



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	9 juliol 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 veegin 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](#)

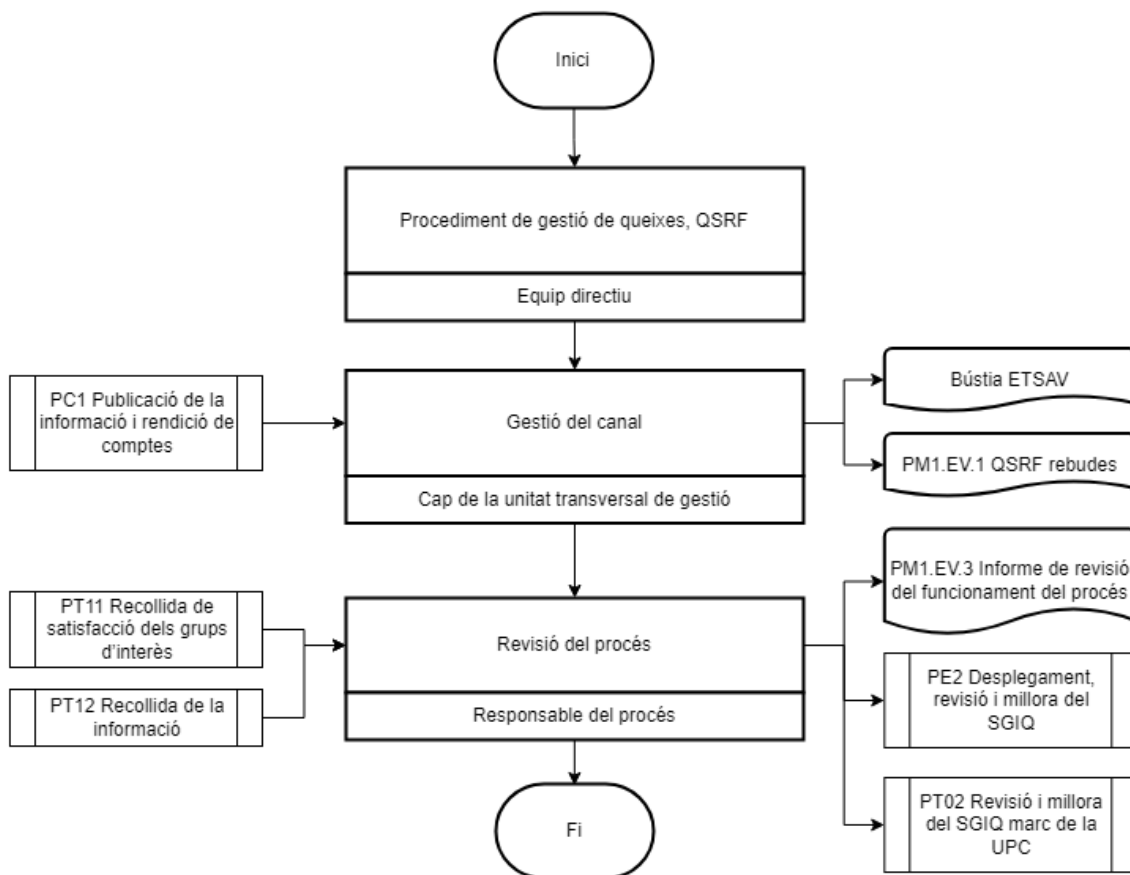
[PT12 Recollida de la informació](#)

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 quantitatius 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
--	--	--	---