

INDICADOR		RESPONSABLE											
IN01-PRO4	% de quejas y reclamaciones resueltas	Blai Martí (equipo de calidad)											
PROCESO RELACIONADO													
PRO4-GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA													
DESCRIPCIÓN													
Controlar el número de quejas y reclamaciones resueltas (justificadas por las No Conformidades cerradas) respecto al número de quejas y reclamaciones totales (justificadas por las No Conformidades totales abiertas). Pretendemos valorar la eficacia en la resolución de aquello que ha originado las quejas y realizar el seguimiento correspondiente para incrementar la satisfacción de la comunidad educativa													
Periodo	A = Número de No Conformidades cerradas	B = Número de No Conformidades totales	FÓRMULA (A/B)*100										
Curso 2009-2010	6	9	66,67%										
Curso 2010-2011	10	14	71,43%										
Curso 2011-2012	15	17	88,24%										
Curso 2012-2013	12	13	92,31%										
OBJETIVO			PERIODICIDAD										
Se tienen que resolver el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas			Anual. A final de curso, la primera semana de Julio										
FUENTE DE INFORMACIÓN. COMO OBTENER EL INDICADOR													
La fuente de información son las No Conformidades. Se tendrán que recopilar los datos de No Conformidades de alumnado, familias, profesorado, personal no docente del centro y las de otros interesados en el caso de que existan. Recontaremos las No Conformidades cerradas y las totales y aplicaremos la fórmula correspondiente													
EVOLUCIÓN													
<table border="1"> <caption>Evolution of the indicator</caption> <thead> <tr> <th>Curso</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Curso 2009-2010</td> <td>66,67%</td> </tr> <tr> <td>Curso 2010-2011</td> <td>71,43%</td> </tr> <tr> <td>Curso 2011-2012</td> <td>88,24%</td> </tr> <tr> <td>Curso 2012-2013</td> <td>92,31%</td> </tr> </tbody> </table>				Curso	Porcentaje	Curso 2009-2010	66,67%	Curso 2010-2011	71,43%	Curso 2011-2012	88,24%	Curso 2012-2013	92,31%
Curso	Porcentaje												
Curso 2009-2010	66,67%												
Curso 2010-2011	71,43%												
Curso 2011-2012	88,24%												
Curso 2012-2013	92,31%												