



Av. Vives Llull, 15 07703 Maó (Menorca)
Tels. 971.36.01.33 - 971.36.29.04 Fax. 971.36.42.33

IES Joan Ramis i Ramis

PR0307 MESURA DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT

PREPARAT	REVISAT	APROVAT
Directora	Directora	Coordinadora de Qualitat
Abril/maig 06	Març 10	22/04/10

PR0307 Mesura de la satisfacció del client

OBJECTE	Definir el procediment que permet conèixer el grau de satisfacció de l'alumnat i les famílies de tots els nivells educatius del centre; i, al cas dels estudis d'FP, també de les empreses amb alumnes de Formació en Centres de Treball (FCT) i Formació Pràctica en Empreses (FPE).
ÀMBIT D'APLICACIÓ	L'alumnat del centre i les seves famílies i les empreses amb alumnes d'FCT i FPE. Respecte a l'alumnat de BAD (Batxillerat a Distància), només els alumnes.
RESPONSABILITATS	<p><u>Equip directiu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar la recollida de dades sobre la satisfacció general de clients. - Preparar, juntament amb la Coordinadora de Qualitat, les enquestes. - Aprovar i passar les enquestes. - Processar les dades de les enquestes en col·laboració amb la Coordinadora de Qualitat. - Analitzar resultats i emetre conclusions. <p><u>Equip de Millora i Coordinadora de qualitat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Col·laborar amb l'equip directiu en la preparació, processament, anàlisi i difusió de les enquestes.
DESENVOLUPAMENT	<p>La mesura de la satisfacció es fa mitjançant enquestes anuals.</p> <p><u>PLANIFICACIÓ:</u> el procés de mesura de la satisfacció general de clients es planificarà per assegurar que es realitza en condicions controlades.</p> <p>Cada curs escolar, l'equip directiu procedeix a definir el DC030701 Pla de Mesura. Aquest pla és un document que defineix per a cada una de les enquestes de satisfacció general la següent informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codi de l'enquesta i la seva descripció - Col·lectiu enquestat - Responsable de l'equip directiu de passar l'enquesta - Data en què s'ha de passar l'enquesta - Criteri de validació de l'enquesta <p>Aquest DC030701 Pla de Mesura contemplarà també la planificació de la resta d'enquestes que es passen al centre i que permeten analitzar el funcionament de processos concrets del sistema. En el cas de les enquestes de tutoria i orientació, i de FCT/FPE, són gestionades des dels processos corresponents.</p> <p>Juntament amb l'aprovació del Pla de Mesura, es procedeix a la revisió i l'aprovació de les enquestes a realitzar. L'aprovació quedarà documentada a l'acta de l'EMQ en la qual s'hagin aprovat.</p>

	<p><u>RECOLLIDA DE DADES</u>: La recollida de dades es realitzarà segons l'establert en el DC030701 Pla de Mesura. S'ha de tenir especial cura a assegurar-se que la recollida es realitzi en les mateixes condicions per un mateix col·lectiu. El caràcter anònim de l'enquesta ha d'estar garantit.</p> <p><u>COMUNICACIÓ</u>: La Direcció del centre i la coordinadora de qualitat es responsabilitzaran de comunicar a la comunitat escolar els resultats obtinguts, principalment a través dels documents de PR0505 Revisió del Sistema (Memòria de final de curs)</p> <p><u>VALORACIÓ</u>: L'equip directiu, juntament amb l'equip de millora, analitzarà els resultats obtinguts i decidirà el tractament que es donarà als resultats obtinguts, tenint en compte les possibilitats que ofereix el sistema de la qualitat: accions correctores i preventives, objectius del Pla Anual, projectes de millora, etc. Les conclusions es recolliran principalment en la Memòria de final de curs.</p>
<p>REGISTRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DC030701 Pla de Mesura de la satisfacció - MD030701 Enquesta satisfacció general alumnat - MD030702 Enquesta satisfacció general famílies - Fulls de càlcul de recollida de dades (format lliure) <p>[Responsable: Coordinadora de Qualitat i Directora. Ubicació: Prefectura d'Estudis i servidor del centre]</p>