

INDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM
10. FLUXGRAMA

Annexos:

Annex 1: Gestió d'incidències sobre el funcionament de la docència

1. FINALITAT

La finalitat del present procés és facilitar la gestió d'incidències com a generadores d'oportunitat de canvi i de millora i definir els canals i el procediment per realitzar i resoldre reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions, (R,Q,S i F).

2. ABAST DEL PROCÉS

El present document es d'aplicació a les incidències (reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions) que es plantegin a l'escola relacionades amb les titulacions que imparteix l'Escola.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que complementen les que figuren al fluxgrama.

- Real Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, por el que se establecen la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Real Decret 56/2005, de 21 de gener, por el que es regulen els estudis de màsters oficials
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
- Estatuts de la UPC
- Reglament de l'ETSECCPB
- Pla Estratègic UPC 2010
- Pla Estratègic de l'ETSECCPB
- MSGIQ de l'ETTSECCPB
- Plans d'estudis de les titulacions que imparteix l'escola
- Marc normatiu de la UPC
- Marc normatiu específic de les titulacions que imparteix l'escola.
- Guia de serveis al professor i guia de serveis a l'estudiantat
- Normatives internes dels serveis (ús dels recursos, instal·lacions,)

En quant al marc normatiu extern al centre vegeu també l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Incidències: acte que succeeix en el curs d'un assumpte i que té alguna connexió, influències o repercussió.

Queixa: És una expressió de malcontentament, que no sempre es vehicula de manera formal. Quan l'interessat manifesta una queixa no sempre n'espera una reparació. La motivació d'una queixa no es fonamenta rigorosament en una lesió de drets, sinó en una certa percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú.

Reclamació: És una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial als seus

interessos. La motivació d'una reclamació es fonamenta en el desacord de l'interessat davant d'una resolució o decisió prèvia.

Suggeriment: Es una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

Felicitaació: És una expressió de satisfacció amb motiu d'un succés positiu per a l'interessat, que normalment no es vehicula de manera formal.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

La direcció de l'escola promourà, informarà i difondrà els mecanismes per transmetre la conformitat i disconformitat dels diferents grups d'interès.

5.1. Descripció

S'informarà als grups d'interès de les possibilitats de presentar incidències a través de diferents mitjans:

- Web (bústia de suggeriments, etc)
- Intranets
- Correu electrònic
- Guies de serveis al PDI i estudiantat de l'ETSECCPB
- Guies docents de les titulacions
- Publicacions divulgatives de les titulacions
- Etc.

L'equip directiu de l'ETSECCPB defineix els canals i el procediments per atendre incidències -les reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions- els publicita i manté informats als grups d'interès interns i externs de l'escola.

En aquest sentit els diferents agents podran presentar les seves incidències, preferentment per escrit:

- A través d'una bústia al web de l'escola, qualsevol tipus d'incidència
- A través de la Intranet de l'Escola, segons determinat tipus d'incidència
- A través de la Unitat d'atenció a l'usuari de l'escola
- A través professor responsable de l'assignatura
- A través de la Delegació d'Alumnes
- A través dels òrgans de govern i consultius de l'escola

La recepció de les incidències es farà a través de l'òrgan o servei responsable. Les incidències seran enregistrades si s'escau, informades, analitzades i en el seu cas resoltes amb criteris de transparència i eficàcia, per l'equip directiu de l'escola. En qualsevol cas, tot suggeriment, queixa, reclamació i felicitació rebrà l'agraïment de l'Escola.

Sempre que sigui possible, tant la recepció com la resposta es faran de forma telemàtica.

Pel que fa a les queixes que no siguin ateses per l'escola, els diferents agents podran traslladar-les al Síndic de Greuges, o les instàncies que s'escaiguin de la Universitat.

Les activitats de l'escola s'agrupen en tres gran àrees per definir i facilitar els canals i a través dels quals es poden canalitzar les incidències R,Q,S i F:

- Serveis i prestacions
- Actuacions administratives
- Funcionament docent

Donada la rellevància de les incidències relacionades amb el funcionament docent, s'ha considerat oportú incloure i desenvolupar com es porta a terme el seu tractament. Per aquest motiu, s'ha incorporat en un annex del procés general de gestió d'incidències.

5.2. Anàlisi de la informació i propostes de millora

Anualment la Cap de Serveis de Gestió i Suport i el Coordinador de Qualitat recolliran la informació sobre les incidències rebudes i elaboraran un informe de resultats basat en indicadors d'avaluació.

L'equip directiu analitzarà els resultats i efectuarà en el seu cas, les propostes de millora que se'n derivin. Aquests resultats seran presentats anualment a la Comissió d'Avaluació Acadèmica per a la seva aprovació. Les propostes aprovades, seran recollides per la Cap de Servei de Gestió i Suport i el Coordinador de Qualitat a fi d'informar de les mateixes i posteriorment planificar la seva implantació.

6. SEGUIMENT I MESURA

Per a la medició i anàlisi de l'eficiència del procediment de gestió d'incidències, l'indicador definit és:

- El nombre d'incidències rebudes anualment
- Nombre d'incidències per tipologia (serveis, docència, ...)

La informació relativa al procés serà recollida per la Cap de Serveis/Coordinador de Qualitat que la aportarà a l'equip directiu per a que analitzi les possibilitats de millora d'alguns dels processos.

7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	de	Suport de l'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Incidències rebudes (impresos, e_mail, ...)		Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Formularis de queixes, reclamacions i suggeriments		Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Informes de queixes, reclamacions i suggeriments		Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys

Resolucions de queixes, reclamacions i suggeriments	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Registre d'incidències (formulari, informe i resolució)	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Registre de l'indicadors	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Actes dels òrgans de govern i consultius de l'ETSECCPB	Paper i/o informàtic	Àrea de Suport Institucional	6 anys
Memòria de l'ETSECCPB	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Notificacions als interessats (agraïment, resolució)	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Guia de serveis a l'estudiantat i al professorat de l'ETSECCPB	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Guies docents dels diferents programes formatius	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Publicacions divulgació dels estudis	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Informacions (web i a la intranet...)	Paper i/o informàtic	Àrea de Suport Institucional	6 anys

8. RESPONSABILITATS

Equip directiu: Definir, difondre el procediments i els canals per atendre les incidències als grups d'interès, i analitzar la informació i fer propostes de millora.

