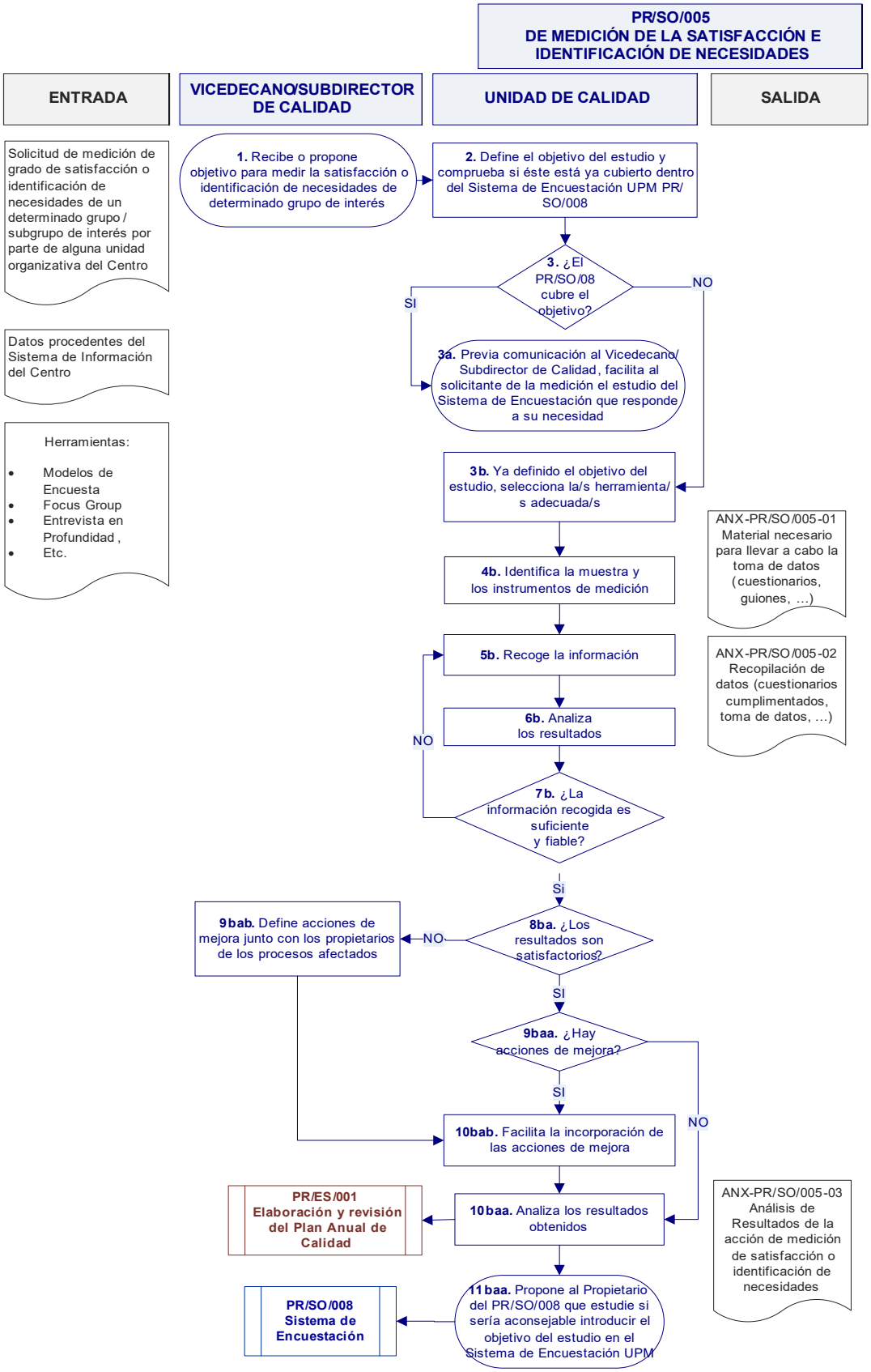
	Responsable de Elaboración	**Responsable de Revisión**	**Responsable de Aprobación**
Nombre:	César García Aranda	Rosa Mª García Blanco	José Juan Arranz Justel
Puesto:	Subdirector de Calidad y Sostenibilidad	Subdirectora de Ordenación Académica	Director
Firma:			
Fecha:			

