UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Escola d'Enginyeria de Telecomunicació
i Aeroespacial de Castelldefels

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE LA QUALITAT

ESCOLA D'ENGINYERIA DE TELECOMUNICACIÓ I AEROESPACIAL DE CASTELLDEFELS (EETAC)

300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

Gestió documental			
Versió	**Motiu Modificació**	**Aprovat per**	**Data**
1	Certificació AQU-AUDIT	AQU-AUDIT	23/02/2009
2	Certificació ISO:9001	Det Norske Veritas	Vàlida fins 25/02/2014
3	Revisió i reestructuració completa del SGIQ per alinear-lo amb les diverses reformes de l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat, en el marc que estableixen les diferents normatives.	J.EETAC/2022/03/02	10/11/2022
4	Actualització del diagrama de flux	J.EETAC/2023/02/05	12/07/2023
5	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU.	J.EETAC/2024/01/05	30/01/2024
6	Versió revisada segons el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació* i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2024/02/03 J.EETAC/2024/03/04	10/06/2024 19/06/2024
7	Versió revisada segons el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació* i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2025/01/03 J.EETAC/2025/03/04	21/07/2025 24/07/2025

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. DEFINICIONS
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS
   4.1. Desenvolupament del procés
   4.2. Queixes i suggeriments
   4.3. Revisió del procés
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. GRUPS D'INTERÈS
9. NORMATIVES / REFERÈNCIES
10. FITXA RESUM
11. FLUXGRAMA

1 FINALITAT

Aquest procés defineix la forma en què l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) de la Universitat Politècnica de Catalunya implementa els processos de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments. Així mateix, defineix com es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora continuada.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC).

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al glossari de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Canals per realitzar incidències, queixes, peticions i suggeriments: l'equip directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per gestionar les incidències, queixes, peticions i suggeriments, així com d'establir els canals de comunicació necessaris perquè tots els grups d'interès estiguin assabentats. La revisió dels procediments i la definició dels canals es realitza tenint en compte el procés *300.0.1 Definició de la política de qualitat i del pla estratègic* i la difusió de la informació sobre els procediments i els canals de comunicació es publica tal com estableix el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Gestió de les incidències, queixes, peticions i suggeriments: les incidències, queixes, peticions i suggeriments sobre qualsevol tema es poden tramitar mitjançant la bústia digital de l'Escola (EV01.P3.1), o bé a través de la Sindicatura de Greuges (EV02.P3.1) o el Registre General de la UPC (EV03.P3.1). L'estudiantat també es pot comunicar amb la direcció de l'Escola mitjançant la delegació d'estudiants o a través dels seus representants als òrgans de govern. Les incidències, queixes, peticions i reclamacions són tramitades per les unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió (UTG) i canalitzades cap a les persones responsables del procés o processos corresponents perquè siguin resoltes o informades. Les persones responsables de la resolució poden observar la necessitat de modificar algun dels processos, en coordinació amb el/la sotsdirector/a de qualitat i la resta de l'equip directiu.

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

Resolució no satisfactòria: les que no siguin contestades per l'Escola a satisfacció del o la reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableix a tal efecte.

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

Informe d'incidències, queixes, peticions i suggeriments: el/la sotsdirector/a responsable de qualitat elabora anualment un Informe d'incidències, queixes, peticions i suggeriments (EV04.P3.1). Aquest informe s'integrarà a la Memòria anual del centre, tal i com es defineix al procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: les unitats especialitzades de la UTG s'encarreguen de recollir els indicadors d'aquest procés, tenint en compte el procés *300.6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat* i les traspassen al/a la responsable del procés que analitza els resultats.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les unitats especialitzades de la UTG reben les queixes i suggeriments i els comuniquen al o a la responsable de gestionar-los, tal com especifica el procés *300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la responsable del procés s'encarrega de revisar el seu funcionament, de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió del procés (EV05.P3.1), i, si escau, participar en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.*

5 INDICADORS

La relació d'indicadors que permeten avaluar aquest procés és la següent:

