

**I.E.S. Los Boliches**  
Fuengirola - Málaga



**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**

Proceso: **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



<b>PR8201</b>	<b>REV. 2</b>	<b>FECHA: 15/12/2011</b>
---------------	---------------	--------------------------

Página 1 de 4

## OBJETO

Definir el procedimiento que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos: alumnado, familias y empresas (con alumnos/as en F.C.T.).

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el alumnado del Instituto, sus familias y empresas (con alumnos en F.C.T.).

## MISIONES Y RESPONSABILIDADES

### REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

1. Preparar las encuestas.
2. Procesar los datos referidos a la encuesta sobre la acogida del alumnado, según lo establecido en el SP750101 (Acogida).
3. Recoger los datos obtenidos en las encuestas a alumnos/as y familias, así como los referentes a las encuestas a empresas y *alumnado de F.C.T.*
4. Validar las encuestas (datos obtenidos).
5. Comunicar los resultados al Equipo Directivo y comunidad escolar mediante un INFORME DE RESULTADOS.

### EQUIPO DIRECTIVO

1. Planificar la recogida de datos sobre la satisfacción de clientes.
2. Aprobar las encuestas.
3. Analizar resultados y emitir conclusiones mediante un INFORME DE CONCLUSIONES.

### JEFE/A DE ESTUDIOS

1. Distribuir las encuestas necesarias (alumnos/as y familias) a los tutores/as.

### TUTOR/A

1. Pasar y recoger las encuestas a alumnos/as y familias, entregándolas en Secretaría.

### TUTOR/A F.C.T.

1. Pasar las encuestas a las empresas de F.C.T.

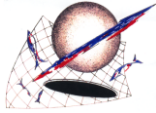
### JEFE/A DEPARTAMENTO FAMILIA PROFESIONAL

1. Procesar y comunicar los datos obtenidos en las encuestas a empresas y *alumnado de F.C.T.*, según lo indicado en el SP750106 (Formación en Centros de Trabajo)

### COORDINADOR/A DE F.C.T.

1. Recoger los datos obtenidos en las encuestas a empresas y *alumnado de F.C.T.*, facilitándolos al Representante de la Dirección.

PREPARADO: JMMS	REVISADO: DSLL	APROBADO: JMMS
FECHA: 02/12/2011	FECHA: 10/12/2011	FECHA: 15/12/2011



I.E.S. Los Boliches  
Fuengirola - Málaga

<b>PR8201</b>	<b>REV. 2</b>	<b>FECHA: 15/12/2011</b>
---------------	---------------	--------------------------

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

1. Procesar los datos obtenidos en la encuestas a alumnos/as y familias.

### DESARROLLO

La medición de la satisfacción se realiza mediante encuestas anuales. Se utilizan *varias* encuestas: **ENCUESTA A ALUMNOS** (MD820101), **ENCUESTA A FAMILIAS** (MD820102), **ENCUESTA A ALUMNOS** (MD75010603) y **ENCUESTA EMPRESAS** (MD75010604). Asimismo, se utilizan los datos obtenidos en la **ENCUESTA PARA EL ALUMNADO** (MD75010102), dentro del SP750101 (Acogida del alumnado)

#### Planificación

El proceso de medición de la satisfacción de los usuarios se planificará para asegurar que se realiza en condiciones controladas.

Al inicio del curso escolar el Equipo Directivo procede a definir el **PLAN DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**. Este plan es un documento que recoge:

- El calendario de las encuestas.
- Encuestas a utilizar.
- Colectivo encuestado.
- Responsables de la recogida de datos y su explotación.
- Método de recogida de datos y otras consideraciones a tener en cuenta.

Junto con la aprobación del **PLAN DE MEDICIÓN**, se procede a la revisión por el Representante de la Dirección y aprobación por la Dirección de las encuestas a utilizar.

Una encuesta constará de los siguientes elementos:

- Cuestionario a utilizar.
- Método de recogida y procesado de datos.
- Criterios de validación.

Al determinar los ítems del cuestionario se considerarán los indicadores a medir, y además:

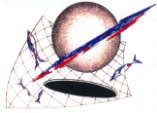
- Que sean unívocos (de un solo significado).
- Fáciles de entender y adecuados al nivel del destinatario.
- Lo más breves posibles (sin negar los criterios anteriores).

Los apartados a valorar lo serán dentro de una escala de 0 a 5.

#### Recogida de datos

La recogida de datos se realizará según se indique en el **PLAN DE MEDICIÓN**.

