



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

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

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

PM-205.3.7/01 Procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF)

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. INTRODUCCIÓ.....	2
2. CANALS DE COMUNICACIÓ QUE REGISTREN QRSF.....	2
3. VIES DE COMUNICACIÓ QUE NO INTEGREN LES QRSF EN EL SGIQ.....	3
4. PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES QRSF.....	3
5. TIPUS DE DEMANDES QUE ES REGISTREN.....	4
6. TERMINI DE RESPOSTA.....	4
7. COMUNICACIONES EXCLOSES.....	4

1. INTRODUCCIÓ

El [Sistema de Garantia Interna de Qualitat](#) (SGIQ), desenvolupat amb el compromís de millora contínua en la qualitat del centre, obliga a establir un procés que gestioni les Queixes, Reclamacions, Suggestiments i Felicitacions (QRSF) d'una manera estructurada, tenint en compte la [Política i els Objectius de Qualitat](#) del centre, i que la seva integració en el conjunt de processos del sistema serveixi per identificar àrees de millora i proposar accions.

El nombre de canals als quals els diferents usuaris (grups d'interès) poden adreçar-se al centre és múltiple, i en tots aquests canals hom pot expressar tant peticions explícites com QRSF. Des del seu inici, l'ESEIAAT ha disposat d'una bústia de queixes i suggeriments, com qualsevol altra institució. Tradicionalment, però, el seu ús sempre ha estat baix.

En atenció al SGIQ anterior, cal detectar les diferents QRSF que arriben al centre. Més enllà de donar una resposta més o menys immediata, és necessari identificar-les associades amb els diferents processos del SGIQ, registrar-les correctament al quadre de comandament de SGIQ, relacionar-les amb els diferents objectius estratègics i finalment, si escau, planificar les corresponents accions al pla de millora.

Aquest procediment descriu els canals d'accés al centre que faran el tractament integral de les QRSF dins del SGIQ.

2. CANALS DE COMUNICACIÓ QUE REGISTREN QRSF

Bústia [Opina](#). ESEIAAT / UTG Campus Terrassa

Es tracta d'un formulari d'accés universal a la que qualsevol persona que ho desitgi amb la finalitat explícita de fer arribar QRSF. Pot ser utilitzat tant des de persones de dins de la institució com de fora, podent arribar així a tots els grups d'interès que tenen o poden tenir alguna relació amb el centre.

A la bústia Opina s'hi accedeix tant des de la [web ESEIAAT](#) com des de la [web UTG Campus Terrassa](#). Tot i que la UTG és una unitat independent de l'ESEIAAT, el fet que sigui el proveïdor principal de serveis del centre fa que canalitzi QRSF derivades del servei a l'Escola.

En arribar per qualsevol de les dues vies, el tractament posterior s'unifica. Si la QRSF ve derivada per un servei que l'UTG dona a altres unitats del campus, aquestes QRSF no entren dins del SGIQ de l'ESEIAAT.

Bústia Demana. ESEIAAT

Es tracta d'una eina sols a l'abast de persones que formen part de la institució, i el seu propòsit és divers. En crear-ne una entrada per part d'un usuari, o tiquet, aquesta és assignada a la persona que li donarà resposta, permanent una traçabilitat en tot moment del decurs de la petició i de les diferents persones que hi interactuen.

Resums anuals de les comissions acadèmiques Les comissions acadèmiques, que es reuneixen de manera ordinària dos cops cada curs, fan arribar un resum de la seva activitat un cop cada curs acadèmic. En aquest resum fan constar les QRSF que consideren més rellevants.

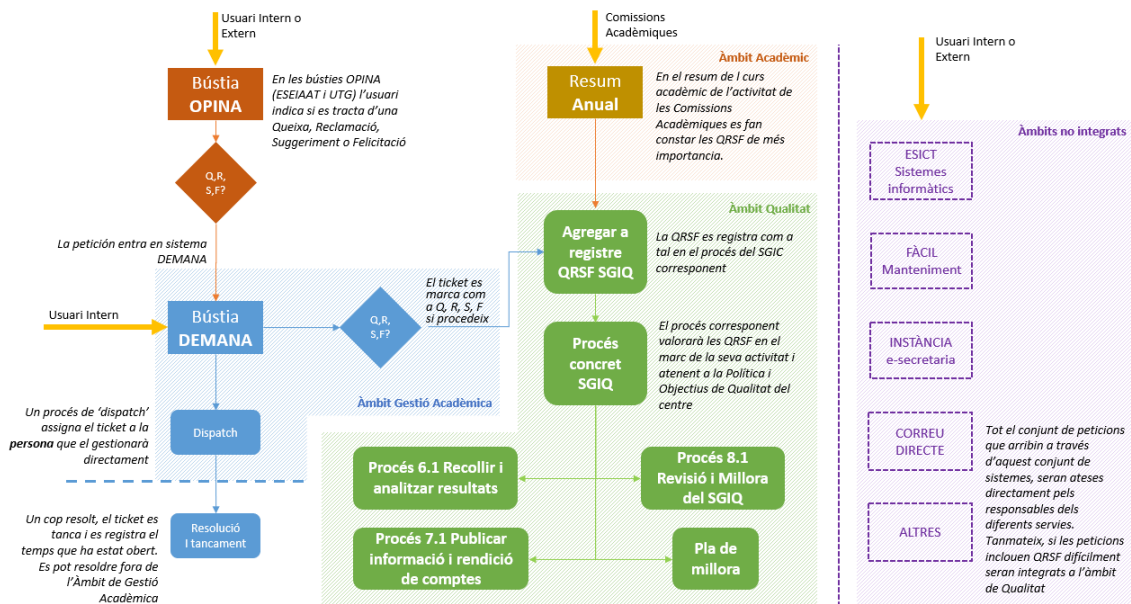
3. VIES DE COMUNICACIÓ QUE NO INTEGREN LES QRSF EN EL SGIQ

L'ESEIAAT és un centre multicanal al qual poden arribar QRSF per moltes vies. Més enllà que siguin ateses per les persones més adients en cada moment, el SGIQ no pot garantir una correcta identificació de totes elles per integrar-les en les revisions dels processos ni del mateix SGIQ.

Sense ser un llistat exhaustiu, queden excloses de la integració al SGIQ les QRSF que puguin arribar a través del sistema SICT (Serveis Informàtics), Fàcil (Manteniment), e-SECRETARIA (gestió d'expedients), bústies de correus ordinaris (ja sigui personal UPC com de les diferents sotsdireccions).

4. PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES QRSF

El procediment queda recollit en el següent esquema:





5. TIPUS DE DEMANDES QUE ES REGISTREN

Definició de cada tipus de demanda:

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

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

Queixa: Desacord amb algú o alguna situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial.

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

6. TERMINI DE RESPOSTA

En els casos de les queixes, reclamacions i suggeriments, s'estableix un màxim de 15 dies hàbils per enviar una resposta.

7. COMUNICACIONES EXCLOSES

S'exclouen les següents comunicacions:

- Les queixes i observacions adreçades al Defensor Universitari de la UPC.
- Les denúncies per posar en coneixement uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa per sol·licitar l'actuació de l'Administració competent.
- Els suggeriments i les queixes de tipus laboral del personal l'ESEIAAT.