



PROCEDIMENT 28:
GESTIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS ALUMNES I
TRACTAMENT DE QUEIXES



1. OBJECTIU

Determinar l'actuació per tal de detectar la satisfacció dels alumnes sobre els ensenyaments rebuts, els serveis que ofereix l'institut, i recollir les seves queixes i/o suggeriments sobre el sistema de funcionament del centre, mitjançant un pla d'enquestes que mesuren el grau de satisfacció d'aquests alumnes.

El procediment per tractar queixes o denúncies de l'alumnat, de pares i mares, del professorat o d'altres treballadors del centre s'ajustarà als protocols establerts pel Departament d'Educació, per a cadascun dels casos següents:

- . reclamacions de notes
- . incoacions d'expedients disciplinaris
- . reclamacions de pares i mares d'alumnes (RRI punt 3.3).

2. ABAST

Aquest procediment va dirigit als alumnes del centre i és d'aplicació a les queixes i suggeriments que provinguin dels usuaris dels diferents serveis del centre.

3. UBICACIÓ

Aquest procediment pertany al procés clau PC03 Atenció als alumnes.

4. RESPONSABILITATS

L'elaboració, la revisió i l'actualització d'aquest procediment és responsabilitat dels caps d'estudis. El manteniment i la distribució són responsabilitat del coordinador de Qualitat. L'aprovació és responsabilitat de la direcció.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

5.1. Definicions

Pla d'enquestes: Enquestes elaborades per l'equip directiu i aprovades per la comissió de Qualitat que es passaran als alumnes de l'institut amb l'objectiu de mesurar el grau de satisfacció en relació als serveis que ofereix el centre.

Queixes i/o suggeriments: Escrit de queixa i/o suggeriment que els alumnes fan arribar a l'equip directiu. Totes les queixes seran tramitades i tindran una resposta. Els responsables de fer-ne el seguiment i de respondre a les queixes seran:

Alumnes d'ESO: Cap d'estudis de l'ESO

Alumnes de Batxillerat: Cap d'estudis de Batxillerat

Alumnes de CF: Cap d'estudis de CF

Queden excloses les queixes i denúncies esmentades a l'apartat 1.

(Inclou definicions)

5.2. Descripció

Enquestes de satisfacció dels alumnes

Alumnes/Enquesta d'acollida: Es passarà als alumnes nous del centre. 1r d'ESO, 1r de Batxillerat i 1r curs dels CF durant el primer trimestre del curs.

Alumnes/Enquesta ensenyaments rebuts: Es passarà als alumnes que finalitzen un cicle d'estudis (4t d'ESO, 2n batxillerat, 2n curs dels CF) a la finalització del curs.



Alumnes/Enquesta l'acció tutorial: Es passarà als alumnes d'ESO, Batxillerat i CFGM durant el darrer trimestre del curs.

Alumnes/Enquesta de la FCT: Es passarà als alumnes de Cicles Formatius del crèdit de Formació en Centres del Treball a la finalització del període de pràctiques.

Les enquestes seran recollides per l'equip directiu i tractades pel coordinador de qualitat. Els seus resultats seran presentats a la comissió de Qualitat. Els resultats de les enquestes serà analitzat per l'equip directiu en el procés de revisió per la direcció per tal d'introduir millores.

Les queixes i/o suggeriments dels alumnes a les observacions de les enquestes tindran un tractament global i seran revisades per l'equip directiu, per intentar introduir millores, però no seran registrades individualment.

Queixes i/o suggeriments

Si un alumne vol fer una queixa, l'ha de comunicar al cap d'estudis (ESO, Batxillerat o CF) mitjançant una sol·licitud de la secretaria del centre.

El cap d'estudis en traslladarà una còpia al membre de l'equip directiu corresponent i informará per escrit la persona que ha presentat la queixa de l'inici de la seva tramitació.

El membre de l'equip directiu corresponent comunicarà el contingut de la queixa al professor o treballador afectat, i li demanarà un informe escrit precís sobre els fets objecte de la queixa, així com la documentació que consideri oportuna. L'informe escrit es pot substituir per una declaració verbal de la persona afectada que es recollirà per escrit en el mateix moment que la formuli. Aquest escrit es datarà i el signarà la persona afectada.

