





Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/5/002	30-11-2009		00

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Fernando González Sanz	Fernando González Sanz	Guillermo Cisneros Pérez
Puesto	Adjunto al Director para Evaluación de la Calidad y Acreditación	Adjunto al Director para Evaluación de la Calidad y Acreditación	Director
Firma			

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es describir el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como de otras variables objetivo definidos en las políticas del Centro, para contribuir a la mejora continua de los servicios y el sistema de gestión del mismo.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a los procesos de gestión de los programas oficiales de grado y postgrado impartidos por el Centro y afecta a todos sus grupos de interés.

3. Propietario

Subdirector responsable de Calidad.



4. Entradas

- Solicitud de medición de nivel de satisfacción de un determinado grupo/subgrupo de interés por parte de alguna unidad organizativa del Centro
- Datos procedentes del Sistema de Información del Centro

5. Salidas

- Recopilación de datos.
- Informe sectorial de análisis de resultados.
- Informe sectorial de análisis de resultados (en versión para su publicación web)

6. Cliente

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

Unidades organizativas del Centro, Comunidad Académica.

7. Proveedor

Unidad de Calidad.

8. Inicio

Proponer resultados y colectivos a medir.

9. Fin

Proceso de publicación de la información.



10. Etapas del Proceso

1. Como primer paso el Subdirector responsable de Calidad propone el objeto de la encuesta para medir la utilización/satisfacción de los grupos de interés de/con los recursos materiales y servicios, usando como referencia los objetivos definidos en las distintas políticas del Centro, así como la Política de Calidad y el Manual de Calidad del Centro.

2. Una vez establecido el objeto de la encuesta, la Unidad de Calidad debe definir los objetivos del estudio y seleccionar las herramientas que son necesarias para realizar la medición.

3. A continuación, la Unidad de Calidad elabora una muestra de los colectivos a medir y los instrumentos de medición a aplicar en cada caso.

4. Después la Unidad de Calidad recoge la información cumpliendo con los criterios de fiabilidad y exhaustividad previstos. En el caso de que los datos no sean suficientes se volverá a recoger más información.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

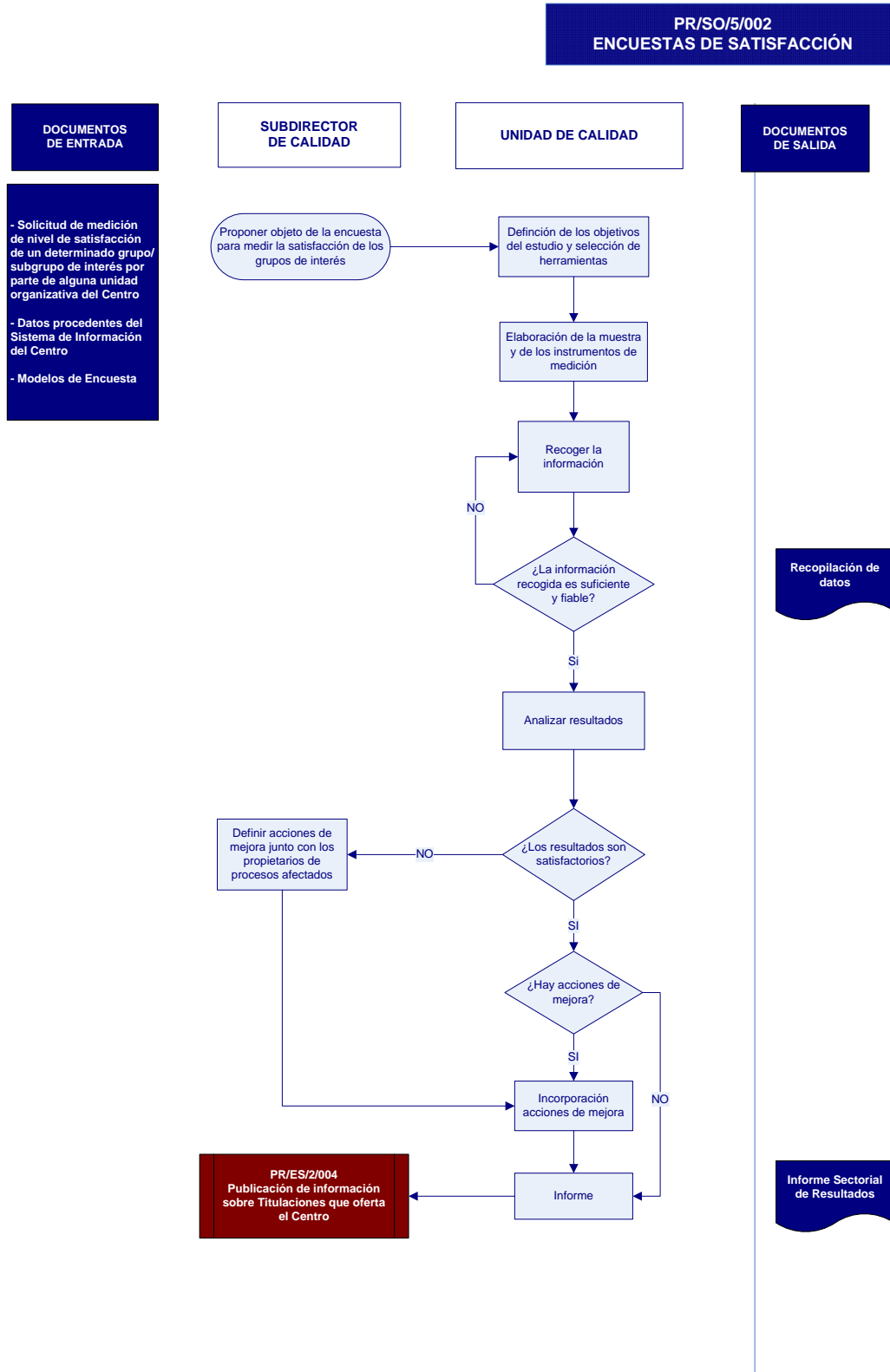
5. La Unidad de Calidad analiza los resultados, y si éstos no son satisfactorios, se reúnen con los propietarios de los procesos afectados para definir las acciones de mejora necesarias.



