PROCEDIMENT

SEC-01-P2

INFORMAR I ATENDRE

L’ALUMNAT I FAMÍLIES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborat** | **Revisat** | **Aprovat** |
| Jaume Castel (SEC) | Maite Martí (CQ) | Jordi Baró (DIR) |

**Control de canvis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm. Revisió** | **Descripció de la modificació** | **Autoria** | **Data de la revisió** |
| 0 | Creació del document | Jaume Castel (SEC) | 19/02/2010 |
| 1 | Canvi nom Departament | Maite Martí (CQ) | 17/05/2011 |
| 2 | Canvi de codificació i RRI per NOFC | Esther Berenguer (CQ) | 16/03/2016 |
| 3 | Absorció del proc SEC\_01\_p1 | Pilar Solanes i Jorge c | 15/01/2018 |

**1. Objecte**

Descriure l’operativa que empra l’Institut La Romànica de Barberà del Vallès per donar la informació que poden demanar l’alumnat i les seves famílies.

**2. Abast**

Aquest procediment abasta tot el procés per atendre les necessitats d’informació de l’alumnat.

**3. Ubicació**

Aquest procediment forma part del procés SEC-01, INFORMACIÓ I ADMISSIÓ DE L’ALUMNAT.

**4. Referències**

Projecte Educatiu del Centre, PEC.

Normes d’Organització i Funcionament del Centre, NOFC.

Programació General Anual de Centre, PGAC.

**5. Responsabilitats**

La propietat del procediment és del/de la Secretari/ària.

**6. Descripció del procediment**

* Informar a alumnat i famílies

Aquest procediment respon a la necessitat d’ establir el marc operatiu per atendre l’alumnat i les seves famílies, quant sol·liciten qualsevol tipus de informació sobre els ensenyaments i/o gestions que han de fer en el desenvolupament de l’activitat escolar.

El procés es desenvolupa de la següent forma:

1. Es rep la petició de informació, pel personal de consergeria, professorat o tutoria de l’alumne/a.

2. Si el receptor de la petició no la pot resoldre, la deriva a:

- Oficines de secretaria, si la informació es refereix a temes de gestió acadèmica.

- Cap d’estudis, si es tracta de temes generals, relacionats amb el sistema educatiu o amb temes d’orientació escolar.

- La Coordinació Escola-Empresa, de Cicles Formatius, si són temes relacionats amb el món laboral i/o referents a gestió de la borsa de treball.

3. Si cap dels anteriors la poden resoldre, intervé un component de l’equip directiu, Caps d’Estudis, Secretari/a, Subdirector, Coordinador/a de Batxillerat, com últim esglaó per resoldre la consulta i, finalitza el procés.

* Atendre al públic

Per fer l’atenció al públic, el centre disposa de diverses vies de comunicació:

* + Personalment o per telèfon (93.718.26.54) a la consergeria del centre.
  + Mitjançant escrit (pl. del Mil·lenari, 4, 08210 Barberà del Vallès), o per correu electrònic a l’adreça de l’institut.

El procés es desenvolupa de la següent forma:

1.El públic contacta amb el centre pel mitjà de comunicació que cregui més adient.

2.Si ha vingut personalment, o ha fet una trucada de telèfon, el primer esglaó d’atenció és la consergeria del centre, que pot informar, o bé adreçar la persona peticionaria al següent esglaó, configurat per la secretaria del centre per a temes de gestió acadèmica, o bé al departament d’Orientació escolar per a temes generals, relacionats amb el sistema educatiu o amb temes d’orientació escolar.

3.Si la consulta es fa mitjançant escrit o per correu electrònic, es rep per la secretaria, que la resoldrà, o l’adreçarà segons el criteri exposat a l’apartat anterior.

4.Si cap dels anteriors la poden resoldre, intervé un component de l’equip directiu, Caps d’Estudis, Secretari/a, Subdirector, Coordinador/a de Batxillerat, d’ESO o de CF, com últim esglaó per resoldre la consulta, i finalitza el procés.

**7. Registres de qualitat**

No hi ha registres.