



Proceso de Medición de la satisfacción e
identificación de necesidades

CÓDIGO PR/SO/005



	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Ángeles Mahillo	Ana Lías	Junta de Escuela
Puesto:	Adjunta Subdirección de Acreditación y Calidad	Adjunta Subdirección de Acreditación y Calidad	Organo Colegiado
Fecha:	Septiembre 2016	Enero 2018	Aprobación inicial Julio 2015

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.
Alcance	Toda la actividad docente, de extensión universitaria y todos los procesos de gestión y de docencia de los programas oficiales de Grado, Máster o Doctorado , y que afecta todos los grupos de interés.
Propietario	Subdirección de Acreditación y Calidad
Documentos de Referencia	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad (MAN-CAL 2.0). Normativa de protección de datos (LOPD)
Registros/ Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> ANX-PR/SO/005-01 Recopilación de datos (cuestionarios, guiones, resúmenes o actas de reuniones, etc.) y análisis de los mismos. ANX-PR/SO/005-02 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción

Indicadores:

Definición: Número de estudios realizados

	Estándar	Periodicidad	Responsable
IND-PR/SO/005-001	N/A	Curso Académico	Subdirector de Acreditación y Calidad

 POLITÉCNICA	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos</p>	 <small>Universidad Politécnica de Madrid</small> ETSI SISTEMAS INFORMÁTICOS
Proceso de Medición de la satisfacción e identificación de necesidades		CÓDIGO PR/SO/005

Indicadores:			
Definición: Número de acciones realizadas sobre necesidades detectadas			
IND-PR/SO/005-002	Estándar	Periodicidad	Responsable
	N/A	Curso Académico	Subdirector de Acreditación y Calidad

