



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

## **PROCÉS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC**



## ÍNDEX

---

ÍNDEX	2
GESTIÓ DEL PROCEDIMENT	3
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT	5
PROCEDIMENTS ASSOCIATS	5



## GESTIÓ DEL PROCEDIMENT

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	José Luis Ramos	M. Belén Tortosa	Antonio Morales
<b>Càrrec</b>	Secretari	Coordinació de Qualitat	Direcció
<b>Data</b>	31-gen-10	31-gen-10	31-gen-10
<b>Signatura</b>			

<b>Llistat de les modificacions</b>		
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>
00	30-abril-03	Creació del document
01	31-mar-06	Es revisa i canvia el document. Es canvia en la capçalera ensenyament per Educació. S'elimina del document els resultats del procés que es controlaran en una altre document.
02	31-gen-10	Es canvia el nom de la coordinadora de qualitat. S'afegeix l'indicador: "La satisfacció de l'alumnat en la preinscripció i matrícula és de més de 7 en l'enquesta d'acollida".



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS				
<b>NOM DEL PROCÉS</b>		ATENCIÓ AL PÚBLIC		
<b>RESPONSABLE</b>		SECRETARI	<b>DATA DE REVISIÓ</b>	
<b>MISSION DEL PROCÉS</b>			<b>31-març-06</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procés per atendre a les persones que accedeixen al centre.</li> <li>• Per facilitar la informació requerida i canalitzar adequadament les demandes.</li> <li>• Per l'alumnat, professorat, famílies, públic en general i el procés d'informació, preinscripció i matrícula</li> </ul>				
ELEMENTS DE L'ENTORN DIRECTAMENT AFECTATS				
ALUMNE	EQUIP HUMÀ	FAMÍLIES	SOCIETAT	DEPT. ENSENYAMENT
SI	SI	SI	SI	NO
RELACIONS CLIENT/PROVEÏDOR PRIORITÀRIES				
PROVEÏDORS	ENTRADES		SORTIDES	CLIENT
Veu de l'alumne/família	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessitats detectades</li> <li>• Requeriments a satisfer</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requeriments satisfets</li> </ul>	Gestió satisfacció dels alumnes, famílies i públic en general
Veu de l'equip humà de l'institut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requeriments a satisfer</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requeriments satisfets</li> </ul>	Gestió satisfacció de l'equip humà
Públic en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessitats detectades</li> <li>• Requeriments a satisfer</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requeriments satisfets</li> </ul>	Procés d'informació i matrícula
Benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millor pràctica detectada</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>			

ATENCIÓ AL PÚBLIC



#### CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:

- Aquest procés es de qualitat si, com a conseqüència de l'atenció al públic, no es presenten més de 5 fulls d'incidències durant el curs escolar.
- Aquest procés és de qualitat si la satisfacció de l'alumnat en la preinscripció i matrícula és de més de 7 en l'enquesta d'acollida.

#### PROCEDIMENTS ASSOCIATS:

Aquest procés no té cap procediment associat.

#### PRINCIPALS INDICADORS:

Núm.	Com mesurar	Quan mesura	Dades	Representació	Observacions
1	Quantificació i anàlisi dels fulls d'incidències	Cada trimestre	Quantitat.		
2	La satisfacció de l'alumnat en la preinscripció i matrícula és de més de 7 en l'enquesta d'acollida	Cada any	Quantitativa	-	-