




PRD_ET_07

GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

	02/03/20	PRD_ET_07	Pàgina 1 de 6
	Revisió 00	GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS	

Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès

ÍNDEX:

0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.	3
1. OBJECTIU	4
2. UBICACIÓ I ABAST	4
3. RESPONSABILITAT	4
4. SISTEMÀTICA I DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT	4
5. REGISTRES	6
6. DOCUMENTACIÓ	6



0. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT.

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	Gema Almagro	Gema Almagro	Olga Quesada
Càrrec	Coordinació de Qualitat	Coordinació de Qualitat	Directora
Data	10/01/20	02/03/20	02/03/20

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	02/03/20	Creació del document	Web



1. OBJECTIU

Els cursos de les diferents etapes educatives que s'imparteixen a l'Institut és el servei que en el centre realitzem. Aquest procediment assegura com identifiquem i controlem quan es realitza de forma no conforme amb els requisits establerts.

2. UBICACIÓ I ABAST


Aquest procediment s'ha d'aplicar a tots els documents i dades generats per l'Institut Esteve Terradas i Illa (ET) que estan relacionats amb el Sistema de Gestió de la Qualitat, i se'n deriva del Procés 5_Gestió de la qualitat.

3. RESPONSABILITAT

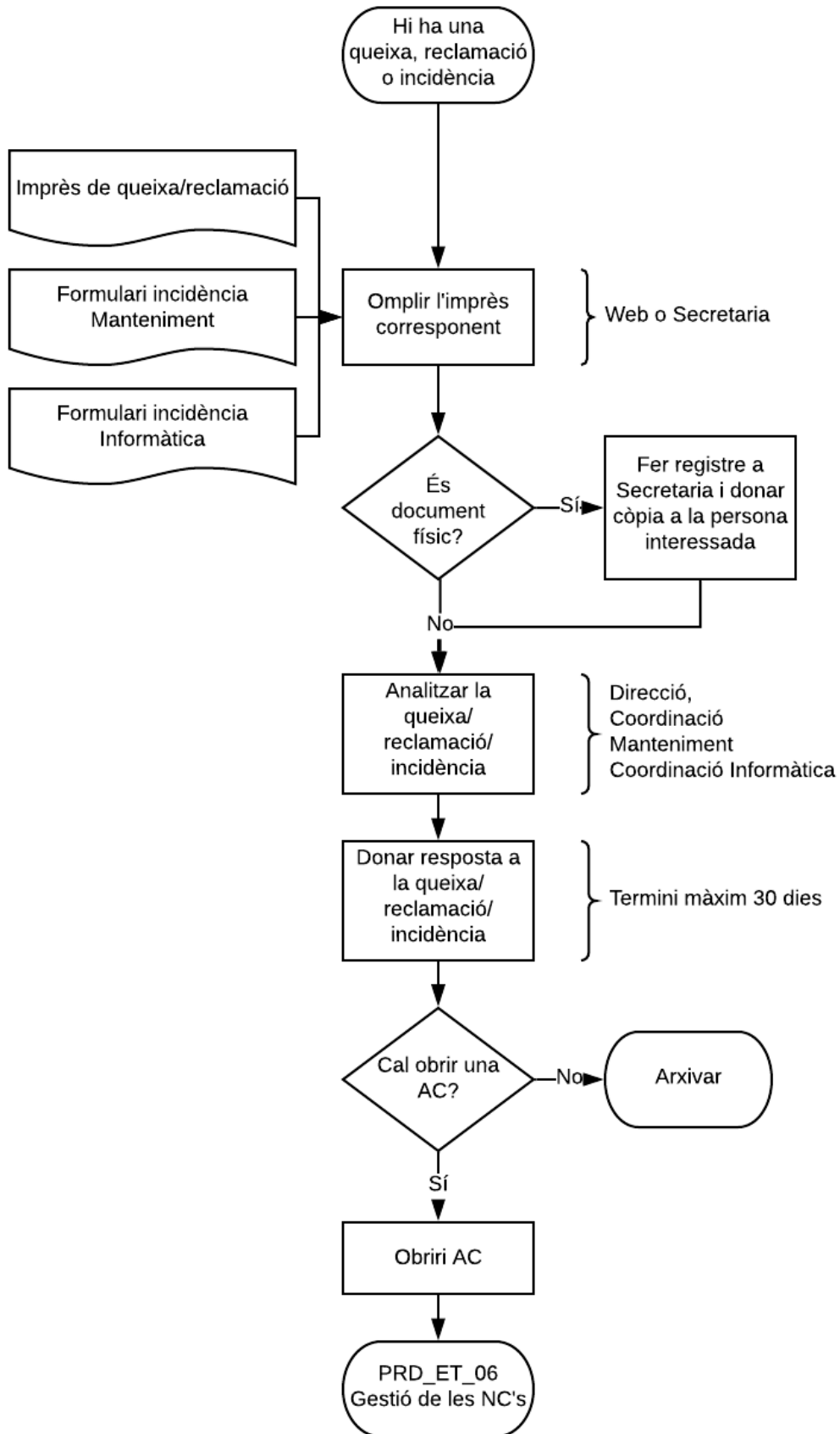
L'elaboració, manteniment i distribució d'aquest procediment és del/la Coordinador/a de Qualitat. La revisió és responsabilitat de la Coordinació de Qualitat i l'aprovació és responsabilitat de la Direcció.

4. SISTEMÀTICA I DESCRIPCIÓ DEL PROCEDIMENT

El següent diagrama de flux determina la sistemàtica a seguir:

	02/03/20	PRD_ET_07	Pàgina 4 de 6
	Revisió 00	GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS	

Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès






5. REGISTRES

Formulari de queixes i reclamacions
Formulari d'incidències de manteniment
Formulari d'incidències informàtiques

6. DOCUMENTACIÓ

PRD_ET_06 Gestió de les no conformitats

	02/03/20	PRD_ET_07	Pàgina 6 de 6
	Revisió 00	GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS	
<i>Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès</i>			