

## 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	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Revisió de tot el SGIQ alineat 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.	Equip Directiu	CQ/2022/02/03	28/10/2022
2			JE/2022/03/02	10/11/2022

## ÍNDEX

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

- Marc legal estatal i autonòmic
  - [Llei orgànica 6/2001](#), de 21 de desembre, d'universitats, disposició 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
  - 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 i normatives EETAC

#### 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'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 per a que 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 Definir la política de qualitat* i la difusió de la informació sobre els procediments i els canals de comunicació es publica tal i com estableix el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions són tramitades per les unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió (UTG) i canalitzades cap a les persones responsables del procés o processos objectes de la incidència per a que siguin resoltes. Les persones responsables de la resolució determinen la necessitat de modificar algun dels processos objectes de reclamació i estableixen, en coordinació amb la sotsdirecció de qualitat i la resta de l'equip directiu, els procediments necessaris per a la implantació d'aquestes millores.

En qualsevol cas, s'haurà de comunicar la resolució adoptada a la persona que ha realitzat la queixa, reclamació o suggeriment. Les reclamacions que no siguin contestades per l'Escola a satisfacció del o la reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

Les unitats especialitzades de la UTG s'encarreguen de recollir els indicadors d'aquest procés. La sotsdirecció responsable de qualitat analitza aquests indicadors i elabora un informe que s'integra a la Memòria Anual del centre que ha d'aprovar la Junta d'Escola segons el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Les incidències, queixes i suggeriments, i millores corresponents a aquest procés es tramiten d'acord amb aquest mateix procés *300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*.

Les incidències es classifiquen en tres tipus: incidències relacionades amb els processos d'avaluació, incidències relacionades amb els processos de matrícula i altres incidències.

##### **Incidències relacionades amb els processos de avaluació**

Si un estudiant no està d'acord amb la nota d'una assignatura pot fer:

1. **Revisió en primera instància dels actes d'avaluació.** L'estudiantat que vulgui sol·licitar la revisió d'un acte concret d'avaluació (un examen, un control, etc.) o que vulgui sol·licitar la revisió de la nota final de l'assignatura, proposada pel professorat, s'ha d'adreçar directament al professor o a la professora responsable de l'assignatura en els horaris convinguts.
2. **Reclamacions contra resolucions dels professors/es responsables de les assignatures.** L'estudiantat ha de presentar una sol·licitud raonada de revisió al director o directora del centre en un termini màxim de 7 dies naturals des de la data de publicació de les qualificacions que són objecte de reclamació. Per a fer aquest tràmit ha d'accedir a la [Seu Electrònica](#) i fer una instància adreçada al Director.

3. **Reclamacions contra les resolucions del director/a del centre docent.** Qualsevol reclamació contra les resolucions sobre qualificacions o reconeixements de crèdits emeses pel director/a d'un centre docent s'ha d'adreçar al rector/a mitjançant un recurs, que s'ha d'interposar en un termini màxim d'un mes a partir del dia següent de la recepció de la resolució corresponent. Per a fer aquest tràmit l'estudiant ha d'accedir a la Seu Electrònica i fer una instància adreçada al Director.

Les incidències relacionades amb l'avaluació curricular son de dos tipus:

1. Si l'estudiant vol que la Comissió d'Avaluació dels estudis de grau tingui en compte informació específica sobre el seu cas en el moment d'avaluar-ho curricularment, cal que ompli una sol·licitud mitjançant l'e-Secretaria durant aquest termini. Si hi vol annexar documentació a la sol·licitud caldrà que vagi a lliurar-la a l'Oficina Oberta o que la faci arribar mitjançant un tiquet. Si, a més, desitja que els estudiants que el representen a la Comissió d'Avaluació tinguin còpia de la sol·licitud i de la documentació que ha presentat, haurà de portar còpia de tota la documentació a la Delegació d'Estudiants.
2. Els estudiants declarats NO APTES de 1er any o de fase inicial poden sol·licitar al director o directora del centre docent, de forma motivada i abans de la data que cada any s'estableix a les normes de matrícula, l'ampliació del termini per superar el nombre mínim de crèdits exigits per al primer any acadèmic i/o per superar el rendiment mínim de la fase inicial dels estudis. Les sol·licituds de continuïtat d'estudis s'han de tramitar mitjançant l'e-Secretaria.

### **Incidències relacionades amb els processos de matrícula**

A continuació, es descriuen les sol·licituds que l'estudiantat pot fer després de la matrícula. Les dates de totes aquestes sol·licituds i la data de publicació de la resolució la pot consultar al calendari "POSTERIOR MATRÍCULA". La resolució a la seva sol·licitud la podrà consultar a la mateixa adreça d'Internet que ha fet servir per tramitar la sol·licitud. Les sol·licituds són de tres tipus: canvi de grup, modificació de matrícula i baixa acadèmica.

### **Altres incidències**

La resta d'incidències es poden tramitar mitjançant la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de l'apartat Sistema de Qualitat del web de l'Escola. L'estudiantat també pot fer arribar a la direcció de l'Escola les seves incidències mitjançant la Delegació d'estudiants o a través dels seus representants als òrgans de govern.

L'equip directiu vetlla perquè es resolguin totes les incidències registrades i s'atenguin les queixes, reclamacions o suggeriments. Per tant, s'encarrega de revisar el funcionament d'aquest procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora segons el 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:

<b>Codi</b>	<b>Descripció</b>
IN01_P3.1	Percentatge de reclamacions de cada procés resoltes satisfactòriament
IN02_P3.1	Distribució estadística del temps de resolució de reclamacions de cada procés
IN03_P3.1	Suggeriments i queixes rebudes relacionades amb aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Codi	Descripció
EV01_P3.1	Informe sobre incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirecció responsable de qualitat.

**Equip directiu:** És responsable de vetllar pel bon funcionament dels processos.

**Sotsdirecció responsable de qualitat:** És la sotsdirecció 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.

**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.

## 8. FLUXGRAMA