6. Todo ello, resultados y acciones de mejora si los hubiere, los recoge la Unidad de Calidad en un informe completo, Informe Sectorial de Análisis de Resultados, orientado a la unidad organizativa para la que se destina. Además, se genera una versión de este informe reducida destinada a su publicación en las páginas web del centro.

7. Por último se ejecuta el proceso de Publicación de la Información sobre Titulaciones que oferta el Centro (PR/ES/2/004) para el informe en su versión reducida.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

11. Flujograma



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

12. Indicador de Seguimiento

- Tamaño de la muestra de cada estudio y margen de error.
- Fiabilidad de la encuesta realizada (métrica distinta por cada tipo de encuesta efectuada).
- Grado de Confianza de los resultados de la encuesta.
- Cobertura del proceso: Servicios y colectivos analizados.
- Número de descargas desde la web del centro del documento publicado

13. Documentos de referencia

- Manual de Calidad.
- Normativa de protección de datos

14. Evidencias o registros



- Conjunto de indicadores
- Fichas Técnicas
- Marco muestral
- Unidades Muestreadas
- Cuestionarios
- Informe Final de Resultados

15. Revisión procedimiento

La revisión del presente procedimiento se realizará según lo previsto en el Procedimiento de Revisión y Actualización del Sistema Documental (PR/SO/6/001)

La necesidad de revisar este Procedimiento puede surgir además, como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso identificadas a raíz del desarrollo de una Autoevaluación (PR/ES/1.3/002), Auditoría Interna (PR/ES/1.3/003) o del propio funcionamiento del mismo.

16. Definición de conceptos

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

- **Estudios:** son un conjunto de tareas que emplean instrumentos de recogida de datos de las ciencias sociales para procurar información sobre determinados aspectos organizacionales y/o sociolaborales.

- **Fases de investigación:** cada uno de los apartados en que se divide un estudio y que contribuyen a su realización. Genéricamente son:
 - planteamiento del problema,
 - definición de la muestra,
 - definición de los instrumentos de recogida de información,
 - trabajo de campo y
 - análisis.

- **Tareas:** cada uno de las actividades específicas a realizar para completar una fase de investigación.

17. Anexo

- ANX-PR/SO/5-002-01 Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la UPM.
- ANX-PR/SO/5-002-02 Encuesta de Satisfacción del Profesorado de la UPM.
- ANX-PR/SO/5-002-03 Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la UPM.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	ETSIT UPM 
Proceso de Encuestas de Satisfacción		
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN
		NÚMERO DE REVISIÓN 00

ANX-PR/SO/5-002-01 Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la UPM



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID

Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

CURSO 2008 / 2009

Para mejorar la calidad de la enseñanza y de todos los servicios y recursos que afectan a tu vida de estudiante en la UPM, te pedimos que dediques unos minutos para que respondas a este cuestionario con la máxima veracidad, según tu experiencia.

¡GRACIAS por ayudarnos a mejorar!

DATOS GENERALES DEL ALUMNO/A

1. Sexo 01 Hombre 02 Mujer

2. Edad _____ años

3. Señala a qué curso o cursos pertenecen las asignaturas en las que has estado matriculado en el curso 2007-2008:

1º 2º 3º 4º 5º 6º

4. Indica tus años de permanencia en la UPM:

01 1 - 2 años 02 3 - 4 años 03 5 - 6 años 04 7 - 8 años 05 Más de 8 años

5. ¿Has compatibilizado tus estudios universitarios con trabajo, en el último año?

