



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Politècnica Superior d'Enginyeria
de Manresa



Procediment de gestió d'incidències

**Acord CP.EPSEM/2022/13/09, de 16 de novembre de
2022, de la Comissió Permanent de l'EPSEM.**



PROCEDIMENT DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Aquest procediment descriu el tractament operatiu de les incidències (queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions) rebudes pels canals de comunicació habilitats per l'Escola.

Definicions

Incidència: circumstància que influeix en el desenvolupament d'un acte o en la prestació d'un servei, que pot fer que no es dugui a terme d'acord a allò que estava previst. Les incidències poden donar peu a queixes, reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del servei implicat o sobre l'acte considerat.

Queixa: insatisfacció expressada per un usuari basant-se en el no compliment de compromisos adquirits o actuacions deficientes; normalment la queixa no demana reparació.

Reclamació: petició formulada per l'interessat per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial per als seus interessos.

Suggeriment: proposta de millora sobre un procés o sobre la prestació d'un servei, adreçada a qui es considera responsable del mateix, amb l'objectiu de que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del procés o del servei.

Felicitació: expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

Comunicació d'incidències

Ubicada al web institucional del centre, l'Escola disposa d'una [bústia](#) d'incidències accessible a tots els seus col·lectius (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis) i també a la ciutadania en general.

Queixes, reclamacions i suggeriments

Una vegada rebuda la incidència, el responsable del procés del SGIQ 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* introduirà la incidència en el sistema intern de gestió assignant-li un número de seguiment. Segons el caràcter de la incidència, el mateix responsable la derivarà al membre de l'equip directiu o cap del servei de la unitat transversal de gestió corresponent.

Així mateix, el responsable del procés enviarà a la persona interessada un correu indicant que la seva incidència ha entrat en el sistema i que comença la seva tramitació.

- **Queixes.** El membre de l'equip directiu o el cap de servei corresponent analitzarà si, en base a la queixa, convé realitzar alguna acció correctiva o preventiva sobre el procés o servei en qüestió. En qualsevol cas, enviarà una resposta raonada a la persona interessada i tancarà la incidència.
- **Reclamacions.** El membre de l'equip directiu o el cap de servei corresponent analitzarà la reclamació, el seu context i escoltarà les possibles parts afectades.

Si el resultat de la reclamació és favorable a qui l'ha interposat, es procedirà a esmenar l'actuació objecte de reclamació, es comunicarà la resolució a la persona afectada i es tancarà la incidència.

Si el resultat de la reclamació és la seva desestimació, es comunicarà de manera raonada a la persona interessada la resolució, a la vegada que se l'indicarà la via o vies de reclamació a instàncies superiors i es donarà la incidència per tancada.

- **Suggeriments.** El membre de l'equip directiu o el cap de servei corresponent analitzarà si el suggeriment pot generar accions de millora sobre el procés o servei considerat. En qualsevol cas enviarà una resposta amb un agraïment a la persona interessada i tancarà la incidència.

Si la incidència comunicada afecta a processos o serveis generals de la Universitat que excedeixin les competències de l'Escola, el responsable del procés 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* derivarà a la bústia o càrrec competent la formulació de la mateixa. En aquest cas s'indicarà a la persona interessada per al seu coneixement la nova destinació de la incidència.

Felicitacions

Una vegada rebuda la felicitació, el responsable del procés del SGIQ 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* introduirà la felicitació en el sistema intern de gestió assignant-li un número de seguiment i la derivarà al membre de l'equip directiu o cap del servei de la unitat transversal de gestió corresponent.

El membre de l'equip directiu o el cap de servei corresponent enviarà una resposta amb un agraïment a la persona interessada i tancarà el procediment.