 <p>CEMEF, S.L.U. CENTRO DE EMPLEO ESTUDIOS Y FORMACIÓN Sociedad Unipersonal dependiente del Ayuntamiento de Burjassot</p>	<b>FORMATO</b>	Código: PEM-04-F-03
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 00 Fecha: 20/02/2017 Pág. 3 de 30

De acuerdo, y según previsión del programa de auditoría (PEM-01-F-02) de fecha 07/03/2017, se realizará en las próximas fechas de este mes de marzo de 2018 la auditoría de seguimiento a la norma ISO 9001:2015 de todo el Sistema de Gestión.

Se establece también el Programa de Auditoría para el siguiente periodo 2018-2019 aprobado en la Revisión por Dirección, marcando para la próxima Auditoría Interna una fecha en marzo de 2019 a determinar, y de Auditoría Externa para el seguimiento de la certificación en el sistema ISO 9001:2015 en una fecha de marzo 2019 a determinar, justificándose las fechas por las circunstancias de funcionamiento de la empresa y la conveniencia de evitar la época de final de año y apertura de nuevo ejercicio.

#### 4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

El estudio de la satisfacción del cliente se realiza a través del PEM-03 Satisfacción del cliente.

##### 4.1 ACCIONES DERIVADAS DE REVISIONES ANTERIORES

**Servicio de Información:** desde el servicio de información se ha intentado continuar y mejorar, si cabe, el trato personal con los/las usuarios/as informando de los recursos existentes.

Desde el **Servicio de Promoción de Empleo** se realiza el Aula Ocupació tres días a la semana con una duración de dos horas diarias.


Desde el **Servicio de Ayuda a las Personas** se realiza la cumplimentación del cuestionario de encuesta de satisfacción por los usuarios/as junto a la coordinadora del servicio en visita domiciliaria, explicando su correcta cumplimentación y recogida de sugerencias para mejorar nuestra calidad del servicio. Se continua con el estudio y la realización de las instrucciones de trabajo del servicio.

Desde el **Servicio de Limpieza** se hace hincapié en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción para poder acercarnos mejor a la satisfacción de nuestros clientes y poder dar una respuesta más adecuada a sus demandas.

##### 4.2 RESULTADO DE LA REVISIÓN

A fecha de 20/02/2018, se han registrado las siguientes encuestas de satisfacción por los servicios siguientes en el registro PEM-03-F-02 de resumen de encuestas.

###### 1. Servicio de Información

 <p>CEMEF, S.L.U. CENTRO DE EMPLEO ESTUDIOS Y FORMACIÓN Sociedad Unipersonal dependiente del Ayuntamiento de Burjassot</p>	<b>FORMATO</b>	Código: PEM-04-F-03
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 00
		Fecha: 20/02/2017
		Pág. 4 de 30

Se han registrado un total de 31 encuestas durante el año 2017, obteniéndose un índice de satisfacción del 97,29% de los/las usuarios/as atendidos/as por el servicio, superior al índice de satisfacción de 2016 (96,06%).

De los 5 aspectos valorados dentro del servicio, todos han alcanzado medias superiores a 4,81 sobre 5, superando los criterios aceptables en todos los casos. Todos los aspectos han sido muy bien valorados: acogida y trato personal (4,87 sobre 5), rapidez en la atención recibida (4,87 sobre 5), claridad de la información recibida (4,81 sobre 5), profesionalidad del personal adscrito al servicio (4,87 sobre 5) y la satisfacción general con el servicio (4,90 sobre 5).

De todas maneras, algunas personas observan que para mejorar el servicio recibido deberíamos ofrecer un mayor número de ofertas de trabajo y acciones de formación a prestar.

## 2. Servicio de Promoción de Empleo


Se han registrado un total de 59 encuestas, obteniéndose un índice de satisfacción del 97,51% de los/las usuarios/as atendidos/as por el servicio, superior al índice de satisfacción de 2016 (96,55%).

