


# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

## [NOM CENTRE DOCENT]


### X.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

#### Gestió Documental i control de canvis

Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
--------	------------------------------	--------------	-------------	------

[Logo Centre Docent]	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat			 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
	<b>X.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.</b>			

<b>1</b>	Disseny del SGIQ aprovat per AQU Catalunya			Març 2011
<b>2</b>	Es simplifica el procés i s'actualitza			

[Logo Centre Docent]	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
	<b>X.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.</b>	

## ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

### 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com el [nom abreuiat del centre docent] ([Nom complet del centre docent]) realitza la Política i Objectius de Qualitat.

### 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'[Nom centre docent], ja siguin de grau o de màster.

### 3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc extern:

- Marc intern:


Informes de seguiment, de Gestió, Memòria.

Informació general del centre docent

Informació acadèmica dels estudis

Informació del curs actual

Reglament intern del centre docent

[Logo Centre Docent]	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
	<b>X.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.</b>	

#### 4. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés: ...**

- **Equip Directiu:** Definició dels procediments.
- **[Nom de l'Òrgan responsable]:** Debatre i aprovar procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions .
- **[Nom/s de la/les Sotsdireccio/ns]:** Coordina “Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions”
- **[Nom/s de la Unitat/s Especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió]:** Executa els “Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions”

#### 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu, és responsable de la definició dels procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions així com dels canals de comunicació establerts a tal efecte, de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès. Aquest procediments seran recollits al document “Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions” que posteriorment ha d'aprovar la comissió permanent.

La UTG conjuntament amb el sotsdirector responsable del procés 3.7 Gestió d'Incidències i. Reclamacions i Suggeriments portaran a terme l'execució del procés. La resolució de les queixes/reclamacions i la viabilitat dels suggeriments són comunicades a l'interessat per l'òrgan responsable. En cas de que el reclamant manifesti disconformitat amb l'esmentada resolució haurà de dirigir-se a una instància superior.

Anualment Equip Directiu realitzarà un informe sobre les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que s'hagin produït, així com les actuacions que s'hagin dut a terme per resoldre-les. Aquest informe s'incorporarà a la memòria del centre/informe de gestió per a la seva difusió entre els grups d'interès.


L'equip directiu, revisen els resultats del procés, i si s'escau, modifica el procés. Aquesta modificació quedarà recollida, en el SGIQ a través del procés 8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.

[Veure fluxgrama]

#### 6. INDICADORS

La relació dels indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés són els següents:

A) Indicadors de resultats:

[Logo Centre Docent]	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
	<b>X.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.</b>	

- |   |
|---|
| - Nombre de queixes, reclamacion, suggeriments i felicitacions i percentatge de resolució |
|---|

B) Indicadors de satisfacció:

- |                                    |
|------------------------------------|
| - Enquesta de satisfacció usuaris. |
|------------------------------------|

## 7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

- Acta de la reunió de l'Equip Directiu sobre l'aprovació dels "Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions".
- Acta d'aprovació per part de la Junta d'Escola l'aprovació dels "Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions"
- Registre on es recullen queixes, reclamacion, suggeriments i felicitacions.

## 8. FLUXGRAMA

## 3.7 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments

