



PRDC04_03: Gestió de Queixes, reclamacions, agraïments i suggeriments

Llistat de les modificacions				
Versió	Data	Descripció de la modificació	Responsable	Distribució
1	30-04-24	Creació	C. Qualitat	iEduca
2	30-03-25	Actualització nom Departament Modificació del registre de les queixes Modificació procediment reclamació de notes	C. Qualitat	iEduca



ÍNDEX

1. Objectiu	3
2. Abast.....	3
3. Procés del qual depèn	3
4. Responsabilitats	3
4.1. Secretaria.	3
4.2. Coordinació de qualitat.	3
4.3. Responsable de la resolució.	3
5. Descripció del Procediment	3
5.1 Queixes i reclamacions.....	4
5.1.1 Actuacions en cas de queixes per prestació dels serveis que qüestionin l'exercici professional del personal docent del centre.....	6
5.1.2 Actuacions en cas de queixes per prestació dels serveis que qüestionin l'exercici professional del personal PAS i PAE del centre.....	6
5.2 Reclamacions de notes.....	6
5.2.1 Presentació de la sol·licitud de revisió de qualificacions finals.....	7
5.2.2 Gestió de la reclamació	7
5.3 Agraïments	8
5.4 Suggeriments.....	8
6. Registres de procediment	8



1. Objectiu

Aquest procés defineix el recorregut de totes les queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments que es puguin produir.

2. Abast

S'aplicarà a totes les queixes o reclamacions, suggeriments i agraïments produïts per part de tots els grups d'interès de l'institut.

3. Procés del qual depèn

Aquest procediment depèn del procés clau 04: Assegurar la satisfacció dels grups d'interès.

4. Responsabilitats

4.1. Secretaria.

- Recollir les queixes, reclamacions i suggeriments i trametre'ls a direcció, a la coordinació de qualitat i a la persona responsable per a la seva tramitació i posterior resolució.
- Fer la difusió oportuna, en cas d'agraïments.
- Lliurar la resposta a la persona interessada.

4.2. Coordinació de qualitat.

- Registrar l'acció i arxivar-la un cop resolta.
- Fer el seguiment de les actuacions per a la seva resolució.

4.3. Responsable de la resolució.

- Gestionar la queixa o reclamació i informar a direcció i a la coordinació de qualitat dels tràmits fets per a la seva resolució.

5. Descripció del Procediment

Qualsevol membre de la comunitat educativa que vulgui interposar alguna de les accions recollides en aquest procediment, excepte reclamacions de notes, ho pot fer:

