



## PE01-NEGI. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROSPECTIVA	COMITÉ DE CALIDAD
NOMBRE:	NOMBRE:
M <sup>a</sup> Dolores Martínez Villalón	Jesús M. Dorado Martín
CARGO:	CARGO:
Jefa de Sección de Planificación y Prospectiva	Vicerrector de Estudios de Grado, Calidad e Innovación Docente.
FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:
Noviembre 2024	Diciembre 2024

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
00	11/12/2024	Extracción del PE01, y adaptación al SIGC-UCO

Grupo de interés/ Cliente-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas	Requisito de Calidad
1. Consejo de Dirección. 2. Comité de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directrices y Objetivos de Calidad reflejados en la Planificación Estratégica del SIGC-UCO (PLANE).</li> <li>- Revisión por la Dirección (IRDIR y ARDIR).</li> <li>- Informes de auditorías.</li> <li>- Mapa de Procesos.</li> <li>- Procedimientos del SIGC-UCO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (N) Asesoramiento técnico para realizar el PLANE, IRDIR y ARDIR.</li> <li>- (E) Implantación del SIGC-UCO en la Universidad para la mejora continua de los procedimientos.</li> <li>- (N/E) Transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PE01. Planificación y mejora continua.</li> <li>- PE02. Retroalimentación de los grupos de interés.</li> <li>- Procesos de soporte y Manual de Calidad.</li> </ul>
3. Responsables de Unidades Administrativas y de Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz DAFO.</li> <li>- Informe de Gestión de Riesgos y Oportunidades (GRO).</li> <li>- Informes de auditorías.</li> <li>- Procedimientos del SIGC-UCO.</li> <li>- Reuniones de los equipos de trabajo.</li> <li>- Encuestas. Quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>- Atención directa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (N) Apoyo y asesoramiento técnico.</li> <li>- (N) Disponer de herramientas para la gestión de los objetivos y acuerdos.</li> <li>- (N) Disponibilidad de la documentación del SIGC-UCO.</li> <li>- (E) Mejora continua en la gestión de los procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la planificación (PLANE).</li> <li>- Elaboración y publicación de la documentación.</li> </ul>
4. Miembros de la Comunidad Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas.</li> <li>- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>- Fuentes informales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (E) Comprensión del valor aportado por el SIGC-UCO.</li> <li>- (E) Identificación e implantación efectiva de mejoras.</li> <li>- (N/E) Mejora en la prestación de los servicios.</li> <li>- (E) Espacios de trabajo dotados de infraestructuras con eficiencia energética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de las encuestas y percepción de las mejoras.</li> <li>- Evaluación y seguimiento de las quejas y sugerencias.</li> </ul>
5. Sistema universitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes y directrices de administraciones educativas.</li> <li>- Jornadas, congresos y encuentros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (N/E) Implantación de sistemas de gestión de la calidad con efectos en los resultados.</li> <li>- (N/E) Transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de participar en los encuentros y eventos para difundir el diseño y los resultados del SIGC-UCO.</li> <li>- Compromiso de publicar la documentación del sistema.</li> </ul>
6. Auditores y evaluadores internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación SIGC-UCO.</li> <li>- Encuestas y Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>- Informes y actas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información precisa de gestión de resultados.</li> <li>- Transparencia.</li> <li>- Conformidad del sistema a los requisitos de la Norma ISO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación y evaluación.</li> <li>- Información transparente de actuaciones y resultados del SIGC-UCO.</li> </ul>