Las encuestas a alumnos/as y familias se distribuirán por todos los grupos. El número de encuestados por grupo se concretará en el **PLAN DE MEDICIÓN**. No se encuestará a ningún



I.E.S. Los Boliches  
Fuengirola - Málaga

<b>PR8201</b>	<b>REV. 2</b>	<b>FECHA: 15/12/2011</b>
---------------	---------------	--------------------------

padre/madre de alumno/a mayor de edad. Se distribuirá una sola **ENCUESTA A FAMILIAS** por cada alumno/a, entendiéndose que podrá ser cumplimentada indistintamente por el padre, la madre o tutor/a legal del alumno/a, o conjuntamente por ambos. En caso de que haya varios hermanos en el Centro, la familia podrá cumplimentar tantas encuestas como hijos tenga matriculados.

Se tendrá especial cuidado en asegurarse que la recogida se realice en las mismas condiciones para un mismo colectivo. Para ello se dispone que el Jefe/a de Estudios supervisará la recogida de datos de alumnos/as y familias, contando para ello con el apoyo de los tutores/as, quienes distribuirán y recogerán las encuestas a familias, y realizarán con los alumnos/as las encuestas correspondientes a este colectivo. Estas encuestas serán entregadas por los tutores/as en Secretaría una vez recogidas.

Los tutores/as de FCT procederán a la recogida de datos de la satisfacción de las empresas y *alumado* con la correspondiente encuesta.

Las encuestas a las familias serán anónimas. Queda garantizado el carácter confidencial de todas las encuestas.

#### Explotación

Una vez recogidos los datos se procederá a su explotación (obtención de medias y distribuciones).

El personal de Secretaría (Auxiliar Administrativo) procederá a gestionar los datos de las encuestas mediante una hoja de cálculo. Estos datos serán recogidos por el Representante de la Dirección, quien validará las encuestas siguiendo los criterios siguientes:

1. Para que los datos a gestionar se consideren válidos habrá que obtener un mínimo de respuestas válidas (20% del colectivo a encuestar).
2. Se considera respuesta válida aquella obtenida en impreso de encuesta cumplimentado correctamente y dentro del plazo estipulado.

#### Comunicación

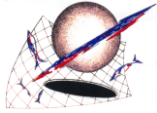
El Representante de la Dirección se responsabilizará de comunicar al Equipo Directivo y a la Comunidad escolar de los resultados obtenidos, elaborando el **INFORME DE RESULTADOS** y utilizando para ello la forma y soportes que considere oportunos.

#### Valoración

El Equipo Directivo junto con las personas que considere oportuno se reunirán y analizarán los resultados obtenidos, y decidirán el tratamiento que se dará a los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las posibilidades que ofrece el sistema de la Calidad: acciones correctivas y preventivas, objetivos del Plan Anual, proyectos de mejora, etc.

Cualquier apartado de las encuestas, cuya media resulte inferior a una puntuación de 1,8, será considerado como una no conformidad y tratado según lo establecido en el PR8301.

Las conclusiones se recogerán en un **INFORME DE CONCLUSIONES**.



**I.E.S. Los Boliches**  
Fuengirola - Málaga



**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**

Proceso: **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE**

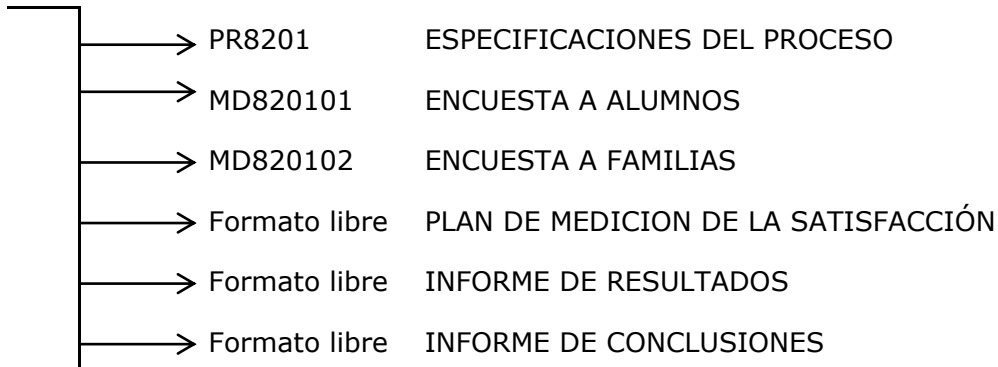


<b>PR8201</b>	<b>REV. 2</b>	<b>FECHA: 15/12/2011</b>
---------------	---------------	--------------------------

Página 4 de 4

## ARBOL DOCUMENTAL

PR8201



## PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS:

PR5601	REVISIÓN DEL SISTEMA
SP750101	ACOGIDA
SP750106	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

## REGISTROS

MD820101	ENCUESTA A ALUMNOS
MD820102	ENCUESTA A FAMILIAS
Formato libre	INFORME DE RESULTADOS
Formato libre	INFORME DE CONCLUSIONES