



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</b>	
<b>PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>		<b>PR/SO/005</b>

<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES</b>			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	Nº DE REVISIÓN
PR/SO/005	17/09/2024	20/09/2024	04



	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
<b>Nombre:</b>	Patricia Vitutia Moreno	Luis Manuel Ayuso Moreno	Gustavo Alonso Rodrigo
<b>Puesto:</b>	Unidad de Calidad	Adjunto a la Dirección para Calidad	Director de la ETSIAE
<b>Firma:</b>			





 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</b>	 etsiae UPM
<b>PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b> <b>E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>		<b>PR/SO/005</b>

<b>Revisión 04:</b> (20 de septiembre de 2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio responsable del proceso</li> </ul>
<b>Revisión 03:</b> (18 de diciembre de 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio responsable del proceso</li> <li>• Revisión de las evidencias: eliminación de las encuestas de satisfacción de la Escuela e inclusión del análisis de las acciones sobre medición de la satisfacción.</li> <li>• Eliminación indicador de tasa de satisfacción</li> </ul>
<b>Revisión 02:</b> (26 de junio de 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de evidencias e indicadores</li> <li>• Inclusión de las nuevas encuestas generales de la Escuela y las del servicio de cafetería como evidencias e indicadores</li> </ul>
<b>Revisión 01:</b> (19 de diciembre de 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al SIGC 2.0</li> <li>• Determinación de indicadores y evidencias</li> </ul>

<b>Objeto:</b>	Describir el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés o identificación de necesidades, respecto a una variable propuesta por una unidad del Centro, así como de otras variables surgidas a partir del Plan Anual de Calidad, para contribuir a la mejora continua de los servicios y el sistema de gestión del Centro. Este procedimiento es de aplicación a toda la comunidad universitaria.
<b>Responsable/Propietario:</b>	Adjunto a la Dirección para Calidad
<b>Documentos de referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad (MAN-CAL 2.0)</li> <li>• Normativa de protección de datos (LOPD)</li> </ul>
<b>Subprocesos</b>	No aplica

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</b>	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		PR/SO/005

Registros/Evidencias		
ANX-PR/SO/005.01	Listado de estudios de medición de satisfacción procesados por el Observatorio UPM y por la ETSIAE	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad
ANX-PR/SO/005.02	Encuesta de satisfacción servicio de cafetería	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad
ANX-PR/SO/005.03	Análisis de datos sobre la medición de la satisfacción (resultados de cuestionarios del Observatorio Académico, resúmenes reuniones y presentaciones o actas de las reuniones, etc.)	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad
ANX-PR/SO/005.04	Acciones que animen a la participación en las diferentes encuestas (emails, tuits...)	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad
ANX-PR/SO/005.05	Actas de las reuniones de los Focus Group	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</b>	
<b>PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>		<b>PR/SO/005</b>

<b>Indicadores</b>		
IND-PR/SO/005.01	Número de acciones o estudios realizados sobre necesidades detectadas	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad
IND-PR/SO/005.02	Tasa de participación en cada acción (nº de participantes/universo)	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Unidad de Calidad

<b>PR/SO/005</b> <b>Proceso de Medición de la satisfacción e identificación de necesidades</b>		
PROPONENTE/ AGENTES IMPLICADOS	SUBDIRECTOR DE ACREDITACIÓN Y CALIDAD	UNIDAD DE CALIDAD

