

	INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	
	Proceso PC 09.9 Gestión de riesgos y oportunidades	<u>Fecha última modificación:</u> V2 20-5-2020

DENOMINACION:	IT.[PC 09.9]-02 Necesidades y expectativas de las partes interesadas
----------------------	---

<i>Cambios respecto de la versión anterior</i>	
Adaptación de normativa y actualizaciones llevadas a cabo en el funcionamiento y estructura del SGA	

Elaborado	Jefe de Servicio
Aprobado	Equipo del Servicio
Publicado	Jefe de Servicio

Objeto	Identificar las partes interesadas y comprender sus necesidades y expectativas
---------------	--

Indicadores	I.[PC 09.9]-02 Número de cuadros de necesidades/expectativas recibidos
Registros	R.[PC 09]-01 Gestor de contenidos
Formatos	Ver anexo

Normativa	Norma UNE-EN ISO 9001 (criterios 4 y 6) Documento de adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001:2015
------------------	--

Las partes interesadas son las personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad (en este caso por el servicio prestado). También se conocen como grupos de interés.

La Norma exige identificarlas, conocer sus necesidades y expectativas (atributos de calidad), y de esas necesidades cuáles son requisitos de calidad (las que necesariamente hay que satisfacer por normativa o por tratarse de un compromiso de calidad). Además hay que sistematizar la revisión de esta información, para mantenerla actualizada.

Cada unidad o equipo de trabajo realizará un análisis inicial, que contendrá los elementos descritos en el anexo. Tanto ese análisis inicial como sus revisiones periódicas se remitirán al Jefe del Servicio, quien los incluirá en el correspondiente informe anual de seguimiento.

ANEXO: Formato para el análisis de contexto (ejemplo)

Proceso:	PC.09.3 Matrícula
-----------------	-------------------

Servicio prestado:	Matrícula de Grado y Máster
Unidad/es:	Equipo de matrícula
Fecha:	30 de abril de 2020
Responsables:	Componentes del equipo de matrícula de los Campus de Jaén y Linares
Seguimiento y revisión:	Después de cada campaña (matrícula y ampliación)

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas	Requisitos de calidad
Equipos de Dirección de Centros	Reunión preparación de Normativa de matrícula Comunicación de Necesidades Planteamiento de casos inéditos	Que las listas de clase estén lo más completas posibles al inicio Gestión traslados en julio/septiembre Gestión cambios de grupos en julio/septiembre	Información lo más exacta y veraz posible. Cumplimiento de normativa y principios jurídicos Cumplimiento de plazos establecidos Ausencia de errores
Alumnado	Formulario de Incidencias Encuesta Postservicio Planteamiento de casuística específica de interesados	Acceso a la información Rapidez en respuesta Más plazos para cumplimentar trámites	Correos preventivos de aviso de Vencimiento de procesos Información lo más exacta y veraz posible
Relaciones Internacionales	Reunión de preparación de curso siguiente	Flexibilidad en los plazos	Establecimiento de mecanismo para controlar la flexibilidad
Órganos de gobierno y otras administraciones	Reunión de temática específica Comunicación de	Información Rapidez	Información lo más exacta y veraz posible. Cumplimiento de normativa y principios jurídicos Cumplimiento de plazos establecidos

	Necesidades Planteamiento de casos inéditos		Ausencia de errores
--	--	--	----------------------------