

## 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
5	Actualitzar Responsabilitat i Desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	26/7/2022
6	Actualització de les Responsabilitats, el Desenvolupament del procés, les Evidències i el Fluxgrama	Cap de la Unitat Transversal de Gestió	Comissió de Qualitat <sup>(1)</sup>	6/7/2023
7	Actualització del disseny per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(2)</sup>	25/7/2024
8	S'ha canviat la numeració interna del punt 4. S'ha modificat el redactat del subpunt 4.1. S'ha afegit la columna de descripció dels indicadors i s'ha tret la columna tipus. S'ha canviat la distribució a l'apartat 7. S'ha canviat el format de la taula de l'apartat 10. S'ha modificat el fluxgrama	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(2)</sup>	25/10/2024

(1) Per delegació de la Junta d'Escola el 21/12/2022

(2) Per delegació de la Junta d'Escola el 15/12/2023

## ÍNDEX

1.	FINALITAT .....	3
2.	ABAST .....	3
3.	DEFINICIÓ.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	4
4.2.	ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS .....	4
4.3.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	4
5.	INDICADORS .....	4
6.	EVIDÈNCIES .....	5
7.	RESPONSABILITATS .....	5
8.	GRUPS D'INTERÈS .....	6
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES .....	6
10.	FITXA RESUM.....	7
11.	FLUXGRAMA .....	8
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS.....	10

## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) gestiona les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions rebudes per part dels grups d'interès respecte als serveis que presta, amb la finalitat de millorar-los, alhora que revisa i fa el seguiment del procés per garantir-ne una millora contínua.

## 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. DEFINICIÓ

Al [Glossari de termes i indicadors de la UPC](#) es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest procés.

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'equip directiu és responsable de la definició i revisió del procés per posar de manifest les incidències, les reclamacions, els suggeriments i les 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, o comissió en qui ho delegui, per a la seva aprovació.

Així mateix, l'equip directiu també és el responsable de l'execució del procediment que vetlla per a què es resolguin totes les incidències registrades al corresponent canal informàtic d'atenció, que principalment és a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que l'Escola posa a disposició de tots els grups d'interès, segons la seva temàtica i les funcions de cada membre de l'equip directiu. L'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats és la responsable d'executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre. L'equip directiu o la unitat especialitzada de la UTG les analitzen i resolen.

Les persones responsables de la resolució decideixen sobre la pertinència de modificar algun dels processos objecte de reclamació i estableixen els procediments a seguir per implantar aquestes millores. Quan les queixes, les reclamacions, els suggeriments o les felicitacions afectin els processos transversals de la UPC, serà l'equip directiu qui les recollirà i la subdirecció de Qualitat qui les farà arribar a les persones responsables de cada un dels processos, d'acord amb el que estableix el procés transversal [P.T.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#). D'aquesta manera, l'Escola participa en la millora contínua del SGIQ de la UPC.

En qualsevol cas, s'haurà de comunicar a la persona que ha realitzat la queixa, la reclamació, el suggeriment o la incidència la resolució adoptada per la persona o persones responsables. Quan aquesta resolució no sigui satisfactòria per la persona reclamant, aquesta pot traslladar-la a les instàncies superiors que la Universitat estableix a tal efecte.

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

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

#### 4.1 QUEIXES I SUGGERIMENTS

La bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions és d'accés a tots els grups d'interès des del web de l'Escola i des dels codis QR accessibles des de totes les aules.

Anualment, l'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats és la responsable d'executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre, relacionades amb aquest procés, tal i com s'estableix al procés 310.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

#### 4.2. ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS

La cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa els resultats dels indicadors, el grau de satisfacció dels grups d'interès i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que s'han rebut relacionades amb aquest procés, d'acord amb el que estableix el procés 310.6.1 *Recollida i anàlisi dels resultats* i els processos transversals [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i el [PT.12 Recollida de la informació](#) i, si s'escau, introduirà canvis a la *Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés (Annex 1)*.

També, si s'escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació* i al procés transversal [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la *Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés*.

