
 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		PR/SO/005

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre	MAR PÉREZ SENSO	PAULA VILLANUEVA LLAURADÓ	JAVIER FRANCISCO RAPOSO GRAU
Puesto	TÉCNICA DE CALIDAD	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ESTRATEGIA	DIRECTOR ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA
Firma			
Fecha	03/03/2026	03/03/2026	03/03/2026

Revisión 04: (03/03/26)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptación del proceso al nuevo Equipo Directivo 2. Se eliminan indicadores 3. Actualización de formato y estilo según criterio del modelo SAIC 2.2.
Revisión 03: (03/04/23)	Adaptación al nuevo Equipo de Dirección.
Revisión 02: (02/12/14)	Ajuste a la versión 2.1 de la UPM y observaciones del VEOC
Revisión 01: (20/04/14)	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.

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.
Responsable/ Propietario:	Subdirector/a en materia de Calidad
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Normativa de protección de datos (LOPD)
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (cuestionarios cumplimentados, etc.) • ANX-PR/SO/005-03 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción

Indicadores
No procede.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

PR/SO/005

