



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació  
Institut d'Educació Secundària i Superior  
d'Ensenyaments Professionals  
Esteve Terradas i Illa  
**Coordinació de Qualitat**

## **PROCÉS DE BENCHMARKING**

## ÍNDEX

---

<b>ÍNDEX</b>	2
<b>GESTIÓ DEL PROCÉS</b>	3
<b>DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS</b>	4
<b>CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:</b>	5
<b>PROCEDIMENTS ASSOCIATS:</b>	5
<b>PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:</b>	5

## GESTIÓ DEL PROCÉS

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	José A <sup>o</sup> Andrés Villena	M <sup>re</sup> Belén Tortosa	Antonio Morales
<b>Càrrec</b>	Subdirector d'FP	Coordinació de Qualitat	Direcció
<b>Data</b>	19-Des-09	19-Des-09	19-Des-09
<b>Signatura</b>			

<b>Llistat de les modificacions</b>			
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>	<b>Distribució</b>
00	21-maig-04	Creació del document	Web
01	18-abril-06	Es revisa i actualitza el procés, s'elimina del document els resultats dels processos els quals es controlaran en un altre document. Es canvia Ensenyament per Educació.	Web
02	19-Des-09	S'afegeix un nou indicador per mesurar la participació en conferències.	Web



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS				
NOM DEL PROCÉS		BENCHMARKING		
RESPONSABLE		DIRECTOR		DATA DE REVISIÓ
MISSION DEL PROCÉS				19-12-09
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Què detecti les millors pràctiques envers el servei que realitzen els IES i les canalitzi cap al nostre centre.</li> <li>• Per a conèixer les millors pràctiques d'altres Instituts i ens ajudi en la nostra tasca de millora contínua.</li> <li>• Per a la Gestió dels processos i la satisfacció dels clients.</li> </ul>				
ELEMENTS DE L'ENTORN DIRECTAMENT AFECTATS				
ALUMNE	EQUIP HUMÀ	FAMÍLIES	SOCIETAT	DEPT. EDUCACIÓ
Sí	Sí	Sí	Sí	SI
RELACIONS CLIENT/PROVEÏDOR PRIORITÀRIES				
PROVEÏDORS	ENTRADES	BENCHMARKING	SORTIDES	CLIENT
ISO / Empresa certificadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes i documentació</li> <li>• Instituts certificats</li> <li>• Auditories i oportunitats de millora</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millors pràctiques detectades</li> </ul>	Processos
Departament d'Educació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatives i instruccions</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació i informació de la Comissió de Qualitat</li> </ul>	Gestió de la Qualitat
Departament d'Educació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions de directors</li> <li>• Reunions de xarxa de qualitat i millora contínua</li> <li>• Jornades de difusió, reflexió, debat, formació, etc.</li> <li>• Visites a d'altres centres</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultats auditoria Institut</li> </ul>	Gestió de la Qualitat
Departament d'Educació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació del Professorat</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació professors</li> </ul>	Procés d'Ensenyament-Aprenentatge
Veu de l'alumne, família i entorn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació d'altres centres</li> <li>• Nivell de satisfacció</li> <li>• Suggeriment, queixes, no conformitats</li> <li>• Informació de necessitats de formació</li> <li>• Informació de necessitats de satisfacció</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació, suggeriments, noves propostes i propostes de millora</li> </ul>	Gestió de la Qualitat Processos
Veu de l'equip humà de l'Institut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació de necessitats de satisfacció</li> <li>• Nivell de satisfacció</li> <li>• Suggeriment, queixes, no conformitats</li> <li>• Necessitats de formació</li> <li>• Informació d'altres centres</li> </ul>			
Empreses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes de continguts nous a currículums</li> <li>• Informació del mercat laboral i professional</li> </ul>			
Altres Instituts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació i documentació</li> </ul>			
Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació i comunicació</li> </ul>			
Equips de millora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propostes de millora</li> </ul>			
Avaluació externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultats i propostes</li> </ul>			



**CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:**

Aquest procés serà de qualitat si es té en consideració una bona pràctica d'un altre IES.

**PROCEDIMENTS ASSOCIATS:**

Aquest procés no té procediments associats

**PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:**

Núm.	Com mesurar	Quan mesura	Dades	Representació	Observacions
1	Visites a altres IES	Final de curs	Sí/ No		Indicar el procés observat
2	Participació en conferències i o comunicacions de les nostres millors pràctiques.	Final de curs	Sí/No	Nº	Indicar les participacions