

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

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

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny del SGIQ	Sotsdirector de Qualitat	Comissió Permanent	Març 2011
2	Versió actualitzada en funció canvi Estatuts UPC	Responsable de Qualitat / Equip Directiu	Comissió Permanent	Desembre 2014
3	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	Responsable de Qualitat / Equip Directiu	Comissió Permanent	Abril 2019

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

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 millora 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](#)
- Marc intern:
[Reglament de l'EPSEM](#)
[Normatives acadèmiques de l'EPSEM](#)
[Informació general de l'EPSEM](#)
[Política de Qualitat de l'EPSEM](#)

 <p>Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa</p>	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <p>330.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</p>	 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH</p>
---	---	--

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat](#)
[Memòries verificades](#)

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector Cap d'Estudis

- **Equip directiu:** Definir i revisar el procediment per gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Executar el procediment.
- **Comissió Permanent:** Debatre i aprovar el procediment.
- **Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Donar suport a l'execució del procediment. Recollir dades. Donar suport a la implantació de les accions de millora.
- **Sotsdirector Cap d'Estudis/Sotsdirectora de Comunicació i Estudiantat:** Elaborar l'informe de la revisió del procés. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu, és 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.

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 UTG donen suport a l'equip directiu per executar el procediment.

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, el Sotsdirector Cap d'Estudis i la Sotsdirectora de Comunicació i Estudiantat fan 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.

El Sotsdirector Cap d'Estudis i la Sotsdirectora de Comunicació i Estudiantat revisen els resultats del procés i, si s'escau, el modifiquen. Aquesta modificació quedarà recollida, en el

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

SGIQ a través del procés *330.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

[Veure fluxograma]

6. INDICADORS

La relació dels indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés són els següents:

A) Indicadors de resultats:

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Percentatge de resolució.

7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

- Acta de la reunió de l'Equip Directiu en la que es defineix el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Acta d'aprovació per part de la Comissió Permanent del procediment per gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Informe d'avaluació dels resultats dels indicadors del procés, per fer servir a:
 - la Memòria Acadèmica
 - l'Informe de Gestió
 - l'Informe de Seguiment
 - l'Informe d'Acreditació
- Informe de la revisió del procés.

8. FLUXGRAMA

3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

