



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació i Universitats
Institut d'Educació Secundària i Superior
d'Ensenyaments Professionals
Esteve Terradas i Illa
Coordinació de Qualitat

PROCEDIMENT DE QUEIXES



ÍNDEX:

0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.	3
1. OBJECTE	4
2. ABAST	4
3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA	4
4. RESPONSABILITAT	4
5. VOCABULARI	4
6. ACTUACIÓ	4
7. REGISTRES	5



0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	Marta Abad Boveda	Marta Abad Boveda	Antonio Morales
Càrrec	Coordinació de qualitat	Coordinació de Qualitat	Direcció
Data	19-abr-06	19-maig-06	19-juny-06
Signatura			

Llistat de les modificacions		
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació
00	19-juny-06	Creació del document



1. OBJECTE

Analitzar totes les reclamacions que es produeixin.

2. ABAST

Aquest procediment s'aplica a totes les reclamacions efectuades relatives a la no qualitat dels serveis proporcionats o a un deficient funcionament del Sistema de Gestió de Qualitat de l'IES-SEP Esteve Terradas. Exclou les reclamacions relatives als resultats de les avaluacions que es tractaran d'acord amb la normativa d'inici de curs.

3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

Aquest procediment operatiu ha estat elaborat d'acord amb el manual de qualitat **MQ-Q-422-T-01-ET**.

4. RESPONSABILITAT

L'elaboració, manteniment i distribució d'aquest procediment és del Coordinador de Qualitat. La revisió és responsabilitat de la Coordinació de Qualitat i l'aprovació és responsabilitat de la direcció.

5. VOCABULARI

D'acord amb la norma ISO 9000:2000.

6. ACTUACIÓ

Quan una persona detecta una incidència, la ha de comunicar al coordinador de qualitat mitjançant el full d'incidències disponible a la web del centre.

El coordinador de qualitat:

- Traslladarà una còpia a la direcció del centre (director i membres de l'equip directiu afectats).
- Actuarà segons el procediment d'accions correctores o preventives (PR-Q-852/3-T-01-ET)
- Informarà per escrit a la persona que ha presentat la queixa de l'inici de la seva tramitació abans d'una setmana.

El director o la persona de l'equip directiu en qui delegui:

- Comunicarà el contingut de la queixa al professor o treballador afectat, i li demanarà un informe escrit precís sobre els fets objecte de la queixa, així com la documentació que consideri oportuna. L'informe escrit es pot substituir per una declaració verbal de la persona afectada que es recollirà per escrit en el mateix moment que la formuli i es datarà i la signarà la persona afectada.

	PR-Q-723-T-03-ET	19-juny-06	Procediment de queixes	Pàgina 4 de 5
	Implantat	Revisió 00	7.2.3. Comunicació amb el client	



- Parlarà amb la persona que ha presentat la queixa si s'escau.
- Estudiarà el tema amb la informació recollida.
- Contestarà per escrit als que han presentat la queixa, amb constància de la recepció, comunicant-los la solució a la que s'ha arribat, si és el cas l'acció correctora o preventiva que s'ha obert o la desestimació motivada de la queixa. En aquest últim cas s'informarà de que, en cas de disconformitat, poden reiterar la queixa davant dels Serveis Territorials.
- Traslladarà al coordinador de qualitat un informe amb les accions realitzades, la solució a la que s'ha arribat, o la desestimació motivada de la queixa, adjuntant còpia de tota la documentació generada.

Es donarà resposta a les queixes en un termini màxim de 30 dies.

7. REGISTRES

IMPRÈS-Q-723-05-T-ET, imprès Full d'incidències.

IMPRÈS-Q-85/2/3-05-T-ET, llista de control d'accions correctives/preventives.

IMPRÈS-Q-852-04-T-ET, informe d'acció correctiva.

	PR-Q-723-T-03-ET	19-juny-06	Procediment de queixes	Pàgina 5 de 5
	Implantat	Revisió 00	7.2.3. Comunicació amb el client	