01 NO, nunca 02 Sí, ocasionalmente 03 Sí, a tiempo parcial 04 Sí, a tiempo completo

6. CENTRO en el que estás matriculado:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 01 E.T.S. Arquitectura | <input type="checkbox"/> 13 E.U. de Arquitectura Técnica |
| <input type="checkbox"/> 02 E.T.S.I. Aeronáuticos | <input type="checkbox"/> 14 E.U. de Informática |
| <input type="checkbox"/> 03 E.T.S.I. Agrónomos | <input type="checkbox"/> 15 E.U.I.T. Aeronáutica |
| <input type="checkbox"/> 04 E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | <input type="checkbox"/> 16 E.U.I.T. Agrícola |
| <input type="checkbox"/> 05 E.T.S.I. Industriales | <input type="checkbox"/> 17 E.U.I.T. Forestal |
| <input type="checkbox"/> 06 E.T.S.I. Minas | <input type="checkbox"/> 18 E.U.I.T. Industrial |
| <input type="checkbox"/> 07 E.T.S.I. Montes | <input type="checkbox"/> 19 E.U.I.T. Obras Públicas |
| <input type="checkbox"/> 08 E.T.S.I. Navales | <input type="checkbox"/> 20 E.U.I.T. Telecomunicación |
| <input type="checkbox"/> 09 E.T.S.I. Telecomunicación | |
| <input type="checkbox"/> 10 E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | |
| <input type="checkbox"/> 11 Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF) | |
| <input type="checkbox"/> 12 Facultad de Informática | |

7. De los que aparecen en la pregunta anterior (Por ejemplo, el Código 01 de la E.T.S. Arquitectura), indica el código de Centro de la BIBLIOTECA de la UPM que utilizas habitualmente: Código _____

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO

Por favor, indica el grado de SATISFACCIÓN que, como estudiante de la UPM, tienen para ti los siguientes aspectos.

Las preguntas tienen una respuesta con una escala de 4 a 1, entendiéndose el 4 con la valoración más alta y el 1 la más baja. Para responder señala con una X el número que mejor refleje tu opinión.

Si no has utilizado el servicio o recurso marca la opción correspondiente. Por ejemplo:

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
Salas polivalentes para trabajo en grupo	4	X	2	1	0
Bolsa de empleo	4	3	2	1	X



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN

Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/5/002	30-11-2009		00

A) Satisfacción sobre EL PROCESO FORMATIVO

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
a.1. Plan de Estudios y su estructura					
1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	4	3	2	1	
2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	4	3	2	1	
a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje					
3. Información recibida sobre objetivos, metodología, medios de evaluación, etc. ("Guías docentes")	4	3	2	1	
4. Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	4	3	2	1	
5. Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas	4	3	2	1	
6. Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas	4	3	2	1	
7. Número de estudiantes por clase	4	3	2	1	
8. Materiales de estudio	4	3	2	1	
9. Metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)	4	3	2	1	
10. Recursos en Internet para apoyo a tu aprendizaje (foros, material de consulta on-line...)	4	3	2	1	0
a.3. Evaluación					
11. Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	4	3	2	1	
12. Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	4	3	2	1	
13. Objetividad de las calificaciones obtenidas	4	3	2	1	
14. Revisión de las calificaciones de los exámenes	4	3	2	1	0
a.4. Tutorías					
15. Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")	4	3	2	1	0
16. Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")	4	3	2	1	0
17. Tutoría "on-line" (mediante correo electrónico, plataforma virtual)	4	3	2	1	0
a.5. Profesorado					
18. Calidad docente del profesorado, en general	4	3	2	1	
a.6. Conocimientos y formación adquiridos					
19. Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera, recibidos hasta ahora	4	3	2	1	
20. Preparación práctica específica propia de la carrera, recibida hasta ahora	4	3	2	1	
21. Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)	4	3	2	1	

RESPONDE A ESTE BLOQUE, SÓLO SI INGRESASTE EN LA UPM EN EL AÑO 2007, SI NO PASA AL APARTADO B.

a.7. Programas de acogida					
22. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar los conocimientos ("Punto de Inicio")	4	3	2	1	0
23. "Cursos 0" dirigidos a nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera	4	3	2	1	0
24. Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)	4	3	2	1	0

B) INSTALACIONES y SERVICIOS para el proceso formativo

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
b.1. Aulas y Laboratorios					
25. Aulas de teoría	4	3	2	1	
26. Talleres y laboratorios, y su equipamiento	4	3	2	1	
27. Aulas de exámenes	4	3	2	1	
28. Salas de informática de libre acceso, ciberoteca	4	3	2	1	0
29. Salas polivalentes para trabajo en grupo	4	3	2	1	0
b.2. Servicios Informáticos y Telemáticos					
30. Correo electrónico UPM	4	3	2	1	0
31. Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI	4	3	2	1	0
32. Recepción de notas mediante SMS	4	3	2	1	0
33. Consultas administrativas, matriculación "on-line"	4	3	2	1	0
34. Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"	4	3	2	1	0
35. Servicios Web de la UPM	4	3	2	1	0
36. Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	4	3	2	1	0
b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la UPM, que utilizas habitualmente					
37. Confortabilidad de la biblioteca	4	3	2	1	0
38. Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	4	3	2	1	0
39. Plazos y condiciones de préstamo domiciliario	4	3	2	1	0
40. Fondos bibliográficos disponibles	4	3	2	1	0
41. Amplitud horaria de la biblioteca	4	3	2	1	0
42. Servicio de préstamo de portátiles	4	3	2	1	0

Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/5/002	30-11-2009		00

C) PRÁCTICAS EN EMPRESAS, ORIENTACIÓN LABORAL y MOVILIDAD

RESPONDE A ESTE BLOQUE DE PREGUNTAS SI ERES UN ESTUDIANTE DE LOS ÚLTIMOS CURSOS DE LA TITULACIÓN, SI NO PASA AL APARTADO D.

