



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. FLUXOGRAMA

21 de març de 2011



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya garanteix i millora el procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments com elements generadors de millora contínua.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés és aplicable a totes les titulacions que imparteix l'ETSEIB

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

- Marc normatiu extern:

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

- Marc normatiu intern:

- a) Política i Objectius de Qualitat – POQ (elaborat al procés 240.1.1 *Definir Política i Objectius de Qualitat de la Formació*)

4. DEFINICIONS

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el Centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, personal d'administració i serveis, empreses, institucions i societat en general.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu elabora/revisa anualment una proposta de canals (adreces electròniques, bústies de suggeriments, aplicatius web, representats...) i procediments (adreçat a qui i com fer-ho) per a rebre i contestar les incidències, reclamacions i suggeriments referents a qualsevol dels processos recollits al SAIQ.

Presenta la proposta a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat per la seva validació.

L'Equip Directiu, el/la Cap dels Serveis de Gestió i de Suport i els/les Caps d'Àrea vetllaran per la correcta canalització de les incidències, reclamacions i suggeriments rebuts, per la seva resposta i quan s'escaigui, per la seva resolució. A cada resposta enviada s'inclourà una pregunta per recollir la satisfacció del/la sol·licitant respecte a la resposta i/o resolució.

Quan els/les Cap d'Àrea detectin la necessitat d'implementar accions correctores o actuacions de millora que afectin al funcionament d'un procés concret del SAIQ, aquestes es desenvoluparan segons estigui descrit a cada un d'ells.



La participació dels grups d'interès en la gestió d'aquest procés s'haurà assegurat mitjançant el que recull el proper apartat de seguiment i mesura.

6. SEGUIMENT I MESURA

Per fer el seguiment de l'eficàcia d'aquest procés, el/la Cap dels Serveis de Gestió i de Suport recollirà anualment l'informe fet per cada Cap d'Àrea sobre:

- les opinions rebudes respecte a la satisfacció del servei de resolució d'incidències, reclamacions i suggeriments i recollides a:

a) les contestes enviades pels afectats i afectades respecte a la satisfacció de la resposta i/ resolució rebuda (apartat 5 d'aquest procés)



b) l'apartat referent al coneixement i satisfacció respecte a la gestió de les incidències, reclamacions i suggeriments de les enquestes de satisfacció elaborades al procés *240.6.1 Recollida i Anàlisi de Resultats (ES-ES, ES-PDI ES-EM)*

- les incidències, reclamacions i suggeriments rebuts i les seves respostes/resolucions

El/la Cap dels Serveis de Gestió i de Suport elabora l'Informe d'Incidències, Reclamacions i Suggeriment (IIRS). Ho presenta al/ a la Sotsdirector/a responsable de la qualitat per a què si s'escau elabori propostes d'accions correctores o actuacions de millora que presentarà a l'Equip Directiu per la seva inclusió a l'IRSS i aquest ho portarà a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat per a què ho validi i posteriorment a la Comissió Permanent per la seva aprovació, per a què pugui ser utilitzat per fer els canvis necessaris tant en el propi procés 240.3.7 respecte al disseny dels canals i procediments com en els altres processos recollits al SAIQ.

7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Publicació	Suport d'arxiu	Responsable custòdia
Acord canals i procediments per a la gestió de les incidències, reclamacions i suggeriments	Públic	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de la qualitat
Incidències, reclamacions i suggeriments rebuts	Intern	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de la qualitat
Contestes sobre la satisfacció de la resposta rebuda	Intern	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de la qualitat
Informe d'Incidències, Reclamacions i Suggeriment (IIRS)	Intern	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de la qualitat

	240.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
---	--	---

Els documents actius que siguin necessaris pel desenvolupament dels programes formatius es conserven a l'arxiu SAIQ fins a nova proposta. Els informes, les actes i les memòries estaran accessibles a l'arxiu del SAIQ durant 6 anys, després dels quals es procedirà segons marqui la llei sobre gestió documental.

8. RESPONSABILITATS

Comissió Permanent: Aprovar l'IRSS.



Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat: validar la proposta de canals i procediments per a rebre i contestar les incidències, reclamacions i suggeriments referents a qualsevol dels processos recollits al SAIQ. Informar sobre l'IRSS.

