



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

GESTIÓ SATISFACCIÓ ALUMNAT



ÍNDEX

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



GESTIÓ DEL PROCÉS

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	José Aº Andrés Villena	José Aº Andrés Villena	Antonio Morales
Càrrec	Subdirector d'FP i coordinador de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Direcció
Data	16-juny-03	28-gener-06	30-gener-06
Signatura			

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	16-juny-03	Creació del document	Web
01	30-gen -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	30-oct-06	S'introdueix enquestes alumnes cursos de Formació Professional ocupacional	Web



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS				
NOM DEL PROCÉS		GESTIÓ SATISFACCIÓ ALUMNAT		
RESPONSABLE		Coordinador/a de Qualitat		DATA DE REVISIÓ
MISSIÓ DEL PROCÉS				29-gener-07
<ul style="list-style-type: none"> • Què informi sobre el grau de satisfacció de l'alumnat respecte de la formació rebuda i els serveis que proporciona l'Institut. • Per a orientar la millora contínua de l'Institut cap a la satisfacció dels alumnes com a usuaris principals del servei que proporciona el centre. • Per al Desenvolupament Sistema de Qualitat, els processos d'E-A, Direcció, professors/es. 				
ELEMENTS DE L'ENTORN DIRECTAMENT AFECTATS				
ALUMNE	EQUIP HUMÀ	FAMÍLIES	SOCIETAT	DEPT. EDUCACIÓ
Sí	Sí			
RELACIONS CLIENT/PROVEÏDOR PRIORITÀRIES				
PROVEÏDORS	ENTRADES	GESTIÓ SATISFACCIÓ ALUMNAT	SORTIDES	CLIENT
ISO	<ul style="list-style-type: none"> • Normes 		<ul style="list-style-type: none"> • Resultats enquestes • Queixes i reclamacions tractades • Accions preventives i accions correctives tancades 	Desenvolupament Sistema de Qualitat
Gestió de la Qualitat	<ul style="list-style-type: none"> • Enquestes 		<ul style="list-style-type: none"> • Informació per a la millora 	Professors Personal no Docent i Processos Estratègics
Consell Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Necessitats de satisfacció • Nivell de satisfacció • Suggestiments, queixes, no conformitats • Necessitats de formació 			
Alumnes	<ul style="list-style-type: none"> • Informació 			
Veu de l'alumne	<ul style="list-style-type: none"> • Necessitats de satisfacció • Nivell de satisfacció • Suggestiments, queixes, no conformitats • Necessitats de formació 			



CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:

- Aquest procés serà de qualitat si, a l'enquesta de satisfacció que realitzen els alumnes que finalitzen 4rt d'ESO, 2n de batxillerat, un cicle formatiu, o un curs de Formació Professional Ocupacional, el % global de bé i molt bé és elevat. La concreció d'aquest objectiu es troba reflectida al manual de resultats del curs actual.

PROCEDIMENTS ASSOCIATS:

- PR Accions correctores PR-Q-852-T-01-ET
- PR Accions preventives PR-Q-853-T-01-ET
- PR Producte no conforme PR-Q-830-T-01-ET

PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:

Núm.	Com mesurar	Quan mesura	Dades	Representació	Observacions
1	Satisfacció dels alumnes d'ESO quan finalitzen 4rt.	Final curs	Enquesta	% global de Bé i molt bé	
2	Satisfacció dels alumnes de batxillerat quan finalitzen 2n.	Final curs	Enquesta	% global de Bé i molt bé	
3	Satisfacció dels alumnes d'FP quan finalitzen el cicle formatiu.	Final curs	Enquesta	% global de Bé i molt bé	
4	Satisfacció dels alumnes d'FP ocupacional quan finalitzen el curs	Final curs	Enquesta	% global de Bé i molt bé	