Si no has participado en el programa o servicio marca la casilla correspondiente.

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
c.1. Prácticas Empresariales					
43. Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas en empresas	4	3	2	1	0
44. Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas en empresas	4	3	2	1	0
45. Diversidad de la oferta para realizar prácticas en empresas	4	3	2	1	0
46. Calidad de las prácticas en empresas, como experiencia formativa	4	3	2	1	0
47. Reconocimiento académico de las prácticas en empresas	4	3	2	1	0
c.2. Orientación para el empleo					
48. Orientación sobre salidas profesionales	4	3	2	1	0
49. Cursos sobre técnicas de búsqueda de empleo	4	3	2	1	0
50. Bolsas de empleo	4	3	2	1	0
c.3 Programas de MOVILIDAD (Erasmus...)					
51. Información sobre programas de movilidad	4	3	2	1	0
52. Diversidad de la oferta para la movilidad	4	3	2	1	0
53. Tramitación de los programas de movilidad	4	3	2	1	0
54. Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	4	3	2	1	0
55. Reconocimiento académico de la movilidad	4	3	2	1	0

D) SERVICIOS GENERALES, de EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y para la PARTICIPACIÓN

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
d.1. Secretaría					
56. Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	4	3	2	1	0
57. Atención y amabilidad del personal de Secretaría	4	3	2	1	0
58. Horario de Secretaría	4	3	2	1	0
d.2. Cafetería y servicio de comedor					
59. Relación calidad-precio	4	3	2	1	0
60. Limpieza e higiene de la cafetería	4	3	2	1	0
61. Atención y amabilidad del personal de cafetería	4	3	2	1	0
62. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	4	3	2	1	0
d.3 Servicio de reprografía y publicaciones					
63. Eficacia del servicio de reprografía	4	3	2	1	0
64. Eficacia del servicio de publicaciones, librería	4	3	2	1	0
d.4. Carnet UPM					
65. Utilidad del carnet de la UPM	4	3	2	1	0
d.5. Servicios de apoyo					
66. Servicio de atención psicológica	4	3	2	1	0
67. Servicio médico	4	3	2	1	0
68. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	4	3	2	1	0
69. Orientación para alumnos no residentes en Madrid	4	3	2	1	0
d.6. Cultura, ocio, deportes					
70. Oferta de actividades deportivas	4	3	2	1	0
71. Instalaciones deportivas de la UPM	4	3	2	1	0
72. Oferta de actividades culturales	4	3	2	1	0
73. Asociaciones de estudiantes	4	3	2	1	0
d.7. Información y Participación del estudiante					
74. Información y formación sobre representación estudiantil	4	3	2	1	0
75. Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	4	3	2	1	0
76. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes	4	3	2	1	0
77. Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la Universidad y de tu Escuela o Facultad	4	3	2	1	0
d.8. Becas y Ayudas económicas					
78. Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor, doble titulación...)	4	3	2	1	0
79. Información sobre las convocatorias de Becas de Colaboración en la UPM o en tu Escuela o Facultad	4	3	2	1	0
80. Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa	4	3	2	1	0
81. Tramitación de becas y ayudas económicas	4	3	2	1	0



Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-----------------------	-----------------------------------	-------------------	--------------------------

E) VALORACION GLOBAL de la SATISFACCIÓN COMO ESTUDIANTE de la UPMD



	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio	
82. Elección de la titulación que estudias	4	3	2	1
83. Elección de la Universidad	4	3	2	1

F) De todas las CUESTIONES PLANTEADAS, por favor, selecciona aquellos aspectos que consideres MÁS IMPORTANTES, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente.

Señala como **máximo 5 aspectos** marcando con una **X** el número de la pregunta que desees seleccionar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81									

G) OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	
Proceso de Encuestas de Satisfacción		
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN
		NÚMERO DE REVISIÓN 00

ANX-PR/SO/5-002-02 Encuesta de Satisfacción del Profesorado de la UPM



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica

ENCUESTA de SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO
Curso 2008 - 2009

Para mejorar los servicios y recursos de la UPM, en el marco de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad exigidos por la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), le pedimos que dedique unos minutos para responder a este cuestionario, en base a su experiencia. El tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de sus opiniones.

¡GRACIAS por su colaboración!