Comissió permanent: Aprovar els canal i procediments per atendre i resoldre queixes, reclamacions i suggeriments.

Comissió d'Avaluació Acadèmica: Aprovar les propostes de millora resultants de l'anàlisi de les incidències succeïdes.

Coordinador de qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport : Informar als diferents grups d'interès, recollir les dades sobre les incidències i elaborar l'informe de resultats. Responsables per delegació de l'Equip Directiu de rebre i canalitzar les incidències al servei i/o al professor responsable directament implicats.

Òrgan o servei responsable: persona o entitat amb capacitat per resoldre una queixa o reclamació.

Responsables dels Serveis: Es responsabilitzen d'analitzar i informar les incidències i realitzar la proposta de resolució.

Professorat Responsable: Recollir les incidències i resoldre-les en l'àmbit de la seva competència o be traslladar les incidències per a la seva resolució.

Delegacions d'estudiants: com a òrgan representatiu dels estudiants per mitjà del qual participen plenament en el desenvolupament de l'activitat universitària. Entre les seves funcions, la delegació ha de servir de canal per a l'expressió de les aspiracions, inquietuds, peticions i propostes als estudiants.

Unitat d'atenció a l'usuari de l'escola: unitat administrativa que actua de finestreta única a fi de facilitar el suport i la informació als estudiants en un únic punt físic.

Síndic de Greuges: Analitzar les incidències presentades pels grups d'interès i vetllar que no es vulneren els seus drets.

