



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA
EPSEM

Proceso 330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

Propietario del proceso	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Subdirector/a de empresa y relaciones externas	Comisión Permanente	29/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Fecha aprobación
v1	Versión inicial	19/02/2010
v2	Revisión de los procesos internos de la Escuela	05/03/2012
v3	Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC	11/12/2014
v4	Versión simplificada de acuerdo con Red de Calidad UPC	10/04/2019
v5	Adecuación y coordinación de los procesos propios con los procesos transversales UPC	29/03/2023



ÍNDICE

1	FINALIDAD	3
2	ALCANCE	3
3	NORMATIVAS / REFERENCIAS	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	GRUPOS DE INTERÉS.....	3
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	3
6.1	Desarrollo.....	3
6.2	Quejas y sugerencias	4
6.3	Revisión del proceso	4
7	INDICADORES	4
8	EVIDENCIAS	5
9	RESPONSABILIDADES	5
10	FICHA RESUMEN	6
11	FLUJOGRAMA	7



1 FINALIDAD

Este proceso describe cómo la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) gestiona las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que presta la Escuela. Asimismo, se revisa y hace el seguimiento del propio proceso para garantizar una mejora continua.

2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación en las titulaciones oficiales de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa, ya sean de grado o de máster.

3 NORMATIVAS / REFERENCIAS

Marco externo:

[Metodología y documentos de referencia de AQU Cataluña](#)

[Procesos transversales del SGIC marco de la UPC](#)

Marco interno:

[Reglamento de la EPSEM](#)

[Normativas académicas de la EPSEM](#)

[Información general de la EPSEM](#)

[Política y Objetivos de Calidad de la EPSEM](#)

[Sistema de Garantía Interna de Calidad](#)

[Memorias verificadas](#)

4 DEFINICIONES

Se pueden consultar las principales referencias terminológicas que aparecen en este documento accediendo al [glosario de términos e indicadores](#) de la UPC.

5 GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés implicados en este proceso son los colectivos que integran la escuela (estudiantado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)) y la sociedad en general.

Los colectivos de la Escuela participan en el diseño, revisión, análisis de datos y mejora de los procesos del SGIC mediante los órganos colegiados de la Escuela.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Desarrollo

El equipo directivo de la Escuela es el responsable de la definición del procedimiento para poner de manifiesto quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, así como de los canales de comunicación establecidos a tal efecto, de forma que estén enterados todos los grupos de interés. Este procedimiento



será debatido y aprobado por la Comisión Permanente. Una vez aprobado, se publica en la página web de la Escuela tal y como se indica en el proceso 330.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas.

La ejecución del procedimiento es responsabilidad del equipo directivo, que vela por que se resuelvan todas las incidencias registradas en el correspondiente canal informático de atención según su temática y las funciones de cada miembro del equipo directivo. Las unidades especializadas de la unidad transversal de gestión (UTG) apoyan al equipo directivo para ejecutar el procedimiento.

Atendiendo al contenido de las quejas, reclamaciones o sugerencias que se registren, si tiene relación con alguno de los procesos transversales de la UPC, se comunicará al Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ) de la Universidad mediante el canal establecido en el proceso transversal PT.12 Recogida de la información.

La unidad especializada de la UTG recoge anualmente los resultados del proceso en lo referente a las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones registradas en el aplicativo informático. Esta recopilación sirve para analizar el propio proceso ya la vez para analizar cada uno de los procesos que se vean afectados.

Con estos resultados, la subdirección responsable de calidad con el apoyo de la subdirección jefe de estudios realiza un análisis anual, teniendo en cuenta el proceso 330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados. De este análisis se realizan, en su caso, propuestas de mejora que se tienen en cuenta para definir, para el curso siguiente, los objetivos asociados al procedimiento de gestión de incidencias y su organización. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora vinculadas a los procesos transversales correspondientes.

[Ver flujograma]

6.2 Quejas y sugerencias

Un [buzón](#) de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se encuentran al alcance de todos los grupos de interés de la Escuela a través de su web.

Las unidades especializadas de la UTG recogen y gestionan las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el procedimiento de gestión de incidencias tal y como se recoge en este proceso.

6.3 Revisión del proceso

Atendiendo a los valores de los indicadores del proceso, el grado de satisfacción del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas o sugerencias sobre el proceso, la subdirección responsable de calidad se encarga de revisar anualmente el funcionamiento del proceso e implantar, en su caso, propuestas de mejora según el proceso *330.8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora de los procesos transversales que se harán llegar al Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad de la UPC siguiendo el canal establecido.

7 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores de la Escuela.

Código indicador	Tipo	Nombre / Descripción
IN-3.7-1	clave	Número de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones



Código indicador	Tipo	Nombre / Descripción
IN-3.7-2	clave	Porcentaje de resolución de las quejas y reclamaciones
IN-3.7-3	clave	Número de quejas y reclamaciones relacionadas con docencia y evaluación
IN-3.7-4	clave	Número de quejas y reclamaciones relacionadas con gestión de los servicios
IN-3.7-5	operativo	Satisfacción de los titulados de grado en la respuesta a las quejas o sugerencias
IN-3.7-6	operativo	Sugerencias y quejas recibidas en relación con este proceso

8 EVIDENCIAS

Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
Acta de la reunión del equipo directivo en la que se define el procedimiento para gestionar las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Secretario/a académico/a	OpenProject Dirección	5 años
Acta de aprobación por parte de la Comisión Permanente del procedimiento para gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Procedimiento para gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad	Hasta nueva propuesta
Memoria, informe de gestión de la Escuela	Secretario/a académico/a	Web de la Escuela	Permanente
Informe de revisión del proceso	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente

9 RESPONSABILIDADES



Responsable del proceso: subdirector/a responsable de calidad.

Responsable gestor: responsable de la unidad transversal de gestión UTG.

Responsable de la aprobación: Comisión Permanente.

- **Equipo directivo:** definir y revisar el procedimiento para gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones; ejecutar el procedimiento.
- **Comisión Permanente:** debatir y aprobar el procedimiento.
- **Subdirector/a responsable de calidad:** analizar el proceso y proponer acciones de mejora; valorar y asegurar la implantación de las acciones de mejora; elaborar el informe de la revisión del proceso.
- **Subdirector/a jefe/a de estudios:** apoyar el análisis del proceso y la formulación de propuestas de mejora.
- **Unidad Transversal de Gestión (UTG):** apoyar la ejecución del procedimiento; recoger datos; gestionar la implantación de las acciones de mejora.

10 FICHA RESUMEN

PROPIETARIO DEL PROCESO		Subdirector/a responsable de calidad
RESPONSABLE GESTOR		Responsable de la unidad transversal de gestión UTG
RESPONSABLE DE APROBACIÓN		Comisión Permanente
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	Estudiantado, PDI y PAS: mediante su participación en la Comisión Permanente, en la Junta de Escuela y en los distintos procesos que generan los indicadores en los que se basa el análisis de resultados. Instituciones, organizaciones y empresas: mediante su participación en el Consejo Asesor de la Escuela.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El equipo directivo rinde cuentas del proceso y de sus resultados a las reuniones de la Comisión Permanente y de la Junta de Escuela, así como a las memorias EPSEM y al informe de gestión de la Escuela.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La recogida de información por el análisis del proceso se basa en los indicadores descritos en el apartado 7 y en las propuestas de los grupos de interés obtenidas a partir de los mecanismos de participación.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA		El equipo directivo realiza una revisión interna del proceso con carácter anual. En su caso, las mejoras que se creen apropiadas se proponen a la Comisión Permanente para su consideración.

11 FLUJOGRAMA