#### 4.3. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és la responsable de publicar la informació al web de l'Escola, segons el procés 310.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

[\[Veure fluxgrama\]](#)

### 5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors del centre. La periodicitat de l'anàlisi dels resultats d'aquests indicadors és anual:

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.310.3.7	Grau de satisfacció de l'estudiantat en relació a la resposta rebuda de les queixes i/o suggeriments que ha fet	Satisfacció de l'estudiantat amb l'adequació de la resposta rebuda a les seves queixes i suggeriments
IN02.P.310.3.7	Grau de satisfacció dels titulats de grau en relació a la resposta rebuda de les queixes i/o suggeriments que ha fet	Satisfacció dels titulats i titulades amb l'adequació de la resposta rebuda a les seves queixes i suggeriments

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	<b>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</b>	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
	<b>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</b>	

Codi indicador	Nom	Descripció
IN03.P.310.3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés	Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb el procés 310.3.7

## 6. EVIDÈNCIES

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*. I les que cal generar per avaluar aquest procés són:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.3.7	Acta de la Junta d'Escola o comissió en qui delegui de l'aprovació del procés per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV02.P.310.3.7	Formulari de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats	Web de l'Escola	Permanent
EV03.P.310.3.7	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Subdirecció de Qualitat	Repositori digital de la subdirecció de Qualitat	Permanent

## 7. RESPONSABILITATS

**Òrgan propietari 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.

**Altres agents implicats:**

**Òrgan responsable gestor:**

- **Cap de l'Àrea de Recursos, 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.

**Òrgan responsable de l'aprovació del procés:**

- **Junta d'Escola:** debat i aprovar el procés.

**Altres:**

- **Equip directiu:** definir i revisar el procés per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Analitzar-les i resoldre-les. Executar el procediment. Fer propostes de millora dels processos implicats del SGIQ del centre o dels SGIQ de la UPC, si s'escau.

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

- **Subdirecció de Qualitat:** fer arribar a les persones responsables de cada un dels processos del SGIQ de la UPC les queixes, les reclamacions, els suggeriments o les felicitacions que s'hagin rebut i afectin els processos transversals de la UPC.
- **Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre.
- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** publicar el procés al web de l'Escola.

## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI), personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), les persones titulades del centre i la societat en general (empreses, institucions, organitzacions, etc.).

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

## 9. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

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

[Reglament del règim disciplinari de l'estudiantat de la UPC](#)

— Marc intern:

[Informes de seguiment de l'EPSEB](#)

[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)

[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)

[Informació acadèmica de l'EPSEB](#)

[Reglament intern de l'EPSEB](#)

