

INDICADOR		RESPONSABLE											
IN01-PRO4	% de queixes i reclamacions resoltes	Blai Martí (equip de qualitat)											
PROCÉS RELACIONAT													
PRO4-GESTIONAR LA PARTICIPACIÓ I SATISFACCIÓ DE LA COMUNITAT EDUCATIVA													
DESCRIPCIÓ													
<p>Controlar el nombre de queixes i reclamacions resoltes (justificades per les No Conformitats tancades) respecte del nombre de queixes i reclamacions totals (justificades per les No Conformitats totals obertes). Pretenem valorar l'eficàcia en la resolució d'allò que ha originat les queixes i fer el seguiment corresponent per tal de millorar la satisfacció de la comunitat educativa</p>													
Període	A = Número de No Conformitats tancades	B = Número de No Conformitats totals	FÓRMULA (A/B)*100										
Curs 2009-2010	6	9	66,67%										
Curs 2010-2011	10	14	71,43%										
Curs 2011-2012	15	17	88,24%										
Curs 2012-2013	12	13	92,31%										
OBJECTIU			PERIODICITAT										
S'han de resoldre el 100% de les queixes i reclamacions rebudes			Anual. A final de curs, la primera setmana de juliol										
FONT D'INFORMACIÓ. COM OBTINDRE L'INDICADOR													
<p>La font d'informació són les No Conformitats. S'hauran de recopilar les dades de No Conformitats d'alumnat, famílies, professorat, personal no docent del centre i les d'altres interessats cas que existisquen. Recomptarem les No Conformitats tancades i les totals i aplicarem la fórmula corresponent</p>													
EVOLUCIÓ													
<table border="1"> <caption>EVOLUCIÓ</caption> <thead> <tr> <th>Període</th> <th>Percentatge</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Curs 2009-2010</td> <td>66,67%</td> </tr> <tr> <td>Curs 2010-2011</td> <td>71,43%</td> </tr> <tr> <td>Curs 2011-2012</td> <td>88,24%</td> </tr> <tr> <td>Curs 2012-2013</td> <td>92,31%</td> </tr> </tbody> </table>				Període	Percentatge	Curs 2009-2010	66,67%	Curs 2010-2011	71,43%	Curs 2011-2012	88,24%	Curs 2012-2013	92,31%
Període	Percentatge												
Curs 2009-2010	66,67%												
Curs 2010-2011	71,43%												
Curs 2011-2012	88,24%												
Curs 2012-2013	92,31%												