



IES "JOAN RAMIS I RAMIS"

Av. Vives Lull, 15 - 07703 MAÓ (Menorca)
Tel. s. 971 36 01 33 - 971 36 29 04 Fax 971 36 42 33

IES Joan Ramis i Ramis

PR0302 SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

PREPARAT	REVISAT	APROVAT
Coordinadora de Qualitat		Coordinadora de Qualitat
Gener 06	Abril/maig 07	15/05/07

PR0302 SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

OBJECTE	<p>Documentar el sistema de recollida de suggeriments, queixes i reclamacions (SQR) rebuts dels membres de la comunitat educativa de l'institut o persones que s'hi puguin relacionar en general i, en particular, dels tutors/res dels grups classe i del professorat dels departaments didàctics amb la finalitat de donar-hi respostes i disposar de dades, una anàlisi de les quals permeti identificar i implementar accions de millora orientades a augmentar la satisfacció de totes les persones implicades amb l'institut.</p>
ÀMBIT D'APLICACIÓ	<p>Tots els SQR rebuts dels membres de la comunitat educativa de l'institut, o persones que s'hi puguin relacionar, dels tutors/res i del professorat dels departaments didàctics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alumnat matriculat i les seves famílies. - Professorat, tutors/res i personal no docent. - Empreses demandants i col·laboradores en FCT. - Altres.
RESPONSABILITATS	<p><u>Coordinadora de Qualitat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recollir els SQR, fer-ne una primera classificació i analitzar-los juntament amb l'EMQ. - Cursar les reclamacions mitjançant la gestió de no conformitats. - Determinar, juntament amb l'EMQ, la persona que es posa en contacte amb el proponent de la SQR per tal d'oferir-li resposta. - Respondre, quan li correspon, als proponents de la SQR. - Actualitzar el Llistat de Suggeriments, Queixes i Reclamacions. - Conservar els registres generats. <p><u>Equip de Millora de Qualitat (EMQ)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analitzar els SQR. - Proposar el tractament dels SQR, la resposta que s'ha de donar i la persona de contacte amb el proponent del SQR. <p><u>Tutors/Orientació/Cap d'Estudis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analitzar els <u>SQR Seguiment dels cursos</u> a les reunions de tutors amb l'orientadora i cap d'estudis. - Proposar el tractament dels SQR <p><u>Professorat/departaments didàctics</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Obrir els <u>SQQ Seguiment dels cursos</u> en aquelles matèries els resultats de les quals poden provocar una No Conformitat en la propera avaluació. - Proposar el tractament dels SQR.
DESENVOLUPAMENT	<p>DEFINICIONS:</p> <p><u>Suggeriment</u>: Idea que s'aporta al centre o al grup-classe amb ànim constructiu per tal de millorar el seu funcionament i els cursos que s'imparteixen.</p> <p><u>Queixa</u>: mostra d'insatisfacció contra el centre o el grup-classe en aspectes en els quals el centre no ha contret compromisos contractuals (matrícula) o legals.</p> <p><u>Reclamació</u>: mostra d'insatisfacció contra el centre o el grup-classe en aspectes en els quals el centre sí que té contrets compromisos contractuals (matrícula) o legals.</p>

	<p>Recollida de dades:</p> <p>El centre compta amb dos models de SQR: d'una banda, l'<u>MD030201 SQR</u>, adreçat en general als membres de la comunitat educativa o persones relacionades, que utilitzaran aquest document per presentar per escrit el seu SQR. D'altra banda, l'<u>MD030202 SQR Seguiment dels cursos</u> s'adreça tant als tutors i tutores per tal que puguin recollir tot el que afecta el grup-classe (no només el procés d'ensenyament-aprenentatge sinó també el que està relacionat amb les infraestructures i els recursos del centre) com al professorat dins el marc dels departaments didàctics. En aquest darrer cas, i d'acord amb <u>NM030101 Indicadors control cursos</u>, té un valor de proposta de millora per tal com aquests SQR s'obren en aquelles matèries-grups que, tot i superar el valor de No Conformitat, es consideren en una franja d'avertiment atès que, si no augmenta el nivell de resultats, pot provocar una situació de No Conformitat en la següent avaluació.</p> <p>Per al primer cas, el centre disposa d'una bústia davant consergeria amb impresos <u>MD030201 SQR</u> a l'abast, també accessibles en format electrònic. No s'admetran les SQR anònimes. Per al segon cas, tant els tutors/tutores com els departaments didàctics disposen de <u>MD030202 SQR Seguiment dels cursos</u> tant en suport paper com informàtic.</p> <p>Anàlisi:</p> <p>Pel que fa als MD030201 SQR, la coordinadora de qualitat recull setmanalment els SQR dipositats a la bústia i, juntament amb l'EMQ, en realitza una classificació, d'acord amb els següents criteris:</p>
<p>PROCÉS</p>	<p>Por tipus: suggeriment, queixa o reclamació; Por tràmit a seguir: resposta oral amb confirmació escrita o no conformitat.</p> <p>Els escrits considerats reclamacions són tractats com a no conformitats i gestionats segons el procediment PR0303 Gestió de no conformitats i AACC. Els altres reben el tipus de resposta detallada en l'apartat següent.</p> <p>Pel que fa als <u>MD030202 SQR Seguiment dels cursos</u>, la reunió setmanal dels tutors amb l'orientadora i cap d'estudis, d'una banda, i les reunions de departament, de l'altra, són els marcs en què s'analitzen els SQR que afecten els grups, en el primer cas, i els resultats acadèmics que poden provocar No Conformitats en la següent avaluació, en el segon cas.</p> <p>Resposta:</p> <p>Els proponents de l'<u>MD030201 SQR</u> reben una resposta oral del tractament donat a l'SQR, el qual és recollit al revers del full de l'SQR, on es farà constar l'acció correctiva, la data i la signatura de qui l'ha resolta, així com, si escau, del proponent de l'SQR.</p> <p>Els MD030201 SQR rebuts són llistats a LI030201 formant un registre de SQR. En el llistat s'indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número d'informe. - Data de la presentació del SQR. - Proponent del SQR, amb sigles: A (alumnat), P (professorat), PND (personal no docent), F (famílies), E (empreses) i A (Altres). - Resolució del SQR.

	<ul style="list-style-type: none"> - Descripció i resposta del SQR. - Data de resposta. - Núm. de no conformitat detectada. <p>Els <u>MD030202 SQR Seguiment dels cursos</u> inclouen tant la descripció com el seguiment i resultat de l'acció correctiva, juntament amb la data de tancament. L'Orientadora i la Coordinadora de Qualitat en faran un informe a final de curs, que s'inclourà a la Memòria de final de curs (PR0505 Revisió del sistema).</p>
REGISTRES	<p>MD030201 SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS MD030202 SQR Seguiment dels cursos LI030201 LLISTAT DE SQR</p> <p>[Responsable: Coordinadora de Qualitat, Caps de departament Ubicació: Prefectura d'Estudis, Sala de Tutors, Departaments Didàctics i servidor del centre]</p>