

	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Medición de satisfacción dos clientes	PR8201

Versión	Modificación	Data
00	Edición Inicial	25/05/2005
01	1ª edición	24/06/2008
02	2ª edición	25/01/2012
03	3ª edición	28/01/2015
04	4ª edición	17/04/2018

	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Medición de satisfacción dos clientes	PR8201

Índice

1. OBXECTO _____	3
2. ACTIVIDADES E DESENVOLVEMENTO _____	3
5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA _____	4
6. AVALIACIÓN E MELLORA _____	4


	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Medición de satisfacción dos clientes	PR8201

1. OBXECTO

Definir o procedemento que permita coñecer o grao de satisfacción dos clientes externos e internos, todo o alumnado do centro, as súas familias, as empresas colaboradoras na FCT (cando proceda: DC820101 Plan medición satisfacción) e o persoal docente e de administración e servizos do centro.

2. ACTIVIDADES E DESENVOLVEMENTO

Actividades	Responsable	Recursos	Temporalización
Elaboración do Plan de medición da satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> - Calendario das enquisas. - Enquisas a utilizar. - Colectivo obxecto de enquisa. - Responsables da recollida de datos e a súa explotación. - Método de recollida de datos e outras consideracións a ter en conta. 	Responsable de calidade	<i>Plan de medición da satisfacción (DC820101)</i>	Cada tres cursos
Revisión e aprobación das enquisas que correspondan segundo o plan de mostraxe	Responsable de calidade	<i>Plan de medición da satisfacción (DC820101)</i>	Abril
Recollida e procesamento de datos: <ul style="list-style-type: none"> - Alumnado - Familias - Empresas FCT - Persoal docente - Persoal non docente (Só as que correspondan segundo o DC)	<ul style="list-style-type: none"> - Titores/as - Orientador/a - Titores/as - Director/a - Coordinador/a das FCT - Xefe/a de Estudos - Secretario/a 	<i>Enquisa alumnado (MD820101)</i> <i>Enquisa familias (MD820102)</i> <i>Enquisa ás empresas colaboradoras na FCT (MD820103)</i> <i>Enquisa ao persoal (MD820104)</i>	3º trimestre (Data límite entrega datos alumnado, familia, persoal: 30 de maio. Empresas colaboradoras na FCT: 15 de xuño)

	IES AS TELLEIRAS	MANUAL DE PROCEDIMENTOS
	Medición de satisfacción dos clientes	PR8201

Validación das enquisas segundo os criterios establecidos (*)	Responsable de calidade	<i>Plan de medición da satisfacción (DC820101)</i>	Xuño
Análise dos resultados obtidos e decisión sobre o tratamento que se lle vai dar.	Equipo directivo xunto coas persoas que considere oportuno	<i>Análise das Observacións da Medición de Satisfacción (MD820105)</i>	Xuño

(*) Considerase resposta válida aquela obtida en impreso de enquisa cumprimentado correctamente e dentro do prazo estipulado.

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- *Plan de medición da satisfacción (DC820101)*
- *Enquisa aos alumnos/as (MD820101)*
- *Enquisa ás familias (MD820102)*
- *Enquisa ás empresas colaboradoras na FCT (MD820103)*
- *Enquisa ao persoal (MD820104)*
- *Análise das Observacións da Medición de Satisfacción (MD820105)*

6. AVALIACIÓN E MELLORA

Análise dos datos derivados das distintas enquisas valorando sempre a súa posible repercusión na mellora continua do sistema, aplicando accións correctivas, téndoos en conta de cara á elaboración dos obxectivos do *Plan anual*.