

Sistema de Garantía Interna de Calidade

PR91SAT Medición da satisfacción do cliente

Versión	Modificación	Data
1	Versión inicial do sistema	09/15

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
EVC		LCV		EVC	
Data	BD	Data	BD	Data	BD



Índice

Obxecto	3
Ámbito de aplicación	3
Misións e responsabilidades	3
Desenvolvemento do proceso	3
Enquisas de satisfacción	4
Planificación	4
Explotación	4
Comunicación	5
Valoración	5
Suxestións, queixas e reclamacións (SQR)	5
Tratamento das suxestións	6
Tratamento das queixas	6
Tratamento das reclamacións	6
Plan de control	6
Árbore documental	6
Rexistros	6
Procedementos asociados	7
Documentación aplicable	7



Obxecto

Definir o procedemento que permita coñecer o grao de satisfacción dos usuarios con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte do CSM de Vigo. O presente procedemento complementa a regulamentación establecida pola Administración para o tratamento das reclamacións / recursos.

Ámbito de aplicación

Toda a comunidade educativa.

Misións e responsabilidades

- Director/a:
 - Aprobar o plan de medición.
 - Aprobar as enquisas
 - Analizar os resultados validados
- Responsable de Calidade:
 - Preparar o plan de medición.
 - Validar a recollida de información.
 - Recoller os datos procesados e entregarllos ao director/a xeral.
 - Redactar o informe de resultados.
 - Xestionar a listaxe SQR
 - Remitir as SQR ás funcións afectadas
 - Abrir o informe de non conformidades.
 - Aplicar accións correctivas.
 - Remitir a enquisa ao colectivo a enquisar
 - Recoller as enquisas
 - Procesar os datos da enquisa.
 - Entregar os resultados dos datos procesados a Dirección.

Desenvolvemento do proceso

- Para coñecer a apreciación do usuario en relación ao cumprimento dos seus requisitos por parte da organización, determínanse dúas fontes de información:
 - Enquisas
 - Suxestións, queixas e reclamacións (SQR).
- Mediante as enquisas recóllese o grao de satisfacción da comunidade educativa. Estas sondaxes son as programadas e non exclúen a realización de enquisas a outro tipo de colectivos, que en determinadas ocasións poden considerarse de interese. En todos os casos o desenvolvemento do proceso lévase a cabo da forma que se define a continuación.



Enquisas de satisfacción

- Realizaranse a toda a Comunidade Educativa (Alumnado, persoal docente e non docente).

Planificación

- O proceso de medición da satisfacción dos clientes planifícase para asegurar que se realiza en condicións controladas, garantíndose, nos casos nos que se considere conveniente, o carácter anónimo da enquisa.
- A finais do exercicio o responsable de calidade procede a definir os [Plans de medición - MD91SAT01](#) para cada colectivo no formulario MD91SAT01 - Plan de medición, que recolle a información sobre:
 - Colectivo enquisado.
 - Calendario.
 - Data de preparación e aprobación da enquisa.
 - Data de envío e recepción da enquisa.
 - Data límite do proceso de datos.
 - Modelo de enquisa.
 - Responsable de elaboración das enquisas e do proceso de datos.
 - Método de recollida de enquisas e criterio de validación da recollida da información.
 - Xunto coa aprobación do Plan de Medición, o/a Director/a aproba as enquisas a utilizar.
 - Ao determinar as preguntas teranse en conta os seguintes aspectos:
 - Que sexan unívocas (de un só significado).
 - Fáceis de entender e axeitadas ao nivel do destinatario.O máis breves que sexa posible (sen negar os criterios anteriores).

Explotación

- Unha vez recollidas as enquisas, o responsable de calidade valídaas.
- Considérase que a recollida de información e válida cando:
 - O impreso de enquisa está cuberto correctamente e dentro do prazo estipulado.
 - Hai un mínimo de impresos de enquisas válidas. No noso caso, un mínimo do **80%**.
 - No caso de que se considere conveniente o carácter anónimo da enquisa, tamén se contabilizarán as enquisas en branco.
 - No caso de non validación, o responsable de calidade abre un parte de non conformidade e procede segundo o descrito no [PR12NCA](#) - xestión de non conformidades (NC) e accións correctivas e preventivas.
 - Unha vez validada, realízase o procesado dos datos, e o resultado entrégase ao responsable de calidade.