Codi	Nom	Descripció
IN01.P3.1	Nombre de queixes	Nombre de queixes rebudes
IN02.P3.1	Nombre de suggeriments	Nombre de suggeriments rebuts
IN03.P3.1	Nombre de peticions	Nombre de peticions rebudes
IN04.P3.1	Estudiantat: satisfacció resposta rebuda	Enquesta a l'estudiantat sobre la seva satisfacció general en relació amb la resposta rebuda a les queixes i/o suggeriments que hagin fet
IN05.P3.1	Titulats o titulades: satisfacció resposta rebuda	Enquesta a titulats o titulades sobre si han rebut resposta adequada de les seves queixes i suggeriments

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P3.1 Bústia d'incidències, queixes, peticions i suggeriments	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web EETAC	Permanent
EV02.P3.1 Sindicatura de greuges	Síndic/a de greuges de la UPC	https://www.upc.edu/sindicatura/ca	Permanent
EV03.P3.1 Registre General UPC	Gerent/a de la UPC	https://seuelectronica.upc.edu/ca/Tramits	Permanent
EV04.P3.1 Informe d'incidències, queixes, peticions i suggeriments	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV05.P3.1 Informe de revisió del procés P3.1	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit dins l'Informe de revisió del SGIQ (EV06.P8.1)	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: sotsdirector/a responsable de qualitat.

Responsable gestor/a: cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG).

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola.

Equip directiu: és responsable de la definició i difusió dels procediments per gestionar les

incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com d'establir els canals de comunicació necessaris perquè tots els grups d'interès estiguin assabentats. També recullen incidències que afecten els processos transversals de la UPC.

Sotsdirector/a responsable de qualitat: és responsable de vetllar perquè les queixes i suggeriments siguin ateses i respostes per les persones a qui correspon fer-ho i d'elaborar un informe anual al respecte. També s'encarrega de revisar el funcionament del procés i de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió corresponent.

Responsables dels processos objectes de queixa o reclamació: són responsables de resoldre les queixes o reclamacions o posar-les en coneixement de les unitats de l'Escola que puguin resoldre-les.

Unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió: tramiten les queixes, reclamacions i suggeriments i els canalitzen a les persones responsables de la seva resolució. Donen suport als membres de l'equip directiu en la resolució de les queixes, reclamacions i suggeriments. També recullen les dades i els indicadors del procés i els traspassen al/a la responsable que analitza els resultats.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, PDI i PTGAS), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre així com realitzant queixes i suggeriments.

9 NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc legal estatal i autonòmic
  - Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, disposición adicional catorzena, "Del defensor universitari", en què n'estableix l'obligatorietat i les funcions.
  - Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, artículo 46 "El defensor universitario".
  - Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, títol II, sobre "La comunitat universitària", capítol I, Disposicions generals, article 31, sobre "El síndic de greuges de la comunitat universitària".
  - Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Marc normatiu UPC
  - Processos transversals de la UPC
  - Normatives acadèmiques de la UPC
  - Estatuts de la UPC
  - Gestió d'Incidències: Reclamacions, Queixes, Suggeriments i Reconeixements
  - Normativa de la sindicatura de greuges de la UPC
  - Reglament del Registre general de la UPC
- Reglament i normatives EETAC
- Política i objectius de qualitat de l'EETAC

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
GRUPS D'INTERÈS	**MECANISMES DE PARTICIPACIÓ**	• Estudiantat, PDI i PTGAS: a través dels seus representats a la Junta d'Escola. Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés *300.3.1 Gestió de d'incidències, reclamacions i suggeriments*. • Equip rectoral UPC: Mitjançant l'elaboració de prioritats estratègiques i dels marcs normatius corresponents. • Administracions públiques: Amb l'elaboració dels marcs normatius que són de la seva competència. • Tothom: a través de la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de l'EETAC, i/o l'accés a la Sindicatura de greuges, també accessible des de la web de l'EETAC, i/o a través de les queixes formulades utilitzant el Registre General de la UPC.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu, la Junta d'Escola i les unitats especialitzades de la UTG vetllaran per la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives per a la seva revisió i millora.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per a l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors definits a l'apartat 5.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, la revisió i, si escau, la implantació de propostes de millora.

11 FLUXGRAMA