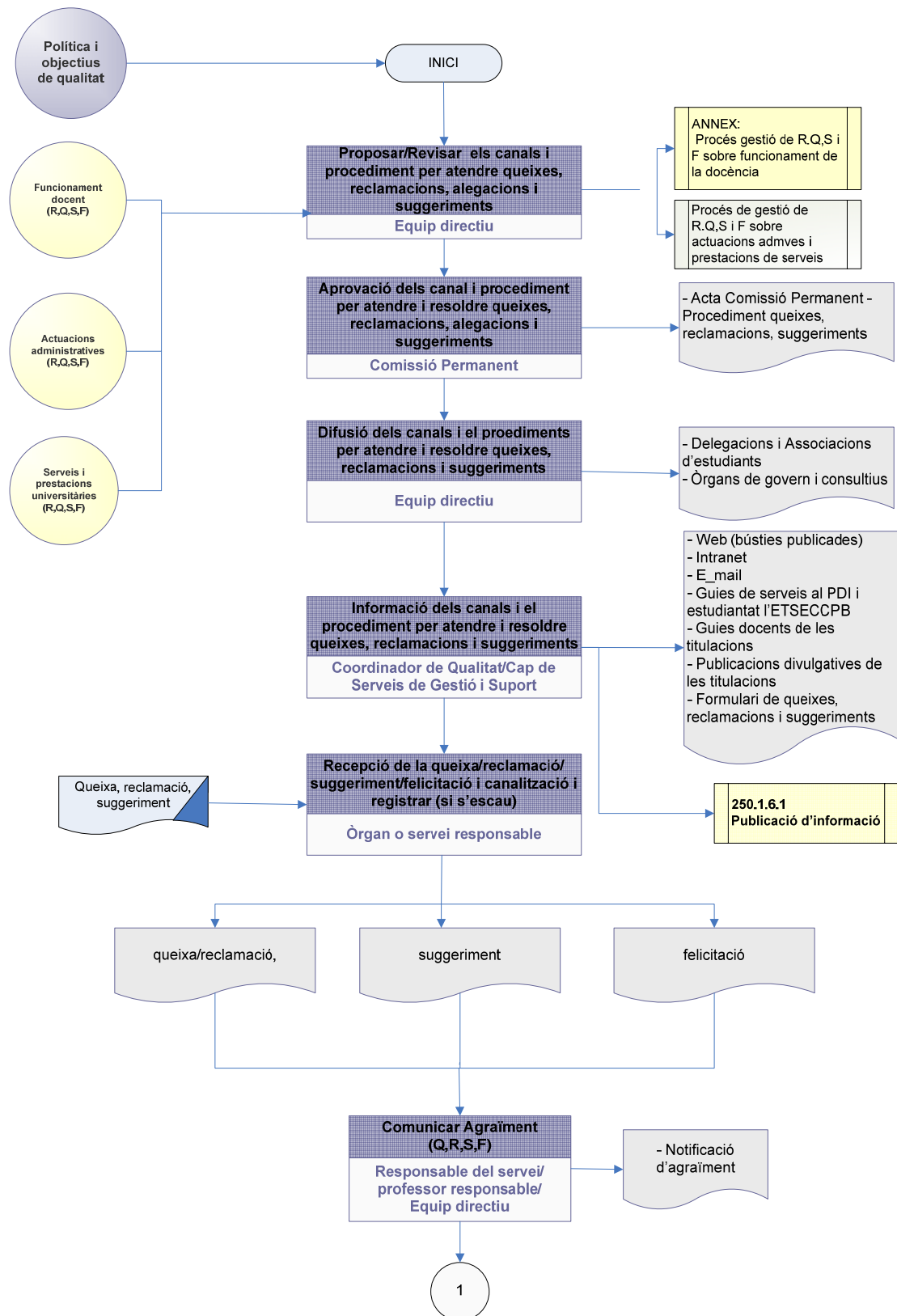
9. FITXA RESUM

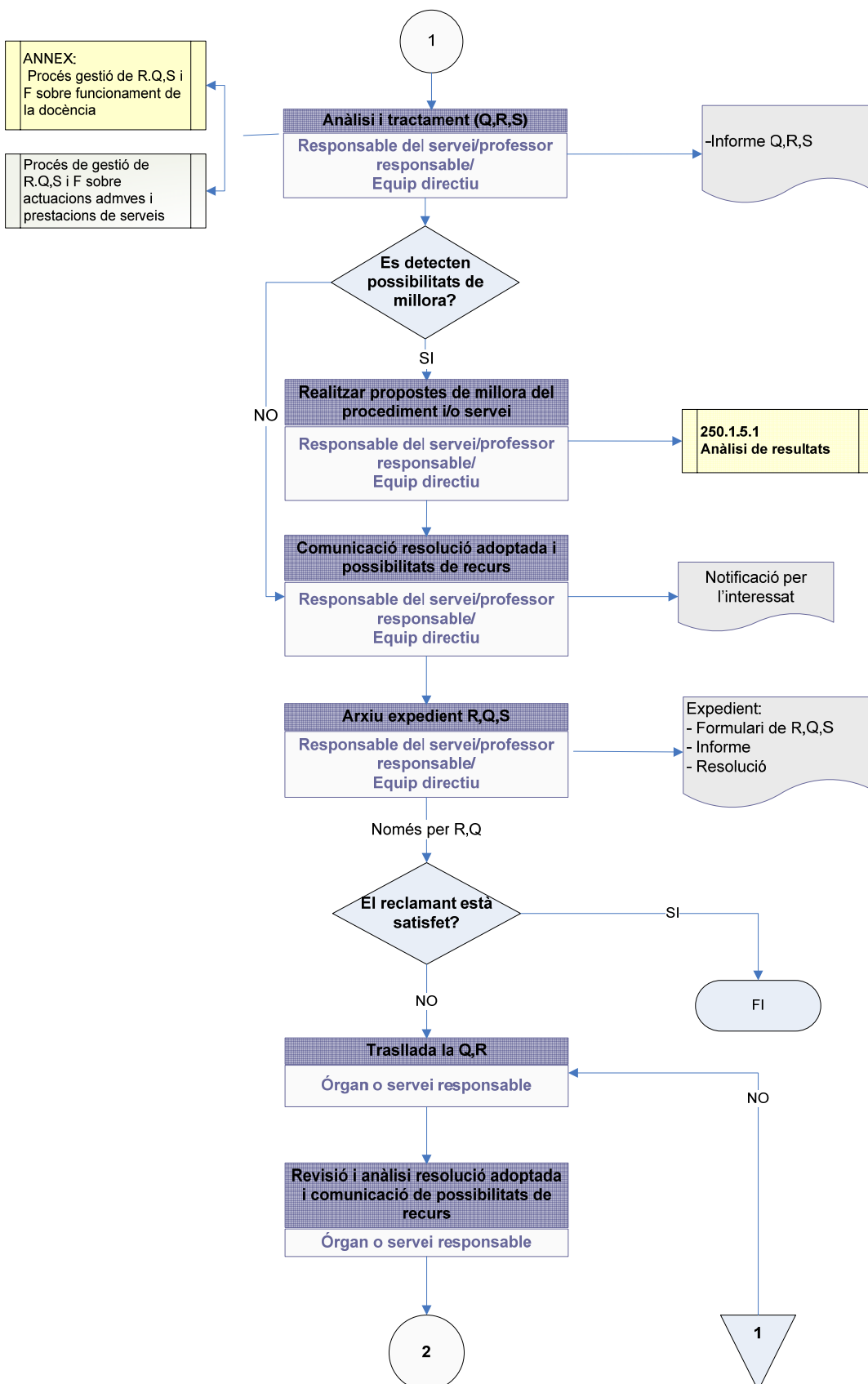
ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Professors, Estudiants i PAS:</u> Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions i suggeriments a través dels canals i procediments establerts. Tenen dret a rebre una resposta. ✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el procés, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció. ✓ <u>Coordinador de Qualitat/Cap de Serveis de Gestió i Suport:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el procés. Canalitzar i delegar la resolució de les incidència a través del Responsable del servei/Professor responsable implicats directament. ✓ <u>Comissió Permanent:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats pel que fa a decidir i aprovar criteris i normes de funcionament acadèmic i d'organització de l'Escola. ✓ <u>Comissió d'Avaluació Acadèmica:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats pel que fa al seguiment de l'activitat docent de les titulacions de l'Escola ✓ <u>Responsable del servei:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el subprocés intern per a la gestió d'incidències relacionades amb l'administració i prestació de serveis en el seu àmbit d'actuació ✓ <u>Professor responsable/Coordinador de curs/Cap d'Estudis:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el subprocés per a la gestió d'incidències relacionades amb el funcionament de la docència ✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels processos de reclamacions i suggeriments, així com de dur a terme les iniciatives de revisió i millora que se'n

