

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT DE L'ESCOLA D'ENGINYERIA AGROALIMENTÀRIA I DE BIOSISTEMES DE BARCELONA

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

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta de l'EEABB	27/03/2019

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Disseny del SGIQ aprovat per AQU Catalunya	Març 2011
V1	Simplificació i actualització del procés	27/03/2019
V2	Acreditació institucional: revisió. Incorporació processos transversals UPC.	23/01/2024



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	5
6 EVIDÈNCIES	5
7 RESPONSABILITATS	6
8 NORMATIVES/REFERÈNCIES	6



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola d'Enginyeria Agroalimentària i de Biosistemes de Barcelona, EEABB, gestiona les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions dels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presta l'escola. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

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

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat. Per facilitar la comprensió, es defineixen a continuació els principals conceptes que estructuraven el procés.

Queixa: descontentament expressat per l'interessat d'acord a una apreciació negativa d'una situació produïda no constitutiva de lesió de drets. Normalment la queixa no és preceptiva de reparació.

Reclamació: petició vehiculada formalment per l'interessat per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial per als seus interessos.

Suggeriment: proposta de millora sobre la prestació d'un servei, adreçada a la persona o instància que es considera responsable de la mateixa, amb l'objectiu de que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del servei.

Felicitació o reconeixement: expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

Bústia d'incidències, suggeriments i felicitacions: canal de comunicació directe amb l'Equip Directiu, establert per a que tots els grups d'interès de l'EEABB puguin notificar incidències, reclamacions, suggeriments, i expressar felicitacions.

4 DESCRIPCIÓ 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.

Canals per a notificar les queixes i els suggeriments: l'Equip Directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per posar de manifest les queixes i reclamacions així com dels canals informàtics de comunicació establerts a tal efecte, fonamentalment la "Bústia d'incidències".

Gestió de les queixes i els suggeriments: les queixes i els suggeriments es reben a través de l'aplicació Bústia d'Incidències que gestiona el/la tècnic/a de qualitat de l'EEABB. Un cop arriben, el/la tècnic/a registra les incidències, les classifica per processos del SGIQ i les envia als/les responsables de cada procés que són els/les encarregats/des de donar-hi resposta i solució. En cas que el responsable del procés no sigui el/la sotsdirector/a de qualitat, qualsevol incidència se li comunica, per tal que pugui fer seguiment de la mateixa, garantint que es dona compliment al procés de tractament. L'aplicació permet arxivar els missatges d'entrada a la bústia i les respostes als remittents, de forma que es garanteix el control i el seguiment per tal que cap interacció quedi sense resposta. El responsable del procés i el/la sotsdirector/a de qualitat decideixen sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de



les queixes i suggeriments, en cas escaient, recollint la proposta de modificació a l'informe de revisió del procés.

Comunicació de la resolució: en qualsevol cas, s'haurà de comunicar, a la persona que ha realitzat la queixa o suggeriment, la resolució adoptada en relació a aquesta.

Resolució no satisfactòria: les reclamacions que no siguin contestades per l'Escola a satisfacció de la persona reclamant poden ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableix a tal efecte. En aquest cas, el/la sotsdirector/a responsable de qualitat comunicarà a l'interessat el canal per elevar a la instància superior la reclamació.

Incidències que fan referència als processos transversals de la UPC: l'Equip Directiu recull les incidències que afecten als processos transversals de la UPC i el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat les fa arribar als/les responsables de cadascun dels processos transversal mitjançant els canals establerts per a fer-ho i que estan especificats en cadascun d'aquests processos. D'aquesta manera l'EEABB participa en la millora contínua del SGIQ de la UPC.

4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés 390.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés. El canal definit per rebre les queixes i suggeriments és la [bústia d'incidències](#) del SGIQ del centre, des de la qual es gestionen totes les comunicacions.

En aquest procés es tindran en compte les queixes i suggeriments de tots els processos del SGIQ, dels quals es farà una valoració integral a l'informe de revisió del SGIQ per identificar possibles instruments a revisar i millores del SGIQ.

4.2 Revisió del procés

Anualment, la/les àrees especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés seguint el procés 390.6.1 *Recollida de la informació* i les traspassen al/la responsable del procés. El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa el present procés amb la informació rebuda dels processos 390.6.1 *Recollida de la informació* i 390.3.73.7 *Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquesta anàlisi queda recollit a l'Informe de revisió del procés. A més, si s'escau, participa en la millora dels processos transversals associats, segons l'establert al procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ*, i control de la documentació, recollint les seves propostes de millora dels processos transversals a l'informe de revisió. Les propostes de millora que es generin s'introduiran a l'aplicatiu SAT (Seguiment i Acreditació de Titulacions), indicant la persona responsable, el termini d'execució i els indicadors de seguiment. El conjunt de propostes de millora de cada anualitat conformen el Pla de Millora del Centre. Els informes anuals de revisió del procés indicaran l'estat d'execució de les propostes de millora resultants d'anys anteriors, així com les noves propostes de millora.



5 INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen a la següent taula. La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01-P3.7	Nombre de queixes i reclamacions rebudes	Nombre de queixes i reclamacions rebudes a la bústia d'incidències de l'EEABB
IN02-P3.7	Nombre de suggeriments i felicitacions rebuts	Nombre de suggeriments i felicitacions rebuts a la bústia d'incidències de l'EEABB
IN03-P3.7	% de resposta a les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes	% de resposta a les queixes i reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes

6 EVIDÈNCIES

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

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01-P3.7 Registre on es recullen queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Sotsdirector/a de qualitat	Arxiu de Direcció en unitat compartida de disc corporativa	5 anys
EV02-P3.7 Procediment per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Sotsdirector/a de qualitat	Espai web EEABB	Indefinit

EV03-P3.7 Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a de qualitat	Espai web EEABB	5 anys
---	----------------------------	---------------------------------	--------

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Sotsdirector/a de qualitat:** valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Elaborar i revisar el procés.

Responsable gestor:

- Tècnic/a de Qualitat de l'EEABB

Responsable de l'aprovació del procés:

- Junta de l'EEABB

Altres agents implicats:

- **Equip Directiu:** definir/revisar el procediment per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- **Unitat especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió:** executa els "Procediment per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions"

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Política de Qualitat de la UPC](#)

Processos transversals de la UPC relacionats:

Marc intern:

[Pla Estratègic de l'EEABB](#)

[Informe de Seguiment de Centre \(ISC\)](#)