

	Procés	Codi
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	S_01

<b>ABAST DEL PROCÉS</b>
Aquest procés s'aplicarà a la gestió i revisió del desenvolupament de les incidències, reclamacions i suggeriments.
<b>OBJETIU DEL PROCÉS</b>
Establir el sistema d'aplicació en la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments del Centre.
<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>
Secretaria
<b>RESPONSABILITATS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip directiu de l'Institut</li> <li>- Comissió Acadèmica</li> <li>- Secretària Acadèmica</li> <li>- Responsable de comunicació</li> </ul>
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiants</li> <li>• PDI/PAS</li> <li>• URL</li> <li>• Societat en general</li> </ul>
<b>DEFINICIONS</b>
<p>Incidència: Allò que sobrevé de manera no prevista en el curs d'un afer i hi té connexió.</p> <p>Reclamació: Protesta, queixa, que hom presenta per una injustícia soferta o per una irregularitat que pot ésser-li perjudicial, per exigir-ne la reparació.</p> <p>Suggeriment: Aportació de quelcom, com a cosa a realitzar, determinació a prendre, etc.</p> <p>Queixa: Insatisfacció expressada per un membre dels principals grups d'interès, basada en l'incompliment de compromisos adquirits o actuacions deficientes, sobre la qual l'afectat espera una solució.</p>
<b>DOCUMENTS I PROCEDIMENTS RELACIONATS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa Acadèmica</li> <li>• Estatuts de la Universitat Ramon Llull</li> <li>• Reglament del Síndic de Greuges- URL</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS</b>

1. El Procés s'inicia quan es rep una incidència, reclamació o suggeriment, ja sigui de forma verbal, escrita o via mail.
2. Des de Secretaria es revisa i s'emet un justificant de recepció.
3. Es tramet a Equip qdirectiu que valora si emet una resposat el mateix equip,o en cas que afecti una tercera persona es tramet a aquesta.
4. En un termini màxim de 5 dies s'emet una resposta, ja sigui per part del matexi equip directiu o de forma consensuada amb una tercera persona.

#### **SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA**

L'Equip directiu avalua un cop a l'any les incidències, reclamacions i suggeriments rebuts, tenint en compte el numero global rebut i l'acompliment del termini de resposta.

#### **REGISTRES I INDICADORS**

Full de suggeriment

Full de queixes

REVISAT	VERSIÓ	ESTAT	Data
Montse Esquerda	1.1	APROVAT Comissió Acadèmica	28.2.17