

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 3ª 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).

PDI	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
PAS	El PAS que forma part del Claustre General, Junta d'Escola, Junta de Direcció pot fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i a la seva aplicació
Estudiants	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
Societat	-----

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

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	Veure catàleg d'indicadors

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.

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.

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](#)

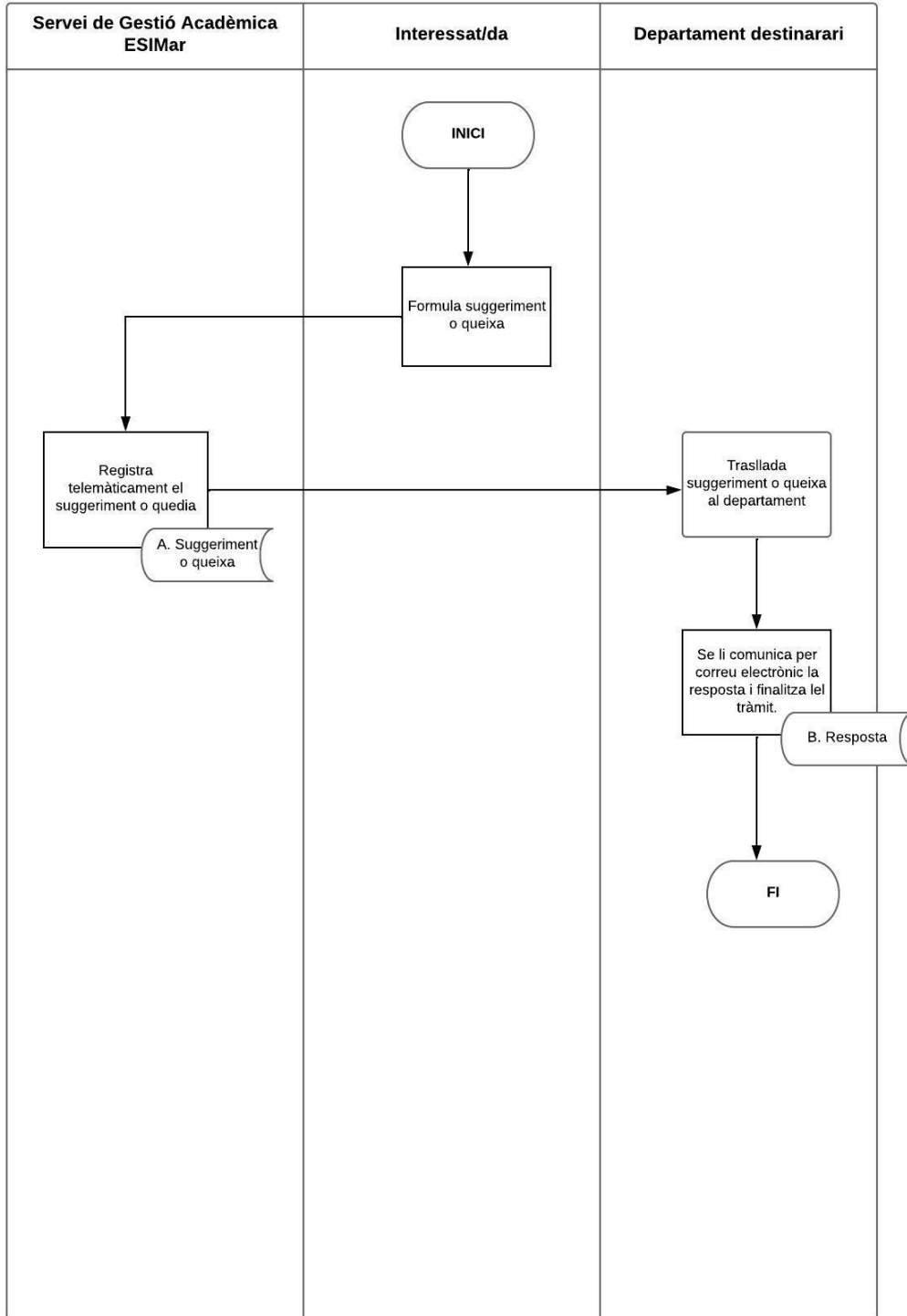
15. Revisions

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.
4	Juliol 2024	Es revisa el procés i no es fa cap modificació.

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

16. Diagrama de flux

PS5-03. GESTIONAR ELS SUGGERIMENTS I QUEIXES



Estat: Validat

Valida diagrama: Responsable de Qualitat

Data: 20/01/2022