

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA
(EPSEM)

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

Gestión Documental y control de cambios				
Versión	Referencia de la modificación	Elaborado por	Aprobado por	Fecha
1	Diseño del SGIC	Subdirector de Calidad	Comisión Permanente	Marzo 2011
2	Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC	Responsable de Calidad / Equipo Directivo	Comisión Permanente	Diciembre 2014
3	Versión simplificada según Xarxa de Qualitat UPC	Responsable de Calidad / Equipo Directivo	Comisión Permanente	Abril 2019

ÍNDICE

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. NORMATIVAS / REFERENCIAS
4. RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO DEL PROCESO
6. INDICADORES
7. EVIDENCIAS
8. FLUJOGRAMA

1. FINALIDAD

Este proceso describe como l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) gestiona las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los grupos de interés, con la finalidad de mejorar los servicios que presta la escuela. Así mismo, se revisa y realiza el seguimiento del propio proceso para garantizar una mejora continua.

2. ALCANCE

El presente documento se aplica a las titulaciones oficiales de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa, ya sean de grado o de máster.

3. NORMATIVAS / REFERENCIAS

- Marco externo:
[Metodología y documentos de referencia d'AQU Catalunya](#)
- Marco interno:
[Reglamento de la EPSEM](#)
[Normativas académicas de la EPSEM](#)
[Información general de l'EPSEM](#)
[Política de Calidad de l'EPSEM](#)



[Sistema de Garantía Interna de Calidad](#)
[Memorias verificadas](#)

4. RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: Subdirector Jefe de Estudios

- **Equipo directivo:** Definir y revisar el procedimiento para gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Ejecutar el procedimiento.
- **Comisión Permanente:** Debatir y aprobar el procedimiento.
- **Unidad Transversal de Gestión (UTG):** Dar apoyo a la ejecución del procedimiento. Recoger datos. Dar soporte a la implantación de las acciones de mejora.
- **Subdirector Jefe de Estudios/Subdirectora de Comunicación y Estudiantado:** Elaborar el informe de la revisión del proceso. Valorar y asegurar la implantación de las acciones de mejora. Revisar el proceso.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

El Equipo directivo, es 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 manera que sean conocidos por todos los grupos de interés. Este procedimiento será debatido y aprobado por la Comisión Permanente.

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

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

Con estos resultados, el Subdirector Jefe de Estudios y la Subdirectora de Comunicación y Estudiantado hacen un análisis anual, según el proceso *330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados*. De este análisis resultan, si procede, propuestas de mejora.

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

El Subdirector Jefe de Estudios y la Subdirectora de Comunicación y Estudiantado revisan los resultados del proceso y, si procede, lo modifican. Esta modificación queda recogida en el SGIC mediante el proceso *330.8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIQ y control de la documentación*.

[Ver flujograma]

6. INDICADORES

La relación de los indicadores que deben ser considerados para evaluar este proceso son:

A) Indicadores de resultados:

- Número de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Porcentaje de resolución.

7. EVIDENCIAS

La relación de evidencias que es preciso generar para evaluar este proceso son:

- Acta de la reunión del Equipo directivo en la que se define el procedimiento para gestionar las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Acta de aprobación por parte de la Comisión Permanente del procedimiento para gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Informe de evaluación de los resultados de los indicadores del proceso, para generar:
 - la Memoria Académica
 - el Informe de Gestión
 - el Informe de Seguimiento
 - el Informe de Acreditación
- Informe de la revisión del proceso.

8. FLUJOGRAMA

3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones