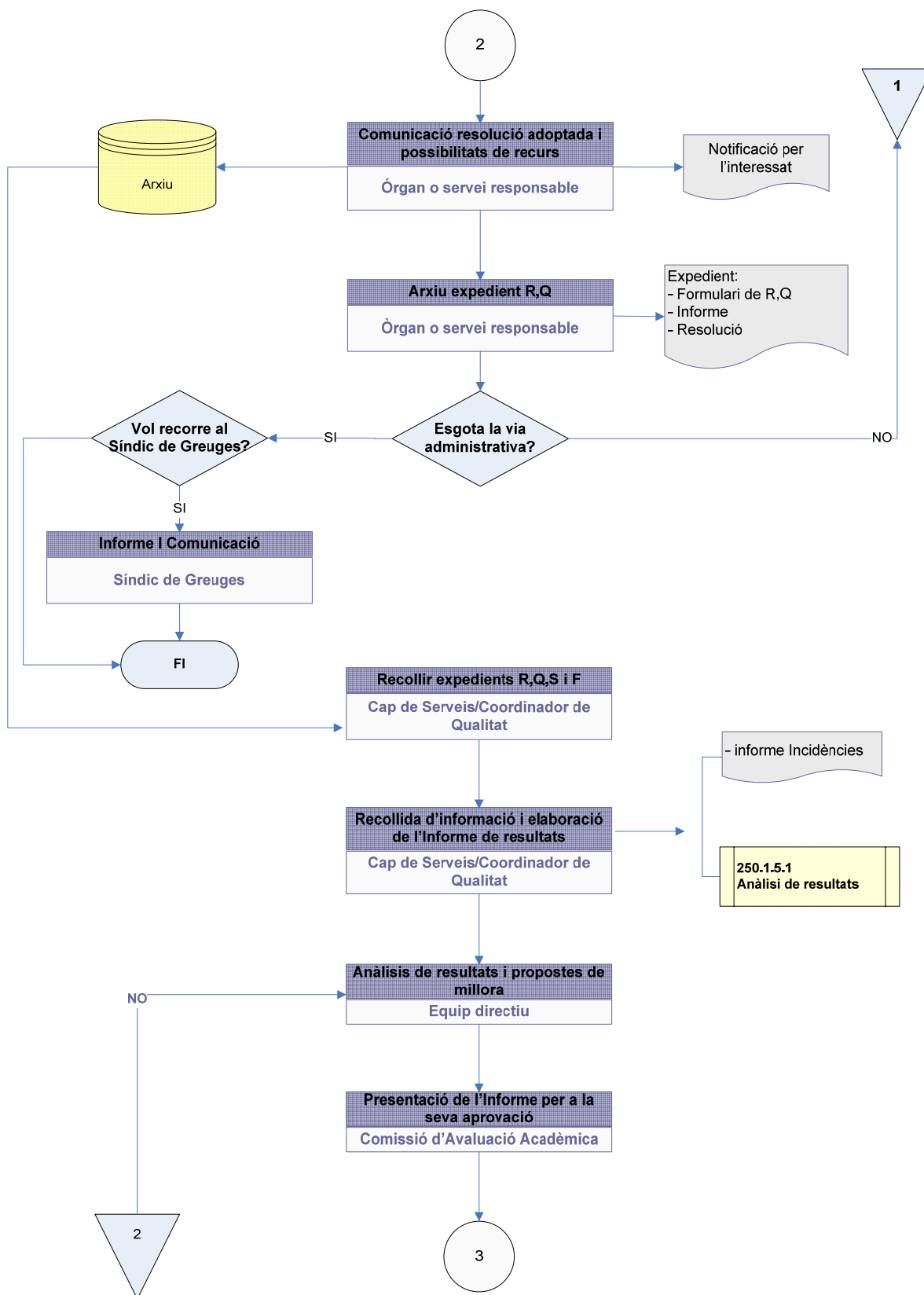


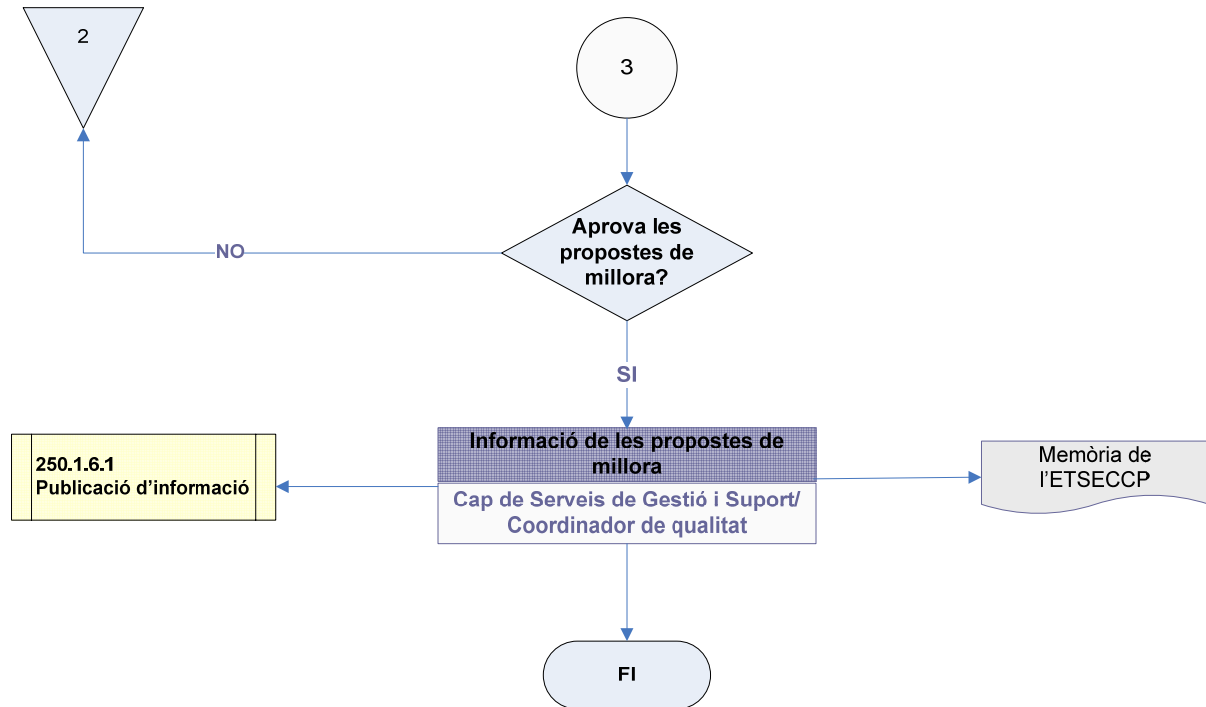
		derivin. Es comunicarà la resolució del procediment a la persona interessada.
	MECANISMES PRESA DE DECISIONS	Veure fluxgrama
	RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en la recollida de dades durant el procediment de tractament de la incidència, a partir de les quals s'elaborarà un informe anual que recollirà els indicadors establerts
	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	L'Equip Directiu, després d'analitzar l'informe anual elaborat amb les dades recollides del procés de la gestió d'incidència, proposarà a la Comissió d'Avaluació Acadèmica les propostes de modificacions i millores que se'n derivin. Així mateix, el resultat de l'informe formarà part de la memòria anual de l'ETSECCPB

10. FLUXGRAMA









Annex

Annex 1: Gestió d'incidències sobre el funcionament de la docència

Aquest annex constitueix una ampliació del procés general de gestió d'incidències amb l'objectiu d'incorporar el tractament de les incidències relacionades amb el funcionament de la docència fruit de la seva rellevància en tot el procés global.