Comunicación

- O responsable de calidade responsabilízase de comunicar ao Comité de Calidade os resultados obtidos, utilizando para isto a forma e soportes que considere oportunos.

Valoración

- O/a Director/a, xunto cos demais integrantes do Comité de Calidade, 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 da calidade.
- As conclusións recóllense nun Informe de medición da satisfacción do cliente, en formato libre.
- Considéranse fonte de información para a revisión do sistema.

Suxestións, queixas e reclamacións (SQR)

- Os criterios definidos polo CSM de Vigo para o tratamento das suxestións, queixas e reclamacións (SQR) son:
 - Suxestión: Idea que se lle aporta á CSM de Vigo con ánimo construtivo para a súa mellora.
 - Queixa: Mostra de insatisfacción sobre aspectos nos que a CSM de Vigo non ten contraídos compromisos debidos ao sistema de calidade ou legais.
 - Reclamación: Mostra de insatisfacción sobre aspectos nos que o CSM de Vigo ten contraídos compromisos polo sistema da calidade ou legais e non cumpridos, coa exclusión das reclamacións e recursos regulados pola Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (BOE 2 de outubro de 2015).
- Os usuarios deberán presentar as súas SQR por escrito, en formato libre, e asinadas ou mediante o correo habilitado polo CSM de Vigo a tales efectos.
- Para a xestión das SQR lévase unha listaxe, [MD91SAT06 - Listaxe SQR](#), que consta dos seguintes campos:
 - Código de SQR
 - Data de entrada e de saída
 - Quen recibe
 - Quen Resolve
 - Asunto
 - Natureza (S, Q, R)
 - Nº de non conformidade asociada, no caso de reclamación
- As SQR codifícanse segundo XXXYYZZ, onde XXX corresponde ao acrónimo do proceso, de acordo co establecido no [PR12NCA](#) - criterios para a codificación da documentación; YY ás dúas últimas cifras do ano en curso; e ZZ é un número de orde.
- O/A receptor/a da SQR comunícallo ao responsable de calidade, que a codifica e a inclúe na listaxe [MD91SAT06 - Listaxe SQR](#), despois de realizar unha primeira análise para identificar a natureza da mesma, establecendo se trata dunha Suxestión, unha Queixa ou unha Reclamación, e, en cada caso, o trámite a seguir.



Tratamento das suxestións

- Remítese á función ou funcións afectadas, e utilizarase como fonte de información.

Tratamento das queixas

- Arquívanse, podendo utilizarse como fonte de información. No caso de que afecte a outros órganos da administración, remíteselles.

Tratamento das reclamacións

- As reclamacións son tratadas como non conformidades e xestiónanse segundo o procedemento [PR12NCA](#) - xestión de non conformidades (NC), accións correctivas e preventivas.
- Todas as reclamacións contéstanse nun prazo de quince días laborais.

Plan de control

Indicador	Criterio de aceptación	Frecuencia	Medio	Método	Rexistro	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo de resposta en reclamacións 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ≤15 días 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trimestral* 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listaxe SQR - MD82CLI106 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calcular o nº de días laborais entre a data de entrada e a data de saída no caso das reclamacións 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listaxe SQR - MD91SAT06 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de ▪ Calidade
<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de Respostas válidas en cada enquisa ≥80% 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anual 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquisas remitidas e recibidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilízase o nº de enquisas remitidas e as recibidas válidas, e calcúlase a porcentaxe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de medición da satisfacción do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de ▪ Calidade
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valor medio das respostas de todos os ítems de cada enquisa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ≥5 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anual 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquisas recibidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faise a media das respostas aos ítems da enquisa MD82CLI102 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de medición da satisfacción do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de calidade

Árbore documental

PR82CLI100
<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD91SAT01
<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD91SAT02
<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD91SAT06

Rexistros

<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD91SAT01 - Plan de medición
<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD91SAT02- Modelo de enquisa
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Medición da satisfacción do cliente (formato libre)



- | |
|------------------------------|
| ▪ MD91SAT06 - Listaxe SQR |
| ▪ SQR Resposta á reclamación |

Procedementos asociados

- PR12NCA - Xestión de non conformidades (NC), accións correctivas e preventivas.
- PR74COM - Comunicación interna
- PR93REV - Revisión do sistema de xestión de calidade

Documentación aplicable

Non é de aplicación