



PROCEDIMENT 37:

**Gestió de la satisfacció de l'equip humà, les
famílies i les empreses**



1. OBJECTIU

Determinar l'acció per tal de detectar la satisfacció de les famílies dels alumnes de l'etapa obligatòria, del professorat, del PAS i de les empreses col·laboradores sobre el funcionament, la formació i els serveis que proporciona el centre als diferents grups d'interès. Mitjançant un pla d'enquestes que mesura el grau de satisfacció d'aquests grups d'interès.

2. ABAST

Aquest procediment està dirigit a tot l'alumnat del centre i també a les famílies dels alumnes menors d'edat les quals, per aquesta condició, tenen contacte amb el centre en el seguiment del procés d'ensenyament-aprenentatge dels seus fills. També al professorat i a les empreses per mesurar el grau de satisfacció amb els diferents serveis que ofereix l'institut.

3. UBICACIÓ

Aquest procediment pertany al procés estratègic PE03 Gestió de la comunicació, promoció i relacions internes i externes.

4. RESPONSABILITATS

L'elaboració, la revisió i l'actualització d'aquest procediment és responsabilitat de la directora. El manteniment i la distribució són responsabilitat del coordinador de qualitat i l'aprovació és responsabilitat de la direcció.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

5.1. Definicions

Pla d'enquestes: Enquestes elaborades per l'equip directiu i aprovades per la comissió de qualitat que es passaran als diferents grups d'interès de l'institut (famílies, alumnes i empreses) amb l'objectiu de mesurar el grau de satisfacció en relació als serveis que ofereix el centre.

També hi haurà enquestes per mesurar el grau de satisfacció de l'equip humà que presta el seu servei en aquest institut en relació a l'organització, a l'ambient de treball... Enquestes dirigides al professorat i als PAS.

5.2. Descripció

Grup d'interès

Famílies/Enquesta satisfacció famílies: Es passarà a les famílies de l'ESO durant el lliurament de notes del 1r trimestre i de final de curs.

Empreses/Enquesta satisfacció empreses: Es passarà a la finalització del crèdit de FCT.

Alumnes (PR28: satisfacció dels alumnes i tractament de les queixes)

Equip humà

Professorat/Enquesta satisfacció professors: Es passarà durant el claustre de maig o juny.

PAS/Enquesta satisfacció PAS: Es passarà un vegada a l'any durant el tercer trimestre.

Les enquestes seran recollides per l'equip directiu i tractades pel coordinador de qualitat. Els resultats seran presentats a la comissió de qualitat i analitzats per l'equip directiu en el procés de revisió per tal d'introduir millores.



Gestió de la satisfacció de l'equip humà,
les famílies i les empreses

Els membres dels grups d'interès (famílies, empreses i alumnes) i l'equip humà (professors i PAS) podran presentar queixes i/o suggeriments. Aquestes queixes, suggeriments o incidències seran tractades d'acord amb el *PR28: Gestió de la satisfacció dels alumnes i tractament de queixes*.

6. REGISTRES

Codi	Nom del registre
<i>Alumnes/Enquesta d'acollida</i>	Enquesta d'acollida
<i>Alumnes/Enquesta ensenyaments rebuts</i>	Enquesta d'ensenyaments rebuts
<i>Alumnes/Enquesta l'acció tutorial</i>	Enquesta acció tutorial
<i>Famílies/Enquesta satisfacció famílies</i>	Enquesta famílies
<i>Empreses/Enquesta satisfacció empreses</i>	Enquesta empreses
<i>Professorat/Enquesta satisfacció professors</i>	Enquesta professors
<i>PAS/Enquesta satisfacció PAS</i>	Enquesta PAS

7. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Manual de Gestió de la Qualitat i Norma ISO 9000-2008 i Manual de Gestió de la Qualitat (MGQ).

8. LLISTA DE DISTRIBUCIÓ

En funció del document, a tot el personal del centre, afectat.

ANNEXOS

1. Famílies/Enquesta satisfacció famílies pàg. 4
2. Empreses/Enquesta satisfacció empreses pàg. 5
3. Professorat/Enquesta satisfacció professors pàg. 6
4. PAS/Enquesta satisfacció PAS pàg. 7



Enquesta de satisfacció de les famílies

(Aquesta enquesta serà passada pel professor-tutor a les famílies el dia de lliurament de les notes dels alumnes a la finalització del trimestre i lliurada al cap d'estudis)

Una vegada el seu fill està matriculat a un curs de l'etapa obligatòria i d'acord amb l'estratègia de l'Institut d'intentar millorar el servei que proporciona el centre, creiem molt important conèixer la valoració que vostè fa sobre alguns aspectes que a continuació li presentem.

Ens interessa que la seva valoració sigui el més **sincera possible**. No és necessari que hi posi el seu nom.

Per contestar, només cal que marqui amb una X la casella que reflecteixi la seva opinió.

