



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	28/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTGCNTIC	05/05/2021
V3	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU. Canvi de codi i nom. Revisió completa i adaptació de la descripció, indicadors, evidències, normativa i responsabilitats. S'ha vinculat amb els processos transversals UPC	23/07/2025
V4 ¹	Revisió. Adaptació d'indicadors per millorar el procés i recodificació dels mateixos. Actualització d'enllaços d'evidències i actualització del text de l'apartat Responsabilitats equip deganal	28/01/2026

¹ Excepcionalment, aquesta versió del document va ser aprovada per la Junta de Facultat, òrgan superior a la Comissió Permanent, perquè a la data d'aprovació aquesta darrera es trobava en procés de renovació.

ÍNDEX

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	4
4.3	Revisió del procés.....	4
5	INDICADORS	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS	4
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	5

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa, actualitza i millora els seus processos de gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions com a elements generadors de millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

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 comunicar incidències, queixes, reclamacions i suggeriments: l'equip deganal és responsable de la definició i difusió dels procediments per gestionar les incidències, queixes, reclamacions 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 *P.270.1.1 Definició de la política i els objectius de qualitat* i la difusió de la informació sobre els procediments i els canals de comunicació es publica tal com estableix el procés *P.270.8.1 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 la FIB](#) (EV01.P.270.6.1), o bé a través de la [Sindicatura de Greuges](#) o el [Registre General de la UPC](#). L'estudiantat també es pot comunicar amb la direcció de la Facultat 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 UTGCNTIC i canalitzades cap a les persones responsables del procés o processos corresponents perquè siguin resoltes o informades.

Incidències que fan referència als processos transversals de la UPC: l'equip deganal recull les incidències que afecten als [processos transversals de la UPC](#) i el/la vicedegà/ana responsable de 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, la FIB participa en la millora contínua del SGIQ de la UPC, tal com s'estableix al [PT.02 Revisió i millora del SGIQ Marc de la UPC](#).

Els responsables de la resolució decidiran sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de reclamació, i establiran els procediments necessaris per a la implantació d'aquestes millores. En qualsevol cas, s'haurà de comunicar a la persona que ha realitzat la queixa, reclamació o suggeriment la resolució adoptada en relació a la mateixa.

Les reclamacions que no siguin contestades per la Facultat a satisfacció del reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos *P.270.7.1 Recollida de la informació* i el present procés, que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés *P.270.9.1.Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *P.270.8.1.Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes es gestionen segons el procés *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* i es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a i de l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora i assegura la implantació de millores i fa el seu seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons s'estableix al procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

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.P.270.6.1	Incidències, queixes i reclamacions rebudes a la bústia digital de la FIB	Nombre d'incidències, queixes i reclamacions, rebudes a la bústia digital de la FIB
IN02.P.270.6.1	Resposta a les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes a la bústia digital de la FIB	% de resposta a les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes
IN03.P.270.6.1	Satisfacció amb la gestió de les queixes i suggeriments de les persones titulades	Grau de satisfacció sobre la gestió d'incidències, queixes i suggeriments de les persones titulades
IN04.P.270.6.1	Suggeriments rebuts a la bústia digital de la FIB	Nombre de suggeriments rebuts a la bústia digital de la FIB
IN05.P.270.6.1	Felicitacions rebudes a la bústia digital de la FIB	Nombre de felicitacions rebudes a la bústia digital de la FIB

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències d'aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.270.6.1 Bústia digital de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS



Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** responsable de la canalització de les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, ja siguin relatives a la FIB o als processos transversals de la UPC. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** rebre i canalitzar les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions per a que siguin analitzades i resoltes per l'equip deganal o per la Unitat de la Facultat que correspongui. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** responsable de l'aprovació del procés.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** responsable de la definició i difusió dels procediments i canals per comunicar incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Vehicula el destinatari de les mateixes i té cura de la resolució d'aquelles que formin part de les seves competències. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Unitat/s especialitzada/des de la UTGCNTIC:** recullen i canalitzen les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en fan el seguiment i reben les resolucions adoptades. També recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del mateix.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC](#)
- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC](#)

Marc intern:

- [Marc normatiu de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR	Cap de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Comissió Permanent
G R	<ul style="list-style-type: none">● Col·lectius de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis): participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de

U P S D , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>millora del procés mitjançant els òrgans de govern, responent les enquestes que se'ls adrecen o bé realitzant queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions segons els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions mitjançant el canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip deganal vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <i>P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>La/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i> que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i></p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>El/la propietari/a del procés, amb el suport del responsable gestor i de l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores i fa el seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i></p>