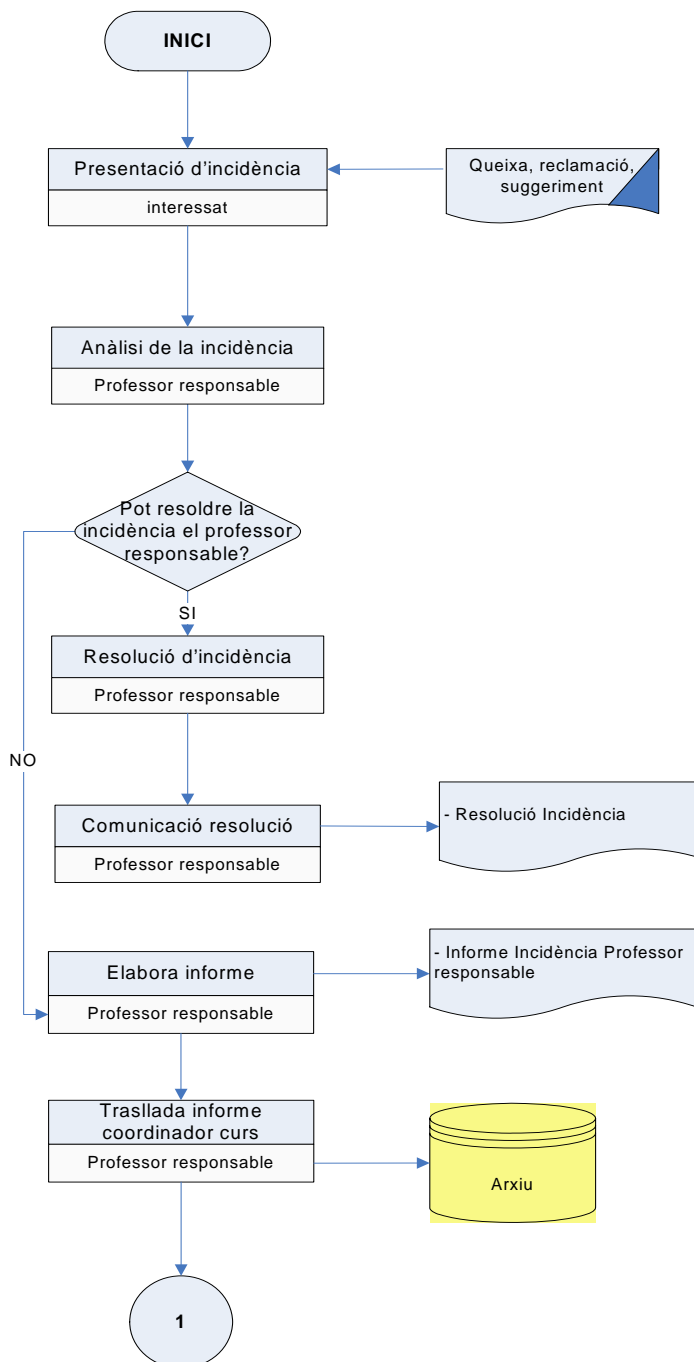
Una incidència sobre el funcionament de la docència es pot presentar a quatre nivells: professor responsable, coordinador de curs, cap d'estudis o direcció. Les incidències s'analitzen i es procuren resoldre, a cada nivell. En cas que no sigui possible la seva resolució, es traslladen per al seu tractament al nivell superior en l'ordre establert.

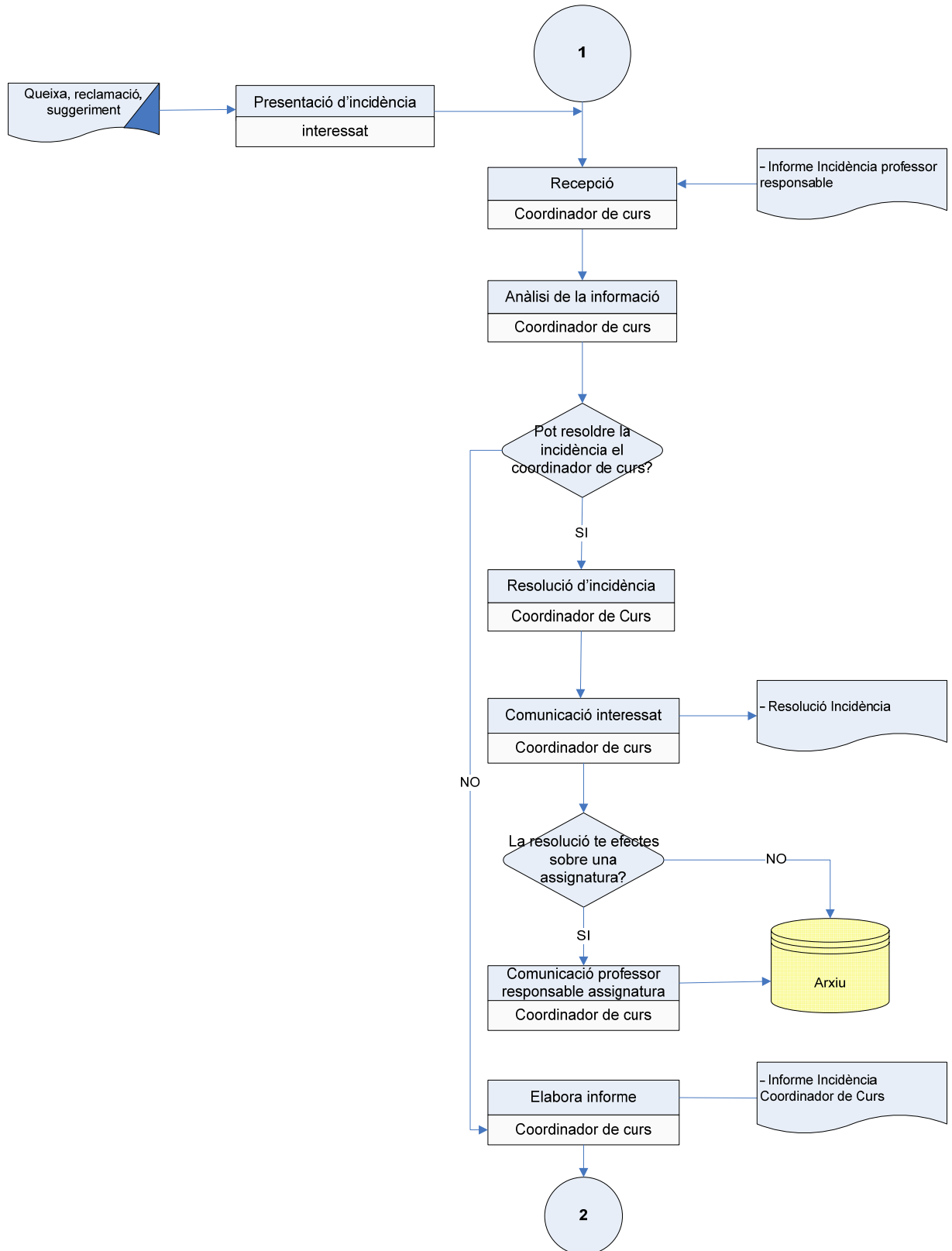
A cada nivell es té en compte la comunicació als interessats en el procés, en el cas de resoldre la incidència, i la recollida de dades i elaboració d'informes pel nivell superior, en cas de que s'hagi d'escalar la incidència.

