



Colegio Loyola
P. Escolapios

CL – PS 08 – Satisfacción de clientes (alumnos, padres, personal docente y no docente)		
Elaborado por: Depto. de Orientación.		Aprobado por: Grupo coordinador de calidad
Fecha de aprobación: 15. 0. 05	Versión 1	Copias: 2 1.- Red Informática 2.- (Papel) Responsable de Calidad

Objeto: Definir el procedimiento por el que se determinan las acciones que se llevan a cabo en este Colegio para medir el grado de satisfacción de sus clientes, tanto externos (alumnos y alumnas, padres y madres) como internos (personal docente y no-docente), y de las medidas que se deben llevar a cabo a partir de los datos obtenidos.

Alcance: todo el personal del Colegio

Copias del documento:

1. Red Informática
2. Papel. Responsable de Calidad

Registros: Encuestas de calidad

Resultados de las encuestas de calidad

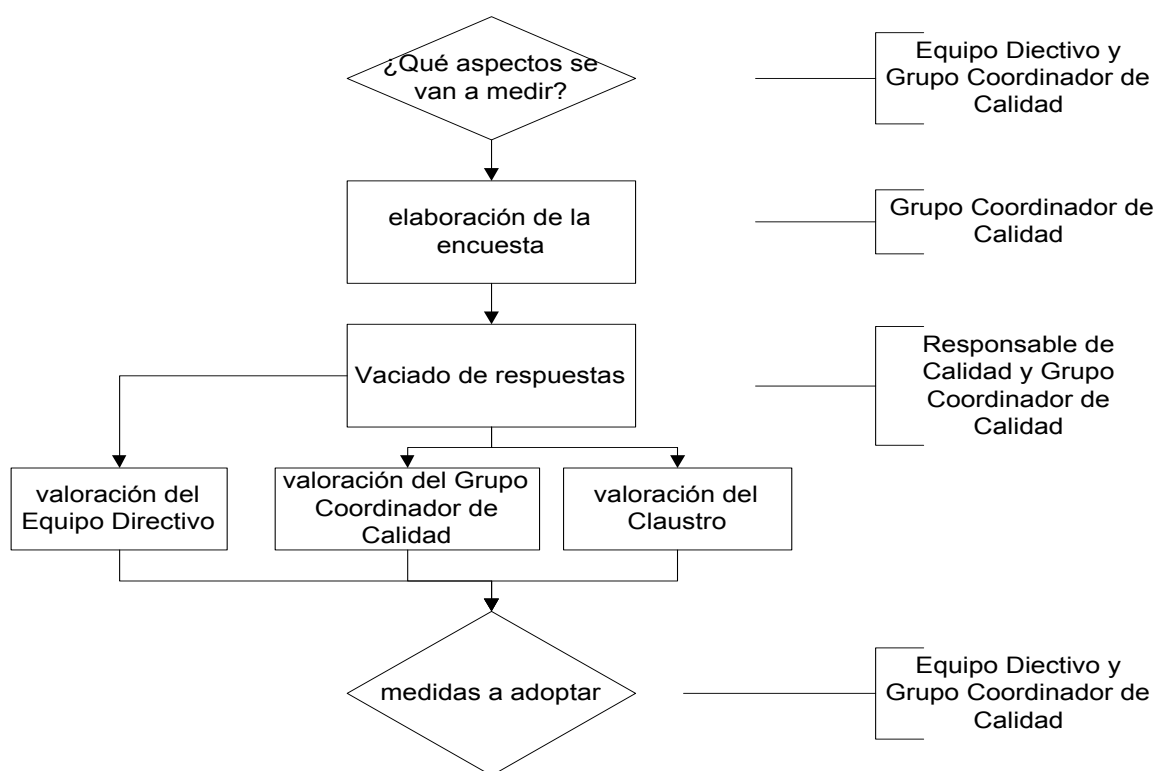
Propuestas de modificación para futuras encuestas.

Indicadores: De conformidad



Colegio Loyola
P. Escolapios

Flujograma:



Periodicidad de las encuestas de satisfacción de clientes:

Las encuestas de satisfacción de clientes se realizarán cada dos años para evitar la fatiga por la acumulación de las mismas

Aspectos que se van a medir en la encuesta:

El Grupo Coordinador de Calidad propondrá al Equipo Directivo los aspectos cuya valoración por parte de sus clientes considera relevante conocer.

También propondrá el tamaño de la muestra sobre la que se va a aplicar (Caso de alumnos / as y Padres / Madres) y cómo se va a escoger dicha muestra.



Colegio Loyola
P. Escolapios

Elaboración de la encuesta:

A partir de las propuestas de la fase anterior, y una vez aprobadas por el Equipo Directivo, el Grupo Coordinador de Calidad creará la encuesta de satisfacción de clientes, redactando las preguntas convenientes para conocer cada uno de los aspectos que se han determinado.

Las preguntas serán cerradas, exigiendo el mismo tipo de valoración para todas ellas, y buscando siempre la sencillez y la claridad que garanticen una comprensión fácil por parte de quien las va a cumplimentar.

A partir de cada encuesta realizada se registrarán, junto con los resultados obtenidos, propuestas de mejora sobre aquellos aspectos que sean susceptibles de ello en versiones sucesivas.

Las encuestas serán siempre anónimas. En el caso de encuestas a Padres y al Personal Docente se garantizará el anonimato adjuntando un sobre para devolver cerrado, o cualquier otro procedimiento que impida la identificación de quien responde.

En el caso de encuestas a Alumnos(as), Padres y Madres y Personal Docente, se solicitará la identificación del Nivel Educativo al que esta adscrito para una mejor comprensión de los resultados obtenidos.

Vaciado de respuestas:

El Responsable de Calidad, con el apoyo del Grupo de Calidad, será el encargado de tabular los datos obtenidos así como de elaborar algún tipo de presentación que permita transmitir al Claustro un resumen claro y comprensible de los resultados.

Valoración de resultados:

El Claustro de Profesores y el Grupo Coordinador de Calidad, cada uno en su ámbito, analizarán los resultados de las distintas encuestas de calidad. El Responsable de Calidad recogerá las distintas aportaciones y propondrá al Equipo Directivo las medidas correctoras de aquellos aspectos que se consideren prioritarios.

El Equipo Directivo, una vez aprobadas las medidas propuestas, las incluirá en el Plan de Calidad del siguiente curso escolar.



Colegio Loyola
P. Escolapios