



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura
de Barcelona



Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona ETSAB

210.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Propietari/a del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de l'orientació professional	Junta d'escola	Abril-2024

ÍNDEX**CONTENIDO**

1	FINALITAT	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1	Desenvolupament del procés	3
4.2	Queixes i suggeriments	3
4.3	Revisió del procés.....	3
5	INDICADORS	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS	4
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	4
9	FITXA RESUM.....	5
10	FLUXGRAMA.....	6
11	ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS.....	7



210.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ETSAB

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) gestiona, registra i resol les incidències, suggeriments, propostes, queixes i agraïments derivats del desenvolupament dels programes formatius de l'ETSAB, com elements generadors de millora contínua.

2 ABAST

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

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

UTGAB: Unitat Tècnica de Gestió d'Arquitectura de Barcelona, és l'estructura de suport tècnic als processos, formada per Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS) organitzats en Àrees de suport especialitzat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Canal per a notificar suggeriments, propostes, queixes i agraïments: L'equip directiu ha definit, i a fet difusió, la [Bústia Oberta ETSAB!](#) com el canal comú que permet compartir els suggeriments, propostes, queixes i agraïments, amb el que es pretén reforçar la cohesió a l'Escola i millorar la qualitat de l'aprenentatge i el benestar dels membres de la Comunitat ETSAB.

De vegades, els/les propietaris/ies dels processos utilitzen el [correu electrònic](#) o altres canals. A les Àrees de la UTGAB s'està establint [Demana ETSAB](#), com punt únic d'atenció a l'usuari, i que gestiona les notificacions mitjançant tiquets generats pels mateixos usuaris

Gestió de les notificacions: La [Bústia Oberta ETSAB!](#) la gestiona el/la tècnic/a de qualitat. Quan arriba una notificació la deriva al/la propietari/a i al/la responsable gestor/a del procés corresponent, que són els/les que proporcionen resposta i solució i, també, determinen si es requereix modificar algun dels processos assenyalats en la notificació rebuda, establint els procediments necessaris per a la implantació de millores.

Comunicació de la resolució: Des del mateix sistema es comunica a la persona que ha realitzat la notificació, la resolució adoptada. 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. 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.

Notificacions que fan referència als processos transversals de la UPC: El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat recull les incidències que afecten als processos transversals de la UPC i 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'escola participa en la millora contínua del SIGQ de la UPC.

4.2 Queixes i suggeriments

Com s'ha descrit més amunt, el canal comú per rebre els suggeriments, propostes, queixes i agraïments vinculats a aquest procés és la [Bústia Oberta ETSAB!](#). El/la propietari/a d'aquest procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, vetllarà pel correcte funcionament de les resolucions.

4.3 Revisió del procés

Anualment, les àrees de la UTGAB recullen les dades i els indicadors del procés segons es descriu al procés 210.6.1 *Recollida i anàlisi dels resultats*. El/la sotsdirector/a responsable del procés, amb el suport de les àrees de la UTGAB, [analitza](#) les dades recollides i s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, de l'[avaluació](#) de la seva efectivitat i de l'[elaboració](#) de l'*Informe de revisió del procés* (EVD), segons el model incorporat al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#), i, si s'escau, formularà propostes de [millora](#) d'aquest procés i/o dels processos



210.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ETSAB

transversals vinculats. Un cop elaborats informe i propostes de millora, s'envien a el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, qui procedeix segons s'explica al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#).

5 INDICADORS

Codi-I	Descripció
P3.7-IN01	N. notificacions totals rebudes a la Bústia Oberta ETSAB!
P3.7-IN02	Satisfacció del/les titulats/des de grau sobre la resposta a queixes i suggeriments
P3.7-IN03	Satisfacció del/les titulats/des de màster sobre la resposta a queixes i suggeriments
P3.7-IN04	N. notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB! sobre aquest procés

Nota: La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al *Quadre de Comandament d'Indicadors del SIGQ ETSAB*

6 EVIDÈNCIES

Codi-E	Identificació	Resp. custòdia	Localització arxiu	Conserva
P3.7-EV01	Sistema Bústia Oberta ETSAB!	S.r. qualitat	web	5 anys
P3.7-EV02	Informe d'avaluació d'aquest procés	S.r. qualitat	Disc compartit	Permanent
P.210-EV01	Acords, actes i annexos de la Junta d'Escola	Secretari/a acadèmic/a	S.I. Òrgans Govern	Permanent
P.210-EV02	Notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB!	Àrees de la UTGAB implicades	Bústia Oberta ETSAB!	5 anys

7 RESPONSABILITATS

Propietari o propietària del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

Responsable gestor/a: Tècnic/a de qualitat

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

Equip directiu: Definir/Revisar el canal i procediment per gestionar les queixes i suggeriments

Comissió d'Estudis i Qualitat: Assegura la continuada consistència, adequació i eficàcia del SIGQ ETSAB. En particular debat l'informe d'avaluació de funcionament SIGQ ETSAB

