

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERA DE MONTES, FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		Código PR/SO/005

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	Emilio Manrique Menéndez	Cristina Molleda Clara	Germán Glaría Galcerán
Puesto:	Adjunto a la Dirección para Ordenación Académica	Subdirectora de Calidad y Comunicación	Director
Firma:			
Fecha:	11/12/2017	12/12/2017	12/12/2017

Revisión 02: (12/12/2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica el propietario/responsable 2. Los indicadores del proceso se incluyen en documentos aparte para no tener que modificar el proceso cada vez que se modifiquen los indicadores. 3. Se revisa el enunciado de las encuestas, particularmente las de egresados y empleadores.
Revisión 01: (10/06/2015)	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.

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:	Subdirectora de Calidad y Comunicación
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



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERA DE MONTES, FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL



PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

Código PR/SO/005