Equip Directiu: Elaborar una proposta i revisar-la anualment, de canals i procediments per a rebre i contestar les incidències, reclamacions i suggeriments referents a qualsevol dels processos recollits al SAIQ. Vetllar per la correcta canalització de les incidències, reclamacions i suggeriments rebuts, per la seva resposta i quan s'escaigui, per la seva resolució. Analitzar els resultats i fer si s'escau les propostes d'accions correctores o actuacions de millora del procés. Validar l'Informe d'Incidències, Reclamacions i Suggeriment (IIRS).

Sotsdirector/a responsable de la qualitat: Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora.

Cap dels Serveis de Gestió i de Suport: Vetllar per la correcta canalització de les incidències, reclamacions i suggeriments rebuts, per la seva resposta i quan s'escaigui, per la seva resolució. Recollir anualment les dades que permetran fer el seguiment del procés. Validar l'Informe d'Incidències, Reclamacions i Suggeriment (IIRS).

Caps d'Àrea: Vetllar per la correcta canalització de les incidències, reclamacions i suggeriments rebuts, per la seva resposta i quan s'escaigui, per la seva resolució. Elaborar un informe sobre Incidències, Reclamacions i Suggeriment de la seva àrea.

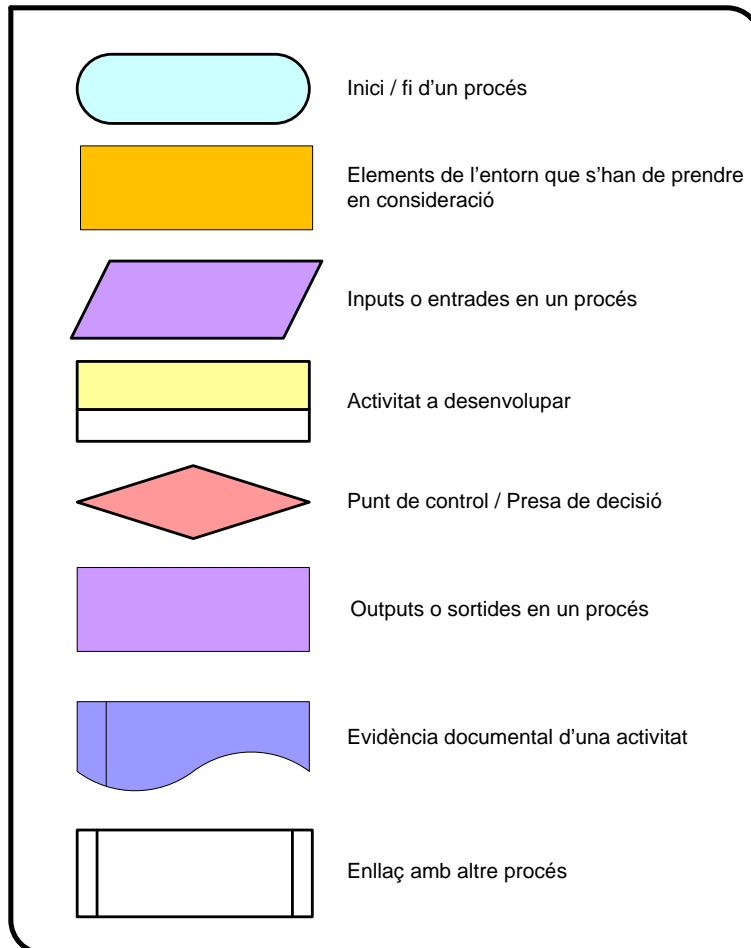
	240.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
---	---	---

9. FITXA RESUM

PROCÉS		240.3.7 Gestió de les Incidències, Reclamacions i Suggeriments
ÒRGAN RESPONSABLE		Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>✓ <u>Empreses, institucions i societat en general</u>: amb l'accés a la informació sobre les titulacions i mitjançant el procés del SAIQ 3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i> i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats (procés 240.6.1)</p> <p>✓ <u>Professors, Estudiants i PAS</u>: Mitjançant l'anterior a més de la seva participació en la Junta d'Escola o la Comissió Permanent i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels canals i procediments d'incidències, reclamacions i suggeriments perquè estigui a l'abast de tots els grups d'interès.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits en els apartats 5 i 6 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la Cap dels Serveis de Gestió i de Suport recollirà i analitzarà anualment les dades.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>L' Equip Dirctiu presentarà a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i posteriorment ala Comissió permanent l'IRSS i vetllarà per la implementació de les millores.</p> <p>El/la Cap dels Serveis de Gestió i de Suport recollirà i analitzarà anualment les dades per fer el seguiment, revisió i millora del propi procés.</p>



10. FLUXOGRAMA



Procés 240.3.7 Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments

