



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT  
ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA  
EPSEM

## Procés 330.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de qualitat	Comissió Permanent	29/03/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
v1	Versió inicial	19/02/2010
v2	Revisió dels processos interns de l'Escola	10/06/2011
v3	Versió actualitzada en funció canvi Estatuts UPC	11/12/2014
v4	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	10/04/2019
v5	Adequació i coordinació dels processos propis amb els processos transversals UPC	29/03/2023



## ÍNDEX

1	FINALITAT .....	3
2	ABAST .....	3
3	NORMATIVES / REFERÈNCIES .....	3
4	DEFINICIONS .....	3
5	GRUPS D'INTERÈS .....	3
6	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
6.1	Desenvolupament .....	3
6.2	Queixes i suggeriments .....	4
6.3	Revisió del procés .....	4
7	INDICADORS .....	4
8	EVIDÈNCIES .....	5
9	RESPONSABILITATS .....	5
10	FITXA RESUM .....	6
11	FLUXGRAMA .....	7



## **1 FINALITAT**

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) gestiona les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions dels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presta l'Escola. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora continua.

## **2 ABAST**

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa, ja siguin de grau o de màster.

## **3 NORMATIVES / REFERÈNCIES**

Marc extern:

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

[Processos transversals del SGIQ marc de la UPC](#)

Marc intern:

[Reglament de l'EPSEM](#)

[Normatives acadèmiques de l'EPSEM](#)

[Informació general de l'EPSEM](#)

[Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEM](#)

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat](#)

[Memòries verificades](#)

## **4 DEFINICIONS**

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.

## **5 GRUPS D'INTERÈS**

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius que integren l'Escola (estudiantat, personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i serveis (PAS)) i la societat en general.

Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ mitjançant els òrgans col·legiats de l'Escola.

## **6 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS**

### **6.1 Desenvolupament**

L'equip directiu de l'Escola és el responsable de la definició del procediment per posar de manifest queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals de comunicació establerts a tal efecte, de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès. Aquest procediment serà debatut i

aprovat per la Comissió Permanent. Un cop aprovat, es publica a la pàgina web de l'Escola tal com s'indica al procés 330.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

L'execució del procediment és responsabilitat de l'equip directiu, que vetlla per a que es resolguin totes les incidències registrades al corresponent canal informàtic d'atenció segons la seva temàtica i les funcions de cada membre de l'equip directiu. Les unitats especialitzades de la unitat transversal de gestió (UTG) donen suport a l'equip directiu per executar el procediment.

Atenent al contingut de les queixes, reclamacions o suggeriments que es registrin, si té relació amb algun dels processos transversals de la UPC, es comunicarà al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la Universitat mitjançant el canal establert en el procés transversal *PT.12 Recollida de la informació*.

La unitat especialitzada de la UTG recull anualment els resultats del procés referent a les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions registrades a l'aplicatiu informàtic. Aquest recull serveix per analitzar el propi procés i a la vegada per analitzar cadascun dels processos que es vegin afectats.

Amb aquests resultats, la sotsdirecció responsable de qualitat amb el suport de la sotsdirecció cap d'estudis fa una anàlisi anual, tenint en compte el procés 330.6.1 *Recollida de dades i anàlisi de resultats*. D'aquesta anàlisi es fan, si s'escau, propostes de millora que es tenen en compte per definir, per al curs següent, els objectius associats al procediment de gestió d'incidències i a la seva organització. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora vinculades als processos transversals corresponents.

[Veure fluxgrama]

## 6.2 Queixes i suggeriments

Una [bústia](#) de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es troba a l'abast de tots els grups d'interès de l'Escola a través del seu web.

Les unitats especialitzades de la UTG recullen i gestionen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb el procediment de gestió d'incidències tal com es recull en aquest procés.

## 6.3 Revisió del procés

Atenent els valors dels indicadors del procés, el grau de satisfacció de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes o suggeriments sobre el procés, la sotsdirecció responsable de qualitat s'encarrega de revisar anualment el funcionament del procés i implantar-hi, si s'escau, propostes de millora segons el procés 330.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora dels processos transversals que es faran arribar al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC seguint el canal establert.

## 7 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors de l'Escola.

Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-3.7-1	clau	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
IN-3.7-2	clau	Percentatge de resolució de les queixes i reclamacions



Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-3.7-3	clau	Nombre de queixes i reclamacions relacionades amb docència i avaluació
IN-3.7-4	clau	Nombre de queixes i reclamacions relacionades amb gestió dels serveis
IN-3.7-5	operatiu	Satisfacció dels titulats de grau en la resposta a les queixes o suggeriments
IN-3.7-6	operatiu	Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés

## 8 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Acta de la reunió de l'equip directiu en la que es defineix el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Secretari/ària acadèmic/a	OpenProject Direcció	5 anys
Acta d'aprovació per part de la Comissió Permanent del procediment per gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Secretari/ària acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Procediment per gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat	Fins a nova proposta
Memòria, informe de gestió de l'Escola	Secretari/ària Acadèmic/a	Web de l'Escola	Permanent
Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent

## 9 RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** sotsdirector/a responsable de qualitat.

**Responsable gestor:** cap de la unitat transversal de gestió UTG.



**Responsable de l'aprovació:** Comissió Permanent.

- **Equip directiu:** definir i revisar el procediment per gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions; executar el procediment.
- **Comissió Permanent:** debatre i aprovar el procediment.
- **Sotsdirector/a responsable de qualitat:** analitzar el procés i proposar accions de millora; valorar i assegurar la implantació de les accions de millora; elaborar l'informe de la revisió del procés.
- **Sotsdirector/a cap d'estudis:** donar suport a l'anàlisi del procés i a la formulació de propostes de millora.
- **Unitat Transversal de Gestió (UTG):** donar suport a l'execució del procediment; recollir dades; gestionar la implantació de les accions de millora.

## 10 FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Sotsdirector/a responsable de qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap de la unitat transversal de gestió UTG
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Comissió Permanent
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	Estudiantat, PDI i PAS: mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors en els que es basa l'anàlisi de resultats.  Institucions, organitzacions i empreses: mitjançant la seva participació en el Consell Assessor de l'Escola.
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries EPSEM i a l'informe de gestió de l'Escola.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La recollida d'informació per l'anàlisi del procés es basa en els indicadors descrits a l'apartat 7 i en les propostes dels grups d'interès obtingudes a partir dels mecanismes de participació.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		L'equip directiu fa una revisió interna del procés amb caràcter anual. Si escau, les millores que es creuen apropiades es proposen a la Comissió Permanent per a la seva consideració.



## 11 FLUXGRAMA