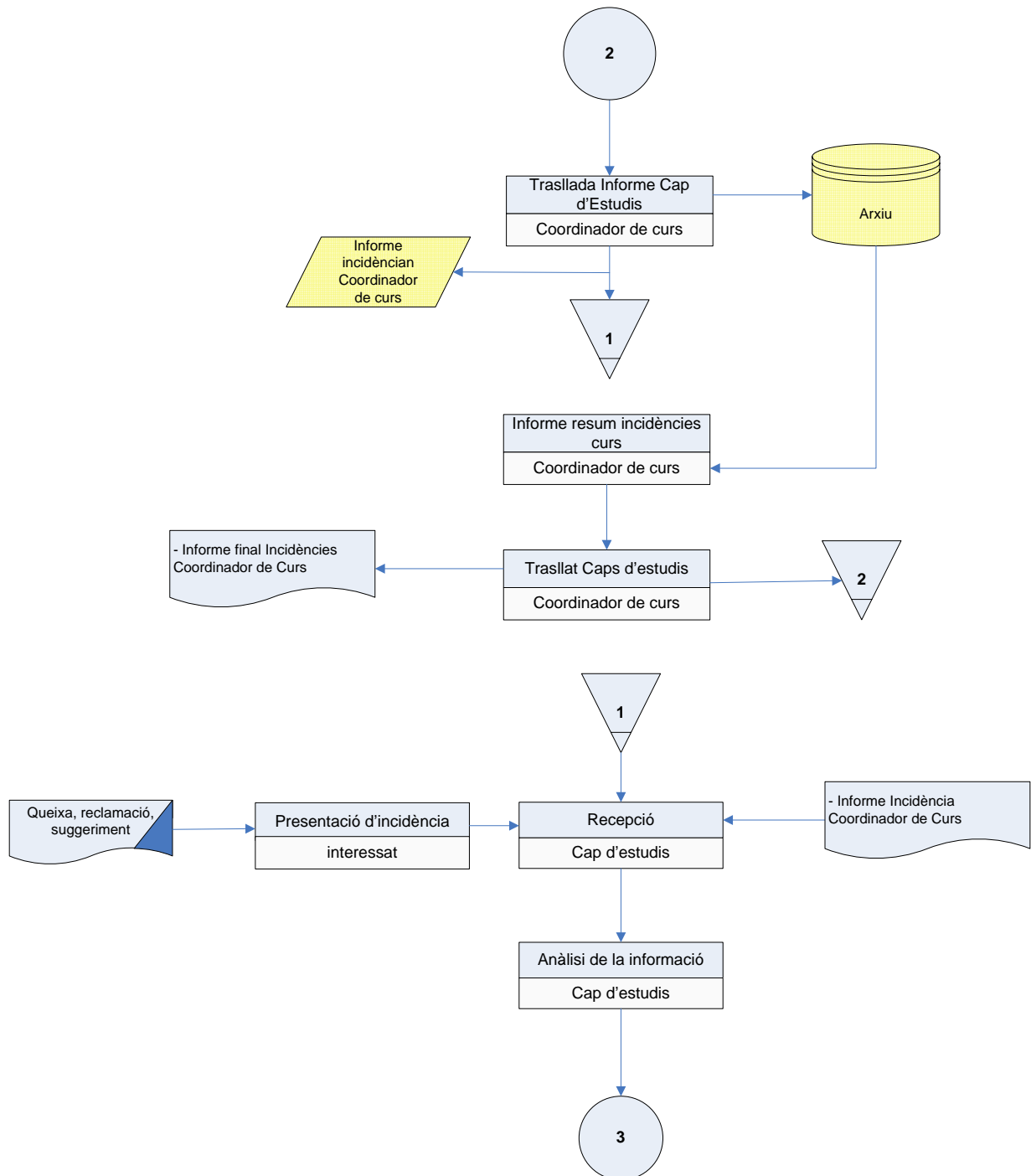
A més de les figures que apareixen en el procés de gestió d'incidències global amb les mateixes funcions que en el procés global, en les incidències relacionades amb el desenvolupament de la docència, prenen especial importància les figures del **Cap d'estudis** i el **Coordinador de curs** que són qui tenen especials responsabilitats en el tractament de les incidències relacionades amb el funcionament de la docència ja que han d'analitzar les incidències presentades directament pels grups d'interès i les incidències que no s'hagin pogut resoldre en un nivell inferior, tot vetllant per que no es vulneren els drets dels sol·licitants.

