1. OBJETO

Realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios del centro del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, y determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los usuarios principales (alumnado, familias, profesorado y PAS) del IES Guadalpín.

1. AUTORIDAD EN EL PROCESO

Coordinación de Calidad.

1. DESARROLLO

| N | Actividad | Responsable | Documento | Calendario |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Elaborar el diseño de las encuestas. | Coordinador de calidad. | Modelos de encuestas. | Al diseñar el Procedimiento relacionado. |
| 2 | Realizar encuestas a las familias | El Director | [EN910102](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910102_Encuesta_a_las_familias.doc)Encuesta a familias | Al final del 1º trimestre. |
| 3 | Realizar encuestas al profesorado y al personal de administración y servicios. | E Coordinador de calidad. | [EN910103](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910103_Encuesta_al_profesorado.doc)Encuesta al profesorado[EN910104](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910104_Encuesta_al_PAS.doc)Encuesta al PAS | Al final del 2º trimestre. |
| 4 | Realizar encuestas a las empresas de FCT. | Tutores docentes | EN850601Encuesta satisfacción empresas. | Al finalizar la FCT. |
| 5 | Realizar encuestas al alumnado. | Coordinador de calidad. | [EN910101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910101_Encuesta_al_alumnado.doc)Encuesta al alumnado | 2º Trimestre |
| 6 | Elaborar el informe de satisfacción del usuario. | El Director | [IN910101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/IN910101_Informe_de_satisfaccion_del_usuario.doc)Informe de satisfacción del usuario | A final de curso. |

1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

| Código | Denominación | Registro |
| --- | --- | --- |
| [EN910101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910101_Encuesta_al_alumnado.doc) | Encuesta al alumnado |  |
| [EN910102](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910102_Encuesta_a_las_familias.doc) | Encuesta a las familias |  |
| [EN910103](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910103_Encuesta_al_profesorado.doc) | Encuesta al profesorado |  |
| [EN910104](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/EN910104_Encuesta_al_PAS.doc) | Encuesta al personal de administración y servicios (P.A.S.) |  |
| [EN850602](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/8_OPERACION/F.C.T._%28Formacion_Centros_de_Trabajo%29/EN850602_Encuesta_satisfaccion_empresas.doc) | Encuesta satisfacción empresas. |  |
| [IN910101](http://www.guadalpin.es/images/stories/Calidad2018/Documentos/9_EVALUACION_DEL_DESEMPENO/MEDICION_DE_LA_SATISFACCION_DEL_USUARIO/IN910101_Informe_de_satisfaccion_del_usuario.doc) | Informe de satisfacción del usuario | IN910101RG |

1. INDICADORES

| **N** | ACTIVIDAD | **INDICADOR** | RESPONSABLE | CALENDARIO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 17 | Elaborar el informe de satisfacción del usuario. | Obtener una puntuación media de 3 puntos sobre 5 en las encuestas de satisfacción. | El Director | A final de curso. |