

## SISTEMA ENCUESTAS ETSEM

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS
3. PROPIETARIO
4. ALCANCE
5. SUBPROCESOS
6. FASES Y RESPONSABLES
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8. EVIDENCIAS Y REGISTROS
9. INDICADORES
10. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
11. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO
12. ANEXOS
13. FLUJOGRAMA

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Cristina Luengo Fernández	José María Fernández Valdés	Alfonso Cobo Escamilla
Puesto	Responsable Oficina de Calidad	Subdirector de Ordenación Académica, Estrategia Académica y Calidad	Director
Firma			

Las referencias a personas que, en este documento, figuran en género gramatical masculino como forma adecuada a la norma lingüística, deberán entenderse según su contexto como igualmente válidas para ambos sexos, sin que pueda derivarse de éstas, discriminación alguna.

## SISTEMA DE ENCUESTAS ETSEM

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

### 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es presentar cómo la Escuela lleva a cabo la modificación de encuestas ya existentes, la elaboración de encuestas nuevas y su aplicación y revisión de resultados.

### 2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

No procede.

### 3. PROPIETARIO

Miembro del Equipo Directivo con competencias en Calidad

### 4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las encuestas que el Centro tiene planificado realizar (de satisfacción de estudiantes, PDI, PAS, Movilidad...). No es de aplicación al sistema de encuestas que realiza el Rectorado de la UPM.

### 5. SUBPROCESOS

No procede.

### 6. FASES Y PROCEDIMIENTOS

#### **MODIFICACIÓN DE ENCUESTAS EXISTENTES**

##### **1. Propuesta de modificación de encuesta**

Los Órganos de Gobierno, el Equipo Directivo o cualquier miembro del mismo, los Departamentos, la Delegación de Alumnos determina la necesidad de modificar una encuesta existente.

##### **2. Estudio de la viabilidad de las modificaciones propuestas**

El Órgano competente en el área que afecta a la encuesta, estudia la viabilidad de las modificaciones y lo comunica a Calidad.

##### **3. Elaboración de borrador**

La Oficina de Calidad revisa las encuestas de acuerdo a las sugerencias recibidas e incorpora las modificaciones que son viables.

##### **4. Aprobación de la encuesta**

El Órgano competente en el área afectada por la encuesta aprueba el borrador de la encuesta.

### SISTEMA DE ENCUESTAS ETSEM

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

#### **5. Realización de las encuestas**

Oficina de Calidad con la colaboración del Órgano competente determina fecha y lugar de realización de la encuesta.

#### **6. Corrección y Análisis de Resultados**

Realizadas las encuestas Oficina de Calidad corrige resultados.

#### **7. Envío de Resultados e incorporación en el IGR**

Oficina de Calidad envían los resultados al órgano competente y los incorpora al Informe General de Resultados.

### **ELABORACIÓN DE ENCUESTA NUEVAS**

#### **1. Propuesta de encuesta nueva**

Los Órganos de Gobierno, el Equipo Directivo o cualquier miembro del mismo, los Departamentos, la Delegación de Alumnos determinan la necesidad de realizar una encuesta nueva (se determinará objetivos de la misma, destinatarios, tipo de cuestionario...).

#### **2. Estudio de la viabilidad de la encuesta nueva**

En caso de que la propuesta no proceda del Equipo Directivo, éste estudia la viabilidad de realizar una encuesta nueva y lo comunica a la Oficina de Calidad.

#### **3. Elaboración de borrador**

La Oficina de Calidad elabora un borrador en colaboración con el responsable del área afectada.

#### **4. Aprobación de la encuesta**

El Equipo Directivo aprueba el borrador.

#### **5. Realización de las encuestas**

Oficina de Calidad con la colaboración del Órgano competente determina fecha y lugar de realización de la encuesta.

#### **6. Corrección y Análisis de Resultados**

Realizadas las encuestas Oficina de Calidad corrige resultados.

### SISTEMA DE ENCUESTAS ETSEM

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

## 7. Envío de Resultados e incorporación en el IGR

Oficina de Calidad envían los resultados al órgano competente y los incorpora al Informe General de Resultados.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No procede.

## 8. EVIDENCIAS y REGISTRO

DOCUMENTO	REGISTRO	TIEMPO DE ARCHIVO
Encuestas	Oficina de Calidad	4 AÑOS
Resultados encuestas publicados en web	Oficina de Calidad	4 AÑOS

## 9. INDICADORES

- Id/PR/SO/G/004-01: Medias de resultados de las encuestas en los diversos factores que contiene cada una de ellas, fundamentalmente la valoración global media (que se incluye en todas las encuestas)
- Id/PR/SO/G/004-02: N° de encuestados

## 10. REVISIÓN PROCEDIMIENTO

Se seguirán los siguientes pasos:

1. El propietario del procedimiento con la colaboración de la Oficina de Calidad, revisa anualmente el procedimiento.
2. Aprueba Dirección.
3. Informar a la CIC (Comisión Interna de Calidad).
4. Incorporación al sistema SGIC (Sistema de Gestión Interna de Calidad).
5. Informar a las partes directamente implicadas en el procedimiento y difusión a todos los grupos de interés.