El membre de l'equip directiu afectat parlarà amb la persona que ha presentat la queixa, si escau. Amb tota la informació que ha recollit, estudiarà el tema i contestarà per escrit a qui hagi presentat la queixa, amb constància de la recepció, comunicant-li la resolució a la qual s'ha arribat, si és el cas l'acció correctora o preventiva que s'ha obert o la desestimació motivada de la queixa. En aquest últim cas, s'informarà que, en cas de disconformitat, poden reiterar la queixa davant dels serveis territorials.

La gestió de les queixes es podrà fer amb el suport de l'aplicació Qualiteasy.

Totes les queixes que es presentin directament al registre d'entrada o arribin al centre per correu postal, correu electrònic, fax o Qualiteasy seguiran el mateix procediment, sempre que la persona autora de la queixa quedi identificada.

Es donarà resposta a totes les queixes presentades per escrit.

6. REGISTRES

<i>Alumnes/Enquesta d'acollida</i>	Enquesta d'acollida
<i>Alumnes/Enquesta ensenyaments rebuts</i>	Enquesta d'ensenyaments rebuts
<i>Alumnes/Enquesta l'acció tutorial</i>	Enquesta acció tutorial
<i>Alumnes/Enquesta FCT</i>	Enquesta de la Formació en Centres de Treball
<i>Registre d'incidències del Qualieasy</i>	

7. DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Norma ISO 9000-2008 i Manual de Gestió de la Qualitat (MGQ).

RRI (apartat 3.3 en relació a les de reclamacions amb protocol del Departament d'Educació)

8. LLISTA DE DISTRIBUCIÓ

En funció del document, a tot el personal del centre, afectat



9. ANNEXOS

1. Alumnes/Enquesta d'acollida	pàg. 5
2. Alumnes/Enquesta ensenyaments rebuts	pàg. 6
3. Alumnes/Enquesta l'acció tutorial	pàg. 7
4. Alumnes/Enquesta FCT	pàg. 8



Annex 1: Alumnes/Enquesta d'acollida

Enquesta de satisfacció de l'alumnat: L'acollida al centre

(Aquesta enquesta serà passada pel professor-tutor als alumnes a l'inici del mes de novembre i lliurada al cap d'estudis.)

Per tal de millorar cada vegada més les activitats del centre, és important conèixer la teva opinió sobre l'acollida que hi has rebut. Marca amb una X el que correspongui. Gràcies.

Indica el teu grau de satisfacció en relació a aquests aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
1. L'organització en la preinscripció i matriculació al nostre institut												
2. L'organització de la venda de llibres i lloguer de les taquilles.												
3. La informació sobre els objectius, els continguts i els criteris d'avaluació de les diferents matèries.												
4. La informació del tutor sobre el funcionament del centre.												
5. La informació rebuda sobre els diferents serveis de l'institut: menjador, associació esportiva, activitats d'AMPA.												
6. L'estat actual de les instal·lacions: aules, lavabos, laboratoris, aules d'informàtica.												
7. La teva impressió general sobre l'inici de curs a l'institut. (Marca amb una X, de 0 a 10, és a dir, de <i>poc</i> o <i>malament</i> a <i>molt</i> o <i>bé</i> .)												
Observacions: (Anota altres aspectes del teu interès.)												

Nota: Aquesta informació serà confidencial i les enquestes, tractades pels caps d'estudis.



Annex 2: Alumnes/Enquesta ensenyaments rebuts

Enquesta de satisfacció de l'alumnat: Els ensenyaments rebuts

(Aquesta enquesta serà passada pel professor als alumnes a la finalització del crèdit i/o la matèria i lliurada al cap d'estudis.)

Per tal de millorar cada vegada més les activitats del centre, és important conèixer la teva opinió sobre els ensenyaments que has rebut. Marca amb una X el que correspongui. Gràcies.

