



Dirección Xeral de Formación Profesional
Rede de Conservatorios Profesionais de Música e Danza de Galicia

Procedemento PR91SAT

Satisfacción das partes interesadas

Versión	Descrición	Data
01	Recodificación	01/09/2017
02	Actualización	01/09/2019
03	Incorporación do Servizo de Xestión de Procesos de Calidade coa revisión de misións e responsabilidades	01/09/2021
04	Nova estrutura orgánica da Consellería	01/09/2022



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.....	5
4.4	Táboa resumo do proceso.....	6
5	Información documentada.....	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 e persoal non docente.

3 Misións e responsabilidades

Subdirección Xeral responsable da rede/Servizo responsable da rede

- 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.

Servizo responsable da rede/responsables de calidade de CMUS-CDAN

- Validar a recollida de información.
- Recoller os datos procesados e entregalos a dirección.
- Redactar o informe de resultados no apartado de MD93REV01.
- Xestionar a listaxe de suxestións e queixas no apartado de MD93REV01.
- Remitir as suxestións e queixas ás funcións afectadas.
- 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:

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

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

Estas sondaxes son programadas pola subdirección responsable da rede 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 todos os 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. Anualmente.
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). Cada 3 anos, coincidindo coa renovación da certificación. (No curso inmediatamente posterior á renovación da certificación).
Persoal do centro.	Satisfacción do persoal.	Mes de xuño. Cada 3 anos, coincidindo coa renovación da certificación. (No curso inmediatamente posterior á renovación da certificación).

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 máis 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

A persoa 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 da rede 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 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, 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 de seguimento (trimestrais, cuatrimestrais...) e na revisión 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	Rexistro
Enquisas de satisfacción	▪ Responsable de calidade	▪ PR12NCA <i>Non conformidades</i>	▪ Segundo indicadores	▪ Modelo xeral
Suxestións e queixas	▪ Responsable de calidade	▪ Listaxe de SQR ▪ PR12NCA <i>Xestión de non conformidades</i>	▪ Cando proceda	▪ Listaxe de SQR
Reclamacións	▪ Equipo directivo	▪ Listaxe de reclamacións (formato libre)	▪ Trimestral, cuatrimestral/ informe de revisión pola dirección	▪ MD93REV01

5 Información documentada

Proceso de Medición, análise e mellora.

- PR91SAT *Satisfacción*.
 - IT91SAT01 *Ítems enquisas*.

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.