


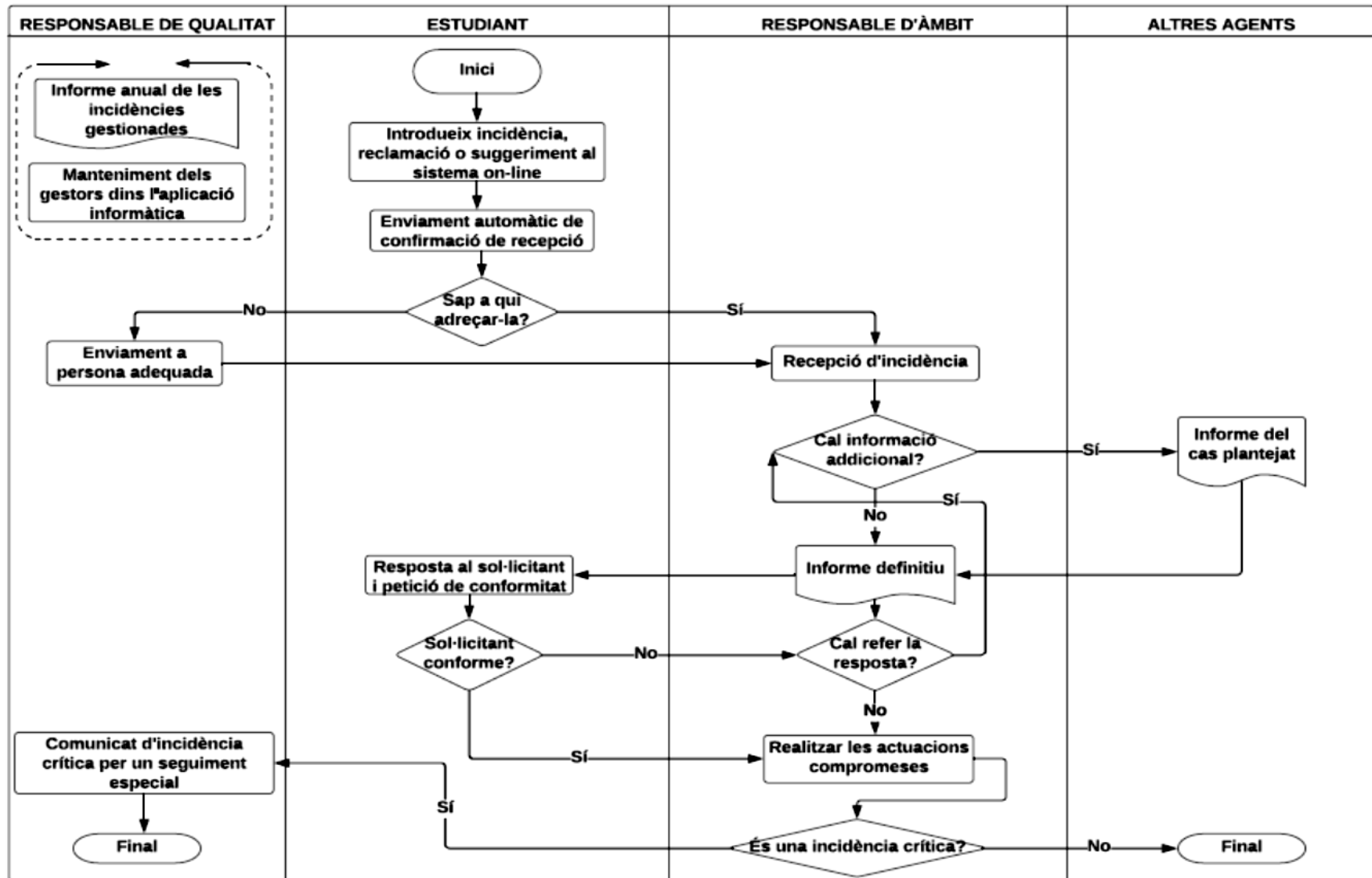


ESIMar Centre adscrit a la UPF	Manual de Processos del SGIQ- ESIMar PS6-04. Gestionar els suggeriments i queixes de l'ESIMar	   <small>Centre adscrit a la Universitat Pompeu Fabra Barcelona</small> <small>Escola Superior d'Infermeria del Mar</small>
----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nom	Gestionar els suggeriments i queixes de l'ESIMar
Codi	PS6-04
Versió/Data/ Estat	V1/ Abril/ Actiu
Abast	Titulació de grau d'Infermeria ESIMar
Tipologia	() Estratègic () Clau (x) De suport
Responsable	Coordinació de qualitat
Unitat administrativa que fa el seguiment	ESIMar
Objectiu	
Resultats del procés	
Documentació associada (entre parèntesi, ubicació de la documentació)	Documentació associada: <ul style="list-style-type: none"> - Pla estratègic de l'ESIMar - Informe de seguiment i pla de millora de la titulació - Bústia de queixes, reclamacions i suggeriments Documentació generada: <ul style="list-style-type: none"> - Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del centre - Informes de seguiment de la titulació.
Indicadors	IN1-PS6-04 Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa. IN2-PS6-04 Temps mitjà de resposta a l'usuari IN3-PS6-04 Temps mitjà de resolució IN4-PS6-04 Taxa d'eficàcia queixes
Mecanisme de qualitat del procés	Procés associat al Sistema de Garantia Interna de Qualitat
Normativa	
Aplicatiu de gestió	SIGMA
Difusió	
Observacions	



Estat: () En elaboració (x) Validat Responsable de qualitat

(*) anualment