

 <small>Centre adscrit a la</small> 	<b>FITXA DEL PROCÉS</b>		Codi	DE1-02/02
			Versió	02
			Data	08.06.2023

## PS5-03 Gestionar els suggeriments i queixes

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar els suggeriments i queixes de l'ESIHMar, PS5-03

2. **Objectiu i abast:**

Atendre les incidències, reclamacions i suggeriments plantejades per la comunitat universitària mitjançant qualsevol dels canals disponibles. La finalitat és millorar els serveis que ofereix la Universitat i buscar solucions a possibles mancances o problemes, apostant per la millora continua.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Junta de Direcció / Responsable de Qualitat

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport

5. **Descripció:**

Qualsevol membre de la comunitat universitària pot fer arribar a l'ESIHMar queixes o suggeriments en relació al funcionament de la Universitat. Per fer-ho disposen de tres vies:

- A través de la pàgina web: <https://www.esimar.edu.es/ca/bustia-de-suggeriments/>
- En presencial, mitjançant la bústia de suggeriments que hi ha físicament en el hall de la 3<sup>a</sup> planta, enfront dels ascensors.
- A través de Moodle, Bústia de suggeriments.

A efectes interns, s'establirà una base de dades de suggeriments i queixes amb informació sobre aquestes i el seu estat de tramitació. Es farà el seguiment de les respostes i s'elaborarà un informe de seguiment intern de la situació dels suggeriments i les queixes rebudes dins la Universitat.

6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)**

La participació dels grups d'interès està definida i descrita, a nivell general, en el Manual del SGIQ del Centre (apartat 3.6).

<b>PDI</b>	El PDI que forma part del Claustre Docent, Junta d'Escola, pot fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i la seva aplicació
<b>PAS</b>	El PAS que forma part del Claustre General, Junta d'Escola, Junta de Direcció pot fer sentir la seva veu pel que respecta a la normativa de suggeriments i queixes i a la seva aplicació
<b>Estudiants</b>	Els estudiants que formen part de la Junta d'Escola, poden fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i la seva aplicació

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

Societat

-----

### 7. Retiment de comptes

A nivell intern, el retiment de comptes intern es duu a terme a través dels següents òrgans:

- Junta de Direcció
- Claustre

El retiment de comptes extern té lloc a través de l'Escola, dissenyada per a oferir informació pública als diferents grups d'interès.

### 8. Calendari del procés

Es poden presentar suggeriments i queixes en qualsevol moment.

### 9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Web ESIHMar
- Moodle

### 10. Indicadors

Indicador			Ubicació
Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Enllaç on es troba l'indicador
ESIM_I61	Grau de satisfacció amb la gestió de queixes i suggeriments dels estudiants de grau	Responsable de Qualitat	<a href="#">Veure catàleg d'indicadors</a>

### 11. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
DS5-03/01	A	Suggeriment o queixa	Entrada	R:\EU-qualitat
DS5-03/02	B	Resposta	Sortida	R:\EU-qualitat

### 12. Revisió, seguiment i millora

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat.

## FITXA DEL PROCÉS

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos.
- Les incidències (si n'hi ha) notificades a partir del procés *PS5-03 Gestionar els suggeriments i queixes*.

El procés de revisió pot materialitzar-se en forma de les següents sortides:

- Canvis en la fitxa del procés.
- Canvis en el catàleg d'indicadors.
- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora que acompanya l'IRSGIQ.
- Nous continguts dins del Manual del SGIQ.

### 13. Vinculació amb altres processos:

PE1-01 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment. L'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir l'ESIHMar.

PE1-02 Revisar i actualitzar el SIGQ del centre, perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.

PC3-02 Gestionar l'accés, l'admissió i matrícula de l'estudiant de grau i PC3-03 Gestionar l'accés, l'admissió i matrícula dels estudiants de màster. En qualsevol moment del procés d'accés, admissió i matrícula en els estudis de grau, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies contemplades a l'efecte.

PC3-04 Gestionar l'orientació acadèmica amb un pla d'acció tutorial (PAT) rellevant i professional, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants.

PC3-05 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'organització de la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.

 <small>Centre adscrit a la</small> 	<h2 style="margin: 0;">FITXA DEL PROCÉS</h2>	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

PC3-06 Gestionar les activitats d'orientació professional, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió dels serveis d'orientació professional.

PE4-01 Establir la política del PDI: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.

PE4-02 Establir la política del PAS: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.

PS5-01 Gestionar els serveis de tecnologia i recursos d'informació de suport a la docència, recerca i gestió, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

#### 14. Documents de referència

- [Reglament de suggeriments, queixes i felicitacions UPF](#)

#### 15. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	Gener 2022	Inicial
2	Octubre 2022	S'ha afegit els camps "Retiment de comptes" i "Revisió, seguiment i millora del procés". S'ha actualitzat la normativa associada. S'ha modificat la codificació dels indicadors.
3	Octubre 2023	S'ha fet la versió 02 de la fitxa del procés per canvi de logotip.

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

**16. Diagrama de flux**

