
 <b>POLITÉCNICA</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		Código: PR/SO/005

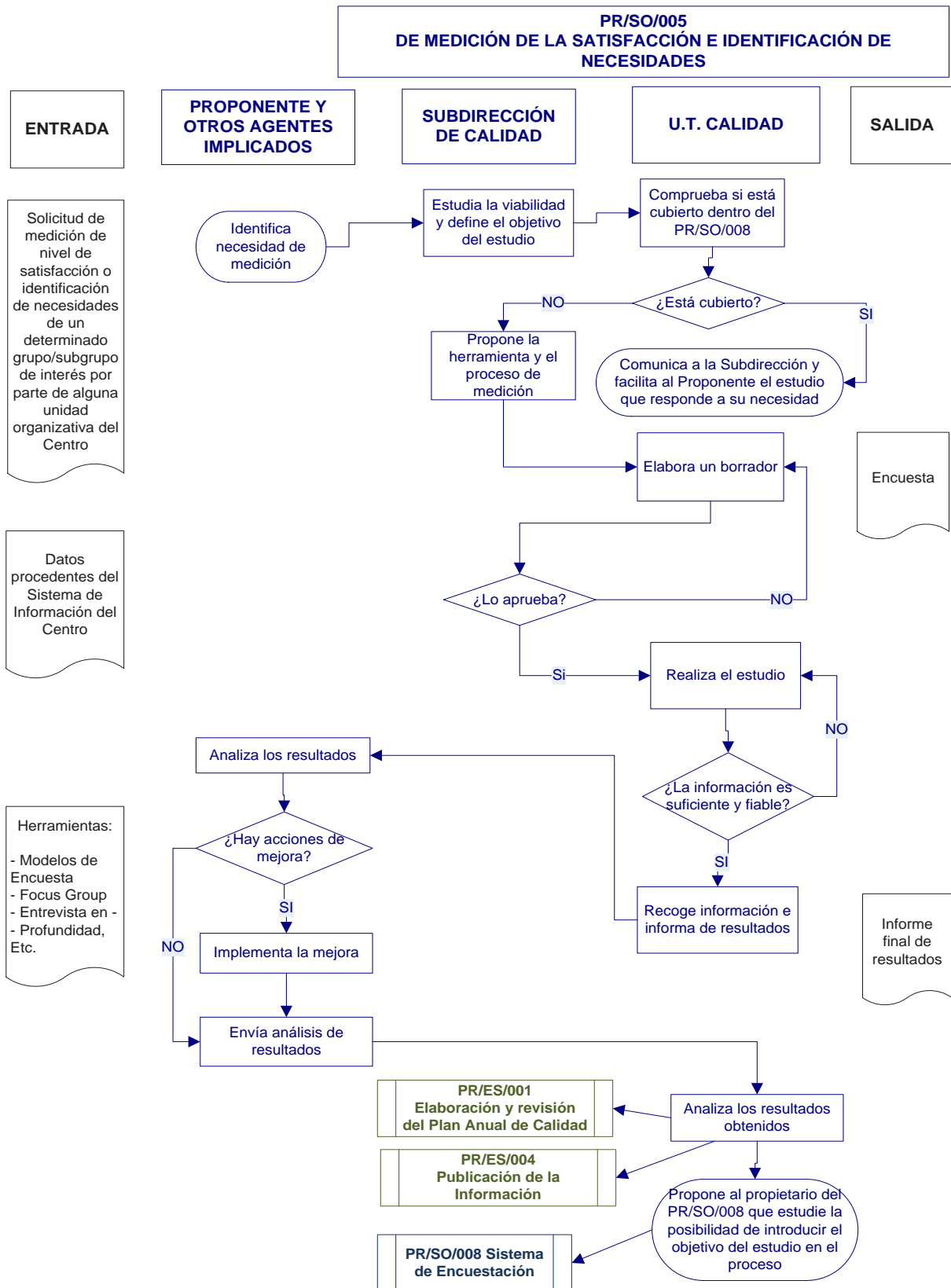
	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
<b>Nombre:</b>	Araceli Jiménez Domínguez	Angélica de Antonio Jiménez	Fco. Javier Soriano Camino
<b>Puesto:</b>	Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	Subdirectora de Calidad e Innovación Docente	Director
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	10/04/2018	10/04/2018	10/05/2018



<b>Revisión 01:</b> (23-11-13)	Ahora, el proceso engloba todas las posibles herramientas susceptibles de ser usadas para medir la satisfacción o identificación de necesidades de los grupos de interés.
<b>Revisión 02:</b> (11/02/15)	Se cambia la definición del primer indicador, IND-PR/SO/005-01, poniendo un porcentaje.
<b>Revisión 03:</b> (10/05/2018)	Se modifica el nombre de los responsables del proceso y se revisan acciones del flujograma

<b>Objeto:</b>	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.
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirector responsable de la calidad del Centro
<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>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANX-PR/SO/005-1 Recopilación de datos</li> <li>ANX-PR/SO/005-2 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción</li> </ul>

<b>Indicadores: Estudios realizados</b>			
<b>Definición:</b> Porcentaje de estudios realizados sobre necesidades detectadas.			
IND-PR/SO/005-01	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	60 %	Curso académico	UTC

<b>Indicadores: Participantes en cada estudio</b>			
<b>Definición:</b> Tasa de participación en cada acción (nº de participantes/universo)			
IND-PR/SO/005-02	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	30 %	Curso académico	UTC



 <b>POLITÉCNICA</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		Código: PR/SO/005

PROPONENTES: Miembros del Equipo Directivo, responsables de títulos, de servicios, de departamentos y cualquier miembro de la comunidad universitaria.