



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE VILANOVA I LA GELTRÚ

340.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 340.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
--	---	---

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprobat per	Data
1	Disseny aprovat per la direcció del centre	Tècnic/a de Qualitat	Junta d'Escola	19/07/2018

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG) gestiona les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions dels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presta l'escola. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del propi 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'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG), ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

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

Marc intern:

Reglament i normatives de l'EPSEVG
Informació general del centre docent
Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEVG
Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
Memòries verificades

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirecció responsable de la qualitat.

- **Equip directiu:** Definir/Revisar el procediment per gestionar les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions. Executar el procediment.
- **Comissió Permanent:** Debatre i aprovar el procediment.
- **Unitat especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Executar el procediment. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.
- **Sotsdirecció responsable de la qualitat:** Elaborar l'informe d'avaluació del procés. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'equip directiu és el responsable de definir/revisar el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Aquest procediment és presentat a la Comissió Permanent per que es puguin debatre i acordar l'inici de la seva execució.

L'execució del procediment és responsabilitat de l'equip directiu, que vetllarà per a que es resolguin totes les incidències registrades al corresponent canal d'atenció segons la seva temàtica i les funcions de cada membre de l'equip directiu. La unitat especialitzada de la UTG donarà suport a l'equip directiu per executar aquest procediment.

La unitat especialitzada de la UTG recull, anualment, els resultats del procés referent a les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions registrades. Aquest recull serveix per analitzar el propi procés i a la vegada per analitzar cadascun dels processos que es vegin afectats.

Amb aquests resultats, la sotsdirecció responsable de la qualitat els analitza, anualment, tenint en compte el procés *340.6.1 Recollir i analitzar els resultats*. D'aquesta anàlisi es fan, si escau, propostes de millora.

Finalment, la sotsdirecció responsable de la qualitat s'encarrega de revisar el funcionament del procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora segons el procés *340.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

[Veure fluxgrama]

6. INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen al procés *340.6.1 Recollir i analitzar els resultats*.

7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal generar per avaluar anualment aquest procés són les següents:

- Acta de la reunió de l'equip directiu en la que es defineixen el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Acta de la reunió de la Comissió Permanent en la que s'aprova el procediments per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Procediments per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Informe d'avaluació dels resultats dels indicadors del procés, per fer servir a:
 - la Memòria
 - l'Informe de Gestió
 - l'Informe de Seguiment de centre
 - l'informe d'Accreditació
- Informe del funcionament del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *340.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

8. FLUXGRAMA

340.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