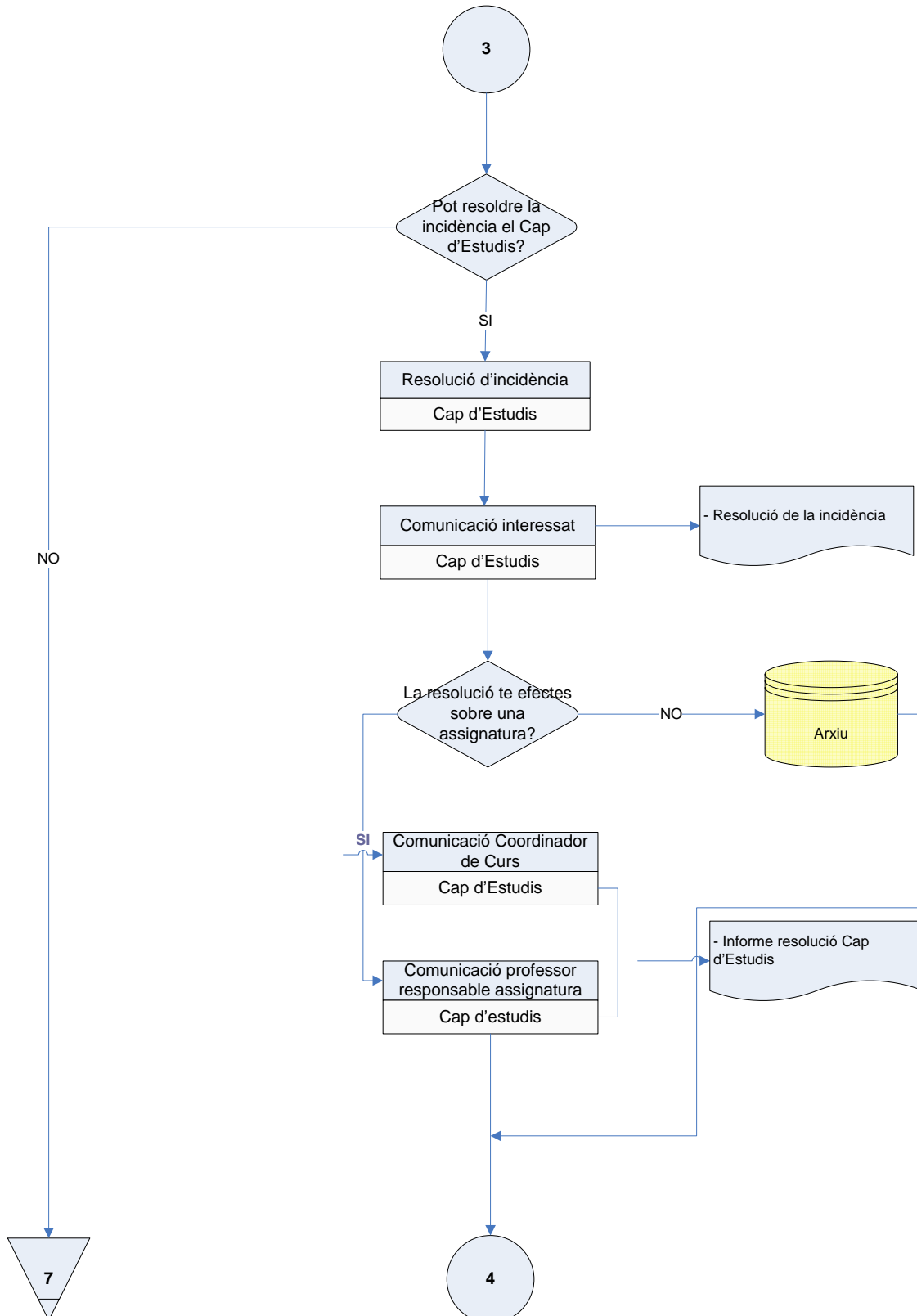
La informació recollida de les incidències relacionades amb el funcionament de la docència, també serà recollida i analitzada a fi d'extreure'n propostes de millora, utilitzant el mateix procediment que pel procés de gestió de incidències globals, i formarà part de l'informe global realitzat anualment per la Cap de Serveis de Gestió i Suport.

