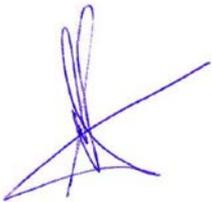


|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><b>POLITÉCNICA</b> | <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b><br><b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b><br><b>AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</b> | <br>etsiae<br>UPM |
| <b>PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN</b><br><b>E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>   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

| <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN</b><br><b>DE LAS NECESIDADES</b> |                          |                            |                       |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>FECHA DE REVISIÓN</b> | <b>FECHA DE APROBACIÓN</b> | <b>Nº DE REVISIÓN</b> |
| PR/SO/005  | 30/10/2020               | 18/12/2020                 | 03                    |

|                | <b>Responsable de elaboración</b>   | <b>Responsable de revisión</b>  | <b>Responsable de aprobación</b> |
|----------------|---|---------------------------------|----------------------------------|
| <b>Nombre:</b> | <b>Ana Beatriz Espejo Torija</b>  | <b>Ignacio González Requena</b> | <b>Cristina Cuerno Rejado</b>    |
| <b>Puesto:</b> | <b>Unidad de Calidad</b>  | <b>Secretario Académico</b>     | <b>Directora de la ETSIAE</b>    |
| <b>Firma:</b>  |  |                                 |                                  |



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

|  |   |
|--|---|
| <b>Revisión 03:</b><br>(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><br>(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><br>(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>  | Secretario Académico  |
| <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   |

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

| <b>Registros/Evidencias</b> |  |                    |
|-----------------------------|--|--------------------|
| 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  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br> | <p align="center"><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b><br/> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b><br/> <b>AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</b></p> |  |
| <p align="center">PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN<br/>E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</p>  |  | <p align="center">PR/SO/005</p>  |

| <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  |

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

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

