

Procedemento 15PR91SAT

Satisfacción das partes interesadas

Versión	Modificación	Data
01	Edición inicial	01/09/2015

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



Índice

1. Obxecto.....	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Misións e responsabilidades	3
4. Desenvolvemento do proceso	4
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
5. Árbore documental	6
6. Rexistros.....	6



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.
Alumnado/familias.	Satisfacción da labor docente e actividades culturais e de promoción das ensinanzas.	No terceiro trimestre, antes da avaliación.
Persoal do centro.	Satisfacción do persoal.	Mes de xuño.

As preguntas das enquisas están recollidas na instrución de traballo 15IT91SAT01 ítems enquisas.



4.2.1. 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.

4.2.1. Comunicación

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

4.2.1. 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.

4.2.1. 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 MD56REV01. 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.



4.2.1. Resposta

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

4.4. Táboa resumo do proceso

Actividade	Responsables	Recursos	Calendario	Rexistro
Enquisas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">Responsable de calidade	<ul style="list-style-type: none">PR.83.NCA <i>Non conformidades, accións correctivas e preventivas</i>	<ul style="list-style-type: none">Segundo indicadores.	<ul style="list-style-type: none">Modelo xeral.
Suxestións e queixas	<ul style="list-style-type: none">Responsable de calidade	<ul style="list-style-type: none">Listaxe de SQRPR.83.NCA <i>Non conformidades, accións correctivas e preventivas.</i>	<ul style="list-style-type: none">Cando proceda.	<ul style="list-style-type: none">Listaxe de SQR.
Reclamacións	<ul style="list-style-type: none">Equipo directivo.	<ul style="list-style-type: none">Listaxe de reclamacións (<i>formato libre</i>)	<ul style="list-style-type: none">Trimestral, informe de revisión pola dirección	<ul style="list-style-type: none">MD56REV01

5. Árbore documental

Proceso de Medición, análise e mellora.

- 15PR91SAT *Satisfacción.*

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

6. Rexistros

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