**[Logo Centre Docent]** 

**SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT**

**[NOM CENTRE DOCENT]**

**3.1 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 SGIQ aprovat per AQU Catalunya |  |  | Març 2011 |
| **2** | Es simplifica el procés i s’actualitza |  |  |  |

**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 abreviat del centre docent] ([Nom complet del centre docent]) realitza la Política i Objectius de Qualitat.

1. **ABAST**

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

1. **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

1. **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”

1. **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]

1. **INDICADORS**

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

A) Indicadors de resultats:

|  |
| --- |
| * Nombre de queixes,reclamancion,suggeriments i felicitacions i percentatge de resolució |

B) Indicadors de satisfacció:

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

1. **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,reclamancion,suggeriments i felicitacions.

1. **FLUXGRAMA**