

# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

## 801.3.7 Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

| Responsable del procés                | Responsable d'aprovació | Data d'aprovació | Acord núm. |
|---------------------------------------|-------------------------|------------------|------------|
| Director/a del Centre<br>Universitari | Director/a General      | XX/XX/2025       | DG/2025/XX |

## Índex

|       |                                                             |    |
|-------|-------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | FINALITAT .....                                             | 3  |
| 2.    | ABAST .....                                                 | 3  |
| 3.    | DEFINICIONS .....                                           | 3  |
| 4.    | DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....                                 | 3  |
| 5.    | INDICADORS .....                                            | 4  |
| 6.    | EVIDÈNCIES .....                                            | 4  |
| 7.    | RESPONSABILITATS .....                                      | 5  |
| 8.    | GRUPS D'INTERÈS .....                                       | 5  |
| 9.    | NORMATIVES/REFERÈNCIES .....                                | 6  |
| 10.   | FITXA RESUM .....                                           | 8  |
| 11.   | FLUXOGRAMA .....                                            | 9  |
| 12.   | ANNEXOS .....                                               | 10 |
| 12.1. | Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions..... | 10 |

## 1. FINALITAT

Regular la recollida, registre, gestió, resposta i anàlisi de totes les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) provinents dels grups d'interès, garantint un tractament homogeni, traçable i orientat a la millora contínua del funcionament dels processos i serveis del centre.

## 2. ABAST

Aquest procediment s'aplica a totes les QRSF relacionades amb les activitats de l'EUNCET Business School, tant docents com administratives o de serveis, i és aplicable a estudiantat, PDI, PTGAS, titulats/des, empreses, visitants i institucions col·laboradores.

## 3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

EUNCET Business School disposa d'un sistema estructurat per a la gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) amb l'objectiu de garantir la millora contínua, la satisfacció dels grups d'interès i la transparència institucional.

Aquest sistema es regula a través del **Procediment PM\_801.3.7/1 – Procediment QRSF**, integrat dins el SGIQ del centre.

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, revisa i valida periòdicament aquest procediment per assegurar que reculli totes les vies d'interacció amb els grups d'interès i permeti una resposta eficient i traçable.

Un cop revisat o modificat, el procediment s'inclou a l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, que és validat per la Direcció del Centre i aprovat per la Direcció General, segons estableix el procés **PM\_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ**.

### Recepció i canals de comunicació

L'EUNCET disposa de diferents canals formals per a la recepció de QRSF, accessibles a tots els grups d'interès:

- Bústia OPINA: per recollir suggeriments i propostes de millora generals.
- Bústia DEMANA: per tramitar queixes o reclamacions formals sobre serveis, processos o activitats acadèmiques.
- Canals institucionals addicionals: correu corporatiu, reunions, enquestes o formularis específics de satisfacció.

Totes les aportacions rebudes a través d'aquests canals es registren automàticament i s'envien al responsable del procés o àrea corresponent, segons la seva temàtica.

### Gestió i resolució

La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos és responsable de:

- Registrar i classificar les QRSF segons tipologia (queixa, reclamació, suggeriment o felicitació).
- Traslladar la incidència al responsable funcional o acadèmic corresponent.
- Fer el seguiment del termini i la qualitat de la resposta.

Cada responsable d'àrea o servei analitza la incidència i defineix les accions correctores o de millora necessàries.

La resolució ha d'incloure una resposta formal i raonada a la persona que ha presentat la QRSF, garantint la traçabilitat i el registre corresponent. La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos donarà resposta a la QRSF un cop analitzada, assegurant la correcta comunicació i tancament del cas.

Les incidències que afectin **processos transversals de la UPC** es comuniquen als responsables corresponents mitjançant els canals institucionals establerts.

#### Seguiment i integració en el SGIQ

La informació agregada de les QRSF rebudes es revisa anualment per identificar tendències, àrees crítiques i bones pràctiques.

Aquestes dades s'integren en els informes d'anàlisi de resultats (**PM\_801.6.1**) i es traslladen al Pla de Millora del Centre, amb accions específiques de seguiment i avaluació.

#### Comunicació i rendició de comptes

Les dades agregades sobre QRSF i les accions de millora derivades es recullen a l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ i es publiquen d'acord amb el procés **PC\_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.

EUNCET garanteix la transparència i la retroalimentació cap als grups d'interès, preservant alhora la confidencialitat de les dades personals i el tractament ètic de la informació.