— Processos transversals de la UPC relacionats

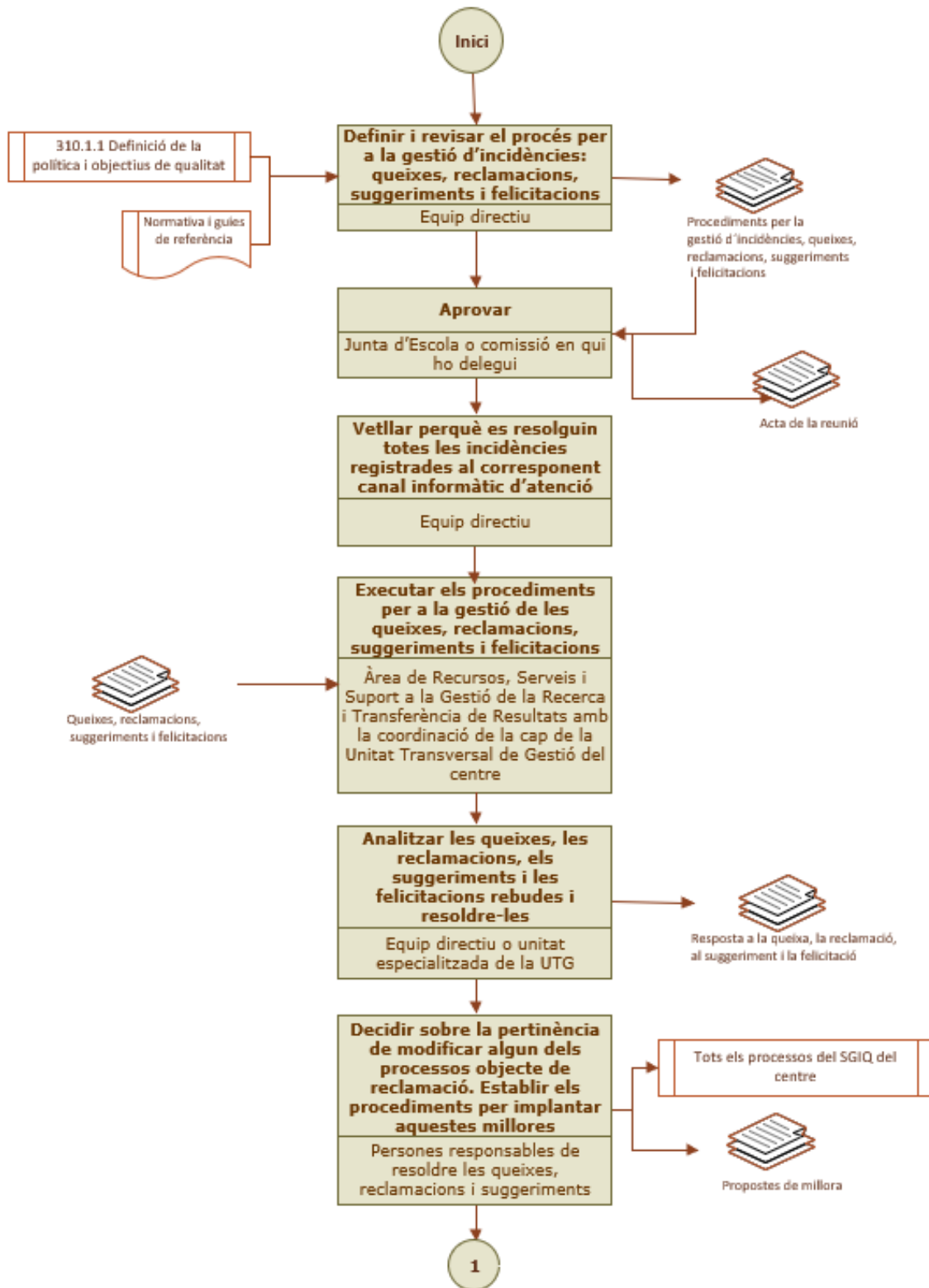
[Tots els processos transversals de la UPC](#)

## 10. FITXA RESUM

<b>ÒRGAN PROPRIETARI DEL PROCÉS</b>		Cap de la Unitat Transversal de Gestió
<b>ÒRGAN RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap de l'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats
<b>ÒRGAN RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui
<b>G R U P S  D' I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p>L'estudiantat, el PDI i el PTGAS a través de la participació en els òrgans col·legiats de l'Escola i a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que poden trobar al web de l'Escola.</p> <p>Les persones titulades, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc. ho poden fer a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que trobaran al web de l'Escola.</p> <p>Aquests mecanismes estan definits al procés <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<p>L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats davant la Junta d'Escola. Vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi d'aquest procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació es farà d'acord amb el que s'estableix al procés <i>310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		<p>Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida d'informació segons els processos <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i> i <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p> <p>L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, analitzen la informació recollida d'acord amb el procés <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i>.</p>
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, s'encarreguen de recollir les dades i els indicadors. Ho analitzen, valoren i revisen el procés i, si s'escau, implanten propostes de millora.

