



**Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa**  
**CMUS/CDAN DO SISTEMA EDUCATIVO DE GALICIA**

## Procedemento PR91SAT

# Satisfacción das partes interesadas

Versión	Modificación	Data
01	Recodificación	01/09/2017
02	Actualización	03/09/2019

ELABORADO: Asesoría de música e danza		REVISADO: Responsable de Calidade dos CMUS/CDAN de Galicia		APROBADO: Dirección dos CMUS/CDAN de Galicia	
Rosa Gíao Sánchez		Álvaro Ariño Roure		Juan Durán Alonso	
Data	11/12/2015	Data	11/12/2015	Data	14/12/2015



## Índice

---

<b>1</b>	<b>Obxecto.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ámbito de aplicación.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Misións e responsabilidades.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Desenvolvemento do proceso.....</b>	<b>4</b>
4.1	Xeneralidades.....	4
4.2	Enquisas de satisfacción.....	4
4.2.1	Planificación.....	4
4.2.2	Explotación.....	5
4.2.3	Comunicación.....	5
4.2.4	Valoración.....	5
4.3	Suxestións, Queixas e Reclamacións (SQR).....	5
4.3.1	Análise.....	5
4.3.2	Resposta.....	6
4.4	Táboa resumo do proceso.....	6
<b>5</b>	<b>Información documentada.....</b>	<b>6</b>

---



## 1 Obxecto

---

Definir o procedemento que permita coñecer o grao de satisfacción das partes interesadas con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte dos CMUS/CDAN.

## 2 Ámbito de aplicación

---

Todo o alumnado do Centro, as súas familias, profesorado, persoal non docente.

## 3 Misións e responsabilidades

---

- Dirección dos CMUS/CDAN.
  - Aprobar as enquisas.
  - Analizar os resultados validados.
- Equipo directivo.
  - Facilitar as conclusións e os datos das suxestións, queixas e reclamacións que sexan da súa competencia ao RC para que os incorpore o informe de revisión pola dirección.
  - Remitir as suxestión e queixas ás funcións afectadas.
- Responsable de calidade da rede dos CMUS/CDAN e responsable de calidade do centro.
  - Validar a recollida de información.
  - Recoller os datos procesados e entregalos a dirección.
  - Redactar o informe de resultados.
  - Abrir non conformidades.
  - Realizar o seguimento das accións correctivas.
- Persoa responsable de xestionar a enquisa.
  - Remitir a enquisa ao colectivo a enquisar.
  - Recoller as enquisas.
- Persoa responsable de procesar os datos.
  - Procesar os datos da enquisa.
  - Entregar os resultados dos datos procesados ao responsable de calidade.



## 4 Desenvolvemento do proceso

### 4.1 Xeneralidades

Para coñecer a apreciación das partes interesadas con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte da organización, determínanse dúas fontes de información:

- As Enquisas,
- As Suxestións, Queixas e Reclamacións (SQR),

Mediante ambas recóllese o grao de satisfacción da comunidade educativa e doutras partes interesadas.

Estas sondaxes son programadas polo Responsable de calidade da rede dos CMUS/CDAN en colaboración cos Responsables de calidade dos centros, e non exclúen a realización de enquisas por outras vías que en determinadas ocasións, poden considerarse de interese.

En tódolos casos, o desenvolvemento do proceso lévase a cabo da forma en que se define a continuación.

### 4.2 Enquisas de satisfacción

As enquisas realizaranse ao persoal do centro e alumnado/familias, se ben poden dirixirse a outros colectivos se se considerase de interese.

#### 4.2.1 Planificación

O proceso de medición da satisfacción planifícase para asegurar que se realiza en condicións controladas garantíndose, nos casos nos que se considere conveniente, o carácter anónimo da enquisa.

Para coñecer o grao de satisfacción das parte interesadas realizaranse as seguintes enquisas:

Colectivo	Enquisa	Data
Alumnado/familias.	Acollemento	1º trimestre do curso. <b>Anualmente.</b>
Alumnado/familias.	Satisfacción da labor docente e actividades culturais e de promoción das ensinanzas.	No segundo trimestre, ben antes da avaliación ou coincidindo coa consulta de cualificacións da segunda avaliación ( para así asegurarse mais participación). <b>Cada 3 anos, coincidindo coa renovación da certificación. (No curso inmediatamente posterior á renovación da certificación).</b>
Persoal do centro.	Satisfacción do persoal.	Mes de xuño. <b>Cada 3 anos, coincidindo coa renovación da certificación. (No curso inmediatamente posterior á renovación da certificación).</b>



As preguntas das enquisas están recollidas na instrución de traballo IT91SAT01 ítems enquisas e levaranse a cabo atendendo ás diferentes especialidades, para así poder obter datos mais relevantes.

#### **4.2.2 Explotación**

Con carácter xeral, a validación corresponde ao responsable de calidade da rede, considerándose que a recollida de información é válida cando cumpre o criterio de participación que se indica na táboa de indicadores.

#### **4.2.3 Comunicación**

O responsable de calidade responsabilízase de comunicar ao equipo directivo os resultados obtidos utilizando para isto a forma e soportes que considere oportunos.

#### **4.2.4 Valoración**

Tanto a dirección do centro como a Dirección dos CMUS/CDAN, xunto coas persoas que considere oportuno, reúnen e analizan os resultados obtidos e deciden o tratamento e difusión que se lles dá tendo en conta as posibilidades que ofrece o sistema de xestión da calidade (SXC).

As enquisas considéranse fonte de información para a revisión do SXC.

### **4.3 Suxestións, Queixas e Reclamacións (SQR)**

Os criterios definidos pola dirección do CMUS/CDAN para o tratamento das SQR son:

- Suxestión: idea que se lle aporta á dirección do CMUS/CDAN con ánimo construtivo para a súa mellora.
- Queixa: mostra de insatisfacción sobre aspectos nos que a dirección do CMUS/CDAN non ten contraídos compromisos debidos ao SXC ou legais.
- Reclamación: teranse en conta as que se rexistren segundo a LEI 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, e que estean relacionadas co funcionamento do centro.

As queixas e reclamacións poden dar lugar a non conformidades no caso de detectarse incumprimentos na normativa vixente ou nos procedementos do SXC.

#### **4.3.1 Análise**

A persoa responsable de calidade leva un rexistro das suxestións e queixas que serán analizadas polo comité de calidade nas reunións trimestrais pola dirección incorporándoas no informe MD93REV01. Nesta reunión, o equipo directivo fará tamén unha análise das reclamacións presentadas, que sexan do ámbito da súa competencia, que se cuantificarán en dito informe facendo unha análise das mesmas.



### 4.3.2 Resposta

Para a resposta de reclamacións seguirase o establecido na lei de procedemento administrativo.

## 4.4 Táboa resumo do proceso

Actividade	Responsables	Recursos	Calendario	Registro
Enquisas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de calidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR12NCA <i>Non conformidades</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segundo indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo xeral.</li> </ul>
Suxestións e queixas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de calidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listaxe de SQR</li> <li>PR12NCA <i>Non conformidades, accións correctivas e preventivas.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cando proceda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listaxe de SQR.</li> </ul>
Reclamacións	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo directivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listaxe de reclamacións (<i>formato libre</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral, informe de revisión pola dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MD93REV01</li> </ul>

## 5 Información documentada

Proceso de Medición, análise e mellora.

- PR91SAT *Satisfacción.*

Para o procesamento e tratamento da información poderanse empregar outras ferramentas sempre que inclúan a información establecida nestes modelos.

- Aplicación informática, modelos libres e informe de revisión pola dirección.