Les caselles estan marcades amb números de 0 a 10, en un continu de valoració que va de *gens* (0) a *molt* (10).

Gràcies.

Indiqui el seu grau de satisfacció en relació a aquests aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
1. Considera que l'acollida del seu fill i la informació que li ha donat l'Institut a l'inici de cada curs ha estat correcta?												
2. Considera que l'ambient de treball i estudi a l'Institut ha estat satisfactori?												
3. La seva opinió general sobre l'organització de l'Institut és satisfactòria?												
4. La seva opinió general sobre la qualitat de les classes que ha rebut el seu fill és satisfactòria?												
5. El centre ha gestionat correctament les necessitats d'atenció, informació i comunicació als alumnes i les seves famílies?												
6. Considera que l'atenció de l'equip directiu, càrrecs de coordinació i tutors, als seus requeriments ha estat en general correcta?												
7. Considera que l'Institut li ha proporcionat els materials, les instal·lacions i els recursos adients per rebre les classes amb qualitat?												
8. Considera que la puntualitat, l'assistència, la dedicació i la responsabilitat de les persones de l'Institut que han influït en la marxa acadèmica del seu fill han estat correctes?												
9. Respecte a tots els elements que l'Institut proporciona i que influeixen en la formació del seu fill, la seva valoració és correcta?												
10. Recomanaria aquest centre a un fill d'un familiar i/o amic?												
Observacions:												

Nota: Aquesta informació serà confidencial i les enquestes, tractades pels caps d'estudis.



Enquesta de satisfacció de les empreses: La Formació en Centres de Treball

(Aquesta enquesta serà passada pel professor-tutor i/o coordinador de l'FP a les empreses a la finalització del crèdit de FCT i lliurada al cap d'estudis.)

Per tal de millorar cada vegada més les activitats del centre, és important conèixer la vostra opinió sobre el crèdit d'FCT. Marqueu amb una X el que correspongui. Gràcies.

Les caselles estan marcades amb números de 0 a 10, en un continu de valoració que va de gens (0) a molt (10).

Cicle Formatiu	Família	CFGM				CFGS			
		1r		2n		1r		2n	
Alumne:									
Empresa:									
Data									

Indica el teu grau de satisfacció en relació a aquests aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
1. El grau dels coneixements teòrics i pràctics dels alumnes												
2. El grau de responsabilitat, adaptació al treball i tracte amb la resta de companys dels alumnes												
3. La motivació i la disposició a aprendre dels alumnes												
4. Les actituds, els valors i la presència dels alumnes												
5. El nivell de satisfacció general amb l'alumne												
6. El nivell de satisfacció general amb el centre												
Observacions:												

Nota: Aquesta informació serà confidencial i les enquestes, tractades pels caps d'estudis d'FP.



Benvolgut/da company/a,

Ara que el curs està finalitzant i, d'acord amb l'estratègia de l'Institut d'intentar millorar el servei que proporciona el centre, així com el sistema de Gestió i la Satisfacció de les persones que hi treballen, creiem molt important conèixer la valoració que fas d'alguns aspectes que a continuació et presentem.

Ens interessa que la teva valoració sigui el més sincera possible. No cal que hi posis el teu nom.

Per contestar, només has de marcar amb una X la casella que reflecteix la teva opinió.

Les caselles estan marcades amb números de 0 a 10, en un continu de valoració que va de *gens* (0) a *molt* (10).

Et demanem, també, que ens ajudis a realitzar el buidat de les dades seguint les instruccions que trobaràs al mateix document.

Gràcies per la teva col·laboració,

Coordinació de Qualitat.

ENQUESTA PER MESURAR EL SERVEI QUE REALITZA L'INSTITUT											
Núm.	Qüestions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Consideres que la teva acollida i/o la informació a l'inici de curs que t'ha proporcionat l'Institut per desenvolupar el teu treball ha estat, en general correcta?										
2	La teva opinió general sobre l'organització de l'Institut és satisfactòria?										
3	La teva opinió general sobre la qualitat de les classes que has impartit és satisfactòria?										
4	La gestió feta pel centre per cobrir les necessitats de formació del professorat ha estat correcta?										
5	Consideres que les accions i els cursos de formació del professorat que has realitzat aquest any han estat eficaços? Posa en observacions quins cursos no han complert aquesta condició.										
6	Consideres que l'atenció de l'equip directiu i els càrrecs de coordinació, als teus requeriments ha estat en general correcta?										
7	Consideres que la informació i els canals de comunicació, proporcionats per desenvolupar la teva missió, han estat correctes?										
8	Consideres que l'Institut t'ha proporcionat els materials, les instal·lacions i els recursos adients per fer la teva feina?										
9	Consideres que l'ambient de treball en general a l'Institut ha estat satisfactori?										
10	Estàs satisfet de treballar en aquest centre?										

Observacions i/o suggeriments que vols fer per tal que l'Institut, la gestió i el seu servei millorin: