incorporando a los datos proporcionados por el Servicio de Gestión de la Calidad las conclusiones de su análisis.

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
Solicitud de información sobre 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	---	---	---
Información sobre 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 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	---	---	---

8. Indicadores para revisar el proceso.

Código	IND-P-CENTROS-19-1
Denominación	Eficacia del mecanismo para obtener información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro.
Formulación	(Indicadores que proporciona el mecanismo / Indicadores definidos como necesarios) * 100
Desagregación	No procede
Valores que puede tomar	De 0% a 100%
Frecuencia de la medida	Curso académico.
Fuente que proporciona los datos para medir el indicador	Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada.
Responsable de que el indicador esté medido.	Responsable de la Calidad del Centro.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	P-CENTROS-19
	Procedimiento para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro	Rev.: 1
		Página 4 de 4

9. Tabla resumen de anexos asociados al documento.

Nombre del anexo.	Soporte en el que se almacena	Ubicación	Responsable	Código
Flujograma para la medida y análisis de la inserción laboral de los egresados del Centro.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-P-CENTROS-19-1

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 el punto 7 por incorporación de registros.