



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

## **PROCEDIMENT DE DETECCIÓ SATISFACCIÓ DE LES FAMÍLIES**

## **ÍNDEX:**

<b>0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJECTE</b>	<b>4</b>
<b>2. ABAST</b>	<b>4</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA</b>	<b>4</b>
<b>4. RESPONSABILITAT</b>	<b>4</b>
<b>5. VOCABULARI</b>	<b>4</b>
<b>6. ACTUACIÓ</b>	<b>4</b>
<b>7. REGISTRES</b>	<b>5</b>
<b>8. ANNEXOS</b>	<b>5</b>



## 0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	José A° Andrés Villena	José A° Andrés Villena	Antonio Morales
<b>Càrrec</b>	Coordinació de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Direcció
<b>Data</b>	23-gen-04	23-gen-04	22-abr-04
<b>Signatura</b>			

<b>Llistat de les modificacions</b>			
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>	<b>Distribució</b>
00	22-abr-04	Creació del document	Web



## 1. OBJECTE

Determinar l'acció per tal de detectar la satisfacció de les famílies dels alumnes de l'etapa Obligatòria sobre la formació i serveis que proporciona l'Institut als seus filles/es.

## 2. ABAST

Aquest procediment està dirigit a les famílies dels alumnes que es matriculen a l'últim curs de l'etapa obligatòria que es realitza a l'Institut.

## 3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

Aquest procediment operatiu ha estat elaborat d'acord amb:

- El manual de qualitat **MQ-Q-53-T-00-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 dels clients interns i externs respecte els requisits derivats del servei que proporciona l'Institut.

Per tal de detectar el grau de satisfacció que les famílies amb els cursos i serveis que proporciona l'Institut als seus fills, en el període de matriculació a l'últim curs de l'etapa obligatòria se'ls distribuirà una enquesta amb la documentació necessària per matricular als seus fills/es, la qual es recollirà a secretaria sense associar-la a cap arxiu o expedient d'alumne per tal de preservar la relació persona-enquesta.

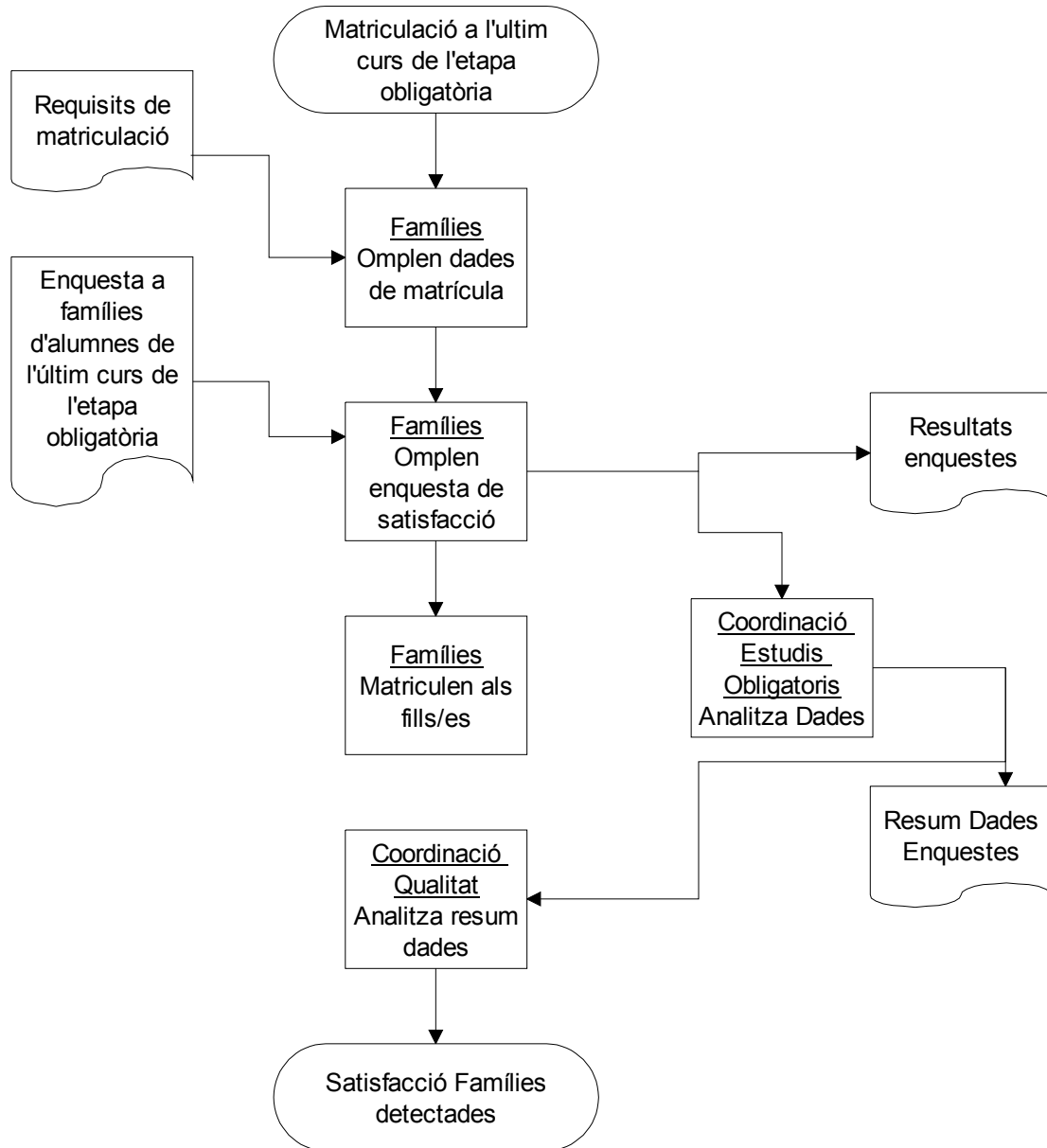
### 6.1 PLANIFICACIÓ

La comissió de Qualitat revisa el contingut de l'enquesta de detecció de la satisfacció de les famílies per tal d'ajustar-les als requisits compromesos en iniciar els estudis a l'Institut i poder detectar les desviacions.

	<b>PR-Q-821-D-03-ET</b>	<b>28-nov-03</b>	Procediment de detecció de satisfacció de les famílies	<b>Pàgina 4 de 5</b>
	<b>IMPLANTAT</b>	<b>Revisió 00</b>	<b>8.2.1 Satisfacció del client</b>	



## 6.2 REALITZACIÓ (Detecció satisfacció de les Famílies)



## 7. REGISTRES

Resultats enquestes  
 Resum dades enquestes

## 8. ANNEXOS