## 5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

| <i>Codi indicador</i> | <i>Nom</i>            | <i>Descripció</i>              |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|
| IN01_801.3.7          | Temps de resposta mig | Temps de resposta mig als QRSF |

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

## 6. EVIDÈNCIES

| <i>Identificació</i> | <i>Descripció</i>                                                                   | <i>Responsable custòdia</i>                                 | <i>Localització</i> | <i>Temps conservació</i>                                      |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------|
| EV01_801.3.7         | Procediments per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. | Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos | SharePoint          | Permanent                                                     |
| EV02_801.3.7         | Acords òrgans de govern, relatius al procés                                         | Secretari/ària Acadèmic/a                                   | SharePoint          | Permanent                                                     |
| EV03_801.3.7         | Fitxa Informe d'avaluació del                                                       | Director/a de Planificació, Avaluació,                      | SharePoint          | Les queixes s'eliminen als 2 anys. Les dades s'afegeixen a la |

|                                    |                      |                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| funcionament i millora del procés. | Qualitat i Processos | Memòria i Informe de Gestió MIG i a l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ |
|------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1 1\_Sistema de gestió de la documentació**.

## 7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a del Centre Universitari

Garanteix que el sistema de gestió de QRSF sigui efectiu, transparent i alineat amb la Política de Qualitat i el SGIQ de l'EUNCET.

Assegura que les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions siguin analitzades i resoltes dins dels terminis establerts, i que les conclusions s'integrin en el procés de millora contínua.

Supervisa que les dades agregades s'incorporin a la Memòria Anual de Qualitat, a l'Informe de Gestió i a l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ.

Responsable gestor/a del procés: Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos

Coordina la recepció, registre, seguiment i tancament de les QRSF rebudes a través dels canals oficials (Bústia OPINA, Bústia DEMANA, etc.).

Assegura el correcte funcionament del procediment **PM\_801.3.7/1**, el registre de totes les incidències i la comunicació de les resolucions als interessats.

Analitza anualment les dades agregades de QRSF i en deriva accions de millora conjuntament amb els responsables dels processos afectats.

Vetlla pel compliment de la normativa de protecció de dades i pels terminis de conservació establerts.

Responsable de l'aprovació del procés: Director/a General

Aprova el procediment de gestió de QRSF i els informes anuals associats, garantint la seva coherència amb el SGIQ i amb la Política de Qualitat de l'EUNCET.

Valida les accions de millora derivades de l'anàlisi de QRSF i assegura la seva implementació efectiva en el marc del Pla de Millora del Centre.

Altres agents implicats:

- Responsables de procés: reben les QRSF vinculades als seus àmbits, analitzen les causes i proposen accions correctores o de millora.
- Secretaria Acadèmica i Serveis Generals: donen suport en la tramitació i comunicació de resolucions.
- Comissió de Qualitat: revisa periòdicament les dades agregades i valora l'eficàcia del sistema de gestió de QRSF dins del SGIQ.

## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en el procés de Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) són aquells que contribueixen, de manera directa o indirecta, a la detecció d'incidències, la proposta de millores i la valoració del funcionament global del centre.

Aquest procés garanteix que totes les parts interessades tinguin canals efectius i accessibles per expressar la seva opinió i que aquestes aportacions siguin analitzades, resoltes i integrades dins del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'EUNCET.

#### Interns

- **Estudiantat:** pot presentar queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre qualsevol aspecte relacionat amb la docència, els serveis, els processos acadèmics o la gestió administrativa.
- **Personal Docent i Investigador (PDI):** pot comunicar incidències relacionades amb la gestió docent, la coordinació acadèmica o els recursos disponibles.
- **Personal Tècnic, de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS):** pot traslladar incidències o suggeriments vinculats als processos interns, serveis o condicions de treball.
- **Comissió de Qualitat:** avalua la gestió de les QRSF i revisa els resultats agregats com a part del procés de revisió anual de l'SGIQ.

#### Mecanismes de participació:

- Bústia OPINA (per a suggeriments, opinions i felicitacions).
- Bústia DEMANA (per a queixes, reclamacions, sol·licituds o consultes específiques).
- Enquestes internes i reunions de coordinació.
- Participació en comissions i òrgans col·legiats (Comissió Permanent, Comissió de Qualitat).

