



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



200.1.2.6. - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



1. FINALITAT

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

2. ABAST DEL PROCÉS

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

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que integren o complementen les assenyalades al fluxograma.

- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris.
- Planificació Institucional i de les unitats: Marc per a l'impuls de les línies estratègiques de les unitats bàsiques.

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

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

5.1. Gestió de S-Q-R-F

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 Comissió Permanent per a la seva aprovació.



200.1.2.6. - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



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/Les 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 cas de tractar-se d'una felicitació, el Degà/Degana és el/la responsable de fer-la arribar al/a la destinatari/destinatària i de trametre l'agraïment a la persona que l'ha enviat.

L'òrgan responsable, en el moment de resoldre les queixes/reclamacions i la viabilitat dels suggeriments, determina si aquestes incidències representen una millora que s'hagi de tenir present en el futur. En cas afirmatiu, l'esmentada millora es comunica al/a la Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport perquè sigui tractada d'acord amb el procés 200.1.5.1.- *Anàlisi dels resultats*.

En qualsevol cas, la resolució de les queixes/reclamacions, així com l'acceptació de la viabilitat dels suggeriments, són comunicades a l'interessat/a la interessada, per l'òrgan responsable. Aquesta comunicació, per qui ha fet suggeriments, serà també d'agraïment.

En cas que el reclamant manifesti disconformitat amb la resolució de la seva queixa/reclamació, haurà de dirigir-se a una instància superior.

Els serveis tècnics, de gestió i d'atenció, mentre no es disposi d'un aplicatiu que l'FME té previst desenvolupar, obrirà un espai per a cadascuna de les incidències rebudes, on es recollirà la incidència (S-Q-R-F) i el comunicat amb la seva resolució.

5.2. Control de Qualitat

El/La Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport analitza la resolució de les incidències que s'han produït, detecta si ha hagut alguna inconsistència en el procés i determina les propostes de millora que s'hagin d'incorporar. Tot això, d'acord amb l'esmentat procés 200.1.5.1.- *Anàlisi dels resultats*.

Així mateix, l'Equip directiu ret comptes del desenvolupament de les incidències que hi hagin hagut, segons el procés 200.1.6.1.- *Publicació d'informació sobre titulacions*.

6. SEGUIMENT I MESURA

El/La Coordinador/a 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 200.1.5.1.- *Anàlisi de resultats*.



200.1.2.6. - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



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	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
Imprès formalitzat	Disponible	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
Comunicat a l'implicat/la implicada o reclamant	Pendent formulari de resposta	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys

8. RESPONSABILITATS

Degà/Degana:

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

Equip Directiu:

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

Comissió Permanent:

- 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/a de Qualitat/Cap dels serveis de gestió i suport:

- Elaborar l'informe de resultats, indicadors i propostes de millora d'acord amb el procés 200.1.5.1. - *Anàlisi dels resultats*.

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

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



**200.1.2.6. - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES,
RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**



9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu – Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Professorat, Estudiantat 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>Egressats, Ocupadors, institucions públiques, serveis contractats:</u> Participant en las seves valoracions.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Una vegada la Comissió Permanent 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 200.1.6.1. - <i>Publicació d'informació sobre titulacions.</i>
MECANISMES DE PRESA DE DECISIONS		Vegeu els apartats 5 de desenvolupament del procés i 6 de seguiment i mesura.
RECOLLIDA I ANÀLISI 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/La Coordinador/a 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 200.1.5.1. - <i>Anàlisi dels resultats.</i>



200.1.2.6. - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



10. FLUXGRAMA

