



POLITÉCNICA



# Proceso de Medición de la Satisfacción e Identificación de Necesidades

PR/SO/005

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INFORMÁTICOS</b>	
Proceso de medición de la satisfacción e identificación de necesidades		PR/SO/005

## Tabla de contenido

<b>1.</b>	<b><i>Autoría del documento</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b><i>Control de versiones</i></b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b><i>Objeto</i></b> .....	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b><i>Propiedad</i></b> .....	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b><i>Documentación de referencia</i></b> .....	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b><i>Evidencias</i></b> .....	<b>4</b>
<b>7.</b>	<b><i>Indicadores</i></b> .....	<b>4</b>
<b>7.1</b>	<b>Indicadores en cada curso académico (Proveedor de datos: Unidad Técnica de Calidad) ...</b>	<b>4</b>
<b>8.</b>	<b><i>Flujograma</i></b> .....	<b>5</b>

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INFORMÁTICOS</b>	
Proceso de medición de la satisfacción e identificación de necesidades		PR/SO/005

## 1. Autoría del documento

- 1. Responsable de elaboración:** Araceli Jiménez Domínguez (responsable de la Unidad Técnica de Calidad).
- 2. Responsable de revisión:** Cristian Moral Martos (subdirector de calidad y acreditaciones).
- 3. Responsable de aprobación:** Francisco Javier Soriano Camino (director).
- 4. Certificadora de su aprobación en Junta de Escuela:** Pilar Quevedo Cano (secretaria académica) en la sesión nº 237 de Junta de Escuela Ordinaria de fecha 20 de septiembre de 2024 de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos de la Universidad Politécnica de Madrid.

## 2. Control de versiones

### 0. Versión inicial (Aprobada por J.E.)

- Definición inicial del proceso

### 1. Versión 01 (Aprobada por J.E. el 26/03/2014)

- 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.

### 2. Versión 02 (Aprobada por C.C. el 11/02/2015)

- Se cambia la definición del primer indicador, IND-PR/SO/005-01, poniendo un porcentaje.

### 3. Versión 03 (Aprobada por C.C. el 10/04/2018)

- Se modifica el nombre de los responsables del proceso y se revisan acciones del flujograma.

### 4. Versión 04 (Aprobada por J.E. el 20/09/2024)

- Revisión del lenguaje: Uso de lenguaje inclusivo y de minúsculas en referencias a cargos o grupos (según RAE).
- Actualización de formato y estilo del documento según criterio del modelo SAIC 2.2, que mejora su accesibilidad.
- Actualización, reorganización y codificación de los documentos de referencia.
- Actualización de las evidencias y de los indicadores, y de su codificación.
- La definición, el origen concreto, el estándar, la periodicidad y la persona responsable de cada indicador se establecen y revisan en la ficha de indicador (ANX\_PR-ES-001(01)) y se trasladan al cuadro de mando integral (ANX\_PR-ES-001(02)).
- Actualización del flujograma.

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INFORMÁTICOS</b>	
Proceso de medición de la satisfacción e identificación de necesidades		PR/SO/005

### 3. Objeto

---

El objeto del presente proceso es describir el procedimiento 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.

### 4. Propiedad

---

Responsable de calidad del Centro.

### 5. Documentación de referencia<sup>1</sup>

---

- **ANX\_PR-ES-008(03)** Manual de calidad del Centro vigente.
- **REF\_PR-SO-005(01)** Normativa de protección de datos vigente.

### 6. Evidencias

---

- **ANX\_PR-SO-005(01)[YY-ZZ]** Solicitudes de acciones de medida para alcanzar un objetivo en el curso académico YY-ZZ.
- **ANX\_PR-SO-005(02)[YY-ZZ\_XX]** Material necesario para llevar a cabo la acción XX de toma de datos (cuestionarios, guiones, etc.) en el curso académico YY-ZZ.
- **ANX\_PR-SO-005(03)[YY-ZZ\_XX]** Datos recopilados en la acción XX de toma de datos en el curso académico YY-ZZ.
- **ANX\_PR-SO-005(04)[YY-ZZ\_XX]** Informe de resultados de la acción XX de toma de datos en el curso académico YY-ZZ.

### 7. Indicadores

---

#### 7.1 Indicadores en cada curso académico (Proveedor de datos: Unidad Técnica de Calidad)

- **IND\_PR-SO-005(01)** Número de acciones de toma de datos realizadas.

---

<sup>1</sup> Por ejemplo, el catálogo de servicios vigente en el curso académico anterior al actual, que es el 2023-24, se codificaría como: *ANX\_PR-SO-003(01)[22-23]*.

## 8. Flujograma

