



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