



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS  
DE MINAS Y ENERGÍA**



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR  
DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA

PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

Código PR/SO/005

	<b>Responsable de Elaboración</b>	<b>Responsable de Revisión</b>	<b>Responsable de Aprobación</b>
<b>Nombre:</b>	Francisco Díaz López	Francisco Díaz López	Francisco Javier Elorza
<b>Puesto:</b>	Técnico de Calidad	Unidad de Calidad ETSIME	Director ETSIME
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	16/05/2023	14/06/2023	21/07/2023

<b>Revisión 01:</b> (21/07/2023) Fecha aprobación JE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifican la asignación de responsables según PR/SO/009 (SAIC 2.1)</li> <li>Se adapta el procedimiento al SAIC 2.1</li> </ul>
--	---

<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 de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas y Energía.
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Responsable de Calidad.
<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/005-01 Material necesario para llevar a cabo la toma de datos (cuestionarios, guiones, etc.)</li> <li>ANX-PR/SO/005-02 Recopilación de datos</li> <li>ANX-PR/SO/005-03 Análisis de Resultados de la acción de medición de satisfacción</li> </ul>

<b>Indicadores</b>			
<b>Definición:</b> Nº de acciones o estudios realizados sobre las necesidades detectadas			
IND-PR/SO/005-01	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
		Anual	Responsable de Calidad
<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>
		Anual	Responsable de Calidad



POLITÉCNICA

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR  
DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA

## PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

Código PR/SO/005

