



NGE97/8: Resolución de la Gerencia de la Universidad de Granada, de 27 de mayo de 2015, por la que se aprueba el procedimiento general de gestión: PG-08-SATI Satisfacción de personas usuarias

- Resolución de la Gerencia de la Universidad de Granada, de 27 de mayo de 2015, por la que se aprueba el procedimiento general de gestión: PG-08-SATI Satisfacción de personas usuarias



Universidad de Granada

Resolución de la Gerencia de la Universidad de Granada, de 27 de mayo de 2015, por la que se aprueba el procedimiento general de gestión: *PG-08-SATI Satisfacción de personas usuarias*

Con el objetivo de unificar en un solo procedimiento general la sistemática que siguen los diferentes Centros/Servicios y Unidades de la Universidad de Granada para medir la satisfacción de las personas usuarias, **esta Gerencia**, conforme a lo dispuesto en el artículo 51.a de los Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (B.O.J.A. núm. 147, de 28-07-2011) y como órgano competente en materia de personal de administración y servicios al amparo de la delegación de competencias realizada por Resolución del Rectorado de esta Universidad de fecha 29 de julio de 2011 (BOJA núm. 156, de 10-8-2011), **ha resuelto:**

PRIMERO: Establecer un documento común para todos los Centros, Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Granada que tengan implantado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, el siguiente procedimiento:

- *PG-08-SATI Satisfacción de personas usuarias:* cuyo objeto es describir el proceso de medición de la satisfacción de las personas usuarias de los diferentes Centros/Servicios y Unidades de la Universidad de Granada.

SEGUNDO: Este procedimiento será único y formará parte, desde su entrada en vigor, de todos los sistemas de gestión de la calidad señalados en el punto anterior, sustituyendo al que estuviese vigente hasta esa fecha. El procedimiento recogerá una relación completa de los diferentes sistemas de medición de satisfacción que cada Unidad Funcional utilice.

TERCERO: Este procedimiento estará disponible en la *Plataforma web de evaluación de servicios* para todo el Personal de Administración y Servicios, que podrá acceder a su contenido mediante acceso electrónico.

CUARTO: El responsable de cada unidad arbitrará las medidas oportunas para el cumplimiento de la presente Resolución y la adecuación a lo establecido en el procedimiento aprobado.

QUINTO: Cualquier propuesta de mejora relativa a este procedimiento se podrá realizar por escrito al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad que conjuntamente con la Gerencia podrá considerarla en futuras revisiones del procedimiento. En todo caso, corresponde a la Gerencia aprobar los cambios en este documento y difundirlo a todas las Unidades Funcionales incluidas en el alcance del mismo.

SEXTO: La Gerencia habilita al Área de Planificación para aprobar y difundir las modificaciones y errores materiales que no supongan un cambio sustancial en la versión del documento aprobado. La aprobación de nuevas versiones del procedimiento se realizará mediante la correspondiente resolución del Gerente.

SEPTIMO: Esta Resolución entrará en vigor a partir del día 28 de mayo de 2015.



EL GERENTE

Fdo.: Andrés Navarro Galera