De los 6 aspectos valorados dentro del servicio, todos han alcanzado medias superiores a 4,76 sobre 5, superando los criterios aceptables en todos los casos. Todos los aspectos han sido muy bien valorados: orientación formativo-laboral recibida (4,85 sobre 5), acogida y trato personal (4,92 sobre 5), rapidez de la atención (4,76 sobre 5), claridad de la información recibida (4,88 sobre 5), profesionalidad del personal (4,92 sobre 5) y la satisfacción con el servicio recibido (4,93 sobre 5).

Algunos/as usuarios/as apuntan que para mejorar el servicio recibido deberíamos ofrecer un mayor número de ofertas de trabajo y acciones de formación a prestar. Se recoge una sugerencia sobre que CEMEF fomente un mayor número de ofertas de empleo y cursos de formación.

Se han recibido 6 encuestas de empresas que han colaborado con el servicio para la contratación de personal durante 2017. De estas encuestas se obtiene un índice de satisfacción del 96,11%.

De los 6 aspectos valorados dentro de la colaboración con empresas, todos han alcanzado medias superiores a 4,50 sobre 5, superando los criterios aceptables en todos los casos. Todos los aspectos han sido muy bien valorados: comunicación con CEMEF (5 sobre 5), rapidez en la atención (5 sobre 5), documentos utilizados (4,50 sobre 5), ajuste del perfil proporcionado (4,50 sobre 5), profesionalidad del personal (5 sobre 5) y la satisfacción con el servicio recibido (4,83 sobre 5).

 <p>CEMEF, S.L.U. CENTRO DE EMPLEO ESTUDIOS Y FORMACIÓN Sociedad Unipersonal dependiente del Ayuntamiento de Burjassot</p>	<b>FORMATO</b>	Código: PEM-04-F-03
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 00
		Fecha: 20/02/2017
		Pág. 5 de 30

### 3. Servicio de Ayuda a las Personas

Se han registrado un total de 17 encuestas. El procedimiento de recogida de información ha sido a través de la visita domiciliar realizada por la responsable del servicio y cumplimentando la encuesta por los/las cuidadores/as, por los/las familiares o por el/la usuario/a del servicio. El índice de satisfacción alcanzado por los/las usuarios/as del servicio o personas cuidadoras es de 94,83%, superior al índice de satisfacción de 2016 (93,90%).

De los 4 bloques valorados dentro del servicio se obtienen índices de satisfacción aceptables: contrato del servicio (96,50%), prestación del servicio (89,40%), coordinadora del servicio (96,10%) y auxiliares del servicio (97,40%). Se destaca la profesionalidad y el trato recibido por parte de los/las auxiliares que prestan los servicios, y el trato recibido por parte de la de la Coordinadora y Trabajadora Social.

### 4. Servicio de Limpieza

Se han registrado un total de 19 encuestas. El procedimiento de recogida de información ha sido a través de la coordinadora del servicio, bien enviando la encuesta por correo electrónico o dejando los cuestionarios en los centros de trabajo dónde se ofrecen los servicios públicos a través de encomiendas y los servicios privados, y comunidades de propietarios. El índice de satisfacción alcanzado ha sido del 87,23%, superior al índice de satisfacción de 2016 (86,10%).

Se recogen varias sugerencias, todas ellas sobre la necesidad de emplear más tiempo y personal, para la mejora de la prestación del servicio de limpieza.

### 5. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Las incidencias son detectadas por todo el personal del CEMEF y son comunicadas al Responsable de Calidad. Incidencias detectadas en el período abril 2017 a marzo 2018:

Nº	Incidencia	Estudio de la causa	Apertura de no conformidad
PE-03-F-02 PE-01	Sugerencia a través de encuesta de satisfacción para ampliar la oferta de cursos ofertados y puestos de empleo.	La oferta de cursos y acciones formativas realizadas deriva de la obtención de subvenciones para desarrollar esas acciones formativas. CEMEF busca que los cursos ofrecidos siempre sea el máximo posible.	No procede
PE-03-F-02 SL-01	Propuesta recurrente de mejora a través de varios cuestionarios de satisfacción.	Necesidad de más tiempo y personal a las tareas de limpieza.	PEM-02-F-01 SL-01