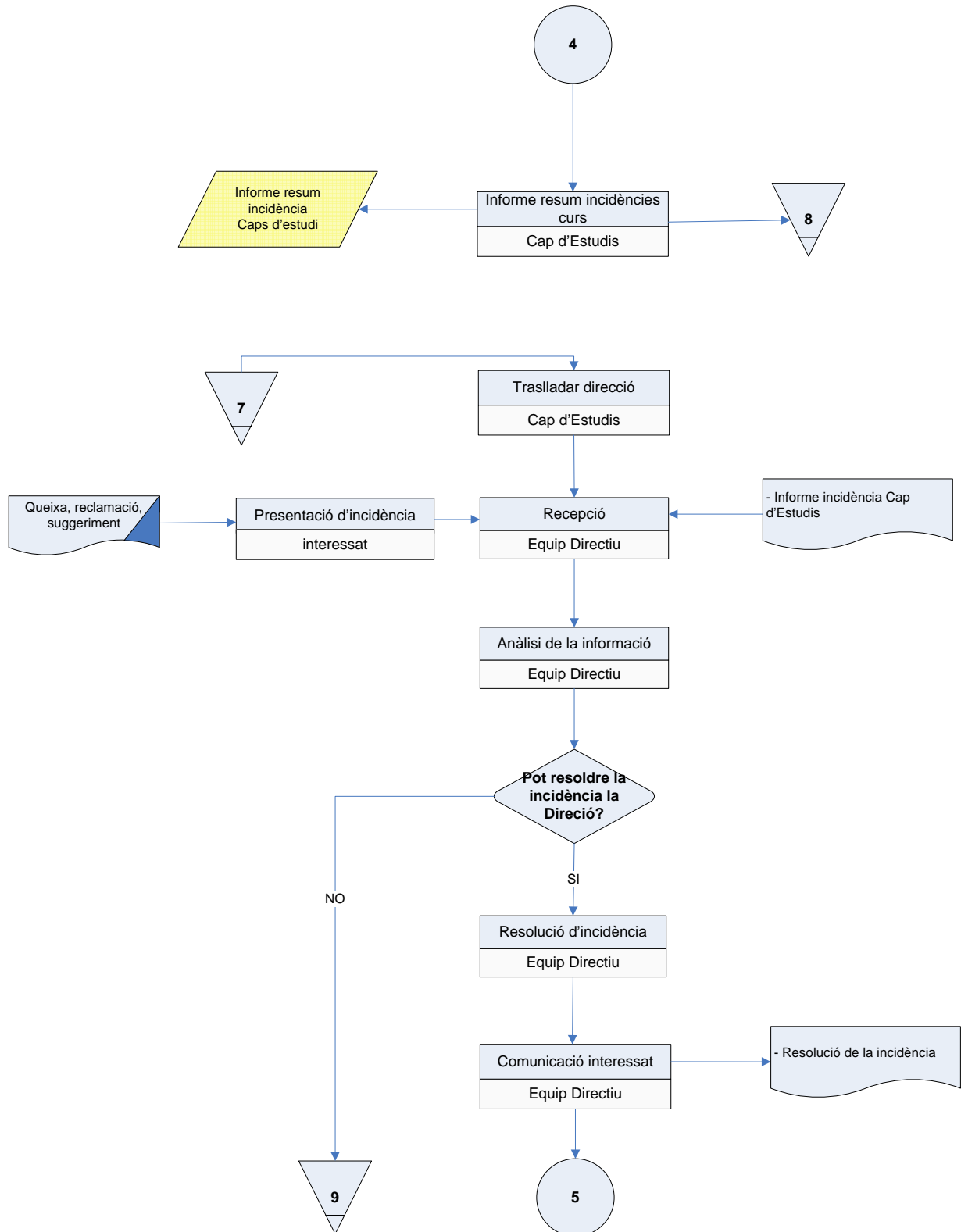
10. FLUXGRAMA

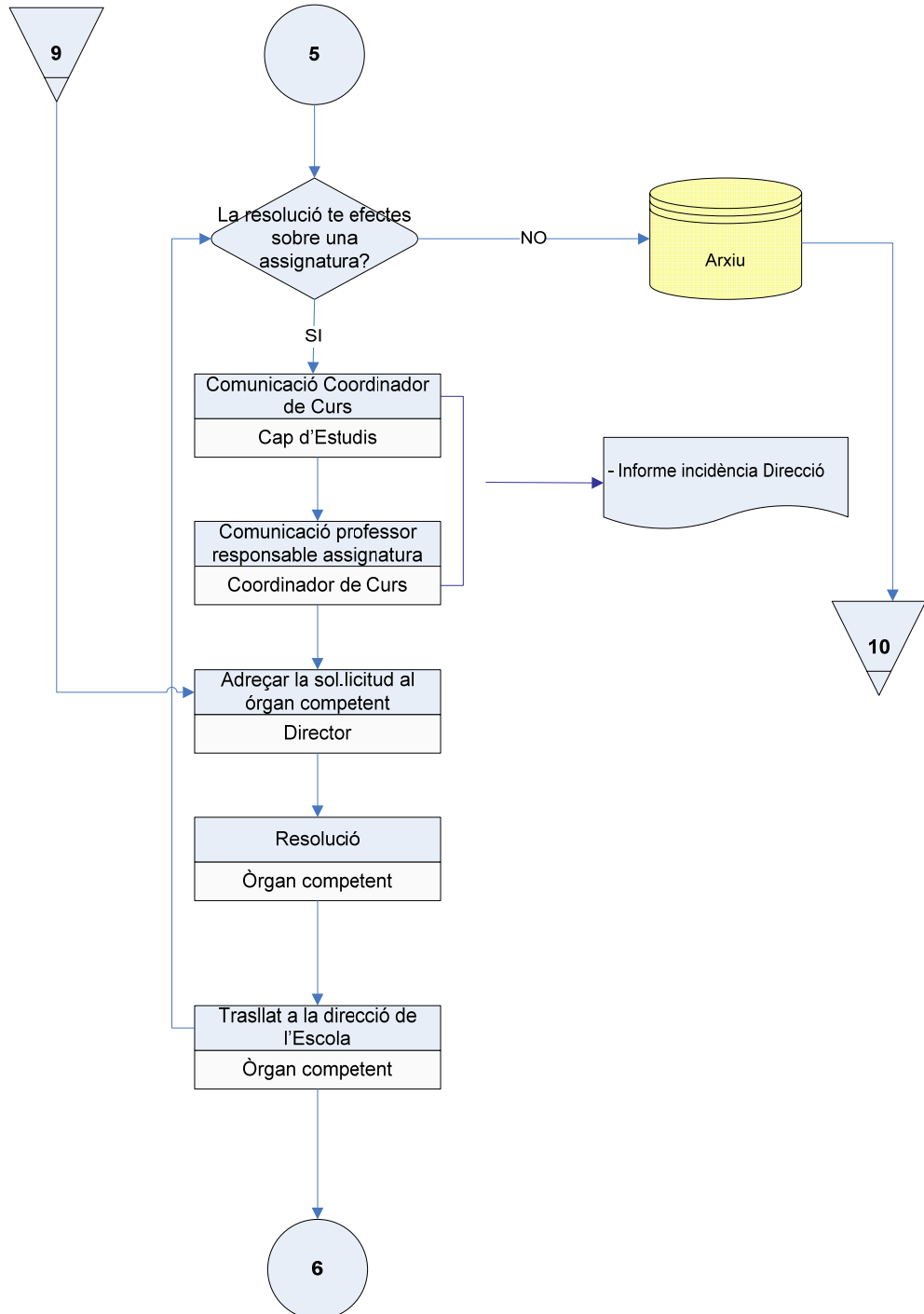














250.1.2.6 **GESTIÓ D'INCIDÈNCIES: RECLAMACIONS, QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS**



