

**1. RESPONSABLE DEL PROCÉS :**

CAPS D'ESTUDIS I COORDINADOR PEDAGÒGIC

2. OBJECTIU

Donar resposta a les necessitats dels nostres alumnes en temes de orientació psicopedagògica i acció tutorial i, gestionar la satisfacció dels alumnes i el tractament de les seves queixes i reclamacions.

PROCEDIMENTS ASSOCIATS

SPC16: Gestió de l'acollida	PR25: Acollida alumnes novinguts
SPC17: Gestió de l'acció tutorial	PR26: Gestió de l'acció tutorial
SPC18: Gestió de la diversitat	PR27: Gestió de la diversitat
	PR28: Gestió de la satisfacció dels alumnes i tractament de queixes

3. INDICADORS DEL PROCÉS

Enquestes de satisfacció de l'alumnat

4. RECURSOS DEL PROCÉS**Personal**

Caps d'Estudis, Coordinador Pedagògic, tutors, professors del Departament d'Orientació Educativa

Personal d'administració i serveis (PAS)

Infraestructures

Programari de suport informàtic

Sistemes informàtics

5. DOCUMENTACIÓ DEL PROCÉS

Document	Títol
PEC	Projecte Educatiu del Centre
PCC	Projecte Curricular del Centre
Enquestes	Alumnes/Enquesta d'acollida Alumnes/Enquesta ensenyaments rebuts Alumnes/Enquesta l'acció tutorial Alumnes/Enquesta FCT
Normativa inici de curs	Instruccions d'inici de curs

5. DOCUMENTACIÓ DEL PROCÉS

Document	Títol
Normativa Departament d'Educació	Decret de preinscripció i matriculació

6. REFERÈNCIA NORMA ISO 9001:2008

4.2 Requisit de la documentació
5.2 Enfocament als principals grups d'interès
8.2.1 Satisfacció dels principals grups d'interès
8.3 Control del servei no conforme
8.5 Millora

7. REGISTRES

Reclamacions formulades	
ENQUESTES/alumnes	Informe dels resultats de les enquestes

8. VARIABLES DE CONTROL

Modificació de les enquestes
Planificació i millora de la recollida de les dades
Sensibilitzar a les famílies

INTERACCIONS ENTRE ELS PROCESSOS

ENTRADES	PROCÉS	SORTIDES
PE01: Elaboració i revisió de la documentació estratègica del centre PE02: Desenvolupar el sistema de gestió de la qualitat PE03: Gestió de la comunicació, promoció i relacions internes i externes PC02: Ensenyaments d'ESO/BAT/CF	PC03 (SPC16/17/18)	SPC01: Informació del centre SPE05: P. G. Anual del Centre PS01: Gestió i formació de l'equip humà