



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Ensenyament  
**Institut Gabriela Mistral**  
Secretari/a

**PC01 ATENCIÓ AL PÚBLIC**



## ÍNDEX

### ÍNDEX

<b>1. CONTROL DEL DOCUMENT</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJECTIU DEL PROCÉS</b>	<b>4</b>
<b>3. RESPONSABLE DEL PROCÉS</b>	<b>4</b>
<b>4. FUNCIONS I RESPONSABILITATS</b>	<b>4</b>
<b>5. PROCEDIMENTS ASSOCIATS</b>	<b>4</b>
<b>6. RELACIONS PROVEÏDOR/ GRUP INTERÈS PRIORITÀRIES</b>	<b>4</b>
<b>7. CARACTERÍSTICA DE QUALITAT DEL PROCÉS</b>	<b>4</b>
<b>8. RECURSOS DEL PROCÉS</b>	<b>5</b>
<b>9. INFORMACIÓ DOCUMENTADA</b>	<b>5</b>
<b>10. REFERÈNCIES NORMATIVES</b>	<b>5</b>

## 1. CONTROL DEL DOCUMENT

	<b>Realitzat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognom</b>	Núria Vives Torrelles	Eva Cuello Peralta	Xavier Tresserra Barba i comissió de qualitat
<b>Càrrec</b>	Secretària	Coordinadora de qualitat	Direcció
<b>Data</b>	02/11/2018	05/11/2018	05/11/2018

<b>Llistat de les modificacions</b>			
<b>Núm. Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>	<b>Distribució</b>
01	05/11/2018	Adaptació al nou mapa de processos. Nou model fitxa de procés.	Web
			Web

## 2. OBJECTIUS DEL PROCÈS

Atendre a l'alumnat, professorat, famílies i públic en general que accedeix o es posa en contacte amb el centre ja sigui per sol·licitar informació o iniciï el procés de preinscripció i matriculació.

Facilitar la informació requerida i canalitzar adequadament les sol·licituds i demandes tant de forma presencial, telefònica, correu ordinari i/o correu electrònic.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCÈS

Secretari/a.

## 4. FUNCIONS I RESPONSABILITATS

L'elaboració, actualització i manteniment del procés és responsabilitat del secretari/a. La revisió del coordinador/-a de Qualitat i l'aprovació és de la direcció.

La resta de funcions i responsabilitats del procés es troben a les NOFC.

## 5. PROCEDIMENTS ASSOCIATS

No n'hi ha.

## 6. RELACIONS PROVEÏDOR/ GRUP INTERÈS PRIORITÀRIES

	Proveïdor	Entrada
<b>PROCÈS</b>	Veu de l'alumnat i/o famílies	-Necessitats detectades - Requeriments a satisfer -Informació i dades personals
	Veu de l'equip humà de l'institut	Requeriments a satisfer
	Públic en general	Requeriments a satisfer
	Benchmarking	Millora de a pràctica detectada o compartida
	Sortida	Grups d'interès
-Requeriments satisfets -Informació i dades processades	Alumnes, famílies de Procés de preinscripció i matrícula	



	Requeriments satisfets	Equip humà de l'institut.
	Requeriments satisfets	Públic en general
	Pràctica millorada	Millorar en la satisfacció de l'alumnat, professorat o públic en general

## 7. CARACTERÍSTICA DE QUALITAT DEL PROCÉS

El procés serà de qualitat si es compleixen les següents característiques:

- Si, com a conseqüència d'atenció al públic, es presenten un número baix de queixes i/o suggeriments d'aquest servei durant el curs escolar.
- Quan un elevat % de les famílies enquestades estan satisfetes amb el procés d'atenció al públic.

## 8. RECURSOS DEL PROCÉS

El responsable del procés i tots aquells agents que tinguin part en la seva aplicació.

Informació rebuda per part del Departament d'Ensenyament.

Institut

Web del Departament d'Ensenyament.

Web de l'institut

Correus electrònics corporatius

## 9. INFORMACIÓ DOCUMENTADA

Registre de queixes i suggeriments

Enquestes de satisfacció

## 10. REFERÈNCIES NORMATIVES

- ISO 9001
- Documentació d'organització de centre del Departament d'Ensenyament.
- Altra normativa vigent.