



**SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
ESCOLA SUPERIOR D'AGRICULTURA DE BARCELONA**

**390.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions,
suggeriments i felicitacions**

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB), realitza la Política i Objectius de Qualitat.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ESAB, ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc extern:

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC, annex II

- Marc intern:

Informes de seguiment, de Gestió, Memòria.

Informació general del centre docent

Informació acadèmica dels estudis

Informació del curs actual

Reglament intern del centre docent

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Equip Directiu

- **Equip Directiu:** Definició dels procediments.

- **Comissió Permanent:** Debate i aprova procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions .
- **Sostidrecció de Planificació Acadèmica:** Coordina “Procediments per a la gestió d’incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions”
- **Unitat Especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió]:** Executa els “Procediments per a la gestió d’incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions”

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L’Equip Directiu, és responsable de la definició 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. Aquest procediments seran recollits al document “Procediments per a la gestió d’incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions” que posteriorment ha d’aprovar la Comissió Permanent.

La UTG conjuntament amb el sotsdirector responsable del procés 390.3.7 *Gestió d’Incidències i Reclamacions i Suggeriments* portaran a terme l’execució del procés. La resolució de les queixes/reclamacions i la viabilitat dels suggeriments són comunicades a l’interessat per l’òrgan responsable. En cas de que el reclamant manifesti disconformitat amb l’esmentada resolució haurà de dirigir-se a una instància superior.

Anualment Equip Directiu realitzarà 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 del centre/informe de gestió per a la seva difusió entre els grups d’interès.

L’equip directiu, revisen els resultats del procés, i si s’escau, modifica el procés. Aquesta modificació quedarà recollida, en el SGIQ a través del procés 8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

[Veure fluxgrama]

6. INDICADORS

La relació dels indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés són els següents:

A) Indicadors de resultats:

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i percentatge de resolució

B) Indicadors de satisfacció:

- Enquesta de satisfacció usuaris.

7. EVIDÈNCIES

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

- Acta d'aprovació per part de la Comissió Permanent l'aprovació dels "Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions"
- Registre on es recullen queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *390.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.*

8. FLUXGRAMA

