



## **PE05\_INTERACCIÓ AMB LES PARTS INTERESSADES**

## ÍNDIX

### ÍNDIX

1. CONTROL DEL DOCUMENT.....	3
2. OBJECTIU DEL PROCÉS.....	4
3. RESPONSABLE DEL PROCÉS.....	4
4. FUNCIONS I RESPONSABILITATS.....	4
5. PROCEDIMENTS ASSOCIATS.....	4
6. RELACIONS PROVEÏDOR/ GRUP INTERÈS PRIORITÀRIES.....	4
7. CARACTERÍSTICA DE QUALITAT DEL PROCÉS.....	4
8. RECURSOS DEL PROCÉS.....	5
9. INFORMACIÓ DOCUMENTADA.....	5
10. REFERÈNCIES NORMATIVES.....	5

## 1. CONTROL DEL DOCUMENT

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	Eva Cuello Peralta i Xavier Tresserra Barba	Eva Cuello Peralta en comissió de qualitat	Xavier Tresserra Barba
<b>Càrrec</b>	Coordinadora de Qualitat i Director	Coordinadora de qualitat	Direcció/Comissió de Qualitat
<b>Data</b>	24/03/2019	25/03/2019	05/04/2019

<b>Llistat de les modificacions</b>			
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>	<b>Distribució</b>
01	01/09/2016	Revisió de les funcions respecte les NOFC	Web
02	18/11/2016	Modificació dels indicadors	Web
03	28/11/2017	Format nou fitxa de procés. Revisió entrades i sortides	Web
04	26/10/2018	Adaptació al nou mapa de processos i model de fitxa de procés. Fusió PE06, PE07, PE09 i PC14	Web
05	23/11/2018	Treure una característica de qualitat més adequada al PE06	Web
06	05/04/2019	Treure un procediment i canvi de Departament d'Ensenyament per Educació	Web

## 2. OBJECTIU DEL PROCÉS

Programar i desenvolupar les actuacions que canalitzin la participació dels grups d'interès: professorat i personal auxiliar, alumnat, famílies i l'entorn a l'Institut Gabriela Mistral i la comunicació i promoció externa de les activitats i serveis del centre, així com informar de la satisfacció rebuda de tots aquests a través de la seva veu.

Per a què la seva participació i implicació contribueixi a la millora del servei realitzat i la seva satisfacció pels serveis rebuts.

Per al desenvolupament del sistema de gestió de l' institut i totes les seves parts interessades.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCÉS

Director/a i Coordinador/a qualitat

## 4. FUNCIONS I RESPONSABILITATS

L'elaboració, actualització i manteniment del procés és responsabilitat del Director/a i Coordinador/a de Qualitat. La revisió del coordinador/-a de Qualitat i l'aprovació és de la direcció.

La resta de funcions i responsabilitats del procés es troben a les NOFC.

## 5. PROCEDIMENTS ASSOCIATS

PRPE0501\_Procediment Gestió de queixes i/o suggeriments

## 6. RELACIONS PROVEÏDOR/ GRUP INTERÈS PRIORITÀRIES

	Proveïdor	Entrada
<b>PROCÉS</b>	ISO	Normativa
	Departament d'Educació	Normativa i instruccions Recursos Oferta educativa
	Planificació estratègica	Missió, visió i valors Política de qualitat Objectius i estratègia Principis organitzatius Documentació estratègica Enquestes
	Professorat , PAS, Alumnat, Famílies	Detecció de necessitats i propostes d'actuació
	Empreses col·laboradores	Necessitats i perfils professionals Acollida alumnat FCT i FCT Dual
	Auditories	No conformitats, observacions i accions de millora

Ajuntaments, escoles i instituts i altres entitats de l'entorn	- Coordinació Campaña de preinscripció. - Reunions de Directors/es. - "Bechmarking" - Informació alumnat i - Coordinació primària-secundària
<b>Sortida</b>	<b>Grups d'interès</b>
Enquestes i els seu resultat.	Professorat, PAS, famílies, alumnat, empreses i altres entitats
Revisió del sistema i propostes de millora	Desenvolupament del sistema de gestió de qualitat Grups d'interès del centre
Resposta a Queixes i suggeriments	Professorat, PAS, famílies, alumnat, empreses i altres entitats
Resultat auditories	Professorat, famílies, alumnat, empreses i altres entitats.
Informació i oferta educativa	Alumnat, famílies
Activitats de màrqueting ( jornada de portes obertes, visites a centres, bus FP)	Alumnat, famílies, societat, empreses
Plans d'acollida	Alumnat, professorat

## 7. CARACTERÍSTICA DE QUALITAT DEL PROCÉS

El procés serà de qualitat si es compleixen les següents característiques:

- Quan el grau de satisfacció de les famílies sigui elevat.
- Quan el grau de satisfacció de l'alumnat d'ESO sigui elevat.
- Quan el grau de satisfacció de l'alumnat de CFGM sigui elevat.
- Quan el grau de satisfacció de l'alumnat de CFGS sigui elevat.
- Quan el grau de satisfacció de l'alumnat de Batxillerat sigui elevat.
- Quan el grau de satisfacció del professorat sigui elevat
- Si l'enquesta de mesura de satisfacció del PAS té un índex elevat de satisfacció
- Si un percentatge significatiu de les famílies participa a les eleccions dels representants al Consell Escolar.
- Si un percentatge significatiu de l'alumnat participa a les eleccions dels representats al Consell Escolar.
- Si un percentatge alt d'alumnat participa a les enquestes d'acollida.
- Si un percentatge alt d'alumnat participa a les enquestes de satisfacció.

- Si un percentatge significatiu de les famílies participa enquestes de satisfacció

## 8. RECURSOS DEL PROCÉS

- El responsable del procés i tots aquells agents que tinguin part en la seva aplicació.
- Altres centres i entitats, Ajuntament.
- Web del centre, espai de queixes i suggeriments
- Bústia queixes i suggeriments
- Plataforma moodle
- Espai Àgora
- Eines google amb correu electrònic del domini del centre.

## 9. INFORMACIÓ DOCUMENTADA

- Documentació estratègica ( PEC, NOFC, PGAC...)
- Documentació Sistema de Gestió de Qualitat ( Mapa de processos, MIB...)
- Revisió per la direcció.
- Documentació derivada de les auditories interna i externa.
- Enquestes i el seus resultats.
- Fitxa de queixes i suggeriments i el seu tractament.

## 10. REFERÈNCIES NORMATIVES

- ISO 9001
- Documentació d'organització de centre del Departament d'Educació.
- Altra normativa vigent.