DATOS GENERALES

1. Género 1 Hombre 2 Mujer

2. Edad 1 Menos 25 años 2 25 - 35 3 36 - 45 años 4 46 - 55 años 5 Más 55 años

3. Categoría:



- | | |
|--|---|
| 01 <input type="checkbox"/> Catedrático de Universidad-CU | 07 <input type="checkbox"/> Profesor Colaborador |
| 02 <input type="checkbox"/> Catedrático de Escuela Universitaria – CEU | 08 <input type="checkbox"/> Profesor Asociado a tiempo completo |
| 03 <input type="checkbox"/> Titular de Universidad - TU | 09 <input type="checkbox"/> Profesor Asociado a tiempo parcial |
| 04 <input type="checkbox"/> Titular de Escuela Universitaria – TEU | 10 <input type="checkbox"/> Profesor Visitante |
| 05 <input type="checkbox"/> Ayudante | 11 <input type="checkbox"/> Profesor Emérito |
| 06 <input type="checkbox"/> Ayudante doctor | 12 <input type="checkbox"/> Profesor ad Honorem |

4. Antigüedad en la UPM

1 Menos 1 año 2 1-5 años 3 6-10 años 4 11-15 años 5 16-20 años 6 Más 20 años

5. Centro o centros en los que desarrolla su actividad docente: *(Puede señalar más de una opción)*

- | | |
|--|--|
| 01 <input type="checkbox"/> E.T.S. Arquitectura | 13 <input type="checkbox"/> E.U. de Arquitectura Técnica |
| 02 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Aeronáuticos | 14 <input type="checkbox"/> E.U. de Informática |
| 03 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Agrónomos | 15 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Aeronáutica |
| 04 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 16 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Agrícola |
| 05 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Industriales | 17 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Forestal |
| 06 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Minas | 18 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Industrial |
| 07 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Montes | 19 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Obras Públicas |
| 08 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Navales | 20 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Telecomunicación |
| 09 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Telecomunicación | |
| 10 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | |
| 11 <input type="checkbox"/> Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF) | |

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	 ETSIT UPM	
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

A) ACTIVIDAD DOCENTE

	Muy satisfactorio	Muy insatisfactorio	NS/NC		
PLANES DE ESTUDIOS					
1. Grado de identificación global con el/los Plan/es de Estudios en los que participa como docente	4	3	2	1	
2. Coherencia entre los créditos, el temario y la carga de trabajo del estudiante, de las materias que imparte	4	3	2	1	
4. Coordinación departamental con profesores de la misma titulación	4	3	2	1	
5. Coordinación interdepartamental con profesores de la misma titulación	4	3	2	1	
6. Coordinación entre diferentes titulaciones relacionadas, de la UPM	4	3	2	1	
TUTORÍA, EVALUACIÓN Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE					
6. Programas de acogida del nuevo estudiante en su Centro	4	3	2	1	0
7. Conocimientos previos del alumnado al acceder a las asignaturas que Ud. imparte.	4	3	2	1	
8. Interés del alumnado al iniciar las asignaturas que Ud. imparte	4	3	2	1	
9. Uso que el alumno hace de las tutorías	4	3	2	1	
10. Asistencia de los estudiantes a las clases que Ud. imparte	4	3	2	1	
11. Adecuación del número de estudiantes asignados a las clases teóricas	4	3	2	1	
12. Adecuación del número de estudiantes asignados las clases de laboratorio/taller	4	3	2	1	
13. Métodos de enseñanza-aprendizaje que Ud. utiliza	4	3	2	1	
14. Utilidad del uso docente de recursos WEB (material de consulta 'on-line', foros, tutorías...)	4	3	2	1	0
15. Sistemas de evaluación del aprendizaje del alumno que Ud. utiliza	4	3	2	1	
16. Servicios ofrecidos a los estudiantes con necesidades especiales	4	3	2	1	
17. Programas de prácticas en empresas para estudiantes	4	3	2	1	0
18. Programas de movilidad para estudiantes	4	3	2	1	0
19. Orientación laboral al estudiante de últimos cursos de la titulación	4	3	2	1	0
FORMACIÓN DEL EGRESADO de la UPM					
20. Formación teórico-práctica específica del estudiante, cuando se titula	4	3	2	1	
21. Formación del estudiante cuando se titula, en competencias transversales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, idiomas, etc.)	4	3	2	1	



Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-----------------------	-----------------------------------	-------------------	--------------------------

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio **NS/NC**



INFRAESTRUCTURA y RECURSOS PARA LA DOCENCIA

	4	3	2	1	
22. Condiciones generales de las aulas en la que imparte clase (acústica, visibilidad, pupitres,...)					
23. Recursos tecnológicos disponibles en el aula					
24. Condiciones generales del/los laboratorio/s y taller/es en los que imparte clase (mesas de trabajo, iluminación, ...)					
25. Equipamiento e instrumentación disponible en el laboratorio o taller, para las prácticas de los estudiantes					
26. Espacios informáticos de su Centro, abiertos al estudiante					
27. Disponibilidad de otros espacios para otras actividades docentes (seminarios, tutorías grupales, "aulas de trabajo cooperativo".....)					
28. Facilidad de uso de la Plataforma de tele-enseñanza (Moodle, Aula Web, Arfo,...)					0
29. En caso de haberlos utilizado, valore el apoyo y asesoramiento recibido para la aplicación de tecnologías a la docencia (desarrollo de material multimedia, tele-enseñanza, ...)					0
30. Biblioteca de su Centro					

B) ACTIVIDAD INVESTIGADORA

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio **NS/NC**

	4	3	2	1	
31. Medidas y políticas de la UPM para promover la investigación					
32. Infraestructura y espacios para el desarrollo de su actividad de investigación en la UPM					0
33. Programas de recursos humanos (becas, contratos laborales...) para la investigación					0
34. Servicio de apoyo en la presentación de proyectos y solicitud de subvenciones de investigación					0
35. Apoyo en la protección de resultados de investigación (patentes, marcas, propiedad industrial)					0
36. Facilidades para la incorporación de los profesores noveles a la investigación					0
37. Servicios de colaboración y para la transferencia de tecnología entre la Universidad y el sector empresarial					0
38. Servicio gestión de proyectos a través de la OTT					0
39. Servicio gestión de proyectos a través de otras Fundaciones					0
40. Divulgación de la oferta científico- tecnológica de la UPM					
41. Estructura de investigación en la UPM (Grupos, Centros, Institutos, Parques,..)					

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	
Proceso de Encuestas de Satisfacción		
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN
		NÚMERO DE REVISIÓN 00

C) INNOVACIÓN, CALIDAD y MEJORA

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

	4	3	2	1
42. Grado de conocimiento de la Estrategia de Calidad de su Centro	4	3	2	1
43. Implicación de su Departamento en los procesos de calidad del Centro	4	3	2	1
44. Participación personal en los procesos de calidad del Centro	4	3	2	1
45. Proceso seguido para la reforma de las enseñanzas (EEES) en la UPM	4	3	2	1
46. Proceso seguido para la reforma de las enseñanzas (EEES) en su Centro	4	3	2	1
47. Políticas de la UPM para promover la Innovación Educativa	4	3	2	1
48. Recursos UPM para hacer viable la Innovación Educativa	4	3	2	1
49. Canales y procedimientos de la UPM para intercambio de buenas prácticas en innovación docente (Jornadas, Web, publicaciones...)	4	3	2	1
50. Planes de formación canalizados a través del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la UPM	4	3	2	1
51. Planes de formación canalizados a través de otros organismos y servicios de la UPM (Centro, Vicerrectorados...)	4	3	2	1
52. Programas de movilidad para PDI	4	3	2	1
53. Reconocimiento de la UPM a la labor docente	4	3	2	1
54. Reconocimiento de la UPM a la labor investigadora	4	3	2	1
55. Reconocimiento de la UPM a la labor de gestión	4	3	2	1
56. Reconocimiento equilibrado entre la actividad docente, investigadora y de gestión	4	3	2	1
57. Oportunidades que ofrece la UPM para desarrollar su carrera profesional	4	3	2	1

D) SERVICIOS y RECURSOS GENERALES

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio NS/NC

	4	3	2	1
58. Despacho de trabajo	4	3	2	1
59. Correo electrónico UPM	4	3	2	1
60. 'Politécnica virtual'	4	3	2	1
61. Conexión a Internet	4	3	2	1
62. Servicio informático del Centro	4	3	2	1
63. Servicios informáticos generales UPM	4	3	2	1
64. Servicio de reprografía	4	3	2	1
65. Correo interno	4	3	2	1



Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-----------------------	-----------------------------------	-------------------	--------------------------

66. Cafetería del Centro	4	3	2	1
67. CEYDE Centro de documentación Europea de la UPM	4	3	2	1
68. Instalaciones y actividades deportivas para personal de la UPM	4	3	2	1
69. Actividades culturales para personal de la UPM	4	3	2	1
70. Prestaciones sociales para personal de la UPM ('Acción social')	4	3	2	1
71. Servicio de Secretaría del Centro	4	3	2	1
72. Servicio de gestión económica del Centro	4	3	2	1
73. Eficiencia de la gestión del profesorado UPM	4	3	2	1
74. Accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad	4	3	2	1

0

E) ÓRGANOS de la UPM



Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

75. Funcionamiento de los órganos colegiados UPM	4	3	2	1
76. Funcionamiento de los órganos colegiados del Centro	4	3	2	1
77. Funcionamiento general de su Departamento	4	3	2	1
78. Representación sindical: Comité de Empresa o Junta de PDI	4	3	2	1
79. Servicios ofrecidos por la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM	4	3	2	1
80. Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PDI	4	3	2	1
81. Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM	4	3	2	1

F) IMPACTO SOCIAL

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

82. Imagen externa y consideración social de la UPM	4	3	2	1
83. Compromiso de la UPM con la sociedad	4	3	2	1
84. Política de relaciones internacionales de la UPM	4	3	2	1

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

G) VALORACION GLOBAL de la SATISFACCIÓN

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

	4	3	2	1
85. Con su actividad docente	4	3	2	1
86. Con las materias que imparte	4	3	2	1
87. Con su actividad investigadora	4	3	2	1
88. Con formar parte de su Departamento	4	3	2	1
89. Con formar parte de su Escuela o Facultad	4	3	2	1
90. Con ser miembro de la UPM	4	3	2	1

H) De todas las CUESTIONES PLANTEADAS, por favor, seleccione aquellos aspectos que considere como **MÁS IMPORTANTES**, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente.

Por favor, señale **como máximo 5 aspectos** marcando con una **X** el número de la pregunta que desee seleccionar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84						

I) Por último, agradecemos que nos facilite su OPINIÓN SOBRE ESTA ENCUESTA:



Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

	4	3	2	1
91. Relevancia de los aspectos consultados	4	3	2	1
92. Facilidad para completar el cuestionario	4	3	2	1

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

J) OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

¡Gracias por su colaboración!

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	
Proceso de Encuestas de Satisfacción		
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN
		NÚMERO DE REVISIÓN 00

ANX-PR/SO/5-002-03 Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la UPM



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica



ENCUESTA de SATISFACCIÓN del PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN y SERVICIOS Curso 2008 - 2009

Para mejorar los servicios y recursos de la UPM, en el marco de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad exigidos por la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), le pedimos que dedique unos minutos para responder a este cuestionario, en base a su experiencia. El tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de sus opiniones.

¡GRACIAS por su colaboración para ayudarnos a mejorar!

DATOS GENERALES

- 1. Género** 1 Hombre 2 Mujer
- 2. Edad** 1 Menos 25 años 2 25 - 35 años 3 36 - 45 años 4 46 - 55 años 5 Más 55 años
- 3. Antigüedad en la UPM:**
1 Menos de 1 año 2 1 - 5 años 3 6 - 10 años 4 10 - 15 años 5 Más de 20 años
- 4. Categoría laboral:**
1 Funcionario de carrera 3 Contratado laboral fijo 5 Otra
2 Funcionario interino 4 Contratado laboral temporal
- 5. Indique, si tiene personal a su cargo:** 1 SI 2 NO
- 6. Indique el Centro en el que presta su actividad:**
00 Rectorado
01 E.T.S. Arquitectura 13 E.U. de Arquitectura Técnica
02 E.T.S.I. Aeronáuticos 14 E.U. de Informática
03 E.T.S.I. Agrónomos 15 E.U.I.T. Aeronáutica

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

- | | |
|--|---|
| 04 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos | 16 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Agrícola |
| 05 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Industriales | 17 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Forestal |
| 06 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Minas | 18 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Industrial |
| 07 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Montes | 19 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Obras Públicas |
| 08 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Navales | 20 <input type="checkbox"/> E.U.I.T. Telecomunicación |
| 09 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Telecomunicación | 21 <input type="checkbox"/> Otro Centro de la UPM |
| 10 <input type="checkbox"/> E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía | |
| 11 <input type="checkbox"/> Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF) | |

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO

Por favor, indique su grado de SATISFACCIÓN con los siguientes aspectos.

Las preguntas tienen una respuesta con una **escala de 4 a 1**, siendo el 4 la valoración más alta y el 1 la más baja.

Para responder señale con una **X** el número que mejor refleje su opinión. **Por ejemplo:**

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NS/NC
Comodidad de su puesto de trabajo	4	X	2	1	0
Utilidad del carnet de la UPM	4	3	2	1	X



Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-----------------------	-----------------------------------	-------------------	--------------------------

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

A) ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO y CLIMA LABORAL

1. Claridad de la definición de los Objetivos de su Unidad o Servicio	4	3	2	1
2. Conocimiento de la tareas y funciones de su puesto de trabajo	4	3	2	1
3. Conocimiento de la tareas y funciones de sus compañeros/as	4	3	2	1
4. Información que recibe para realizar adecuadamente su trabajo	4	3	2	1
5. Delegación de responsabilidades por parte de su jefe/s o responsable/s	4	3	2	1
6. Reconocimiento del trabajo que realiza por parte de su/s jefes o responsable/s	4	3	2	1
7. Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en su puesto de trabajo (autonomía, capacidad de iniciativa, creatividad, planificación...)	4	3	2	1
8. Adecuación de las tareas que desempeña en relación a su Puesto de trabajo	4	3	2	1
9. Relación entre su puesto de trabajo actual y su experiencia profesional y titulación	4	3	2	1
10. Cobertura de puestos de trabajo acorde con las necesidades de trabajo de su Unidad o Servicio	4	3	2	1
11. Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en su Unidad o Servicio	4	3	2	1
12. Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en los diferentes Servicios o Unidades de su centro de trabajo	4	3	2	1
13. Colaboración con compañeros/as de su Unidad o Servicio	4	3	2	1
14. Comunicación con sus jefes o responsables de Unidad	4	3	2	1
15. Comunicación con los usuarios del servicio que presta (profesores, alumnos y/o otros PAS)	4	3	2	1
16. Coordinación interdepartamental entre Unidades y Servicios de su centro de trabajo	4	3	2	1
17. Coordinación entre los servicios del Rectorado y los Centros de la UPM	4	3	2	1
18. Sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo	4	3	2	1
19. Funcionamiento general de su Unidad o Servicio				
20. Flexibilidad de la jornada para conciliar su vida personal y laboral	4	3	2	1

