



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**

**340.3.7 Gestionar queixes, reclamacions,
suggeriments i felicitacions**

Gestió Documental i control de canvis

Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny aprovat per la direcció del centre	Sotsdirecció de Qualitat / Tècnic de Qualitat	Junta d'Escola	19/07/2018
2	Revisió i modificació del procediment	Sotsdirecció de Qualitat / Tècnic de Qualitat	Junta d'Escola	16/07/2021
3	Revisió i modificació del procediment	Sotsdirecció de Qualitat / Tècnic de Qualitat	Junta d'Escola	19/07/2022

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. GRUPS D'INTERÈS
6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
7. INDICADORS
8. EVIDÈNCIES
9. 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](#)
[Processos transversals de la UPC](#)

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](#)

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirecció responsable de la qualitat.

Responsable gestor: Cap de la unitat responsable de la gestió de la qualitat.

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola (*òrgan col·legiat segons el procés 340.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*).

- **Equip directiu:** Definir/Revisar el procediment per gestionar les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions. Executar el procediment.
- **Comissió Permanent:** Debatre i validar el procediment.
- **Junta d'Escola:** 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. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès directament implicats en aquest procés són els col·lectius del centre (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general.

Els col·lectius del centre també participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ a través dels òrgans col·legiats i comissions consultives del centre.

6. 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 perquè es pugui debatre, modificar i validar el seu contingut, si s'escau. La Junta d'Escola aprova el procediment i les seves modificacions, si s'escau.

L'execució del procediment és responsabilitat de la Sotsdirecció responsable de la qualitat, que vetllarà perquè es resolguin totes les incidències registrades a través del [canal d'atenció](#) establert segons la seva temàtica i les funcions de cada membre de l'equip directiu.

La unitat especialitzada de la UTG donarà suport a la Sotsdirecció responsable de la qualitat 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*.

**340.3.7 Gestionar queixes, reclamacions,
suggeriments i felicitacions**

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

[Veure fluxograma]

7. INDICADORS

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

8. EVIDÈNCIES

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

- Acta de la reunió de la Comissió Permanent en la que es revisa i valida el procediment.
- Acta de la reunió de la Junta d'Escola en la que s'aprova el procediment i les seves modificacions.
- Registre amb la relació de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes, per curs acadèmic.
- Informe 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*.

9. FLUXGRAMA

340.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

