



## 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
2	Revisió del procés	Coordinador de Qualitat	Junta de Facultat	22/07/2021



## 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 la Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME) 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 que gestionades per l'FME, ja siguin de grau o de màster.

### 3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

El marc normatiu i les referències es recullen en el document "Normatives i referències".

### 4. RESPONSABILITATS

- Responsable del procés:
  - Coordinador de Qualitat: Revisar el procés. Elaborar l'informe de revisió i funcionament del procés.
- Altres responsables:



-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.

-Junta de Facultat: Debatre i aprovar procediments.

-Unitat Transversal de Gestió: 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

-Comissió de Qualitat: Donar el vistiplau a l'informe de revisió i funcionament del procés.

## 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, portarà 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, recollirà i analitzarà els resultats a partir dels que es faran, si escau, propostes de millora que s'implementaran segons el procés *6.1 Anàlisi de resultats per a la millora de la formació*.

La revisió del procés la realitza el seu responsable i les propostes de modificacions es descriuen en l'Informe de revisió. 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

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés es recullen en el document "Indicadors SGIQ" associat al procés *6.1 Anàlisi de resultats per a la millora de la formació*.

## 7. EVIDÈNCIES

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



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

- Acta de reunió 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.
- Informe de revisió i funcionament 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

