



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL**

**PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/005	08/07/2015	02

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre	SONIA RÚA LASTRA	LÚIS CASTEDO CEPEDA	EMILIO GÓMEZ GARCÍA
Puesto	RESPONSABLE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD	SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN	DIRECTOR
Firma			

OBJETO:	El objeto del presente procedimiento es 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.
RESPONSABLE/ PROPIETARIO:	Subdirector de Calidad.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad (MAN-CAL 2.0) Normativa de protección de datos (LOPD)
REGISTROS:	<ul style="list-style-type: none"> Material necesario para llevar a cabo la toma de datos (cuestionarios, guiones, etc.) Recopilación de datos Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción

INDICADORES:			
Definición: Número de acciones o estudios realizados sobre necesidades detectadas			
IND-PR/SO/005-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
Definición: Tasa de participación en cada acción (nº participantes/universo)			
IND-PR/SO/005-02	Estándar	Periodicidad	Responsable

FLUJOGRAMA



PR/SO/005
DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

ENTRADA	VICEDECANO/SUBDIRECTOR DE CALIDAD	UNIDAD DE CALIDAD	SALIDA
----------------	--	--------------------------	---------------

Solicitud de medición de grado de satisfacción o identificación de necesidades de un determinado grupo/ subgrupo de interés por parte de alguna unidad organizativa del Centro

Datos procedentes del Sistema de Información del Centro

- Herramientas:
- Modelos de Encuesta
 - Focus Group
 - Entrevista en Profundidad, Etc.

1. Recibe o propone objetivo para medir la satisfacción o identificación de necesidades de determinado grupo de interés

2. Define el objetivo del estudio y comprueba si éste está ya cubierto dentro del Sistema de Encuestación UPM PR/SO/008

3. ¿El PR/SO/08 cubre el objetivo?

3a. Previa comunicación al Vicedecano/ Subdirector de Calidad, facilita al solicitante de la medición el estudio del Sistema de Encuestación que responde a su necesidad

3b. Ya definido el objetivo del estudio, selecciona la/s herramienta/s adecuada/s

4b. Identifica la muestra y los instrumentos de medición

5b. Recoge la información

6b. Analiza los resultados

7b. ¿La información recogida es suficiente y fiable?

9bab. Define acciones de mejora junto con los propietarios de los procesos afectados

8ba. ¿Los resultados son satisfactorios?

9baa. ¿Hay acciones de mejora?

10bab. Facilita la incorporación de las acciones de mejora

PR/ES/001
Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad

10baa. Analiza los resultados obtenidos

PR/SO/008
Sistema de Encuestación

11baa. Propone al Propietario del PR/SO/008 que estudie si sería aconsejable introducir el objetivo del estudio en el Sistema de Encuestación UPM

ANX-PR/SO/005-01
Material necesario para llevar a cabo la toma de datos (cuestionarios, guiones, ...)

ANX-PR/SO/005-02
Recopilación de datos (cuestionarios cumplimentados, toma de datos, ...)

ANX-PR/SO/005-03
Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción o identificación de necesidades



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL



HISTÓRICO DE REVISIONES

FECHA	Nº DE REVISIÓN	SUMARIO
13/02/2009	00	Fecha de Edición Inicial.
25/11/2009	01	Se adapta el formato del procedimiento al diseño propuesto por el Rectorado, según el programa AUDIT.
08/07/2015	02	<p>No procedería Nº de revisión por tratarse de un procedimiento nuevo, pero se hace constar por estar integrado por procesos anteriores.</p> <p>Este Procedimiento surge de la división del antiguo Procedimiento de Encuestas de Satisfacción (PR/SO/5/002) que englobaba el Sistema de Encuestación periódico de la UPM (actual PR/SO/008) y posibles herramientas susceptibles de ser usadas para medir la satisfacción o identificar de necesidades de los grupos de interés, actual objeto de este procedimiento.</p> <p>Se modifica el nombre del Centro en aplicación de la ORDEN 2090/2013, de 27 de junio, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, por la que se autoriza el cambio de denominación de centros en la Universidad Politécnica de Madrid.</p>

ANEXOS

No procede