



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura
del Vallès



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions

Responsable/s del procés	Responsable/s de l'aprovació	
Director ETSAV	Junta d'Escola ETSAV	

Traçabilitat de les versions del document		
Versió	Data	Descripció
1	03/06/2009	Revisió de tot el procés. 290.1.2.6. <i>Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments</i>
2	18/02/2021	Revisat CAI

	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	
	PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions	

1. FINALITAT

L'objectiu del procés és organitzar la gestió de la recollida d'incidències (queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions), el seu seguiment fins que es resolguin i l'aplicació de la informació recollida en la millora dels programes formatius.

2. ABAST

Aquest procés és d'aplicació al grups d'interès (PAS, PDI i estudiantat de l'ETSAV, així com altres usuaris externs).

3. RESPONSABILITATS

Equip Directiu, (ED): definició dels mecanismes per a l'atenció de les QSRF i dels canals per a la seva presentació i difusió.

Comissió de Garantia de Qualitat (CAI): És la responsable de la recollida dels indicadors associats al procés de gestió d'incidències i de l'assessorament i verificació per garantir que les accions que s'engeguin per la millora dels processos s'adeqüi a la política de qualitat de l'ETSAV.

Unitat/s Especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió: Responsables de recepció i registre d'incidències, , canalització i comunicació a l'interessat de les incidències.

4. NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants. Agència catalana de Qualitat Universitària (AQU) 2004.

Marc intern:

- Política de qualitat de l'ETSAV definida al procés PE1 del SGIQ.

5. EVIDÈNCIES

Les incidències rebudes es recullen a la Memòria anual del centre, elaborada per l'Equip de Direcció.

6. INDICADORS

- Nombre d'incidències recollides.
- Nombre d'incidències resoltes.

7. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip de Direcció del centre, tenint en compte el marc de referència existent i les propostes de millora de l'ISC, definirà o modificarà si escau, els canals pels quals els grups d'interès poden transmetre la seva conformitat o disconformitat amb les actuacions que es puguin derivar de les activitats pròpies de l'ETSAV.

	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	
	PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions	

7.1. Recepció i registre

Es disposa de diferents canals per a l'entrada de les QSRF:

- A través dels òrgans col·legiats de l'ETSAV, on hi són presents els diferents grups d'interès.
- A través del canal Demana <https://demana.upc.edu/etsav/>
- A través d'una instància des de l'e-secretaria de l'estudiant.
- A través de la pàgina web de l'ETSAV amb el següent enllaç: <https://etsav.upc.edu/ca/escola/qualitat/bustia>.

Els serveis de suport i gestió seran els encarregats de la recepció i registre de les incidències, així com de canalitzar-les per tal que rebin atenció de l'òrgan o servei responsable. En tots els casos, la persona interessada haurà de rebre el justificant de recepció.

7.2. Gestió interna

Les incidències hauran de ser informades, analitzades i resoltes per l'òrgan o servei tècnic responsable fent servir els criteris de transparència i eficàcia definits a la política de qualitat de l'ETSAV. En qualsevol cas, es garantirà a la persona interessada el coneixement de l'estat de la seva sol·licitud.

7.3. Resolució o resposta a la incidència

La unitat encarregada respondrà en un termini de deu dies a partir de la presentació, la resolució de la incidència o de l'estat en què es troba la seva sol·licitud. Si el centre no té assignades competències per respondre les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, els serveis de suport i gestió el trametran als òrgans competents.

En cas de detectar la reiteració d'un mateix tipus de queixes o reclamacions, les unitats responsables de donar resposta trametran la informació a l'Equip de Direcció, amb la finalitat d'analitzar-les i, si escau, corregir-ne les causes.

7.4. Tancament de la incidència

Els serveis de suport i gestió, són els responsables del registre de tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució.

El recull de les incidències s'inclourà a la Memòria anual del centre.

8. REVISIÓ I MILLORA

A partir dels indicadors recollits a la memòria anual es revisarà el funcionament dels circuits de recollida de les incidències i s'establiran les propostes de millora a introduir en el procés.

9. RENDICIÓ DE COMPTES

La rendició de comptes es realitza a través de la memòria anual del centre, de la seva presentació a la Junta d'Escola i de la seva publicació a la pàgina web.

10. FLUXGRAMA