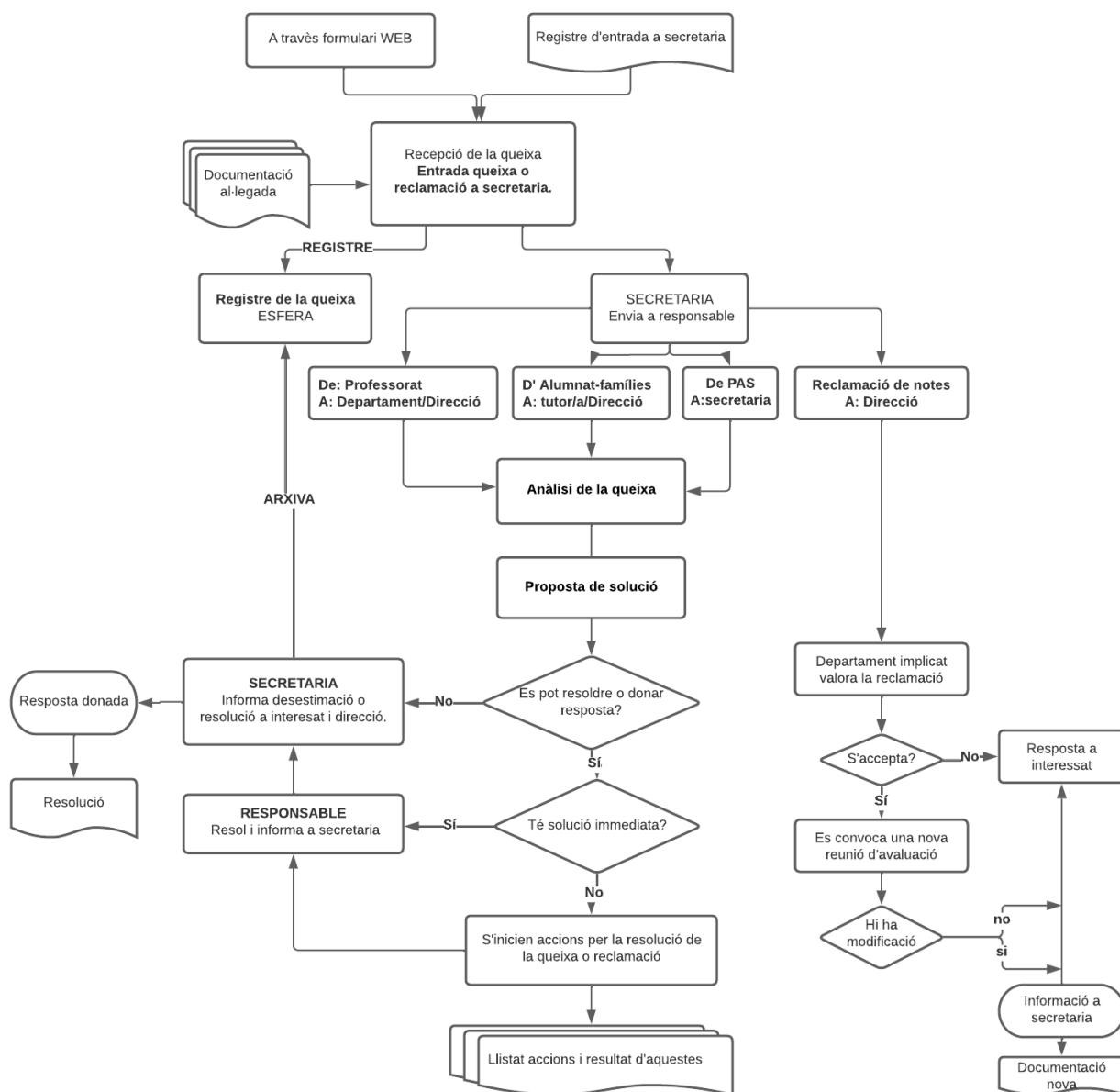
- Enviant un correu al correu electrònic del centre.
- Enviant un missatge a secretaria a través de la missatgeria d'iEduca.
- Emplenant el formulari publicat al web del centre.
- Lliurant el document pertinent a secretaria.

Es prioritzarà que l'entrada de la queixa, reclamació, suggeriment o agraïment s'interposi a través del [formulari](#) publicat a la pàgina web del centre per realitzar-ne el seu registre.

La reclamació de notes es farà exclusivament lliurant el [document](#) publicat a la pàgina web del centre, de manera presencial a secretaria.



5.1 Queixes i reclamacions





Les fases de resolució de queixes són:

Recepció de la queixa. És el moment en què es coneix la queixa pel mecanisme d'entrada.

Registre de la queixa. Es registren a Esfera les dades de la persona i el contingut de la queixa. En cas que es rebi per correu electrònic, s'envia a la persona interessada un acusament de recepció de la seva queixa. Posteriorment, es fa arribar a la persona responsable de l'àmbit/departament que correspongui.

Anàlisi de la queixa. Es valora la queixa i es determina el conflicte que genera la insatisfacció de la persona afectada, les causes que l'han originat i es determina l'abast.

Proposta de solució. Després d'analitzar la queixa, es proposa la manera més adient de solucionar el conflicte que l'ha causat i es vetlla per tal que les mesures proposades es portin a terme.

Informació a l'afectat/ada de la solució. Des de secretaria s'informa el més ràpid possible de la solució adoptada. La resposta ha de contenir les accions que s'han fet per resoldre el conflicte i els fonaments de la solució adoptada, ja sigui positiva o negativa, per a les pretensions de la persona afectada.

