



**340.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I  
SUGGERIMENTS**



**340.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**

21 de març de 2011



## 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



## 1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú 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 als estudis que imparteix l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## 3. NORMATIVES

- Marc Normatiu EPSEVG
- Carta de Serveis als Estudiants
- Carta de Serveis PDI

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 pels 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 responsable de la mateixa, amb l'objectiu de que sigui tinguda en compte per la seva incorporació al funcionament del mateix.

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



## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu, juntament amb la Comissió de Qualitat, és responsable de la definició 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.

L'Equip Directiu, amb el suport de la Unitat de Suport a la Presa de Decisions, farà difusió dels canals i procediments establerts a través de les cartes de servei.

Actualment estan disponibles els següents canals:

Per escrit:

- Via administrativa

Per internet:

- Correu electrònic de contacte: [info.epsevg@upc.edu](mailto:info.epsevg@upc.edu)

Altres canals:

- Cap d'Estudis
- Servei d'Informació i Atenció a l'Estudiantat
- Servei d'Atenció a l'Usuari

Els suggeriments i/o reclamacions seran canalitzades per l'Equip Directiu i seran analitzades i resoltes per l'Equip Directiu i el Cap d'Àrea del servei implicat. Els responsables de la resolució decidiran sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de reclamació, i establiran els procediments necessaris per 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.

Un cop comunicada la resolució del suggeriment/reclamació al responsable de qualitat, aquesta s'arxiva amb tot el procés desenvolupat

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.

L'Equip Directiu, juntament amb el Cap d'Àrea de Servei Implicat, comunicarà l'expedient de reclamació al responsable de qualitat. Un cop resolt l'expedient,



aquest s'arxiva amb les dades de la reclamació, resposta/valoració i el procés de correcció implantat si s'escau.

## 6. SEGUIMENT I MESURA

Anualment el Cap d'Àrea del servei implicat 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 per aquests indicadors del Quadre de Comandament i realitzarà les propostes de millora que escaiguin.

- Nombre de reclamacions (NR)
- Nombre de queixes (NQ)
- Nombre de felicitacions (NF)
- Nombre de suggeriments (NS)
- Nombre d'incidències ( $NI=NR+NQ+NF+NS$ )
- Nombre d'incidències per canal
- Temps mitjà de resolució
- Nombre d'accions correctores

L'Equip Directiu farà la difusió de la informació i la rendició de comptes als grups d'interès.

## 7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Carta de Servei als estudiants	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	Fins a nova proposta
Carta de Servei al PDI	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	Fins a nova proposta
Document de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	3 anys
Resolució de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	3 anys
Memòria anual	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	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 destinatari de les mateixes 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.

**Cap d'Àrea del servei implicat:** 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. Responsable de la resolució de queixes, reclamacions relatives a serveis que estiguin sota la seva competència. Analitzarà la possibilitat de realitzar accions de millora, i informaran a la persona interessada.

**Comissió de Qualitat:** Dóna suport a l'Equip Directiu en la definició de canals i procediments d'atenció d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

**Unitat de Suport a la Presa de Decisions:** S'encarrega de la difusió dels canals i procediments d'atenció d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

