



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs)

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	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.....	6
10. FITXA RESUM.....	7
11. FLUXGRAMA.....	8
12. ANNEXOS.....	9
Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	9
Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	11



1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) gestiona les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions dels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presta. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2. ABAST

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

3. DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'Equip Directiu, a instàncies de la sotsdirecció responsable del procés, revisa / defineix el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF). Aquest procediment ([PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#)), agrega i dona importància al conjunt de QRSFs que arriben pels diferents canals, ja siguin bústies específiques a aquest efecte, així com altres mecanismes més genèrics a través dels quals es pugui vehicular. S'agrega, a més, qualsevol aportació que pugui arribar per part dels diferents grups d'interès i que pugui ser determinant pels diferents processos que constitueix el SGIQ de l'ESEIAAT. Un cop elaborat aquest procediment, és presentat per a la Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat dins de [l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ](#) per a la seva aprovació. Un cop aprovats s'eleva a la Junta d'Escola per a la seva ratificació, tal com apareix al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#).

L'execució del procediment és responsabilitat de l'Equip Directiu, que vetllarà perquè 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.

Canals per a notificar les queixes, reclamacions, felicitacions i suggeriments: L'Equip Directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per posar de manifest les queixes i reclamacions així com dels canals informàtics de comunicació establerts a tal efecte, fonamentalment a la "[Bústia Opina](#)" de queixes, reclamacions, felicitacions i suggeriments.

Gestió de les queixes, reclamacions, felicitacions i suggeriments: L'àrea responsable de la qualitat de la UTG registra les incidències i les envia al/la responsable de cada procés. Així mateix, arxiva els missatges d'entrada a la bústia. Els/Les responsables de la resolució decideixen sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes dels QRSF, i estableixen els procediments necessaris per a la implantació de millores, si escau, respecte a les QRS.

Comunicació de la resolució: En qualsevol cas, s'haurà de comunicar, a la persona que ha realitzat el QRSF, la resolució adoptada en relació amb aquesta.



Resolució no satisfactòria: Les reclamacions que no siguin contestades per l'Escola a satisfacció de la persona reclamant poden ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

Incidències que fan referència als processos transversals de la UPC: L'Equip Directiu recull les incidències que afecten en els processos transversals de la UPC i el/la Sotsdirector/a de Qualitat les fa arribar als/les responsables de cadascun dels processos mitjançant els canals establerts per a fer-ho i que estan especificats en cadascun d'aquests processos. D'aquesta manera, l'ESEIAAT participa en la millora contínua del SGIQ de la UPC.

4.1. Queixes i suggeriments

La unitat especialitzada responsable de la qualitat de la UTG elabora [l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ](#) referent a les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions registrades. Aquest informe serveix per analitzar el mateix procés i a la vegada per analitzar cadascun dels processos que es vegin afectats.

4.2. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" ([veure Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#), i al procés transversal de la UPC [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" (evidència EV02_P3.7).

4.3. Publicació de la Informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 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.

Codi indicador	Nom	Descripció
*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.3.7). Inclou el conjunt de QRSF corresponents a cadascun dels processos.



*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.3.7	Procediments per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent
EV02_205.3.7	Acords òrgans de govern, relatius al procés	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet Govern 2.0	Permanent
EV03_205.3.7	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Les queixes s'eliminen als 2 anys. Les dades s'afegeixen a la Memòria i Informe de Gestió MIG i a l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i el [PM205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a de Qualitat. Analitzar, valorar, revisar el procés. Assegurar la implantació de les accions de millora. Realitzar l'Informe d'avaluació del procés.

Responsable gestor/a: Tècnic/a de Qualitat. Recollir les dades i els indicadors. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola (òrgan col·legiat segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

Altres agents implicats:

- **Equip Directiu:** Definir/Revisar el procediment per gestionar les incidències. Executar el procediment.
- **Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat:** Discuteix, debat i aprova i, si escau, el procediment definit per l'Equip Directiu.
- **Unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Executa el procediment.



8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la “[Bústia Opina](#)” o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#).

9. NORMATIVES

Marc extern:

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

Marc intern:

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

Processos relacionats ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#)
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos Transversals de la UPC:

