



## **230.1.2.6 Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments**

<b>Gestió Documental i control de canvis</b>				
<b>Versió</b>	<b>Referència de la modificació</b>	<b>Elaborat per</b>	<b>Aprovat per</b>	<b>Data</b>
<b>1</b>	Avaluació positiva de l'AQU	Sotsdirecció responsable de la Qualitat	Comissió d'Avaluació Acadèmica de l'ETSETB	Març 2011
<b>2</b>	Millora i simplificació de processos	Sotsdirecció responsable de la Qualitat	Comissió Permanent	Febrer 2019
<b>3</b>	Millora i revisió	Sotsdirecció responsable de la Qualitat	Comissió Permanent	Desembre 2020
<b>4</b>	Afegir taula Gestió documental i control de canvis	Sotsdirecció responsable de la Qualitat	Comissió Permanent	Març 2021



## **ÍNDEX**

- 1. FINALITAT**
- 2. ABAST**
- 3. NORMATIVES**
- 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
- 5. SEGUIMENT I MESURA**
- 6. INDICADORS**
- 7. EVIDÈNCIES**
- 8. RESPONSABILITATS**

23 de Març de 2021



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya implementa els processos de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments com elements generadors de millora contínua.

## **2. ABAST**

El present document fa referència al sistema de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments i és d'aplicació als estudis de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Reglament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'Equip Directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals de comunicació establerts a tal efecte, de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès.

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions seran canalitzades per la sotsdirecció responsable de qualitat, per a que siguin analitzades i resoltes pel mateix Equip Directiu o per l'àrea de l'Escola que correspongui. Els responsables de la resolució decidiran sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de reclamació i establiran els procediments necessaris per a la implantació d'aquestes millores. En qualsevol cas, s'haurà de comunicar a la persona que ha realitzat la queixa, reclamació o suggeriment la resolució adoptada en relació a la mateixa.

Les reclamacions que no siguin contestades per l'Escola a satisfacció del reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

## 5. SEGUIMENT I MESURA

Anualment la sotsdirecció responsable de qualitat presentarà a l'Equip Directiu un informe sobre les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que s'hagin produït, així com les actuacions que s'hagin dut a terme per resoldre-les. Aquest informe s'incorporarà a la memòria, a l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre per a la seva difusió entre els grups d'interès. L'Equip Directiu analitzarà la informació aportada i realitzarà les propostes de millora que escaiguin.

## 6. INDICADORS

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i percentatge de resolució
- Resultats enquesta de satisfacció usuaris

## 7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Document de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	3 anys
Resolució de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	3 anys
Memòria anual, informe de seguiment i/o informe de gestió	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys

## 8. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat

**Equip Directiu:** Responsable de la definició i difusió dels procediments per realitzar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals per realitzar-les. Vehicularà el seu destinatari i tindrà cura de la resolució d'aquelles que formin part de les seves competències. Analitzarà l'informe anual sobre totes les que s'hagin produït, l'inclourà en la memòria anual i/o informe de seguiment del centre i realitzarà propostes de millora.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat:** Rebrà i canalitzarà les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en farà el seguiment i rebrà les resolucions adoptades. Elaborarà un informe anual sobre el conjunt rebut.

**Caps de les unitats de Suport Institucional i Relacions Externes, i de Gestió d'Estudis de Grau i Màster:** Responsables de la resolució de queixes, reclamacions relatives a serveis que estiguin sota la seva competència. Analitzaran la possibilitat de realitzar accions de millora i informaran a la persona interessada i la Sotsdirecció responsable de qualitat de l'Escola.

## 9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions i suggeriments a través dels canals i procediments establerts. Tenen dret a rebre una resposta.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el procés, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu i la Junta d'Escola vetllaran per la difusió de les diferents reclamacions i suggeriments, així com de les iniciatives de revisió i millora dels processos que se'n derivin.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en la recollida i anàlisi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'Equip Directiu analitzarà la informació que es derivi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment i proposarà accions de revisió i millora, quan escaigui.