



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 "4. Responsabilitats" s'especifica el propietari del procés (PDI), el responsable gestor (PAS) i el responsable d'aprovació (òrgan col·legiat). S'incorpora l'apartat "5. Grups d'Interès".	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	21-07-2021
3	El procés es relaciona amb els processos transversals de la UPC. A l'apartat "3. Normatives/Referències" s'incorpora un enllaç al glossari de termes i indicadors de la UPC.	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	18-05-2022

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](#)
[Processos transversals de la UPC](#)

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](#)

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

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.

Depenent del contingut de cadascuna de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions 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 de la manera que s'especifica en el corresponent procés transversal.

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.
- Registre a un dels canals del GPAQ.
- 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

