



IES "JOAN RAMIS I RAMIS"

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

I.E.S. Joan Ramis i Ramis

PR0305 Planificació, gestió i eines de la millora (AAPP, AAMM)

PREPARAT	REVISAT	APROVAT
Directora i Coordinadora de Qualitat		Coordinadora Qualitat
Abril/maig 06	Abril/maig 07	15/05/07

PR0305 PLANIFICACIÓ, GESTIÓ I EINES DE LA MILLORA (AAPP, AAMM)

OBJECTE	Definir el procediment per a la planificació i la gestió de les activitats de millora. Definir el procediment per analitzar les causes de les no conformitats potencials i per determinar i implantar accions preventives. Definir el procediment per a la gestió de propostes de millora/innovació que incrementin l'eficàcia i l'eficiència del funcionament del centre així com la millora en els serveis donats.
ÀMBIT D'APLICACIÓ	Totes les activitats que afectin o puguin afectar la qualitat dels cursos impartits, i el sistema de gestió en el seu conjunt a través de totes les propostes aportades per la comunitat educativa.
RESPONSABILITATS	<u>Equip directiu</u> <ul style="list-style-type: none">- Planificar i aprovar el Pla Anual de Millora a partir de les necessitats del centre i de les propostes recollides.- Avaluar l'efectivitat del Pla Anual de Millorar a la revisió del sistema de final de curs.- Valorar, analitzar i donar el tractament adequat a les propostes de millora/innovació sorgides al llarg del curs d'acord amb l'EMQ.- Crear l'equip de seguiment, control i valoració del Pla Anual de Millora.- Planificar el Pla d'Intervenció Educativa (PIE) d'acord amb la política pedagògica del Projecte Educatiu del Centre. <u>Coordinadora de Qualitat</u> <ul style="list-style-type: none">- Coordinar l'execució del Pla Anual de Millora.- Valorar l'eficàcia de les accions preventives, innovadores i de millora sorgides al llarg del curs.- Mantenir l'arxiu de les accions preventives, d'innovació i de millora.- Facilitar la informació a la Direcció per a la revisió del sistema.- Gestionar els SQR que impliquin una innovació o millora. <u>Equip de Millora de Qualitat</u> <ul style="list-style-type: none">- Analitzar els SQR i les propostes específiques de millora/innovació i donar-los el tractament més adequat. <u>Equip del Pla Anual de Millora</u> <ul style="list-style-type: none">- Dissenyar el Pla Anual de Millora, que s'incorpora a la PGA del centre- Fer-ne el seguiment i l'avaluació.- Comunicar al claustre els resultats obtinguts <u>Personal</u> <ul style="list-style-type: none">- Suggestir propostes d'innovació/millora.- Executar les activitats de millora/innovació planificades.
DESENVOLUPAMENT	<p style="text-align: center;">GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ I LA MILLORA</p> Dins el que el centre identifica com a planificació i gestió de la millora, s'inclouen els següents elements: <ul style="list-style-type: none">○ Indicadors recollits al Pla anual i al Seguiment de cursos (PR0301)○ Programa d'auditories (PR0306)○ Mesura de la satisfacció de clients (PR0307)○ Gestió de no conformitats i AACC (PR0303)

- Suggeriments, queixes i reclamacions (PR0302)
- Accions de millora i d'innovació (PR0305)
- Enquestes al personal docent i no docent sobre el funcionament general del centre (PR0307)
- Recollida de propostes dels departaments i la CCP sobre l'elaboració del PIE (Projecte d'Intervenció educativa) (PR0205)
- Enquestes de valoració per part de l'alumnat, professorat i tutors dels diferents programes del centre desenvolupats a través del PIE (PR0205).

La planificació en l'àmbit de la millora es realitza a l'inici del curs, juntament amb la planificació de la gestió del centre (PR0504) i la planificació docent (PR0103), i una vegada feta la revisió del sistema (PR0505).

La planificació de la millora es concreta, per una banda, en el PIE (Projecte d'Intervenció Educativa) i, per l'altra, en el Pla Anual de Millora. El PIE conté totes les accions docents (agrupacions d'alumnes, programes de reforç, accés al currículum, etc.) programades per millorar la pràctica docent i els resultats acadèmics, tot atenent la diversitat de l'alumnat del centre. Aquest projecte s'elabora tenint en compte els recursos humans del centre i la viabilitat de les propostes fetes pel Departament d'Orientació, Departaments Didàctics i CCP. El PIE es documenta en el DC020504 Projecte d'Intervenció Educativa, annex a la PGA. El PIE és preparat per l'equip directiu amb l'assessorament del Departament d'Orientació i amb la implicació i participació del Claustre de professors, que aprova el projecte a la sessió de Claustre on s'aproven les directrius de funcionament del curs en qüestió.

