

8.2.1. Satisfacción del cliente

La Fundación define como cliente aquel conformado por:

1. Alumnos y exalumnos de Formación Profesional Ocupacional (FPO): *T1, T2, SR*
2. Residentes de las viviendas tuteladas y asistidas: *CR, BL*
3. Participantes en el programa "En línea hacia la autonomía": *AU*
4. Clientes de los servicios de restauración: *T2*
5. Empresas, instituciones y personas receptoras de servicios: *SR, CS, T2*

*En el seno de cada proyecto se marcan para cada curso los objetivos de satisfacción esperados para cada uno de estos segmentos entre los clientes valiéndose de los diferentes formatos de **Objetivos/Informe de satisfacción del cliente**. Estos objetivos, una vez fijados, se envían a GC para su análisis en las reuniones de GR con el EM. El Sistema de Gestión mide la satisfacción del cliente a través de las encuestas y el procedimiento definido en **DI-GC-01**.*

*Los datos recogidos por los responsables de los distintos proyectos se registran en los diferentes formatos de **Objetivos/Informe de satisfacción del cliente** y se analizan en seno del proyecto valiéndose del mismo documento, siguiendo las indicaciones del documento "Pautas para el análisis de la satisfacción del cliente" (**DI-GC-01**). Una vez finalizados dichos informes se entregan a GC para su revisión. Finalmente, en el seno de las reuniones de GR con el EM se analizan los resultados y se establecen posibles acciones de mejora, preventivas o correctivas adicionales a las que ya se hayan identificado por el equipo responsable*