



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA D'ENGINYERIA DE BARCELONA EST

(EEBE)

295.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Gestió Documental i control de canvis

Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny aprovat per la Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	13-12-2017
2	S'unifica les dues evidències "Informe d'avaluació dels resultats dels indicadors del procés" i "Informe del funcionament del procés" en el document "Informe de procés". A l'apartat "Responsabilitats" s'especifica el propietari del procés (PDI), el responsable gestor (PAS) i el responsable d'aprovació (òrgan col·legiat). S'incorpora l'apartat "Grups d'Interès".	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	21-07-2021

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 d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE) 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 contínua.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'EEBE, ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

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

Marc intern:

[Reglament i normatives de l'EEBE](#)
[Informació general del centre docent](#)
[Política i Objectius de Qualitat de l'EEBE](#)
[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)
[Memòries verificades](#)

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirecció responsable de la qualitat.

Responsable gestor: Cap de la unitat responsable de la gestió de la qualitat.

Responsable de l'aprovació del procés (òrgan col·legiat segons el procés 8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*): Comissió Permanent.

- **Equip directiu:** Definir/Revisar el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Executar el procediment.
- **Òrgan responsable de qualitat:** Debatre el procediment.
- **Unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Executar el procediment. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.
- **Sotsdirecció responsable de la qualitat:** Elaborar l'informe d'avaluació del procés. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés.

5. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès directament implicats en aquest procés són els col·lectius de l'escola (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general.

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

6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'equip directiu és el responsable de definir i revisar el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Aquest procediment és presentat a l'òrgan responsable de la qualitat per a que es puguin debatre i acordar l'inici de la seva execució.

L'execució del procediment és responsabilitat de l'equip directiu, que vetllarà 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 donaran suport a l'equip directiu per executar el procediment.

La unitat especialitzada responsable de la qualitat 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 la qualitat els analitza anualment, tenint en compte el procés 295.6.1 *Recollir i analitzar els resultats*. D'aquesta anàlisi es fan, si escau, propostes de millora.

Finalment, la sotsdirecció responsable del procés s'encarrega de revisar el funcionament del procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora segons el procés 295.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, quedarà recollit a l'evidència Informe del procés.

[Veure fluxgrama]

7. INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen al procés *295.6.1 Recollir i analitzar els resultats*.

8. EVIDÈNCIES

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

- Acta de la reunió de l'equip directiu en la que es defineixen el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Procediments per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Informe del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *295.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

9. FLUXGRAMA