Revisión 03: Enero de 2022	Se actualizan los responsables de elaboración y de aprobación por cambio de Equipo Directivo.
Revisión 02: Septiembre de 2020	Revisión y actualización del proceso. Consideración de todas las encuestas aportadas desde el Observatorio Académico-UPM.
Revisión 01: Octubre de 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 las 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. Este proceso recibe información directa de las encuestas realizadas desde el Observatorio Académico–UPM. De forma complementaria se pueden proponer encuestas desde el centro para analizar aspectos concretos, o bien, no recogidos desde el Observatorio Académico.
Responsable / Propietario:	Subdirector de Calidad del Centro
Documentos de referencia:	• Manual de Calidad (MAN-CAL 2.1) • Normativa de protección de datos (LOPD)
Registros:	• ANX-PR/SO/005-01 Material necesario para llevar a cabo la toma de datos (cuestionarios, guiones, etc.) • ANX-PR/SO/005-02 Recopilación de datos • ANX-PR/SO/005-03 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción

Indicadores			
Definición: Número de acciones o estudios realizados sobre necesidades detectadas, y que no son analizadas de forma periódica desde el centro o la UPM			
IND-PR/SO/005-01	**Estándar**	**Periodicidad**	**Responsable**
	75%	Curso Académico	Centro
Definición: Tasa de participación en cada acción en función del tipo de análisis efectuado			
IND-PR/SO/005-02	**Estándar**	**Periodicidad**	**Responsable**
	Variable en función del tipo de análisis realizado (encuesta, focus group, entrevista,...)	Curso Académico	Centro


PR/SO/005
DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES
ENTRADA
VICEDECANO/SUBDIRECTOR DE CALIDAD
UNIDAD DE CALIDAD
SALIDA
Solicitud de medición de grado de satisfacción o identificación de necesidades de un determinado grupo / subgrupo de interés por parte de alguna unidad organizativa del Centro
Datos procedentes del Sistema de Información del Centro
Herramientas:
• Modelos de Encuesta
• Focus Group
• Entrevista en Profundidad ,
• Etc.
1. Recibe o propone objetivo para medir la satisfacción o identificación de necesidades de determinado grupo de interés
2. Define el objetivo del estudio y comprueba si éste está ya cubierto dentro del Sistema de Encuestación UPM PR/SO/008
3. ¿El PR/SO/08 cubre el objetivo?
SI
NO
3a. Previa comunicación al Vicedecano/ Subdirector de Calidad, facilita al solicitante de la medición el estudio del Sistema de Encuestación que responde a su necesidad
3b. Ya definido el objetivo del estudio, selecciona la/s herramienta/ s adecuada/s
ANX-PR/SO/005-01 Material necesario para llevar a cabo la toma de datos (cuestionarios, guiones, ...)
4b. Identifica la muestra y los instrumentos de medición
5b. Recoge la información
ANX-PR/SO/005-02 Recopilación de datos (cuestionarios cumplimentados, toma de datos, ...)
6b. Analiza los resultados
NO
7b. ¿La información recogida es suficiente y fiable?
Si
8ba. ¿Los resultados son satisfactorios?
NO
9bab. Define acciones de mejora junto con los propietarios de los procesos afectados
SI
9baa. ¿Hay acciones de mejora?
SI
NO
10bab. Facilita la incorporación de las acciones de mejora
10baa. Analiza los resultados obtenidos
ANX-PR/SO/005-03 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción o identificación de necesidades
PR/ES/001 Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad
11baa. Propone al Propietario del PR/SO/008 que estudie si sería aconsejable introducir el objetivo del estudio en el Sistema de Encuestación UPM
PR/SO/008 Sistema de Encuestación

ANX-PR/SO/005-01 Material necesario para llevar a cabo la toma de datos (cuestionarios, guiones, etc.)

Se completa en función del tipo de necesidad identificada y el mecanismo de análisis.

ANX-PR/SO/005-02 Recopilación de datos

Los datos generados desde el Observatorio Académico-UPM se archivan en un repositorio online del centro, se clasificación y se analizan los resultados.

La información disponible de forma periódica es:

Valoración de Estudiantes (Grados, Máster Oficial y Doctorado)

Valoración PDI

Valoración PAS

ANX-PR/SO/005-03 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción

Se recogen los resultados obtenidos en cada una de las acciones desarrolladas por el centro por curso académico.