#### Externs

- **Titulats i titulades i Alumní EUNCET:** poden fer arribar suggeriments o valoracions sobre la seva experiència formativa i la relació amb el centre.
- **Empreses col·laboradores i ocupadors/es:** poden presentar observacions sobre pràctiques, inserció laboral o col·laboracions amb l'EUNCET.
- **Institucions públiques i privades:** poden traslladar incidències o recomanacions en relació amb convenis, projectes o programes conjunts.
- **Societat en general:** pot fer arribar opinions o comentaris mitjançant els canals de contacte institucional.

#### Mecanismes de participació:

- Bústia OPINA i correu institucional de contacte.
- Enquestes de satisfacció a empreses i titulats/des.
- Reunions i fòrums de col·laboració.

## 9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

#### Marc extern:

- Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya.

#### Marc intern:

- Reglament i normatives de l'EUNCET.
- Informació general del centre docent.
- Sistema de garantia interna de la qualitat.
- Memòries verificades.

#### Processos relacionats de l'EUNCET

- 801.3.7 Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- PM-801.3.7/1 Procediment QRSF.
- 801.6.1 Recollida de dades i anàlisi dels resultats.
- 801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.

- **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació.**
- **PM-801.8.1/1 Sistema de gestió de la documentació.**

**Processos Transversals de la UPC:**

- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès.](#)
- [PT.12 Recollida de la informació.](#)

## 10. FITXA RESUM

|                                  |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESPONSABLE DEL PROCÉS           |                            | Director/a del Centre Universitari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| RESPONSABLE GESTOR/A             |                            | Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ       |                            | Director/a General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| GRUPS D'INTERÈS                  | MECANISMES DE PARTICIPACIÓ | <p>Interns: estudiantat, Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS), i Comissions internes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poden presentar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions a través de les Bústies OPINA i DEMANA.</li> <li>• Participen en la revisió i valoració dels resultats de QRSF a través de la Comissió de Qualitat, la Comissió Permanent.</li> <li>• Poden aportar propostes de millora o incidències identificades en enquestes internes o reunions de coordinació.</li> </ul> <p>Externs: titulats/des (Alumni EUNCET), empreses col·laboradores i ocupadors/es, institucions públiques i privades i la societat en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poden fer arribar aportacions, queixes o suggeriments mitjançant la Bústia OPINA o el correu institucional.</li> <li>• Participen en enquestes de satisfacció o entrevistes sobre col·laboracions, pràctiques o serveis prestats</li> </ul> <p>Aquests mecanismes estan definits als processos <b>PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF</b>.</p> |
|                                  | RENDICIÓ DE COMPTES        | <p>La Sotsdirecció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos analitza anualment totes les QRSF registrades i integra les conclusions a l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, la Memòria de Qualitat i l'Informe de Gestió. Els resultats es presenten a la Comissió de Qualitat i a la Direcció General i del Centre, garantint transparència i retorn de la informació als grups d'interès. La publicació es fa segons el procés <b>PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ |                            | <p>La Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina el registre i seguiment de totes les QRSF rebudes a través dels canals institucionals. Les dades es classifiquen per tipologia (queixes, reclamacions, suggeriments, felicitacions), es revisen amb els responsables de procés i es documenten a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés (<b>EV03_801.3.7</b>). L'anàlisi i validació de dades segueix el procediment <b>PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA     |                            | <p>El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa anualment el funcionament del sistema QRSF. Les accions de millora derivades s'integren al Pla de Millora del Centre, d'acord amb el <b>PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ</b>. El/la Director/a General valida els resultats i aprova les accions correctores o preventives proposades.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## 11. FLUXOGRAMA

## 12. ANNEXOS

### 12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

| <i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i> |                                                                                                              |                                         |                   |                         |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| <i>Versió</i>                                        | <i>Descripció</i>                                                                                            | <i>Òrgan responsable de l'aprovació</i> | <i>Acord núm.</i> | <i>Data d'aprovació</i> |
| 00                                                   | Edició inicial del document                                                                                  | Director/a General                      |                   | 25/07/2014              |
| 01                                                   | Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització | Director/a General                      |                   | 09/07/2020              |
| 02                                                   | Revisió del procés gestió suggeriments, queixes i felicitacions                                              | Director/a General                      |                   | 17/02/2022              |
|                                                      |                                                                                                              | Director/a General                      | DG/2025/XX        | XX/XX/2025              |

