



IES "JOAN RAMIS I RAMIS"

Av. Vives Ull, 15 - 07703 MAÓ (Menorca)
Tel. 971 36 01 33 - 971 36 29 04 Fax 971 36 42 33

IES Joan Ramis i Ramis

MP03 MESURA, ANÀLISI I MILLORA

PREPARAT	REVISAT	APROVAT
Coordinadora de Qualitat		Directora
	Abril/maig 07	15/05/07

	MPO3 MESURA, ANÀLISI I MILLORA
<u>MISSIÓ</u>	<p>El procés Mesura, anàlisi i millora té com a objectiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fer un seguiment del desenvolupament de cursos i processos. • Mesurar i avaluar la satisfacció de clients. • Gestionar els suggeriments, les queixes i les reclamacions. • Gestionar les causes de les no conformitats observades. • Analitzar les dades per verificar el funcionament del sistema de gestió. • Planificar i analitzar accions de millora dels processos i del sistema, partint de dades i utilitzant tècniques estadístiques i eines de millora adequades. • Definir el procediment per a la planificació i la realització de les auditories internes.
<u>ÀMBIT D'APLICACIÓ</u>	Tots els cursos i processos, en especial els procediments d'ensenyament-aprenentatge, així com totes les activitats concretes en què s'establesquin objectius de qualitat.
PROPIETARI I RESPONSABILITATS	<p><u>Propietari:</u> Coordinador de qualitat</p> <p><u>Responsabilitats:</u></p> <p><u>Cap d'estudis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar la conformitat dels cursos. - Aprovar el tractament de la conformitat de cursos i procediments d'ensenyament-aprenentatge. - Establir accions correctores per a cursos no conformes. <p><u>Coordinadora de qualitat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar la conformitat dels processos - Gestionar els suggeriments, queixes i reclamacions - Gestionar les no conformitats i les AACC - Mesurar la satisfacció de clients. - Planificar les auditories internes. <p>La resta de responsabilitats es detallen en els procediments concrets.</p>

PROCEDIMENT	<p>El centre ha planificat i implantat procediments de mesura, anàlisi i millora que demostren la conformitat dels cursos impartits així com la conformitat i la millora contínua de l'eficàcia del seu sistema de gestió de la qualitat.</p> <p><u>SEGUIMENT I MESURA DE CURSOS I PROCESSOS</u></p> <p>Dins l'entorn del Pla Anual, s'estableix un pla de control per a tots els processos del sistema.</p> <p>Per la importància que té per al centre, el seguiment i la mesura dels cursos té un apartat especial dins el seguiment del sistema (Pla Anual), entenent que incideix directament en la qualitat dels serveis que ofereix el centre i es desenvolupa, amb un major detall, a un document específic de seguiment dels cursos.</p> <p><u>SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS</u></p> <p>El centre, d'acord amb el <u>PR0302 Suggeriments, queixes i reclamacions</u>, en documenta el sistema de recollida tant dels membres de la comunitat educativa o persones que s'hi puguin relacionar com, d'una manera més específica, els SQR Seguiment de cursos, amb la finalitat de donar-hi respostes i disposar de dades, l'anàlisi de les quals permeti identificar i implementar accions de millora, orientades a augmentar la satisfacció de totes les persones implicades amb l'institut, d'una banda, i els resultats acadèmics, de l'altra.</p> <p><u>GESTIÓ DE NO CONFORMITATS I ACCIONS CORRECTORES</u></p> <p>El tractament de les no conformitats es realitza segons el procediment <u>PR0303 Gestió de no conformitats i AACC</u>. Aquest procediment desenvolupa els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'identifiquen i controlen els processos, cursos i productes/serveis comprats no conformes, així com les no conformitats que impliquin alguna desviació. - Es defineixen les autoritats i responsabilitats relacionades amb el tractament de les no conformitats. - Es prenen accions correctores per tractar les causes de la no conformitat i evitar-ne la repetició. <p>Es mantenen registres de la naturalesa de les no conformitats i de qualsevol acció presa posteriorment.</p> <p><u>ANÀLISI DE DADES</u></p> <p>S'han determinat, i es recopilen i analitzen les dades apropiades per demostrar la idoneïtat i l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i per avaluar on es poden fer millores en la seva eficàcia.</p> <p>Aquest procés d'anàlisi es realitza segons s'indica en el procediment <u>PR0304 Anàlisi de dades</u>.</p>
--------------------	---

PLANIFICACIÓ, GESTIÓ I EINES DE LA MILLORA (ACCIONS PREVENTIVES I DE MILLORA)

El centre ha definit com un principi d'acció la millora contínua de l'eficàcia i l'eficiència dels processos del seu sistema de gestió. Es disposa d'un procés definit a PR0305 Planificació, gestió i eines de la millora (AAPP, AAMM), que identifica, planifica i gestiona les accions preventives i de millora.

AUDITORIES INTERNES

Les auditories internes es realitzen per determinar si el sistema de gestió de la qualitat s'ha implantat i es manté de manera eficaç i si és conforme amb les condicions especificades, amb els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2000, segons s'indica en el procediment PR0306 Auditories internes

MESURA DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

El centre, que ha identificat com a clients l'alumnat del centre i les seves famílies i les empreses amb alumnes de FCT, realitza el seguiment de la informació relativa a la seva percepció respecte del compliment dels seus requisits per part del centre, així com la satisfacció amb els serveis rebuts. La satisfacció del client es mesura directament o indirectament.

La mesura es realitza d'acord amb l'establert en el procediment PR0307 Mesura de la satisfacció del client mitjançant enquestes anuals. S'utilitzen enquestes per a cada col·lectiu analitzat: alumnes, famílies i empreses. El procés de mesura de la satisfacció es planifica per assegurar que es fa en condicions controlades.

La mesura indirecta es realitza seguint el procediment PR0302 Suggeriments, queixes i reclamacions