

**08.PR.04**

**Gestió d'incidències, no
conformitats i reclamacions de
clients**

Revisat : Equip de procés:

Aprovat: Responsable de
qualitat

Versió: 03

E.U.M

FINALITAT	<ul style="list-style-type: none"> • Aportar informació per l'anàlisi de dades • Solucionar problemes (millora)
RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Problema (incidència interna i externa) solucionat • Dades sobre no conformitats
CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Receptor del problema • Detector del problema • Causant del problema • Procés d'anàlisi i millora
ENTRADES	<ul style="list-style-type: none"> • Incidències per resoldre
PROVEÏDORS	<ul style="list-style-type: none"> • Tots (EUM + clients externs)
PROPIETARI DEL PROCÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de qualitat
EQUIP DEL PROCÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Gerent • Relacions externes • Responsables de pràctiques • Secretaria acadèmica • Professors



08.PR.04

Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions de clients

Versió: 03
E.U.M