C) ENTORNO DE TRABAJO

21. Comodidad de su puesto de trabajo	4	3	2	1
22. Iluminación de su puesto de trabajo	4	3	2	1
23. Temperatura y ventilación de su puesto de trabajo	4	3	2	1
24. Nivel de ruido de su puesto de trabajo	4	3	2	1
25. Limpieza de su puesto de trabajo	4	3	2	1



Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/5/002	30-11-2009		00

26. Equipamiento informático, mobiliario... para facilitar su trabajo	4	3	2	1
27. Servicios y aseos	4	3	2	1
28. Espacio para descanso	4	3	2	1
29. Información que facilita la UPM sobre higiene y salud laboral	4	3	2	1
30. Accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad	4	3	2	1

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

D) FORMACION, PROMOCIÓN, CALIDAD y MEJORA

31. Calidad de la formación canalizada por "Plan de formación" UPM	4	3	2	1
32. Calidad de la formación canalizada a través de otros organismos y servicios de la UPM (Vicerrectorados, Centros...)	4	3	2	1
33. Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades del trabajo que realiza	4	3	2	1
34. Formación para participar en Convocatorias de Promoción u Oposiciones	4	3	2	1
35. Oferta de formación a distancia, o con apoyo de Internet	4	3	2	1
36. Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional	4	3	2	1
37. Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM	4	3	2	1
38. Grado de conocimiento de la Estrategia de la UPM	4	3	2	1
39. Participación de su Unidad o Departamento en los procesos de calidad de su centro de trabajo (Escuela, Facultad o Rectorado)	4	3	2	1

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

E) SERVICIOS y RECURSOS GENERALES

40. Correo electrónico UPM	4	3	2	1
41. 'Politécnica Virtual'	4	3	2	1
42. Conexión a Internet	4	3	2	1
43. Servicio informático de su Centro	4	3	2	1
44. Servicios informáticos generales UPM	4	3	2	1
45. Registro UPM/Centro	4	3	2	1
46. Correo Interno	4	3	2	1
47. Cafetería y servicio de comedor	4	3	2	1
48. Utilidad del carnet de la UPM	4	3	2	1
49. Instalaciones deportivas de la UPM	4	3	2	1



Proceso de Encuestas de Satisfacción

CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-----------------------	-----------------------------------	-------------------	--------------------------

50. Oferta de actividades deportivas para personal de la UPM	4	3	2	1
51. Programa de actividades culturales para personal de la UPM	4	3	2	1
52. Gestión de solicitudes de actividades culturales, deportivas de la UPM	4	3	2	1
53. Prestaciones sociales para personal de la UPM ('Acción Social')	4	3	2	1
54. Servicio de gestión del PAS de la UPM	4	3	2	1

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio



F) ÓRGANOS UPM, COMUNICACIÓN e IMPACTO SOCIAL

55. Funcionamiento de los órganos colegiados UPM	4	3	2	1
56. Funcionamiento de los órganos colegiados del Centro	4	3	2	1
57. Representación sindical: Comité de empresa o Juntas de personal	4	3	2	1
58. Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM	4	3	2	1
59. Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS	4	3	2	1
60. Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM	4	3	2	1
61. Grado de conocimiento sobre proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM	4	3	2	1
62. Imagen externa y consideración social de la UPM	4	3	2	1
63. Compromiso de la UPM con la sociedad	4	3	2	1

Muy satisfactorio Muy insatisfactorio

G) VALORACIÓN GLOBAL de SATISFACCIÓN

64. Con su puesto de trabajo actual	4	3	2	1
65. Con trabajar en el Centro al que pertenece	4	3	2	1
66. Con ser miembro de la UPM	4	3	2	1

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Encuestas de Satisfacción			
CÓDIGO PR/SO/5/002	FECHA DE APROBACIÓN 30-11-2009	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

H) De todas las CUESTIONES PLANTEADAS, por favor, seleccione aquellos aspectos que considere como MÁS IMPORTANTES, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente.

Señale **como máximo 5 aspectos** marcando con una **X** el número de la pregunta que desee seleccionar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63							

I) Por último, agradecemos que nos facilite su OPINIÓN SOBRE ESTA ENCUESTA:

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio	
67. Relevancia de los aspectos consultados	4	3	2	1
68. Facilidad para completar el cuestionario	4	3	2	1

J) OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

¡Gracias por su colaboración!