Gestió de la informació i comunicació a l'Institut Comte de Rius.

Una comunitat dinàmica com la del nostre institut ha de disposar d'un sistema de comunicació i participació senzill, ràpid i transparent. El sistema de comunicació i participació ha de formar part de la cultura de centre i s'ha de viure en el dia a dia de l'institut.

1. Suggeriments, queixes i reclamacions (SQR).

a. Bústia de suggeriments i queixes.

b. Secretaria de l'institut: Reclamacions de qualificacions després de l'avaluació final de curs.

En el Sistema de Gestió de la Qualitat implantat en l'Institut es descriu el procediment que possibilita, recull, canalitza i resol les queixes i suggeriments de les persones. En aquest procediment queden definits el que s'entén per:

Suggeriment: Idea que s'aporta amb ànim constructiu que pot portar una millora en el seu funcionament i en els cursos que s'imparteixen.

Queixa: Mostra d'insatisfacció sobre aspectes que l'institut en els quals **no** té acordats compromisos contractuals (matrícula) o legals.

Reclamació: Mostra d'insatisfacció sobre aspectes que l'institut **en els sí** té acordats compromisos contractuals (matrícula) o legals.

2. Compromisos i indicadors.

La gestió sistemàtica i acurada dels compromisos i els indicadors són una garantia per a l'anàlisi, l'avaluació i les propostes de millora en els diferents processos de funcionament de l'Institut Comte de Rius .

El nostre institut, que està sotmès a una avaluació i a una revisió contínua, utilitza els instruments següents:

a. L'enquesta de satisfacció de l'equip humà del centre, que inclou preguntes específiques sobre la implicació dels líders, la comunicació interna i la participació.

b. També preguntem als nostres alumnes, famílies, empreses i institucions amb les quals treballem sobre la seva satisfacció amb el funcionament del centre.

c. Les auditories internes i externes derivades del sistema d'assegurament de la millora contínua que realitzem tots els cursos escolars.

d.

e. Les no conformitats ens permeten detectar deficiències en la transmissió d'informació per part dels líders.

f. Les revisions del sistema que realitza la Comissió de Qualitat i Millora Contínua, en la qual, de manera directa, s'analitza l'exercici del lideratge.

g. El sistema de suggeriments, queixes i reclamacions, que ens possibilita detectar deficiències en relació amb l'actuació dels líders.

h. La revisió que l'equip directiu i el consell de direcció realitzen periòdicament, en les quals s'analitza les incidències, el compliment dels diferents plans o l'eficàcia de la comunicació. Les reunions dels diferents equips docents que agrupen a la totalitat dels líders de l'institut revisen també l'eficàcia del sistema organitzatiu.

3. Canals de participació.

Els ciutadans i els usuaris podran col·laborar en la prestació del servei mitjançant els següents mitjans:

a. Òrgans col·legiats: Consell Escolar.

b. Enquestes de satisfacció.

c. Associació de mares i pares d'alumnes.

d. Consell de delegats i delegades.

e. Amb la formulació de queixes i suggeriments que estableix aquesta carta.

4. Comunicació.

a. Entrevistes personals amb l'equip directiu, amb professors, tutors i amb el servei integrat d'orientació professional.

b. Pàgina web de l'institut.

c. Taulells oficials d'anuncis.

d. Panells expositors.