



PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/005	08/07/2015	03/06/2024	03

	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN
NOMBRE	Francisco Santos Olalla	Francisco Santos Olalla	Isabel Carrillo Ramiro
PUESTO	Subdirector de Calidad	Subdirector de Calidad	Directora del Centro
FIRMA	Firmado*	Firmado*	Firmado*

* La versión firmada se encuentra archivada en la Unidad Técnica de Calidad de la ETSIDI.



OBJETO:	Este procedimiento tiene por objeto describir el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés o la identificación de necesidades, respecto a alguna variable propuesta por una unidad del Centro, así como a otras variables surgidas a partir del Plan Anual de Calidad, para contribuir a la mejora continua de los servicios y/o del SAIC del Centro.
RESPONSABLE / PROPIETARIO:	Responsable de Calidad del Centro.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Normativa Propia UPM: <ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad del Centro. Normativa Estatal y Autonómica: <ul style="list-style-type: none">• Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.• Normativa de protección de datos en vigor.
SUBPROCESOS:	No aplica.

REGISTROS / EVIDENCIAS:					
Cuestionarios de la acción de medición de satisfacción.					
Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio ETSIDI	Cuando proceda	UPMDrive Observatorio ETSIDI	No aplica	No aplica
Cuestionarios cumplimentados de la acción de medición de satisfacción.					
Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio ETSIDI	Cuando proceda	UPMDrive Observatorio ETSIDI	No aplica	No aplica
Informes y análisis de resultados de la acción de medición de satisfacción.					
Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio ETSIDI	Cuando proceda	UPMDrive Observatorio ETSIDI	No aplica	No aplica

INDICADORES:						
Número de acciones o estudios realizados sobre necesidades detectadas.						
Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio ETSIDI	Año	No aplica	UPMDrive Calidad	IND-PR-SO-005-01_Nombre_Formato	IND-SO-005-01_Nombre
Tasa de participación en cada acción.						
Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio ETSIDI	Año	No aplica	UPMDrive Calidad	IND-PR-SO-005-02_Nombre_Formato	IND-SO-005-02_Nombre

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		PR/SO/005

1. INTRODUCCIÓN.

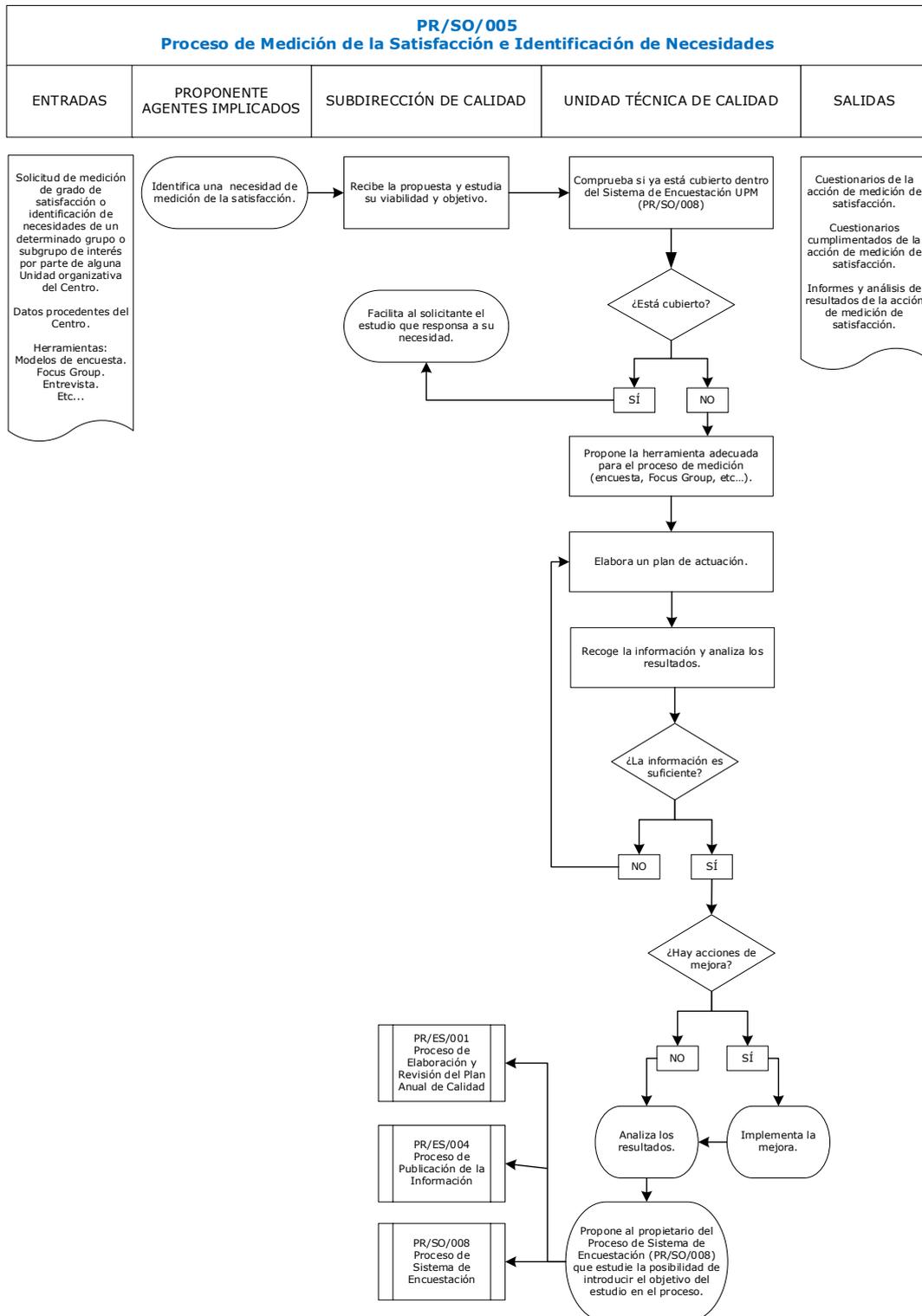
Este procedimiento define el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés e identificación de necesidades para contribuir a la mejora continua de los servicios y/o del SAIC del Centro.

