

A- Abast

Totes les queixes i suggeriments que siguin àmbit de competència de l'EUHT StPOL i que es formalitzen a través del correu electrònic habilitat per aquest efecte o de la bústia física de suggeriments i queixes del centre.

B- Objectius

- 01. Recollir, registrar i seguir totes les queixes i suggeriments formals.
- 02. Garantir que totes les queixes i suggeriments arriben a les persones adients dins l'EUHT StPOL.
- 03. Garantir que totes les queixes i suggeriments amb identificació de remitent son respostes adequadament.

C- Rols

Direcció del centre	El director general de l'EUHT StPOL i el seu equip directiu.
Responsable àmbit	La persona responsable de l'àmbit al que es refereix la queixa o el suggeriment. Vindrà determinat pel millor criteri de la persona responsable de la bústia de queixes i suggeriments.
Responsable de la bústia	La persona designada per la direcció acadèmica del centre per a fer la gestió de les entrades a la bústia de queixes i suggeriments.

E- Activitats i responsabilitats

	Direcció del centre	Responsable àmbit	Responsable de la bústia	
01. Rep missatge		A/R		La persona responsable de la bústia de queixes i suggeriments rep un missatge de queixa/suggeriment a la bústia de correu electrònic o a la bústia física instal·lada al efecte.
02. Filtra		A/R		En rebre un missatge, el filtra segons si és pertinent, és a dir, afecta l'EUHT StPOL (instal·lacions, serveis, docència, membres de la comunitat universitària).
03. Tramet		I	A/R	La persona responsable de la bústia tramet la queixa/el suggeriment pertinent a qui considera que correspon resoldre el tema, dins l'EUHT StPOL.
04. Confirma responsabilitat		A/R		La persona responsable de l'àmbit que ha rebut una queixa/un suggeriment, confirma que el tema efectivament està dins el seu àmbit de responsabilitat i capacitat d'acció.
05. Resol problema		A/R		La persona responsable de l'àmbit resol el problema manifestat a la queixa/el suggeriment en la màxima brevetat de temps.
06. Informa la direcció		I	A/R	Si la persona responsable de l'àmbit no pot resoldre el problema, n'informa la direcció del centre.
07. Pren decisió	A/R			La direcció del centre pren una decisió respecte al tema. Si escau, es formularan nous objectius/accions de millora.
08. Rep informació		A/R		La persona responsable de la bústia recull la informació sobre el tema que li fan arribar la persona responsable de l'àmbit o la direcció del centre, segons el cas.
09. Contesta		A/R		La persona responsable de la bústia contesta a la persona interessada, sempre que aquesta s'hagi identificat en el seu escrit de queixa/suggeriment.

Llegenda: A- "Accountable"/Responsabilitat R- Responsable execució S- Suport C- Consultat/Consultada I- Informat/Informada / + opcional

H- Indicadors

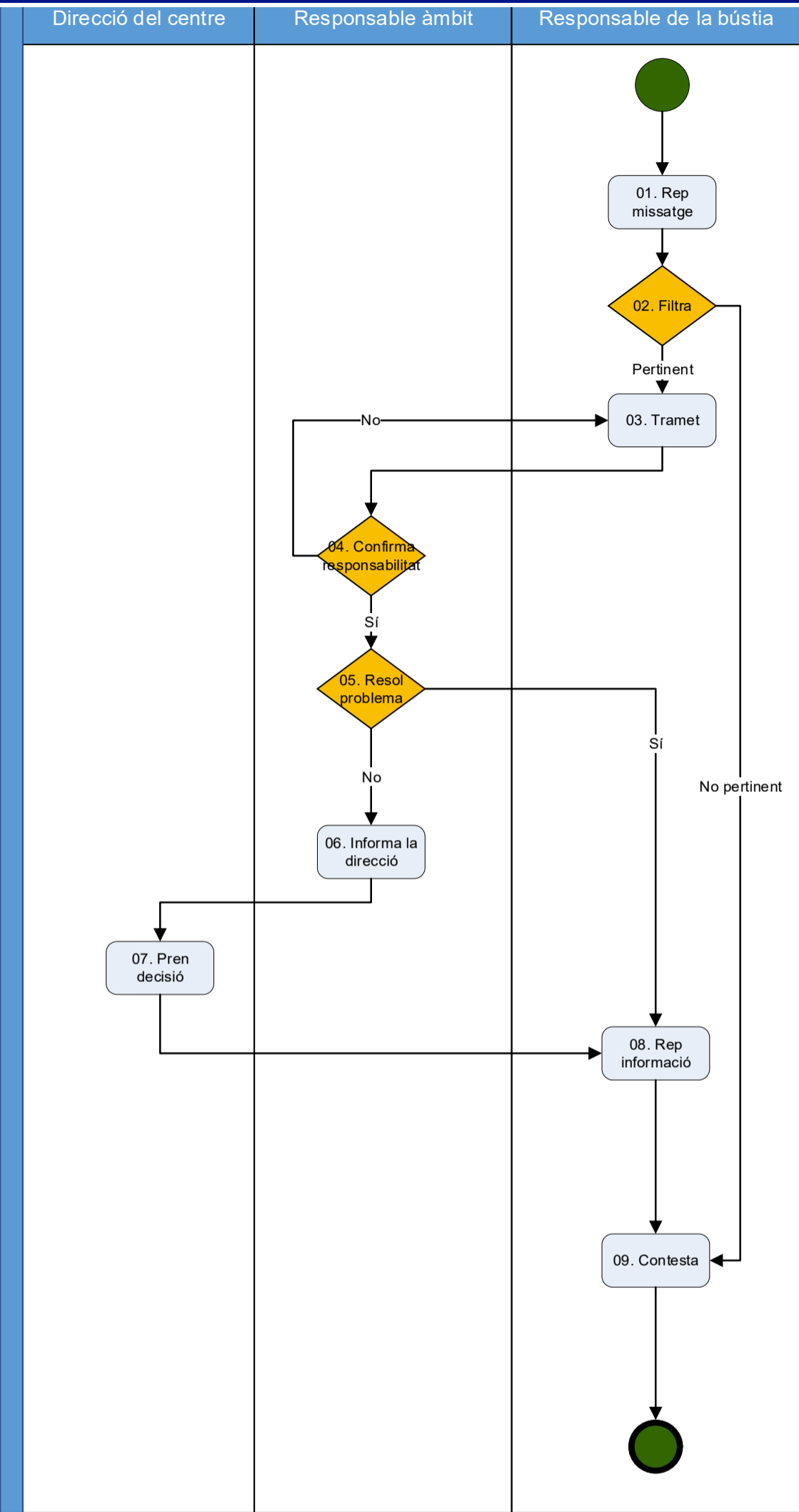
	Tipus	Valor objectiu / llindar
01. Nombre total de queixes i suggeriments rebuts a la bústia o a l'e-mail habilitat	N	--
02. Nombre d'aquestes queixes i suggeriments amb identificació de remitent	N	--
03. Nombre d'aquestes queixes i suggeriments amb resposta registrada (e-mail)	N	--

Tipus: N – numèric % - percentatge

F- Entrades

- 01. Suggeriments i queixes amb remitent identificat (e-mail o bústia física)
- 02. Suggeriments i queixes anònimes (bústia física)

D- Diagrama de flux



G- Sortides

- 01. Respostes via correu electrònic
- 02. Objectius/accions al pla de millora

J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

	Data
Comissió de Qualitat del Centre, sessió 02/2025	18/12/2025
Consell de Direcció del Centre, sessió 22/12/2025	22/12/2025
Comissió de Qualitat UdG, sessió 02/2026	27/02/2026