El DC030501 Pla Anual de Millora es dissenya una vegada feta la revisió del sistema amb la finalitat d'incidir en els aspectes relacionats amb l'organització general del centre que s'hagin detectat com a àmbits de millora. El Pla Anual de Millora pot, per tant, implicar diferents coordinacions del centre, les persones responsables de les quals s'erigeixen en equip específic de millora pel que fa a aquest pla anual. Com a tal, són les responsables de dissenyar, executar, fer el seguiment, avaluar i comunicar els resultats d'aquest Pla Anual de Millora. Els resultats del seguiment i de l'avaluació es recullen al DC030501 Pla Anual de Millora.

Els diferents apartats del Pla Anual de Millora tenen els seus corresponents responsables (amb el recolzament de la comissió corresponent associada als coordinadors implicats), recursos per dur-los a terme i un calendari o termini d'execució. És responsabilitat de la coordinadora de qualitat la coordinació general del Pla Anual de Millora.

A final de curs, l'equip directiu avalua aquest Pla de Millora, tot valorant el grau de compliment del pla i el grau d'efectivitat en la millora del centre. Decideix, alhora, si el Pla resta tancat o cal mantenir-lo actiu al llarg del proper curs.

Les propostes d'innovació/millora poden sorgir al llarg del curs per les aportacions de clients i del personal del centre a través del PR0302 Suggeriments, Queixes i Reclamacions. El model MD030502 Proposta de millora/innovació serà lliurat en un claustre del darrer trimestre a tot el professorat per tal de recollir propostes. L'Equip directiu, la Coordinadora de Qualitat i l'EMQ en fan una valoració en el sentit de determinar si és una proposta que implica un nou enfocament, una innovació, una idea diferent sobre la qüestió tractada, és una millora menor o simplement una sol·licitud d'altre tipus. Les actes de l'EMQ recolliran l'anàlisi feta. En el cas d'accions innovadores de gran abast, es plantejarà d'incorporar-les dins del marc del Pla Anual de Millora del centre del proper curs.

Les propostes de millora/innovació realitzades que arribin a ser trameses són llistades en LI030502. En aquest llistat s'indica:

- Número d'informe.
- Data de presentació de la proposta.
- Proponent.
- Breu descripció de la proposta.
- Data de tancament.

GESTIÓ D'ACCIONS PREVENTIVES

Mecanismes de prevenció:

- valoració d'alumnes
- enquestes de satisfacció
- seguiment de les programacions
- anàlisi dels resultats per departaments.
- entrevistes no formals i actes dels departaments, que puguin posar en alerta possibles riscos.

Quan es detecti un problema potencial en processos, cursos o compres, s'iniciaran accions preventives proporcionals als problemes detectats o als riscos que es derivin.

Per detectar, analitzar i eliminar les causes de les potencials no conformitats, s'utilitzaran les fonts d'informació adequades com per exemple:

- Registres del sistema de gestió de qualitat
- Seguiment dels processos
- Resultats de cursos.
- Informes d'auditories
- Mesures de satisfacció
- Sugeriments, Queixes i Reclamacions
- SQR Seguiment de cursos.
- Informes de revisió del sistema

Quan de l'anàlisi de la informació es dedueixi que existeixen potencials no conformitats, s'iniciaran accions preventives, prèvia avaluació de les necessitats d'actuació. L'anàlisi de les causes, així com la determinació de les accions preventives necessàries, es realitzarà per les persones més directament implicades en el problema. Per a l'aplicació de les accions preventives, s'assignaran responsables i es fixaran terminis d'execució.

La informació es recollirà en l'informe d'accions preventives (MD030501) i/o en l'SQR Seguiment de cursos (MD030202), on s'identificarà l'origen i el tipus de la potencial no conformitat; es descriurà la potencial no conformitat; s'indicarà la necessitat de l'acció preventiva i s'inclouran les causes, l'acció preventiva i el seu seguiment i la valoració de la seva eficàcia. La coordinadora de qualitat i els caps de departament seran els responsables respectius d'aprovar les accions preventives, controlar-ne l'execució i valorar-ne l'eficàcia.

Una vegada executades les accions preventives, es recolliran en l'informe una valoració del seu resultat i una relació de la documentació del sistema que ha sofert modificacions.

Per facilitar la gestió de les accions preventives, es compta amb un llistat (LI030501), que inclou:

- Número de l'informe
- Data d'obertura de l'informe
- Responsables de l'execució
- Terminis d'execució de les accions preventives
- Data de tancament de l'informe

REGISTRES	<ul style="list-style-type: none"> - DC030501 Pla Anual de Millora - DC020504 Projecte d'Intervenció educativa (PIE) - Informe d'avaluació del pla de millora (format lliure) - MD030501 Informe d'accions preventives - LI030501 Llistat d'accions preventives - MD030502 Proposta de millora/innovació - MD030503 Informe de millora/innovació - LI030502 Llistat de propostes de millora/innovació - MD030501 Enquesta al professorat - MD030502 Enquesta al Personal d'Administració i Serveis (PAS) - MD030503 Enquesta funcionament de la CCP - MD030504 Propostes PIE departaments <p>[Responsable: Coordinadora de Qualitat i Directora. Ubicació: Prefectura d'Estudis, Departaments Didàctics i servidor del centre]</p>
------------------	---