



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

21 de desembre de 2016



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és la de definir com l'FME garanteix la correcta gestió de les incidències (suggerències, queixes, reclamacions i felicitacions) que es produeixen i li són comunicades pels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presten.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procediment serà d'aplicació als estudis oficials de grau i postgrau que imparteix l'FME.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

Les fonts a tenir en compte en aquest procés són, entre d'altres, les següents:

Marc de referència extern

- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Programa AUDIT
(<http://www.aqucatalunya.org/scripts/web/pagina.asp?cid=esp&id=8809&cat=pag&tit=contexto&res=110&op=29>)

Marc de referència de la UPC

Planificació Institucional i de les unitats: Marc per a l'impuls de les línies estratègiques de les unitats bàsiques.

4. DEFINICIONS

Incidència: Esdeveniment que sobrevé en el curs d'un assumpte o negoci i té amb ell algun tipus de connexió, influència o repercussió.

Queixa: Acció de manifestar disconformitat amb algú o alguna cosa.

Reclamació: Acció de demanar i exigir amb dret o amb instància alguna cosa.

Suggeriment: Insinuació, inspiració, idea que suggereix.

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



5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu de l'FME ha de definir i tenir actualitzat i suficientment difós a tots els grups d'interès interns i externs del centre, un canal d'atenció d'incidències que serà presentat a la Junta de Facultat per a la seva aprovació.

Les incidències (S-Q-R-F) es podran cursar preferentment per escrit adreçat al Degà/Degana, a través de fax, correu postal o correu electrònic o bé via pàgina web de l'FME, mitjançant un formulari específic. També seran considerades si es fan oralment, sempre que l'òrgan responsable faci seva la incidència i complimenti l'esmentat formulari.

Els responsables dels serveis tècnics, de gestió i d'atenció, s'encarreguen de fer la recepció de les incidències i de trametre-les a l'òrgan responsable corresponent, d'acord amb el canal prèviament establert. Aquest òrgan analitza i resol (queixa/reclamació) o decideix la viabilitat del suggeriment.

En el cas de tractar-se d'una felicitació, el Degà/Degana serà el responsable de fer arribar l'esmentada felicitació al destinatari i l'agraïment al implicat. La resolució de les queixes/reclamacions i la viabilitat dels suggeriments són comunicades a l'interessat per l'òrgan responsable. En cas de que el reclamant manifesti disconformitat amb l'esmentada resolució haurà de dirigir-se a una instància superior.

Si l'òrgan responsable després d'efectuar l'anàlisi dels suggeriments, queixes o reclamacions, detecta alguna inconsistència en els processos ho comunica al Coordinador de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport per si cal efectuar una proposta de millora, d'acord amb el procés *PM01 – Anàlisi de resultats*.

Els serveis tècnics, de gestió i atenció, mentre no es disposi de l'aplicatiu que l'FME té previst desenvolupar les incidències, obriran un expedient on es recollirà la incidència rebuda i el comunicat amb la resolució que s'adreça al reclamant.

6. SEGUIMENT I MESURA

El Coordinador de Qualitat/Cap del Serveis de Gestió i Suport, revisen anualment els resultats de les incidències i proposen les accions de millora que s'hagin de aplicar l'any següent, d'acord amb el procés *PM01 – Anàlisi de resultats*.



7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Estat de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Acta/Document relatiu al canal d'atenció d'incidències	Pendent d'elaborar	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
Incidències rebudes	-	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
S-Q-R-F web	Nou web FME en fase d'elaboració	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
Resposta al implicat o reclamant	Pendent formulari de resposta	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys

8. RESPONSABILITATS

Degà/Degana:

- Traslladar la felicitació al destinatari de la mateixa i agrair al implicat.

Equip Directiu:

- Definir, actualitzar i difondre el canal d'atenció d'incidències i presentar-lo a la Junta de Facultat per a la seva aprovació.
- Retre comptes als grups d'interès.

Junta de Facultat:

- Aprovar els informes presentats per l'Equip Directiu sobre la política, objectius i programació de les accions d'orientació de l'any acadèmic així com el de resultats i propostes de millora.

Òrgans responsables:

- Analitzar els suggeriments, resoldre les queixes/reclamacions i determinar si impliquen millores.

Coordinador de Qualitat/Cap dels serveis de gestió i suport:

- Elaborar l'informe de resultats, indicadors i propostes de millora d'acord amb el procés *PM01– Anàlisi de resultats*.

Responsables dels serveis (Serveis tècnics, de gestió i d'atenció):

- Recepcionar, canalitzar, resoldre si escau i arxivar les incidències.



9. FITXA RESUM

ÓRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu – Junta de Facultat
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Professorat, Estudiants i PAS:</u> Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions i suggeriments a través dels canals i procediments establerts.✓ <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>Grups d'interès:</u> Participant en las seves valoracions.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Una vegada la Junta de Facultat ha aprovat la definició i actualització dels canals d'atenció per recollir les incidències, l'Equip Directiu, fa la rendició de comptes, d'acord amb el procés <i>PF07 – Informació pública</i> .
MECANISMES DE PRESA DE DECISIONS		Vegeu els apartats 5 de desenvolupament del procés i 6 de seguiment i mesura.
RECOLLIDA I ANÁLISI D'INFORMACIÓ		Els serveis tècnics, de gestió i atenció fan la recepció i la canalització de les incidències rebudes i els òrgans responsables analitzen aquestes determinant si les S-Q-R-F poden implicar una millora.
SEGUIMENT I MESURA		El Coordinador de Qualitat/Cap del Serveis de Gestió i Suport, revisen anualment els resultats de les incidències i proposen les accions de millora que s'hagin de aplicar l'any següent, d'acord amb el procés <i>PM01 – Anàlisi de resultats</i> .

10. FLUXOGRAMA

