



ÍNDEX

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

15 de desembre de 2010



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora els seus processos de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments com elements generadors de millora continua.

2. ABAST

El present document fa referència al sistema de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments i és d'aplicació als estudis de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3. NORMATIVES

- Reglament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona
- Carta de Serveis als Estudiants
- Carta de Serveis PDI
- Guia de Serveis per al professorat

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

4. DEFINICIONS

Incidència: Circumstància que influeix en el desenvolupament d'un acte o prestació de servei, que pot fer que no es dugui a terme d'acord al que estava previst. Les incidències poden donar peu a queixes sobre el funcionament del servei implicat.

Reclamació: Queixa vehiculada formalment per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial per als seus interessos i que respon, habitualment, a una decisió o resolució prèvia.

Suggeriment: Proposta de millora sobre la prestació d'un servei, adreçada a la persona o instància que es considera el seu responsable, amb l'objectiu que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del servei.

Felicitació: Expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.



5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals de comunicació establerts a tal efecte, de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès.

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions seran canalitzades per la Sotsdirecció de Qualitat, l'Equip Directiu i el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport per a que siguin analitzades i resoltes pel mateix Equip Directiu o per l'àrea de l'Escola que correspongui. 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 l'Escola a satisfacció del reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

6. SEGUIMENT I MESURA

Anualment la Sotsdirecció de Qualitat presentarà a l'Equip Directiu un informe sobre les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que s'hagin produït, així com les actuacions que s'hagin dut a terme per resoldre-les. Aquest informe s'incorporarà a la memòria del centre per a la seva difusió entre els grups d'interès. L'Equip Directiu analitzarà la informació aportada i realitzarà les propostes de millora que escaiguin.



7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Carta de Servei als estudiants	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Carta de Servei al PDI	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Guia de Serveis per al professorat	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Document de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirecció de Qualitat	3 anys
Resolució de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirecció de Qualitat	3 anys
Memòria anual	Informàtic	Secretari/a Acadèmic/a	6 anys

8. RESPONSABILITATS

Equip Directiu: Responsable de la definició i difusió dels procediments per realitzar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals per realitzar-les. Vehicularà el seu destinatari i tindrà cura de la resolució d'aquelles que formin part de les seves competències. Analitzarà l'informe anual sobre totes les que s'hagin produït, l'inclourà en la Memòria anual i realitzarà propostes de millora.

Sotsdirecció de Qualitat: Rebrà i canalitzarà les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en farà el seguiment i rebrà les resolucions adoptades. Elaborarà un informe anual sobre el conjunt rebut.

Caps d'Àrea: Responsables de la resolució de queixes, reclamacions relatives a serveis que estiguin sota la seva competència. Analitzaran la possibilitat de realitzar accions de millora i informaran a la persona interessada i la Sotsdirecció de Qualitat de l'Escola.



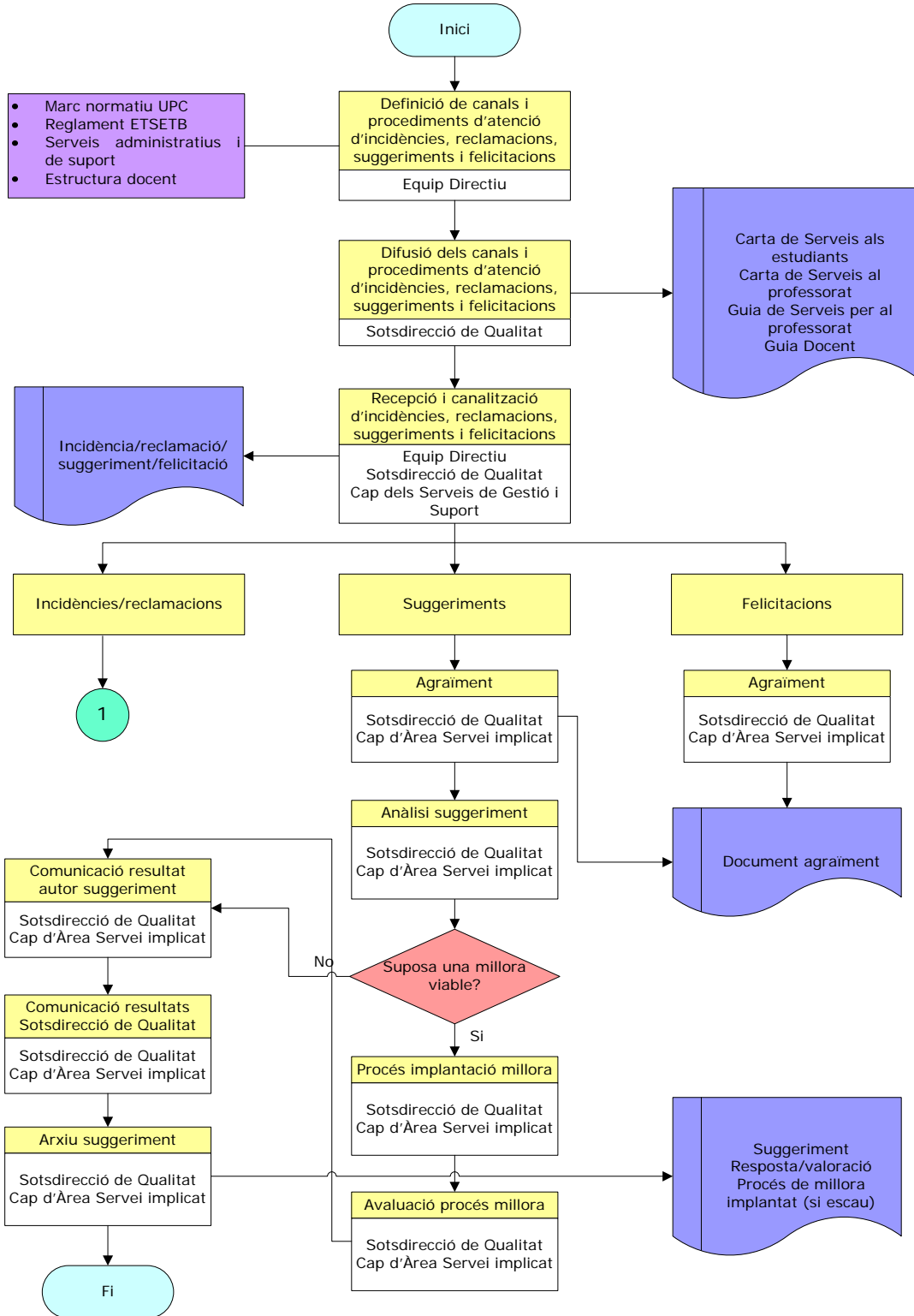
9. FITXA RESUM

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>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu i la Junta d'Escola vetllaran per la difusió de les diferents reclamacions i suggeriments, així com de les iniciatives de revisió i millora dels processos que se'n derivin.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits en els apartats 5 i 6 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en la recollida i anàlisi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'Equip Directiu analitzarà la informació que se'n derivi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment i proposarà accions de revisió i millora, quan escaigui.



10.FLUXOGRAMA

Procés de Gestió d'Incidències. Reclamacions i Suggeriments



Procés de Gestió d'Incidències. Reclamacions i Suggeriments

