



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

PROCEDIMENT DE DETECCIÓ SATISFACCIÓ DE L'ALUMNE



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
6.1 PLANIFICACIÓ	4
6.2 RESULTATS	4
6.3 REALITZACIÓ (DETECCIÓ SATISFACCIÓ DE L'ALUMNE)	5
7. REGISTRES	5
8. ANNEXOS	5



0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	José A° Andrés Villena	José A° Andrés Villena	Antonio Morales
Càrrec	Coordinació de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Direcció
Data	18-des-03	12-abr-05	18-abr-05
Signatura			

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	18-des-03	Creació del document	Web
01	18-abr-05	Els resultats de les enquestes i el seguiment de les observacions recollides a les enquestes, s'analitzarà a la revisió del SGQ per part de la direcció. Ensenyament per Educació.	Web



1. OBJECTE

Determinar l'acció per tal de detectar la satisfacció de l'alumne sobre els cursos i serveis que proporciona l'Institut.

2. ABAST

Aquest procediment està dirigit a l'alumnat de l'Institut.

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, revisió i actualització d'aquest document és del Coordinador de Qualitat. El manteniment i distribució és responsabilitat del Coordinador de Qualitat i l'aprovació és responsabilitat de la direcció.

5. VOCABULARI

D'acord amb la norma ISO 9000:2000.

6. ACTUACIÓ

L'Institut proporciona de diferents formes i contínuament canals de comunicació per tal de detectar i resoldre la insatisfacció de l'alumne respecte els requisits derivats del servei que proporciona l'Institut.

Es consideraran reclamacions i/o queixes les que siguin comunicades per escrit, tant en el document previst com en qualsevol format sempre que s'identifiqui la persona que fa la reclamació.

6.1 PLANIFICACIÓ

La comissió de Qualitat revisa el contingut de les enquestes de satisfacció de l'alumnat per tal d'ajustar-les als requisits compromesos amb l'alumne.

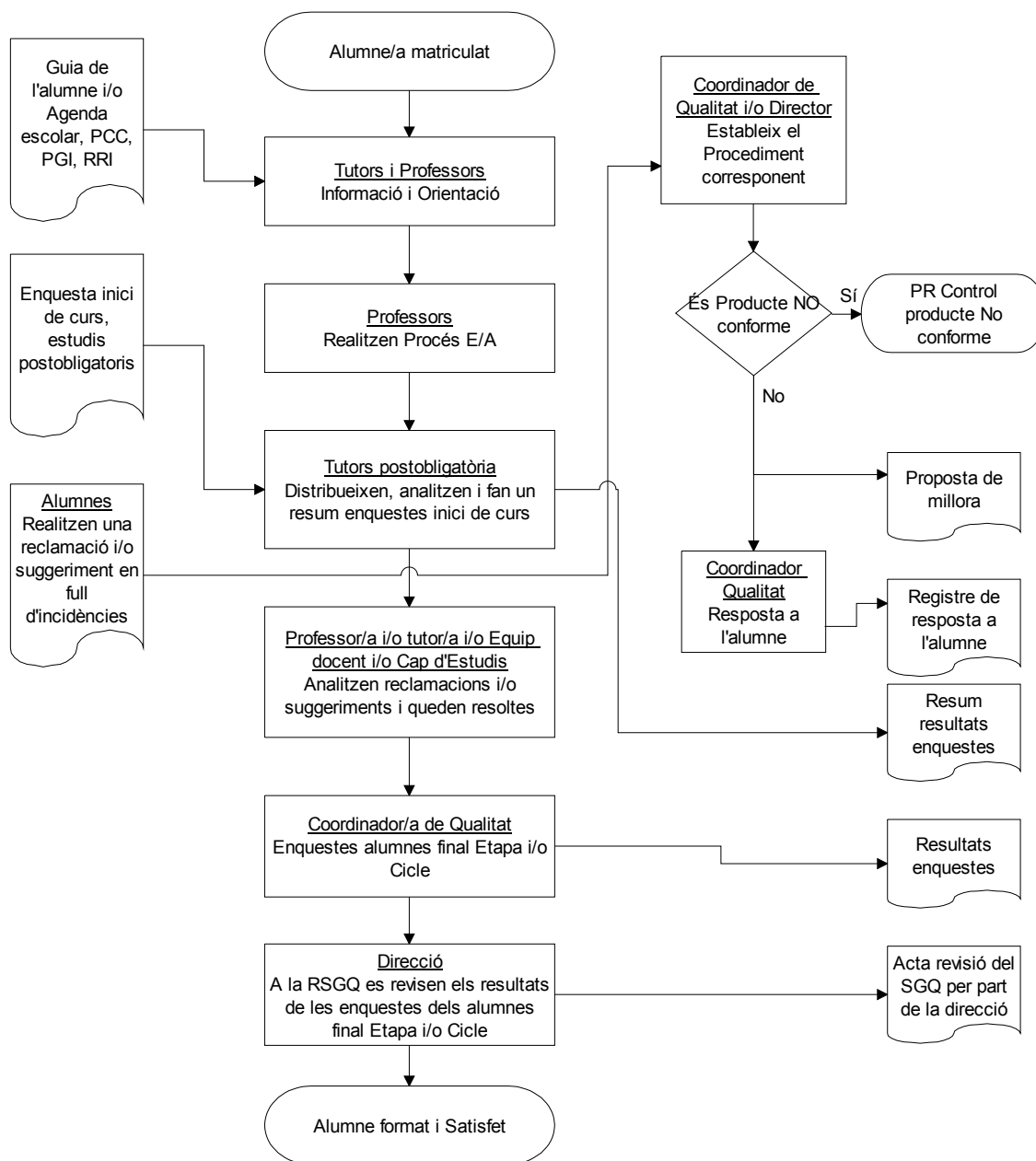
6.2 RESULTATS

Els resultats obtinguts a les enquestes de satisfacció dels alumnes es revisaran a la reunió de Revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat per part de la Direcció. S'analitzaran les observacions realitzades a les enquestes i s'obriran accions correctives en cas de considerar-se reclamacions o queixes.

	PR-Q-821-D-01-ET	18-04-05	Procediment de detecció de satisfacció de l'alumne	Pàgina 4 de 5
	Implantat	Revisió 01	8.2.1 Satisfacció del client	



6.3 REALITZACIÓ (Detecció satisfacció de l'alumne)



7. REGISTRES

Resum enquestes inici de curs, resultats enquestes final etapa, respostes als alumnes.

8. ANNEXOS

	PR-Q-821-D-01-ET	18-04-05	Procediment de detecció de satisfacció de l'alumne	Pàgina 5 de 5
	Implantat	Revisió 01	8.2.1 Satisfacció del client	