



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

SERVEIS INSTITUT



ÍNDEX

ÍNDEX	2
GESTIÓ DEL PROCÉS	3
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:	5
PROCEDIMENTS ASSOCIATS:	5
PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:	5

Gestió del Procés

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	Víctor Estadella Esterri	Marta Abad	Antonio Morales
Càrrec	Administrador	Coordinació de Qualitat	Direcció
Data	12/02/03	30/03/06	07/04/06
Signatura			

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	12/02/03	Creació del document	Web
01	30/03/06	Es substitueix Ensenyament per Educació. S'elimina el detall dels indicadors de qualitat que s'especifiquen al full de seguiment.	Web



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS				
NOM DEL PROCÉS		SERVEIS INSTITUT		
RESPONSABLE		ADMINISTRADOR	DATA DE REVISIÓ	
MISSIÓ DEL PROCÉS			30/03/06	
Que assegurui el bon funcionament dels serveis de cafeteria, fotocopiadora pública i telèfon públic. Perquè respongui amb eficiència a les necessitats dels membres de la comunitat educativa Per als membres de la comunitat educativa i per al procés de Gestió de la satisfacció de l'alumnat i pel professorat i el PAS				
ELEMENTS DE L'ENTORN DIRECTAMENT AFECTATS				
ALUMNE	EQUIP HUMÀ	FAMÍLIES	SOCIETAT	DEPT. EDUCACIÓ
SÍ	SÍ			
RELACIONS CLIENT/PROVEÏDOR PRIORITÀRIES				
PROVEÏDORS I/O CLIENTS I/O ALTRE PROCÉS	ENTRADES	Serveis Institut	SORTIDES	CLIENT
• Veu de l'alumne, família i entorn	• Demanda serveis		• Servei de cafeteria	Alumnat, professorat i PAS
• Veu de l'equip humà	• Demanda serveis		• Servei de fotocopiadora pública	Alumnat, professorat i PAS
• Adjudicatari cafeteria	• Oferta servei cafeteria		• Servei de telèfon públic	Alumnat, professorat i PAS
• Gestió dels recursos materials i compres	• Oferta servei fotocopiadora pública		•	
• Gestió dels recursos materials i compres	• Oferta servei telèfon públic		•	



CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:

El procés serà de qualitat si el servei de Cafeteria, la fotocopiadora pública i del telèfon públic són objecte d'un nombre màxim de reclamacions que s'especifica al full de seguiment.

PROCEDIMENTS ASSOCIATS:

PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:

Núm.	Com mesurar	Quan mesurem	Dades	Representació	Observacions
1	Nombre de reclamacions sobre el funcionament servei de Cafeteria mitjançant full d'incidències	Anualment, al final de cada curs acadèmic	Núm. reclamacions		
2	Nombre de reclamacions sobre el funcionament de la fotocopiadora pública mitjançant full d'incidències	Anualment, al final de cada curs acadèmic	Núm. reclamacions		
3	Nombre de reclamacions sobre el funcionament telèfon públic mitjançant full d'incidències	Anualment, al final de cada curs acadèmic	Núm. reclamacions		