Secretari/ària acadèmica de l'ETSAB: Actualitza i custòdia les actes, resolucions i annexes de les sessions dels òrgans de govern dins la plataforma "Òrgans de Govern UPC"

Àrees de la UTGAB: Participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades, millora dels processos, publicació d'informació relacionada, actualització i implementació del pla de millora, etc.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern i UPC

Consultar la normativa del procés transversal dels [processos transversals de la UPC](#)

[NAGRAMA \(normativa acadèmica estudis grau i màster\)](#)

Marc intern

[Política i objectius de qualitat/Pla estratègic ETSAB](#)

[Reglament d'organització i funcionament de l'ETSAB](#)



210.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ETSAB

[Normatives de l'ETSAB](#)

Processos transversals vinculats:

Tots el [processos transversals de la UPC](#)

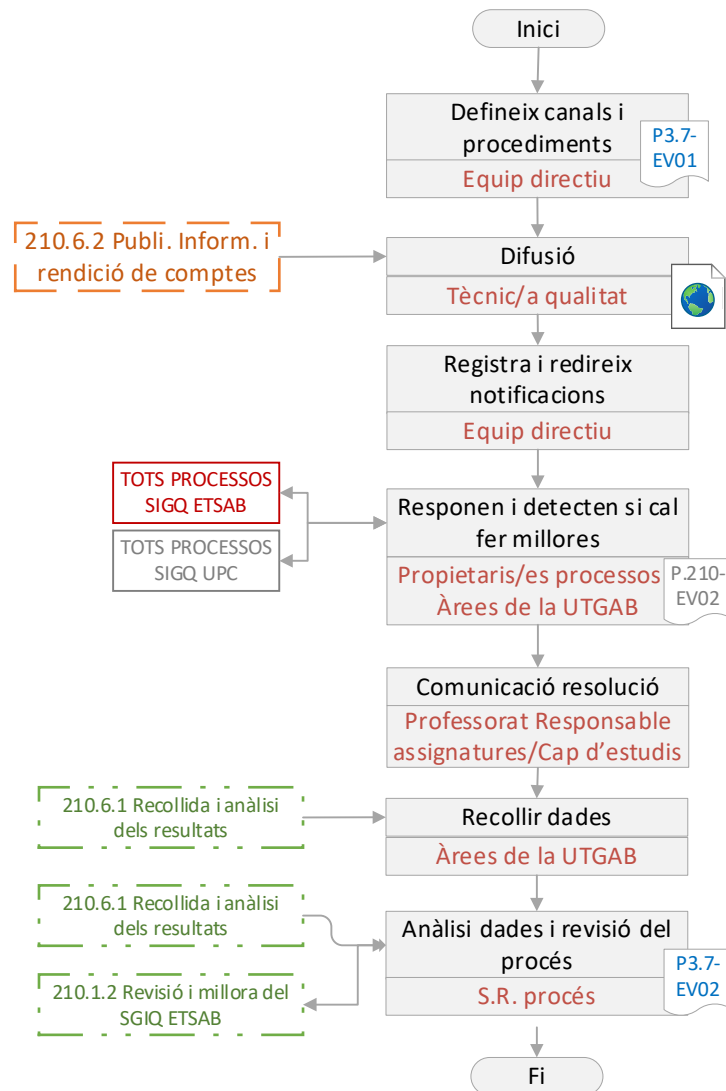
Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya

Aquest procés forma part de la *Dimensió 3 Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat*

9 FITXA RESUM

Procés		210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments
PROPIETARI/A DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de l'orientació professional
RESPONSABLE GESTOR/A		UTGAB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantat, PDI i PTGAS - A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius - Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general - A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des - Accedint a la informació que publica l'ETSAB Tots els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la Bústia Oberta ETSAB o mitjançant els canals definits en aquest procés 210.3.7
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries de l'ETSAB i als informes de seguiment. També vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es farà segons es descriu a 210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons el processos 210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats i aquest mateix 210.3.7. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora. Anualment realitzen la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document, i que s'incorpora a la revisió del SIGQ ETSAB segons es descriu a 210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS			
Versió	Descripció	Òrgan	Data
V2	Revisió de la v1 a amb petites modificacions	Junta d'Escola	Abril-2024
V1	Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció S'han actualitzat els canvis que no estaven recollits explícitament en la descripció del procés i sí quedaven de manifest en l'activitat relacionada. Aquestes variacions han vingut ocasionades pels canvis de normatives, les millores recollides al <i>Pla de Millora</i>, la programació acadèmica, memòries de centre, seguiment dels estudis... Incorporació de la vinculació amb el procés transversal de la PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat Aquest procés forma part de la <i>Dimensió 3 Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat</i> S'han realitzats els canvis d'indicadors, evidències i millores recollides a l'informe d'avaluació del procés	Equip directiu	Març 2024
V0	210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Junta d'Escola	02/10/2013