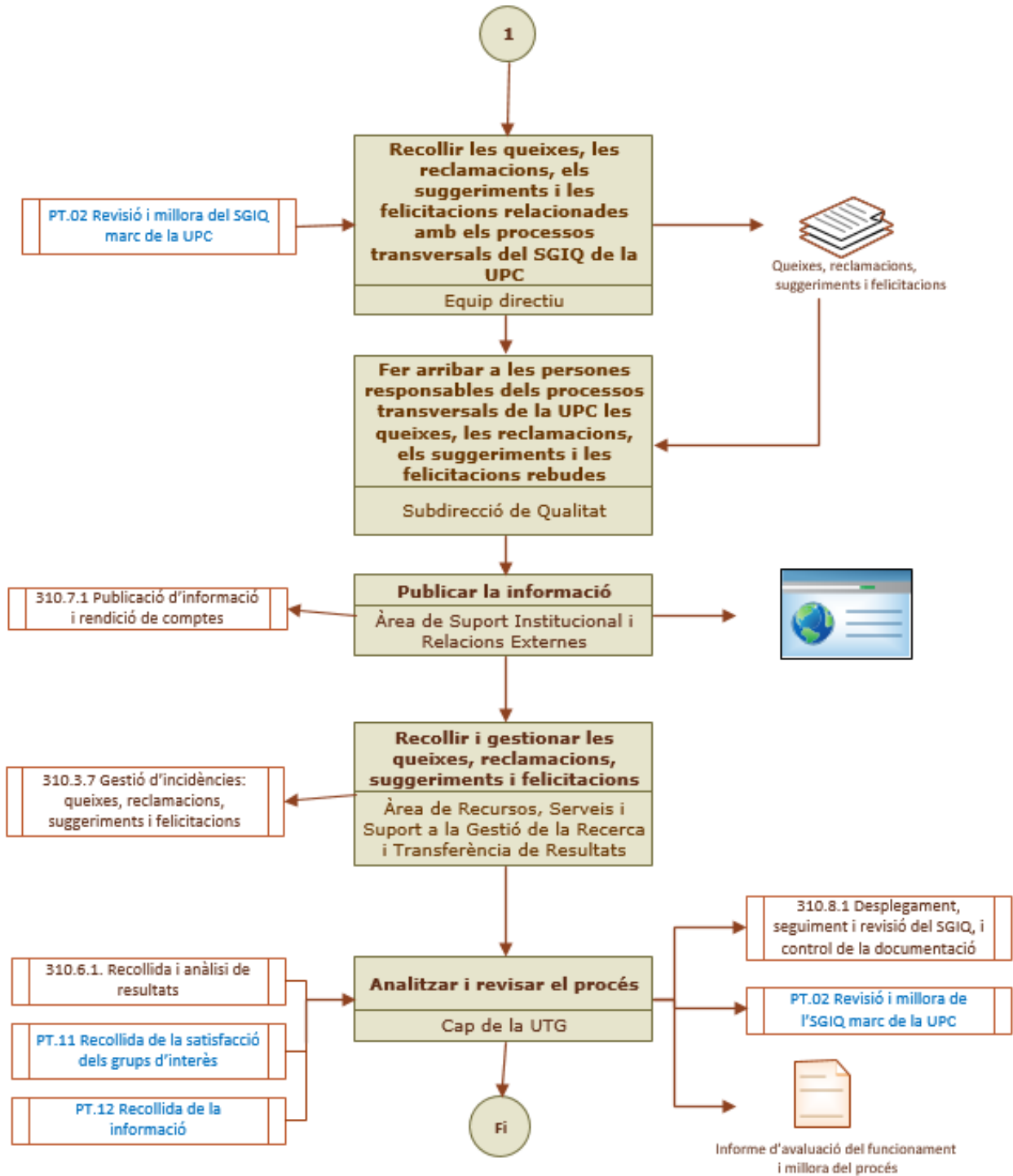
310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions


11. FLUXGRAMA





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



 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	<b>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</b> <b>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</b>	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
--	---	---

## ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS

Informe d'avaluació del funcionament i millora del sistema de gestió documental			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.3.7 Gestió d'incidències: queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions		
Data de la revisió			
Càrrec de la persona responsable del procés i de la revisió			
Versió i data en el moment de la revisió			
Pregunta	Sí	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'han incorporat i/o eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear una proposta de millora			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments, reclamacions o propostes de millora del procés per part d'algun dels grups d'interès? Indica quines han estat, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fan, indica quines			
<b>Propostes de millora / modificació (PM)</b>	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
Cal utilitzar com a codi PM.310.XX.YYYY.Z on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i Z és el número de la proposta			
PM.310.XX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica la modificació del procés?:</li> <li>- Diagnòstic:</li> <li>- Objectius que es volen assolir:</li> <li>- Accions proposades:</li> <li>- Prioritat:</li> <li>- Responsable:</li> <li>- Termini: curs xxxx-xxxx</li> <li>- Iniciat: Sí / No</li> </ul>		