

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <b>ETSII UPM</b>
PR/SO/005	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	v.03

	<b>Responsable de elaboración</b>	<b>Responsable de revisión</b>	<b>Responsable de aprobación</b>
<b>Nombre</b>	Susana Yáñez Gutiérrez	Camino González	Óscar García Suárez
<b>Puesto</b>	Técnico de Calidad y ODS	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones	Director
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Septiembre 2019	Septiembre 2019	23/10/2019

<b>Revisión 03:</b> (23/10/2019)	1.- Se detalla el Objeto del procedimiento 2.- Se revisan evidencias 3.- Se modifica Flujograma 4.- Actualización de los cargos responsables
<b>Revisión 02:</b> (2/07/2014)	Actualización de cargos y formato del documento. Se detallan de forma más precisa las herramientas empleadas para la medición de la satisfacción e identificación de necesidades y se concreta mejor su ámbito de utilización. Codificación y revisión de evidencias.
<b>Revisión 01:</b> (27/06/2013)	Cambio de nombre. El nombre anterior era "Encuestas de Satisfacción" y pasa a ser el actual: "Medición de la Satisfacción e Identificación de Necesidades" Ampliación de las herramientas para la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

<b>Objeto:</b>	El objeto del presente procedimiento es describir el proceso de medición y análisis de la opinión y nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como la identificación de sus necesidades, respecto a una variable propuesta por una unidad de la ETSII o surgida a partir del Plan Anual de Calidad, para contribuir a la mejora continua de la actividad docente, los servicios y el sistema de gestión de la ETSII. No se incluyen en este procedimiento los mecanismos de medición de satisfacción e identificación de necesidades recogidos en otros procedimientos del SGIC-ETSII-UPM.
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones
<b>Documentos de referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018</li> </ul>

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/SO/005	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	v.03

<b>Registros:</b>	
<b>EVD-PR/SO/005_01:</b> Recopilación de datos (resultados cuestionarios, resúmenes presentaciones o actas de las reuniones, etc.) y análisis de los mismos.	<b>Responsable</b>
	Unidad o Persona encargada de la ejecución y Subdirectora de Calidad y Acreditaciones.
<b>EVD-PR/SO/005_02:</b> Actas de las reuniones de los grupos de Antenas	<b>Responsable</b>
	Adjunta al Director para Objetivos de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social

## 8. Fases del proceso y responsables

**8.1)** Como primer paso la Subdirectora de Calidad y Acreditaciones junto con el Equipo Directivo y/o la Comisión de Garantía de Calidad, identificada la necesidad, propone los objetivos del estudio, el proceso y los colectivos a medir (PDI, PAS, alumnos, egresados, empleadores, etc.), usando como referencia la Política de Calidad y el Manual de Sistema de Gestión de la Calidad de la ETSII-UPM.

**8.2)** Una vez establecidos los objetivos, la Unidad de Calidad debe seleccionar los análisis, medidas y las herramientas que son necesarias para realizar la medición para cumplir los objetivos del estudio y nombra una Unidad o persona encargada de la ejecución.

Entre las herramientas a utilizar para la medida de la satisfacción e identificación de necesidades estarán:

- Reuniones de estrategia convocadas por el Director de la ETSII-UPM
- Encuestas específicas
- Grupos de mejora
- Entrevistas en profundidad
- Grupos de enfoque (*focus group*). En este apartado se incluyen, de manera especial, las reuniones de grupos denominadas "Antenas de sostenibilidad" que abarcan a tres grupos: "Antenas-alumnos", "Antenas-PDI" y "Antenas-PAS"

**8.3)** La Unidad o persona encargada de la ejecución recoge la información cumpliendo con los criterios de fiabilidad y exhaustividad previstos. En el caso de que los datos no sean suficientes se volverá a recoger más información.

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/SO/005	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	v.03

**8.4)** La Subdirección de Calidad y Acreditaciones analiza los resultados. Si éstos no son satisfactorios se definen acciones de mejora junto con los propietarios de los procesos afectados y gestiona su incorporación en el Plan Anual de Calidad (PR/ES/001).

**8.5)** Todo ello, resultados, análisis y acciones de mejora si los hubiere, son recogidos la Subdirección de Calidad y Acreditaciones en un informe orientado a la unidad organizativa para la que se destina.

**8.6)** Las salidas de este procedimiento se procesan, si fuese procedente, de acuerdo con el procedimiento PR/ES/004 Publicación de la Información.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSI I UPM</small>
PR/SO/005	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	v.03

## 9. Flujograma:

