



## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

### Facultat de Matemàtiques i Estadística

# 200.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

#### Gestió Documental i control de canvis

Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny del procés	Equip Directiu	Junta de Facultat	17/10/2018



## 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 l'FME (Facultat de Matemàtiques i Estadística) realitza la gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions per tal de millorar els serveis que presta des de la Facultat.

### 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de les quals l'FME n'és responsable, ja siguin de grau o de màster.

### 3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc extern:  
[AQU: Metodologia i documents de referència](#)
- Marc intern:  
[Informació general de la Facultat](#)



[Política i objectius de qualitat.](#)

[Sistema de Garantia Intern de Qualitat](#)

#### 4. RESPONSABILITATS

- **Equip Directiu:** Definir, elaborar i coordinar els procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions . Recollir, revisar i analitzar els valors extrets per implantar accions de millora. Revisar el procés.
- **Junta de Facultat:** Debatre i aprovar procediments.
- **Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Executar els procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions i recollir i analitzar els valors extrets dels procediments i implantar les accions de millora.

#### 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 aprovats per la Junta de Facultat.

L'Equip Directiu amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG, 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.

Anualment l'Equip Directiu, amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG, recolliran i analitzaran els resultats per aplicar accions de millora en aquest procediment i/o en els que es vegis afectats, segons el procés *6.1 Anàlisi de resultats per a la millora de la formació*.

L'Equip Directiu, revisa 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:



- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Temps de resolució de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

B) Indicadors de satisfacció:

- Enquesta de satisfacció a PDI, PAS i estudiantat.

## 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 de la Junta de Facultat per l'aprovació dels "Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions".
- Registre on es recullen queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Informe de revisió de resultats al Document Anual Únic: Seguiment, memòria i informe de gestió.
- Informe de revisió del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

## 8. FLUXGRAMA