Nivell educatiu	ESO				BATXILLERAT		CF
Curs	1r	2n	3r	4t	1r	2n	
Data							
Matèria/Crèdit							

Indica el teu grau de satisfacció en relació a aquests aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
1. La informació sobre els objectius, els continguts i els criteris d'avaluació i recuperació del crèdit.												
2. L'adequació de les pràctiques i els exercicis fets a classe.												
3. La forma de fer les classes i la claredat de les explicacions del professor.												
4. El coneixement de la matèria per part del professor.												
5. La dinàmica, l'ambient i les relacions generades entre professors i alumnes.												
Observacions:												

Nota: Aquesta informació serà confidencial i les enquestes, tractades pels caps d'estudis.



Annex 3: Alumnes/Enquesta l'acció tutorial

Enquesta de satisfacció de l'alumnat: L'acció tutorial

(Aquesta enquesta serà passada pel professor als alumnes a la finalització del crèdit i/o la matèria i lliurada al cap d'estudis.)

Per tal de millorar cada vegada més les activitats del centre, és important conèixer la teva opinió sobre els ensenyaments que has rebut. Marca amb una X el que correspongui. Gràcies.

Nivell educatiu	ESO				BATXILLERAT		CF
Curs	1r	2n	3r	4t	1r	2n	
Data							
Matèria/Crèdit							

Indica el teu grau de satisfacció en relació a aquests aspectes:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NC
1. La sessió de presentació del curs per part dels tutors.												
2. La relació entre l'alumne i el tutor.												
3. La informació, la comunicació i l'orientació al llarg del curs per part del tutor.												
4. El seguiment del teu rendiment escolar i de la dinàmica del teu grup per part del tutor.												
5. Les activitats de tutoria (sortides, xerrades informatives...).												
Observacions:												

Nota: Aquesta informació serà confidencial i les enquestes, tractades pels caps d'estudis.



Annex 4: Alumnes/Enquesta FCT

Enquesta de satisfacció de l'alumnat: La Formació en Centres de Treball

Per tal de millorar cada vegada més les activitats del centre, és important conèixer la teva opinió sobre el desenvolupament del crèdit Formació en Centres de Treball. Marca amb una X el que correspongui. Gràcies.

Cicle:

Data:

Empresa on has realitzat el crèdit de Formació en Centres de Treball (FCT):
Transport utilitzat per anar a l'empresa:
Temps utilitzat des de casa fins a l'empresa:
Departament on has realitzat el conveni:
Hores reals de conveni:
Has rebut alguna retribució econòmica per fer les pràctiques?
Quan has fet el conveni, durant el curs o un cop acabat el cicle ?

Indica el teu grau de satisfacció en relació a aquests aspectes:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Assignació de l'empresa											
Calendari i horari de les pràctiques											
Grau de coincidència entre les activitats pactades i les realitzades											
Qualitat de les pràctiques											
Grau de coincidència entre la formació rebuda al centre i les activitats realitzades a l'empresa											
Acollida per part de l'empresa											
Atenció i tracte per part de l'empresa											
Formació prèvia rebuda per part del tutor de l'empresa											
Ajut rebut per part del tutor de l'empresa davant de les dificultats i incidències en el transcurs de les pràctiques											
Ambient i relacions amb la resta de treballadors											
Atenció i seguiment per part del tutor del centre educatiu											
Informació rebuda abans i durant el conveni per part del tutor del centre educatiu											
Puntuació global del conveni											



Creus que la formació rebuda en l'FCT...

	SÍ	No
T'ha ajudat a sentir-te més segur en la teva professió?		
T'ajudarà a trobar feina?		
T'ha aportat el coneixement de tècniques que no havies realitzat en el centre?		

Marca dos aspectes de l'FCT (com a màxim) que s'haurien de millorar de forma prioritària ?

Horari	
Durada	
Remuneració	
Possibilitat d'inserció laboral	
Altres:	
No s'hauria de millorar cap aspecte.	

T'ha contractat l'empresa on has fet el conveni ?

	SÍ	No
T'ha contractat l'empresa on has fet el conveni ?		

(Aquesta enquesta serà passada pels tutors de pràctiques als alumnes, a la finalització del crèdit i/o la matèria i lliurada al coordinador de CF.)