

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

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

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
3	Actualització del disseny segons el model simplificat	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
4	Actualització dels enllaços	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020

ÍNDEX

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

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) gestiona les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona tant de grau com de màster, així com als serveis que ofereix el propi centre.

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

[Metodologia i documents de referència de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya \(AQU Catalunya\)](#)

— Marc intern:

[Informes de seguiment de l'EPSEB](#)
[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)
[Informació general de l'EPSEB](#)
[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)
[Informació acadèmica de l'EPSEB](#)
[Reglament intern de l'EPSEB](#)

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: cap de la Unitat Transversal de Gestió.

- **Equip directiu:** definir / revisar el procés per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Executar el procediment.
- **Junta d'Escola:** debatre i aprovar l'inici de l'execució del procés.
- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió:** coordinar el procés per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Analitzar anualment els resultats. Revisar el procés i fer propostes de millora, si escau.
- **Àrea de Gestió de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** gestionar la recepció i tramesa al responsable corresponent de les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes. Recollir anualment els resultats del procés.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Definicions:

Incidència: Circumstància que influeix en el desenvolupament d'un acte o prestació de servei, que pot fer que no es dugui a terme d'acord al que estava previst. Les incidències poden donar peu a queixes sobre el funcionament del servei implicat.

Reclamació: Queixa vehiculada formalment per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial pels seus interessos i que respon, habitualment, a una decisió o resolució prèvia.

Felicitació/reconeixement: Expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

Suggeriment: Proposta de millora sobre la prestació d'un servei, adreçada a la persona o instància que es considera responsable de la mateixa, amb l'objectiu que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del mateix.

L'equip directiu és responsable de la definició i revisió del procés per posar de manifest incidències, 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 procés és presentat a la Junta d'Escola per a què es pugui debatre i acordar l'inici de la seva execució.

Així mateix, l'equip directiu també serà el responsable de l'execució del procediment, que vetllarà per a què 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. L'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats serà la responsable d'executar els procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre.

L'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats recollirà anualment els resultats del procés referent a les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes. Aquests resultats serviran per analitzar el propi procés i a la vegada per analitzar cadascun dels processos que es vegin afectats.

La cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre analitzarà anualment aquests resultats, tenint en compte el procés 310.6.1 *Recollir i analitzar els resultats* i, a la vista d'aquests resultats, podrà proposar, si escau, millores en el procés.

Així mateix, la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre s'encarregarà de revisar el funcionament del procés i implantar-hi, si escau, millores a través del procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

[Veure fluxograma]

6. INDICADORS

La relació d'indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés es detalla en el document [Indicadors del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#).

7. EVIDÈNCIES

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

- Acta de la Junta d'Escola de l'aprovació del procés per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Registre on es recullen queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Informe d'avaluació dels resultats del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

8. FLUXGRAMA

3.7 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions i suggeriments

