



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA (ETSEIB)

P.240.3.7 Gestionar les queixes i suggeriments

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	14/09/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	21/03/2011
V1	<ul style="list-style-type: none">Adequació a la plantilla UPC amb les corresponents modificacions de redacció.Actualització dels apartats: 5. Indicadors, 6. Evidències, 7. Responsabilitats.	11/05/2023
V2	<ul style="list-style-type: none">S'afegeixen nous indicadors "Temps mig de resposta a les queixes i suggeriments rebuts" i "Grau de satisfacció amb la gestió de les queixes i suggeriments segons l'enquesta de titulats de grau".S'afegeix a l'apartat 5. <i>Indicadors</i> el motiu que justifica la selecció dels indicadors vinculats com a indicadors vàlids per a la revisió i millora del procés.	14/09/2023





RESUM DE REVISIONS

Versió	Descripció	Data aprovació
	<ul style="list-style-type: none">Canvis de la denominació d'una de les evidències vinculades amb el procés.	



ÍNDEX

1	FINALITAT.....	4
2	ABAST.....	4
3	DEFINICIONS	4
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
5	INDICADORS.....	5
6	EVIDÈNCIES	6
7	RESPONSABILITATS.....	6
8	GRUPS D'INTERÈS	7
9	NORMATIVES/REFERÈNCIES	7
10	FITXA RESUM	7
11	FLUXGRAMA	9

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH</p> <p>Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p style="text-align: center;">Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p style="text-align: center;">P.240.3.7 Gestionar les queixes i suggeriments</p>
---	---

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) gestiona les queixes i suggeriments dels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presta l'escola. Altrament, 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'ETSEIB, 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

4.1 Desenvolupament del procés



Canals per a notificar les queixes i els suggeriments: L'equip de direcció 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 la "Bústia de queixes i suggeriments".

Gestió de les queixes i els suggeriments: Les queixes i els suggeriments es reben a través de l'aplicació Bústia Qualitat que gestiona l'àrea de la UTG responsable de la qualitat. Un cop arriben, el personal registra les incidències, les classifica per processos del SGIQ i les envia als/les responsables de cada procés que són els/les encarregats/des de donar-hi resposta i solució. L'aplicació permet arxivar els missatges d'entrada a la bústia i les respostes als remitents, de forma que es garanteix el control i el seguiment per tal que cap interacció quedi sense resposta. Els responsables de la resolució decideixen sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de les queixes i suggeriments, i estableixen els procediments necessaris per a la implantació de millores, si escau, respecte a les queixes i suggeriments.

Comunicació de la resolució: En qualsevol cas, s'haurà de comunicar, a la persona que ha realitzat la queixa o suggeriment, la resolució adoptada en relació a 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 estableix a tal efecte.

Incidències que fan referència als processos transversals de la UPC: L'equip de direcció recull les incidències que afecten en els processos transversals de la UPC i el/la sotsdirector/a responsable de la 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'ETSEIB participa en la millora contínua del SGIQ de la UPC.

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.3.7 Gestionar les queixes i suggeriments</p>
--	---

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: Anualment, la/les àrea/es especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen al/la responsable que analitza els resultats, seguint el procés *240.6.1 Recollir les dades i els resultats*.

Publicació de la informació: La informació es publicarà segons el procés *240.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Informe del procés: L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, quedarà recollit a l'evidència 'Informe del procés'.

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés *240.3.7 Gestió queixes i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.



4.3 Revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip de direcció, revisa el present procés introduint els canvis a la plantilla 'Informe del procés', si escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés *240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

5 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
IN01.P.3.7	Nombre de queixes rebudes	Observar l'evolució en el nombre de queixes rebudes, veure quines àrees d'actuació afecta i, en definitiva, recollir la informació rellevant sobre els punts dèbils en la prestació de serveis a l'efecte d'introduir les millores necessàries.
IN02.P.3.7	Nombre de suggeriments rebuts	Observar l'evolució en el nombre de suggeriments rebuts, veure quines àrees d'actuació afecta i, en definitiva, recollir les propostes de canvi a l'efecte d'introduir les millores necessàries en els processos implicats.
IN03.P.3.7	Temps mig de resposta a les queixes i suggeriments rebuts	L'objectiu de l'indicador rau a conèixer el temps mig de resposta que es triga a resoldre les queixes i els suggeriments presentats, amb l'objectiu de resoldre-ho el més aviat possible.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona		Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
		P.240.3.7 Gestionar les queixes i suggeriments

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
IN04.P.3.7	Grau de satisfacció amb la gestió de les queixes i suggeriments segons l'enquesta de titulats de grau	Observar el grau de satisfacció dels titulats de grau amb la gestió de les queixes i els suggeriments a l'efecte d'introduir millores en el procés en cas que els resultats es trobin allunyats del valor objectiu fixat per a aquest indicador.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.3.7 Formulari per gestionar les queixes i suggeriments	Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Bústia de queixes i suggeriments ETSEIB	Fins nova versió
EV02.P.3.7 Acords de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet de govern	Permanent
EV03.P.3.7 Nombre de queixes rebudes	Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Bústia de queixes i suggeriments ETSEIB	Les queixes s'eliminen als 2 anys. Les dades s'afegeixen a la memòria
EV04.P.3.7 Nombre de suggeriments rebuts	Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Bústia de queixes i suggeriments ETSEIB	Les queixes s'eliminen als 2 anys. Les dades s'afegeixen a la memòria
EV05.P.3.7 Informe del procés	Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Disc compartit	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de qualitat.

Responsable gestor/a: Cap de l'àrea responsable de la gestió de la qualitat.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat.

Altres agents implicats:



- **Equip de direcció:** Definir/Revisar el procediment per gestionar les queixes i suggeriments. Executar el procediment.
- **Àrea/es especialitzades de la UTG:** Executar el procediment. Recollir les dades i els indicadors. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.
- **Sotsdirector/a responsable de la qualitat:** Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Elaborar l'Informe del procés.
- **Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat:** Aprovar el procediment per gestionar les queixes i suggeriments.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre així com realitzant queixes i suggeriments.

9 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

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

[Processos transversals de la UPC](#)

Marc intern:

[Reglament i normatives de l'ETSEIB](#)

[Informació sobre els òrgans de govern del centre docent](#)

[Política i objectius de qualitat - POQ](#)

[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)

[Memòries verificades](#)

10 FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS	El/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat
RESPONSABLE GESTOR	Cap de l'àrea responsable de la gestió de la qualitat



RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
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) i Estudiantat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia opina (web ETSEIB) segons aquest procés. Participar en els òrgans de govern de l'ETSEIB . <p>Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Amb l'accés a la informació sobre les titulacions. <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en aquest procés.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip de direcció vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <i>240.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés <i>240.6.1 Recollir les dades i els resultats</i> i el procés <i>240.3.7 Gestió de queixes i suggeriments</i>.</p> <p>Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <i>240.6.1 Recollir les dades i els resultats</i></p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora.



11 FLUXGRAMA