2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.

La medición de la satisfacción e identificación de necesidades en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Diseño Industrial se realiza a través del Observatorio ETSIDI y la Unidad Técnica de Calidad, ambas dependientes de la Subdirección de Calidad del Centro.

La medición de la satisfacción comienza con la identificación de una necesidad de medición no cubierta por el Proceso de Sistema de Encuestación UPM (PR/SO/008). La Subdirección de Calidad recibe la propuesta y estudia su viabilidad y objetivo. A continuación, el Observatorio ETSIDI/Unidad Técnica de Calidad propone la herramienta adecuada para el proceso de medición (encuesta, focus group, etc...) y elabora un plan de actuación. Una vez se tiene la herramienta definitiva se procede a realizar la acción (encuesta, focus group, etc...), se recoge la información y se analizan los resultados. Si la información es suficiente, se proponen e implementan acciones de mejora (Proceso de Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad (PR/ES/001); si no es suficiente, se valora la realización de una nueva propuesta de acción de medición de la satisfacción. Una vez analizados los resultados, se evalúa la posibilidad de introducir el objetivo del estudio en el Proceso de Sistema de Encuestación UPM (PR/SO/008) y se publica la información a través del Proceso de Publicación de la Información (PR/ES/004).

FLUJOGRAMA:





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>
03/06/2024	03	<p>Adaptación del formato del procedimiento al diseño SAIC-ETSIDI 2.1.</p> <p>Actualización de Documentos de Referencia.</p> <p>Simplificación de registros/evidencias e indicadores.</p> <p>Modificación del flujograma.</p>

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		PR/SO/005

IND-PR/SO/005-01

Número de acciones o estudios realizados sobre necesidades detectadas.

Forma de cálculo:	Número	Estándar:	--
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Observatorio ETSIDI
PR Relacionado:	PR/SO/005 Medición de la Satisfacción e Identificación de Necesidades	Periodicidad	Año
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		PR/SO/005

IND-PR/SO/005-02

Tasa de participación en cada acción.

Forma de cálculo:	(Nº participantes/Universo)	Estándar:	--
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Observatorio ETSIDI
PR Relacionado:	PR/SO/005 Medición de la Satisfacción e Identificación de Necesidades	Periodicidad	Año
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger