



ETSAV

Sistema de Garantia Interna de la Qualitat - SGIQ

PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions

| Responsable del procés | Responsable de l'aprovació | Data aprovació |
|---|----------------------------|----------------|
| Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat | Junta d'Escola | maig 2024 |

| RESUM DE REVISIONS | | |
|--------------------|---|------------------------------------|
| Versió | Descripció | Data aprovació |
| V0 | Versió inicial | Junta d'Escola 03/06/2009 |
| V1 | Revisió i modificació, versió simplificada d'acord amb la Xarxa de Qualitat UPC | Junta d'Escola 14/09/2021 |
| V2 | Revisió i modificació, adaptació a processos transversals i plantilla UPC | Comissió de Qualitat 14/03/2024 |

ÍNDEX

| | |
|----------------------------|---|
| 1 FINALITAT | 3 |
| 2 ABAST | 3 |
| 3 DEFINICIONS | 3 |
| 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS | 3 |
| 4.1 Queixes i suggeriments | 4 |
| 4.2 Revisió del procés | 4 |
| 5 INDICADORS | 4 |
| 6 EVIDÈNCIES | 5 |
| 7 RESPONSABILITATS | 5 |
| 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES | 5 |
| 9 FITXA RESUM | 6 |
| 10 FLUXGRAMA | 7 |
| 11 FITXA DE REVISIÓ | 8 |

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'ETSAV gestiona la recollida de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions dels grups d'interès, el seu seguiment fins a la seva resolució, i l'aplicació de la informació recollida en la millora continua.

2 ABAST

El present procés és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAV, tant de grau com de màster.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'equip directiu, a instàncies del /de la sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat, dissenya el present procés per assegurar la eficient gestió de les queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions (QSRF).

Defineix el canal institucional que l'Escola posa a disposició dels grups d'interès a tal efecte ([Bústia OPINA](#)), aquest canal és gestionat pel/per la cap de la unitat transversal de gestió.

Un cop arriben QSRF a la [bústia OPINA](#) en primer cas se li comunica a la persona que l'ha realitzada que s'ha rebut correctament i que es procedeix a la gestió de la mateixa.

El/la cap de la UTG classifica les QSRF rebudes per processos del SGIQ i les envia als/les responsables de cada procés, que seran els/les encarregats/des de donar-hi resposta i solució. En el cas de les felicitacions se li agraeix a la persona que l'ha fet i es fa extensiva, si s'escau, a tota persona relacionada amb la gestió objecte de felicitació.

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.

Un cop s'adopta una resolució en relació a la QSRF realitzada, se li comunica la resolució a la persona que ha realitzat la QSRF.

Hi ha QSRF que no poden ser contestades per l'Escola a satisfacció de la persona reclamant o que fan referència a processos transversals de la UPC. En aquest cas el/la cap de la UTG reenvia la QSRF al responsable de cada procés transversal, seguint les indicacions especificades en l'apartat 4.1 "*Queixes i suggeriments*" de cada procés transversal de la UPC.

L'equip directiu vetlla per la difusió del canal institucional amb l'objectiu d'incentivar la seva utilització per part dels diferents grups d'interès i la informació relacionada es publicarà i difondrà segons el procés [PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#). Intensifica aquesta difusió amb campanyes específiques, cartelleria, recordatoris per correu electrònic, etc.

Els grups d'interès son variats, i l'ETSAV és un centre multicanal. Això fa que les QSRF puguin arribar per moltes vies, moltes informals, i no només pel canal institucional. En aquest cas els/les unitats receptores registren internament la QSRF a l'aplicatiu [Bústia OPINA](#), assegurant així el seguiment.



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.

4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments corresponents a aquest procés es gestionen d'acord al procés [PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions](#), i es tenen en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.2 Revisió del procés

El/la responsable gestor del procés recull anualment els valors dels indicadors i les valoracions dels grups d'interès (queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions) referents al procés, tenint en compte el que s'especifica als processos transversals de la UPC [PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor, analitza les dades i el funcionament del procés i emplena la Fitxa "Informe de revisió del funcionament del procés".

Aquesta valoració s'inclou en el informe de seguiment del centre (ISC) [PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ](#) de l'ETSAV i a partir del seu anàlisi poden generar-se propostes de millora i/o canvis en el procés.

Si s'escau, també s'elaboren propostes de millora relacionades amb el [PT02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

5 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al [quadre de comandament](#) d'indicadors.

| Codi indicador | Nom | Descripció |
|----------------|------------------------------|--|
| PM1.IN.1 | Satisfacció de l'estudiantat | Mitjana en la pregunta "Valora el teu grau de satisfacció general en relació a la resposta rebuda de les queixes i/o suggeriments que hagi fet" a l'enquesta de satisfacció de l'estudiantat |
| PM1.IN.2 | Satisfacció del PDI | Mitjana en la pregunta sobre gestió de queixes i suggeriments a l'enquesta de satisfacció del PDI (s'han tingut en compte les meves opinions i suggeriments per millorar la titulació) |
| PM1.IN.3 | Satisfacció del PTGAS | Mitjana en la pregunta sobre gestió de queixes i suggeriments a l'enquesta de satisfacció del PTGAS (les meves opinions i suggeriments es tenen en compte) |
| PM1.IN.4 | Nombre de QSRF | Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts |



6 EVIDÈNCIES

| Codi | Identificació | Responsable custòdia | Localització arxiu | Temps conservació |
|----------|--|---|--------------------------------------|-------------------|
| PM1.EV.1 | QSRF rebudes | Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat | Bústia ETSAV | 2 anys |
| PM2.EV.4 | Actes d'òrgans de govern | Secretari/ària Acadèmic/a | repositori ETSAV intranet govern UPC | permanent |
| PM1.EV.3 | Informe de revisió del funcionament del procés | Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat | repositori ETSAV | permanent |

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés:

Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat - garanteix la implementació, seguiment i millora del procés, analitza dades i fa propostes de millora

Responsable gestor:

Cap de la unitat transversal de gestió - recull i distribueix les QSRF, assegura la seva tramitació i resolució, analitza les dades

Altres agents implicats:

Equip directiu - elabora el procediment, vetlla per la difusió i la participació de la comunitat
 Unitats especialitzades de la UTG - Responsables de recepció i registre d'incidències, canalització i comunicació a l'interessat de les incidències, recullen dades

8 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](#)

[Metodologia i documents de referència AQU](#)



Marc intern:

[Política de qualitat de l'ETSAV](#)

Processos transversals de la UPC relacionats

[PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

[PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#)

