

# 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

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

## 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 i revisar el procés per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Executar el procediment.
- **Junta d'Escola, o comissió en qui delegui:** debatre i aprovar el 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.
- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** publicar el 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 la persona reclamant considera injusta o perjudicial per als 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, o comissió en qui delegui, per a la seva aprovació.

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.

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes serà l'encarregada de publicar el procés al web de l'Escola.

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 o comissió en qui delegui 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