## 11. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Edición 00: 18/01/2008

Edición 01: 12/07/2013

- Cambio de nombre y código.
- Sustituye a: **SUB/PR/CAL/015-01: PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN Y LA MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN**
- Se incluye apartado 3. propietario.



### SISTEMA DE ENCUESTAS ETSEM

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

- Se revisa las fases del procedimiento.
- Se incluye en el apartado 8 el registro de las evidencias.
- Se revisa flujograma.
- Se revisan anexos.

Edición 02: 28/02/2014

- Cambio nombre del centro.

Edición 03: 10/05/2015

- Cambios en redacción del procedimiento.

Edición 04: 15/10/2017

- Cambios en responsable de revisión y responsable de aprobación.

Edición 05: 31/05/2021

- Actualización de escudos.

Edición 06: 15/03/2024

- Actualización formato flujograma.

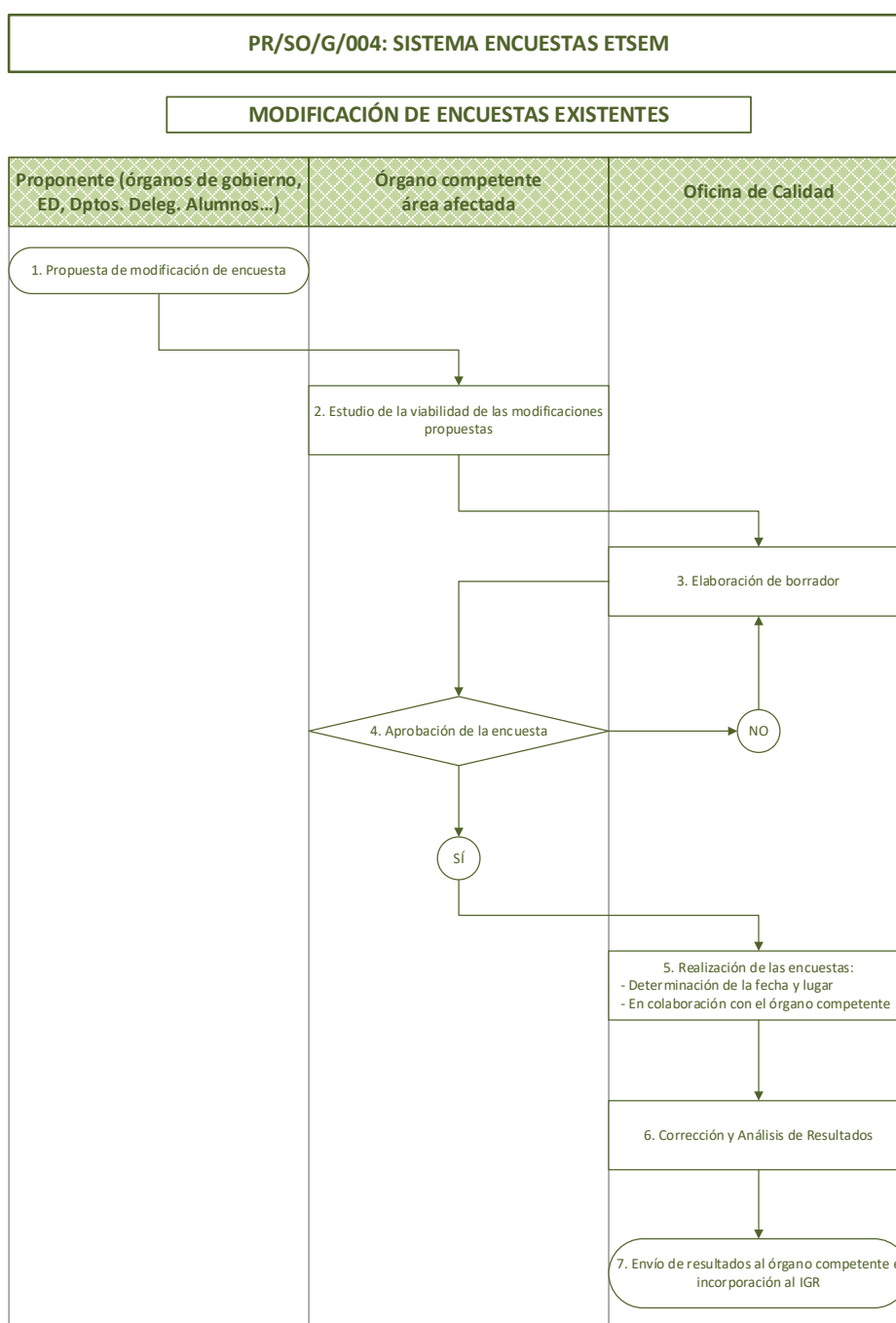
## 12. ANEXOS

No procede.

**SISTEMA DE ENCUESTAS ETSEM**

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

**13. FLUJOGRAMA**



**SISTEMA DE ENCUESTAS ETSEM**

<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA DE EDICIÓN INICIAL</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>
PR/SO/G/004	18/01/2008	15/03/2024	06

**PR/SO/G/004: SISTEMA ENCUESTAS ETSEM**

**ELABORACIÓN DE NUEVAS ENCUESTAS**