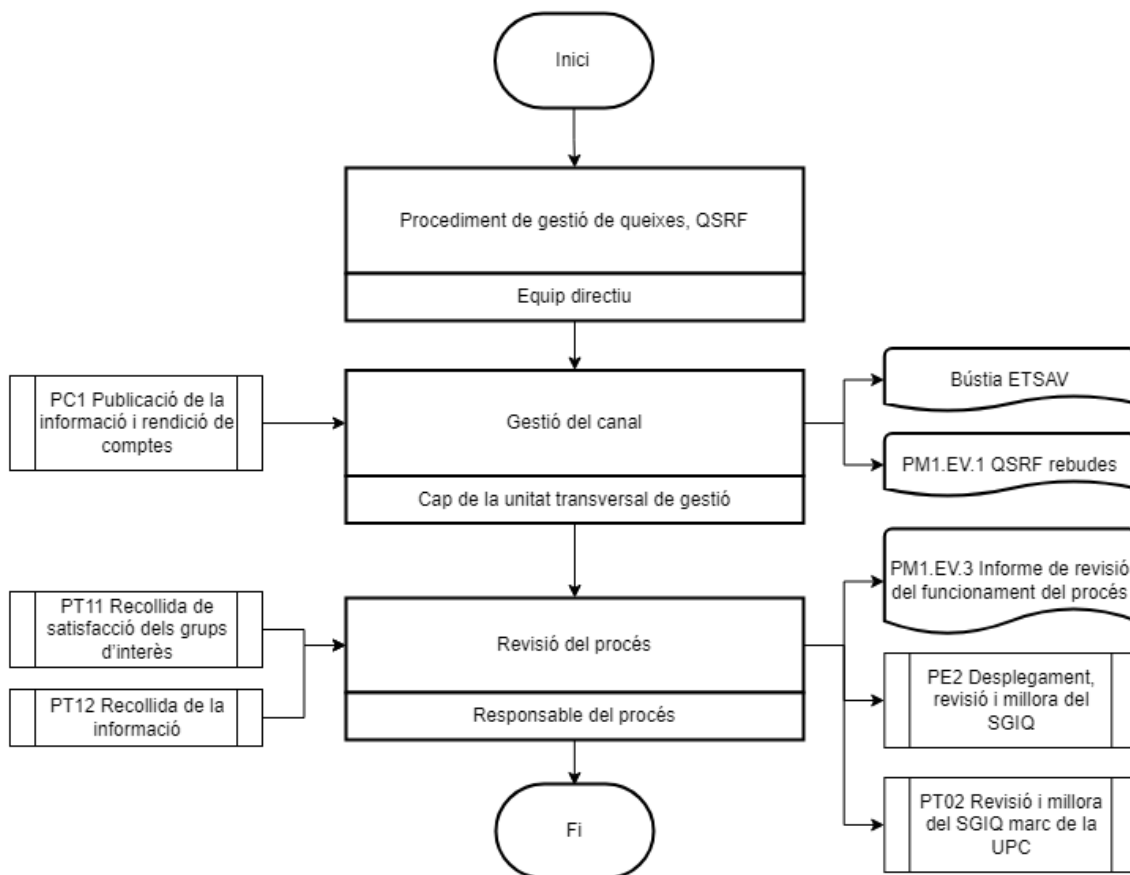
[PT12 Recollida de la informació](#)

9 FITXA RESUM

| | | |
|---|---|--|
| RESPONSABLE DEL PROCÉS | | Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat |
| RESPONSABLE GESTOR | | Cap de la unitat transversal de gestió |
| RESPONSABLE D'APROVACIÓ | | Junta d'Escola |
| G R U P S D' I N T E R È S | MECANISMES DE PARTICIPACIÓ | PDI, PTGAS, estudiantat - Participació en els òrgans de govern, comissions consultives, i en processos participatius - PM1 Gestió de queixes i suggeriments Titulats/des, ocupadors, agències, societat - Accedint a la informació que publica l'ETSAV - PM1 Gestió de queixes i suggeriments |
| | RENDICIÓ DE COMPTES | Els òrgans de govern de l'ETSAV vetllen per la difusió dels resultats dels diferents processos. En el cas de publicació es farà segons el procés PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes |
| RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ | | Les unitats especialitzades de la UTG recullen les dades i indicadors que s'han especificat en cada fitxa de procés. El/la responsable gestor/a i el/la responsable del procés les analitzen. |
| SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA | | Anualment el/la responsable del procés s'encarrega de fer el seguiment i revisió i si s'escau, fa propostes de millora. |

10 FLUXGRAMA

PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions





11 FITXA DE REVISIÓ

Informe de revisió del funcionament del procés

| | | | |
|---|-----------|-----------|---|
| Nom i codi del procés objecte de la revisió: | | | PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions |
| Data de la revisió: | | | desembre 2023 |
| Nom del responsable del procés i de la revisió: | | | Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat |
| Versió i data en el moment de la revisió: | | | V2 gener 2024 |
| Pregunta | Si | No | Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda) |
| S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés? | | X | L'activitat contemplada en la descripció del procés no ha canviat - s'ha actualitzat el redactat - s'ha incorporat la interrelació amb els processos transversals de la UPC - s'ha incorporat la interrelació amb altres processos del SGIQ - s'han especificat la periodicitat de la revisió del procés i les responsabilitats |
| S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines? | X | | <u>Indicadors eliminats:</u> Nombre d'incidències recollides Nombre d'incidències resoltes <u>Indicadors afegits:</u> Satisfacció de l'estudiantat Satisfacció del PDI Satisfacció del PTGAS Nombre de QSRF <u>Evidències eliminades:</u> <u>Evidències afegides:</u> |



| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | <p>QSRF rebudes</p> <p>Informe de revisió del funcionament del procés.</p> |
| <p>Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.</p> | | | <p>Els valors de PM1.IN.1 "Satisfacció de l'estudiantat" (amb la resposta rebuda de les queixes i/o suggeriments que hagi fet) i PM1.IN.2 "Satisfacció del PDI" (s'han tingut en compte les meves opinions i suggeriments per millorar la titulació) estan per sota del valor d'acceptació. En relació amb el professorat el centre ja té prevista la proposta de millora 290.PM.038 i amb l'estudiantat la 290.PM.28.</p> <p>Els valor de PM1.IN.4 son molt baixos, no es reben gairebé queixes, suggeriments, reclamacions o felicitacions. Es fa la proposta de millora 290.PM.055 "Incentivar l'ús de la Bústia OPINA per augmentar el nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebudes"</p> |
| <p>Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?</p> | X | | <p>Es demana al "PT.11 Recollida de la satisfacció dels grup d'interès" estudiar la possibilitat d'augmentar a bianual la recollida d'indicadors de satisfacció de PDI, PTGAS i estudiantat (Proposta de millora 290.PM.056)</p> |
| <p>S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.</p> | | X | |
| Propostes de millora/modificació (PM) | | | Breu descripció de la proposta |



| | | |
|--|--|---|
| <p>290.PM.055</p> <p>(290.M.59.2024 codificació aplicatiu SAT)</p> | | <p>L'objectiu de la proposta és augmentar el nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebudes, incentivant l'ús de la Bústia OPINA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implica la modificació del procés implicat?: NO - Diagnòstic: gairebé no es reben queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions a la bústia OPINA, es detecta que moltes de les QSRF es realitzen fora del protocol establert i es resolen de manera informal - Objectius que es volen assolir: <ol style="list-style-type: none"> 1.- incrementar l'ús de la bústia OPINA 2.- documentar correctament les QSRF que es gestionen fora de l'establert en el procés 3.- Informar a la comunitat del procés - Accions proposades: <ol style="list-style-type: none"> 1.- posar enllaç directe a la bústia OPINA en el butlletí setmanal d'activitats (FET) 2.- fer una campanya de difusió específica sobre la bústia OPINA (cartelleria, mail informatiu...) 3.- informar al PTGAS del procés de gestió de les QSRF rebudes fora del canal institucional. Informar en la reunió de coordinació de unitats - Prioritat: alta - Responsable: Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat - Termini: curs 2023-2024 - Iniciat: Si |
| <p>290.PM.056</p> <p>(290.M.60.2024 codificació aplicatiu SAT)</p> | | <p>Tenir més valors en els indicadors qualitatius</p> <p>Proposta de millora a procés transversal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implica la modificació del procés implicat?: NO - Diagnòstic: En la revisió del SGIQ, en l'elaboració del quadre de comandament, es demanen indicadors qualitatius i quantitius dels últims 5 cursos/anys. |



| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Els indicadors qualitatius el centre els pot obtenir de les enquestes de satisfacció a PDI, PTGA i estudiantat que la UPC fa trianualment (la de titulats/des és anual).</p> <p>En ser trianual, tot i que són 5 anys, només tenim un valor, el que fa "complicada" la valoració dels indicadors qualitatius</p> <ul style="list-style-type: none">- Objectius que es volen assolir: tenir més enquestes de satisfacció per tenir més valors en els indicadors qualitatius- Accions proposades:<ul style="list-style-type: none">- demanar a GPAQ la possibilitat que les enquestes de satisfacció siguin almenys bianuals- explorar la possibilitat de fer enquestes de satisfacció pròpies periòdiques- Prioritat: mitja- Responsable: Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat- Termini: curs 2024-2025- Iniciat: Si |
|--|--|--|---|