Extracció i anàlisi de dades. Les reclamacions són una font d'informació molt important per al centre, ja que indiquen quins són els elements més valorats, aporten informació rellevant sobre els punts febles en la prestació de serveis o en l'ús de productes i possibiliten la introducció de millores.

Recepció i contestació de la resposta del client. És possible que quan la solució que aporta la direcció és negativa per a les pretensions de la persona afectada, aquesta torni a incidir en la queixa. Cal indicar-li les possibles alternatives de què disposa per intentar satisfer les seves pretensions.

Avaluació del procés. Un cop finalitzada la gestió de cada reclamació, cal fer un control de les accions que s'han dut a terme per comprovar si s'ha desenvolupat correctament i en un període de temps adient.

Aquesta actuació es durà a terme en el procediment de revisió per la direcció, on s'avaluarà l'eficàcia del propi procediment, el temps de resposta que es triga a resoldre una queixa, el percentatge de queixes resoltes i l'augment del nivell de satisfacció de la persona afectada.



5.1.1 Actuacions en cas de queixes per prestació dels serveis que qüestionin l'exercici professional del personal docent del centre.

Les queixes motivades per l'actuació professional del personal docent del centre en l'exercici de les seves funcions per part de l'alumnat o la seva família en cas de ser menor d'edat es resoldran de la següent manera:

- a) L'alumnat tractarà de resoldre el conflicte en primera instància amb el professorat implicat.
- b) Si això no fos possible, es recorrerà a la mediació del Tutor/a del grup classe.
- c) En cas de persistència de la queixa, intervindrà el/la Cap de Departament i/o la coordinació corresponent, si s'escau.
- d) Només en el cas que no s'arribi a una solució, es presentarà al registre d'entrada a la secretaria del centre un escrit de queixa adreçat a la Direcció del centre on consti la identificació de la persona o persones que el presenten, el contingut de la queixa, la data i signatura i, sempre que sigui possible, les dades, documents o altres elements acreditatius dels fets.
- e) El Director/a del centre tramitarà la queixa seguint el protocol definit en un termini màxim de 10 dies lectius.

5.1.2 Actuacions en cas de queixes per prestació dels serveis que qüestionin l'exercici professional del personal PAS i PAE del centre.

Les queixes motivades per l'actuació professional del personal d'administració i serveis i personal d'atenció educativa del centre en l'exercici de les seves funcions per part de l'alumnat o de les seves famílies es presentaran per escrit i adreçades a la Direcció del centre, al registre d'entrada de l'institut, amb la identificació de la persona o persones que el presenten, el contingut de la queixa, la data i signatura i, sempre que sigui possible, les dades, documents o altres elements acreditatius dels fets.

El Director/a del centre tramitarà la queixa seguint el protocol definit en un termini màxim de 10 dies lectius.

5.2 Reclamacions de notes

Per a totes les qualificacions finals, ja sigui de matèries a l'ESO o batxillerat, de mòduls en cicles formatius o de crèdits en els IFE i PFI, el centre ha de fixar un dia, després de les avaluacions finals ordinàries i extraordinàries, en què els professors i professores revisaran i resoldran possibles reclamacions.

Si l'alumne o alumna no està d'acord amb la resolució, pot presentar una reclamació per escrit a la Direcció del centre, ja sigui el mateix dia de la resolució o el dia hàbil següent. ([formulari](#))



5.2.1 Presentació de la sol·licitud de revisió de qualificacions finals

Per tal de sol·licitar la revisió d'una qualificació final cal seguir els passos següents:

- La presentació de la sol·licitud ha de fer-se dins del termini indicat. En cas contrari no serà acceptada.
- Obtenir el formulari de sol·licitud: Es pot descarregar el formulari corresponent des de la pàgina web de l'institut o sol·licitar-lo a la secretaria del centre.
- Omplir la sol·licitud: La sol·licitud ha de completar-se amb les dades personals, la matèria o matèries que es volen revisar i la qualificació que es considera que no és correcta.
- Adjuntar la documentació requerida: En alguns casos, pot ser necessari presentar còpia del certificat de qualificació o altres documents que recolzin la petició.
- Presentar la sol·licitud: La sol·licitud omplerta s'ha de presentar a la secretaria de l'institut. És recomanable conservar el justificant de presentació.
- Esperar la resolució: Un cop presentada la sol·licitud, l'institut procedirà a revisar la qualificació i comunicarà la resolució en el termini establert. En cas d'acceptar la revisió, la qualificació final serà actualitzada.
- Rebre la notificació: Finalment, es comunicarà la decisió i, si s'accepta la revisió, la nova qualificació final.