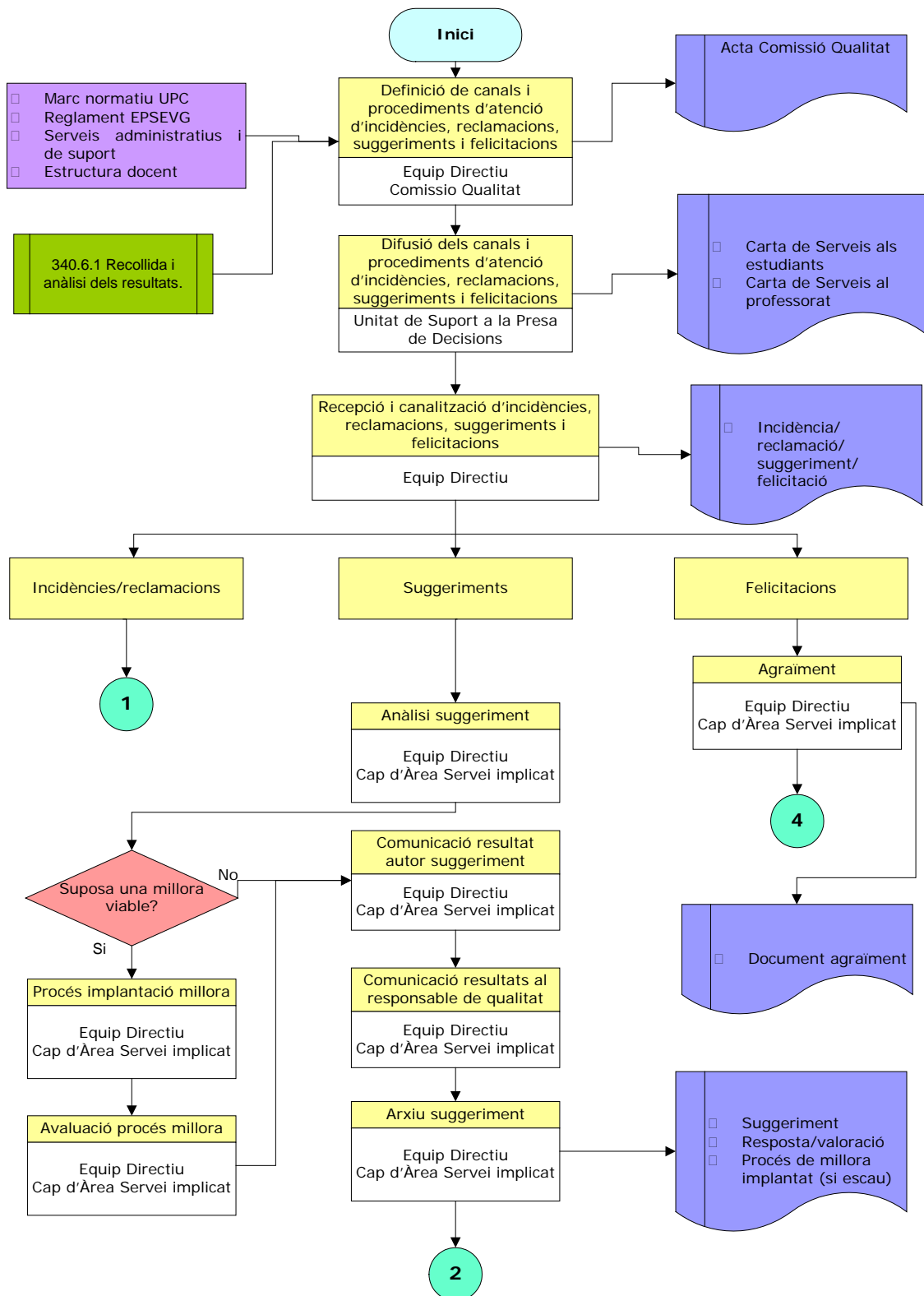


9. FITXA RESUM

<b>ÒRGAN RESPONSABLE</b>		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu i la Junta de 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.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits en els apartats 5 i 6 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en la recollida i anàlisi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		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.

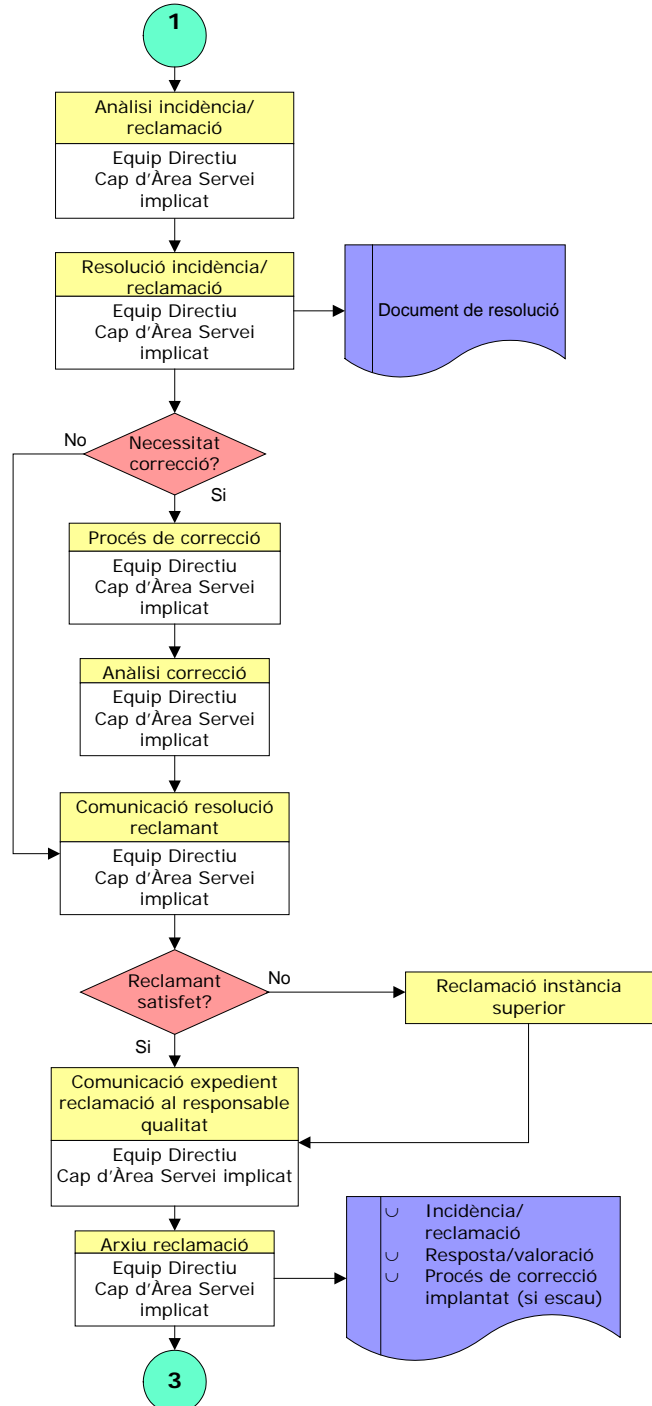
10.FLUXOGRAMA

340.3.7 Procés de Gestió d'Incidències. Reclamacions i Suggeriments





340.3.7 Procés de Gestió d'Incidències. Reclamacions i Suggeriments



340.3.7 Procés de Gestió d'Incidències. Reclamacions i Suggeriments