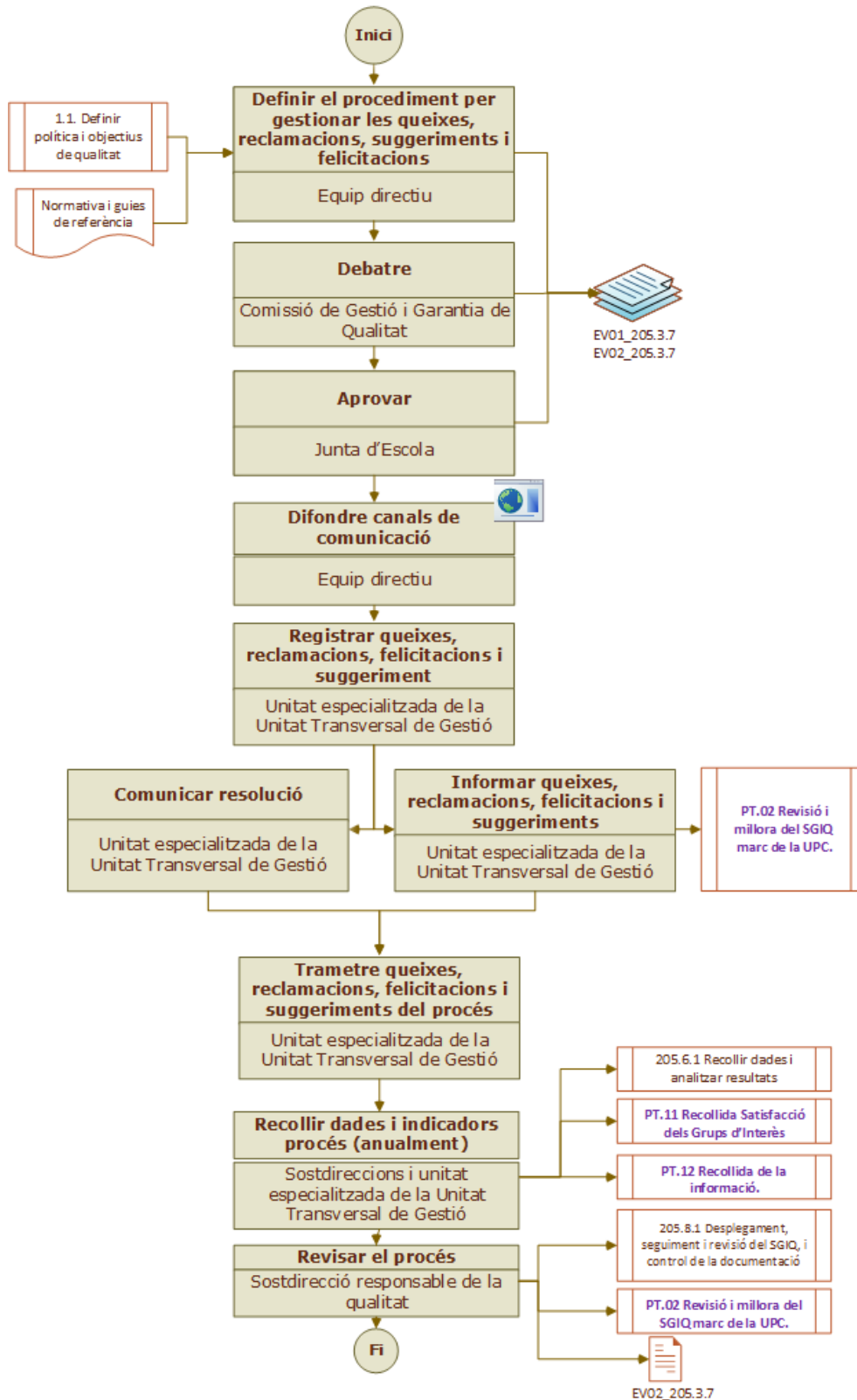
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
- [PT.12 Recollida de la informació.](#)



10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Sotsdirector/a de Qualitat
RESPONSABLE GESTOR/A		Tècnic/a de Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola (en el marc de revisió del SGIC complet).
G R U P S D ' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat, egressats/des:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: Bústia opina (web ESEIAAT) i DEMANA.• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT. <p>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.• Poden enviar queixes i suggeriments. <p>Aquests mecanismes estan definits al 205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions i al PM-205.3.7/1 Procediment QRSF.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTE	<p>L'Equip Directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats i el procés, 205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 205.6.1 Recollir i analitzar els resultats .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarreguen de recollir les dades i indicadors. Analitzen les dades, valoren i revisen el procés i, si escau, s'implanten propostes de millora.

11. FLUXGRAMA





12. ANNEXOS

Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p>Incorporació:</p> <ul style="list-style-type: none">● Processos transversals UPC PT.02, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.● Responsable d'aprovació del procés.● Glossari de termes i indicadors de la UPC.● Apartat dels Grups d'interès.● Fitxa resum.● Fitxa control de revisions.● Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document.● PM-205.3.7/1 Procediment QRSF. <p>Evidències:</p> <ul style="list-style-type: none">- EV02_P3.7 Acords òrgans de govern, relatius al procés. <p>Modificacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fluxgrama.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV03_P3.7 Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés. <p>Eliminacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Indicadors:<ul style="list-style-type: none">- IN02_P3.7 Temps de resolució de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV01_P3.7 Acta de la reunió de l'Equip Directiu en la que es defineixen el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023
V1	Incorporació del fluxgrama i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial.	Equip Directiu		2019



Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.

Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Sotsdirector/a de Qualitat	
Versió i data en el moment de la revisió:			
Pregunta	Si	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/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 proposta de millora.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)		