5.2.2 Gestió de la reclamació

Per gestionar aquestes reclamacions, cal seguir el procediment següent:

- El Director o la Directora ha de traslladar la reclamació al departament corresponent perquè, en una reunió que s'hi convoqui, s'estudiï si la qualificació s'ha atorgat seguint els criteris d'avaluació establerts i es faci la proposta pertinent.

Les reclamacions formulades i la proposta raonada de resolució s'han de recollir en acta de departament i s'ha de comunicar a l'equip docent del grup corresponent. Aquest procés no ha d'ocupar més de tres dies lectius.

- Vist la proposta formulada pel departament i l'acta de la sessió d'avaluació en què l'equip docent atorga les qualificacions finals, el Director o la Directora pot resoldre directament la reclamació o bé convocar una nova reunió de l'equip docent. En aquest últim cas, ha de resoldre tenint en compte els elements abans esmentats i la proposta que faci l'equip docent en la reunió extraordinària, la qual haurà de constar en una acta específica elaborada a aquest efecte.

Aquest procés no ha d'ocupar més de tres dies lectius.

- La resolució del Director o la Directora s'ha de notificar per escrit a l'interessat o interessada. En cas que la reclamació sigui acceptada, s'ha de modificar l'acta d'avaluació corresponent, en una diligència signada pel director o la directora, i aquesta modificació s'ha de comunicar a l'equip docent del grup.



En la notificació de la resolució s'han d'indicar els terminis i el procediment per recórrer-la, tal com s'especifica en el punt següent.

- d) L'alumne o alumna, o els pares, mares o tutors legals si és menor d'edat, podran recórrer la resolució del Director o la Directora en un termini de tres dies hàbils a partir de l'endemà de la notificació.

Aquest recurs, que s'ha d'adreçar als serveis territorials, s'ha de presentar al mateix centre educatiu, i el Director o la Directora l'haurà de trametre en els tres dies hàbils següents als serveis territorials, juntament amb la següent documentació:

- Còpia de la reclamació adreçada al director o a la directora del centre,
- Còpia de l'acta de les reunions en què s'ha estudiat la reclamació,
- Còpia de la resolució recorreguda,
- Còpia de l'acta final d'avaluació del grup al qual pertany l'alumne o alumna,
- Còpia de les qualificacions trimestrals i finals obtingudes per l'alumne o alumna
- Qualsevol altra documentació que, a iniciativa pròpia o a petició de l'interessat o interessada, el Director o la Directora consideri pertinent adjuntar.

Molt important: perquè les reclamacions puguin tramitar-se correctament, és necessari que el professorat mantingui un registre de tots els elements utilitzats per a l'avaluació. A més, cal conservar en el centre, fins al 30 de setembre del curs següent, tots els documents escrits que hagin contribuït a l'avaluació continuada, així com les proves extraordinàries, si escau. Passat aquest termini i sempre que no estiguin relacionats amb la gestió d'expedients de reclamació de qualificacions, aquests documents podran ser destruïts o retornats a l'alumnat, si així ho havien sol·licitat prèviament.

5.3 Agraïments

Des de secretaria es procedirà a fer difusió a les persones interessades o al claustre segons correspongui i a la coordinació web per a la seva publicació.

5.4 Suggeriments

Es passarà a Direcció que s'encarregarà de la derivació a la persona, persones o coordinació corresponent per a la seva tramitació si escau i posteriorment es donarà resposta.

6. Registres de procediment

- Presentació queixa o suggeriment. PRDC04_DOC_S_13
- Resolució de la queixa o suggeriment. PRDC04_DOC_S_14
- Sol·licitud de revisió de qualificacions finals PRDC02_03_DOC_S_15
- Resolució revisió de qualificacions finals PRDC02_03_DOC_S_16