

ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST DEL PROCÉS	2
3.	REFERÈNCIES / NORMATIVES	2
4.	DEFINICIONS	2
5.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	3
6.	SEGUIMENT I MESURA	4
7.	EVIDÈNCIES	5
8.	RESPONSABILITATS	5
9.	IDENTIFICACIÓ I PARTICIPACIÓ DEL GRUPS D'INTERÈS EN EL PROCÉS	6
10.	FLUXGRAMA	7

RESUM DE REVISIÓ

<i>Edició</i>	<i>Data</i>	<i>Motiu de la modificació</i>

Elaboració:	Revisió:	Aprovació:
Data:	Data:	Data:

1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és establir la forma com el Centre Universitari Euncet adscrit a la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa, actualitza i millora els seus processos de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions com elements generadors de millora continua.

2. ABAST DEL PROCÉS

El present document és d'aplicació a tots els estudis adaptats a l'EEES que s'imparteixen a l'EUNCET.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

Marc extern

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

Marc intern

- Marc normatiu EUNCET:
 - Planificació estratègica de l'EUNCET
 - Programes formatius EUNCET
 - Memòria anual de l'EUNCET
 - Política de qualitat de l'EUNCET

4. DEFINICIONS

- **Incidència:** esdeveniment que sobrevé en el curs d'un assumpte o negoci i hi té algun tipus de connexió, influència o repercussió.
- **Queixa:** acció de manifestar disconformitat amb algú o alguna cosa.
- **Suggeriment:** insinuació, inspiració, idea que suggereix.
- **Felicitació:** conjunt de paraules que expressen satisfacció.
- **Reclamació:** acció de demanar i exigir amb dret o amb instància alguna cosa.
- **Millora contínua:** concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.
- **Proposta de millora:** definició d'un conjunt de mesures que doni com a resultat l'eliminació de deficiències en el desenvolupament d'un procés.
- **Resolució:** acció de determinar la solució a un problema en base a la descomposició del mateix i la seva anàlisi.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El responsable de qualitat és qui defineix i difon els procediments i canals de comunicació, que permeten als grups d'interès fer reclamacions, suggeriments, felicitacions, que passa a la comissió permanent per al seu debat i aprovació.

Els canals actuals per efectuar reclamacions, suggeriments i felicitacions són:

- Per escrit: omplint el formulari corresponent que es troba a la secretaria de l'Escola
- Per Internet: a través del correu electrònic, bustia@euncet.es, i les bústies electròniques habilitades als webs de la borsa de treball i de la biblioteca de l'Euncet.
- Altres canals: a través dels òrgans de govern, del servei de tutories, coordinador de cursos i directament contactant amb el director/a o director acadèmic de l'Euncet.

El responsable de qualitat gestiona la recepció de les instàncies rebudes per tal de que siguin analitzades i resoltes. Envia un comunicat d'agraïment a la persona que ha fet la sol·licitud a la vegada que inicia la tramitació de la seva petició.

El tractament que es dona a les peticions ve definit en funció de la seva tipologia. En tots els casos són els responsables dels processos afectats per les incidències, reclamacions o suggeriments, junt amb el responsable de qualitat, els que les analitzen i emeten resolució.

En cas que la resolució no impliqui l'aplicació de mesures correctores es dona per tancat l'expedient i s'arxiva.

Si de la resolució resulten accions correctores o de millora, aquestes es comuniquen a l'òrgan de govern que correspongui per a que siguin aprovades, sent responsabilitat del president de l'òrgan competent, junt amb la comissió de qualitat, que aquestes s'executin i que se'n faci el seguiment. La resolució queda registrada i es procedeix al tancament de l'expedient.

La comissió de qualitat, amb caràcter anual, facilita un informe amb els resultats de la gestió de les incidències rebudes a la comissió permanent per a que pugui fer públics els resultats finals i els avaluï i realitzi propostes de millora del procés, si escau.

Tipologia de la petició

Incidència/reclamació

Les incidències i reclamacions són analitzades pel responsable de qualitat i el responsable del procés que decideixen si correspon aplicar accions correctores o de millora per donar-hi solució. La resolució es comunicarà a l'òrgan de govern

competent que és el que s'encarregarà d'aprovar-la. El president de l'òrgan de govern serà el responsable de l'execució de l'acció i de fer el seguiment conjuntament amb el responsable de qualitat.

El responsable de qualitat comunica a la persona que ha fet la reclamació la resolució. Aquesta pot quedar satisfeta o no amb la resposta i iniciar de nou el procés.

Suggeriment

Els suggeriments també són analitzats pel responsable de qualitat i el responsable del procés què, en cas que consideri que és viable, defineix la millora pertinent i la comunica a l'òrgan de govern corresponent per a que faci el seguiment dels resultats de la millora.

En qualsevol cas, el remitent del suggeriment rep un escrit d'agraïment emès pel responsable de qualitat.

Felicitació

El responsable de qualitat emet un escrit d'agraïment al remitent de la felicitació.

6. SEGUIMENT I MESURA

La eficàcia del procés es mesura anualment en base a:

- Número d'incidències, reclamacions i suggeriments registrats
- Anàlisi de la seva tipologia i procedència
- Accions de millora

La comissió de qualitat analitza les gestions i resultats que se'n deriven del procés, elabora un informe anual i fa propostes de millora. La comissió permanent, a la vista dels resultats, revisa i millora el procés.

7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Suport de l'arxiu</i>	<i>Responsable de la custodia</i>	<i>Temps de conservació</i>
Canals i procediments d'atenció	Informàtic	Responsable de qualitat	Indefinit
Acta d'aprovació dels canals i procediments d'atenció	Informàtic	Secretari/a de la comissió permanent	Indefinit
Registre informàtic de la incidència/reclamació/suggeriment i el seu tancament	Informàtic	Responsable de qualitat	indefinit
Resolució de la incidència o suggeriment	Informàtic	Responsable de qualitat	indefinit
Informe amb la planificació de les accions de millora	Informàtic	Secretari/a de la Comissió Permanent	6 anys
Informe de resultats	Informàtic	Responsable de qualitat	6 anys

8. RESPONSABILITATS

Director Acadèmic (DA): és el responsable del procés.

Comissió Permanent (CP): aprova la definició dels procediments i els canals d'atenció de les incidències, suggeriments i reclamacions. Avalua els resultats del procés i el millora.

Comissió de qualitat (CQ): registra i custodia els expedients que es generen en el procés, avalua els resultats, elabora un informe anual i realitza propostes de millora.

Responsable de qualitat (RQ): defineix els procediments i els canals d'atenció de les incidències, suggeriments i reclamacions i els difon. Rep i canalitza les incidències, suggeriments i reclamacions. Junt amb el/la responsable del procés afectat analitza i resol el problema detectat, proposa les accions de millora, si escau, i deriva l'aprovació i la planificació de les millores. Comunica la resolució al remitent de la incidència. Recull les dades i les difon per a la millora del procés.

Responsables del diferents processos (RP): amb el responsable de qualitat analitzen i resolen incidències que afecten algun àmbit del procés del que són responsables. Detecten, proposen les accions de millora, si escau, i deriven l'aprovació i la planificació de les millores.

Unitat de gestió acadèmica (U_GA): recull les sol·licituds que es tramiten mitjançant el formulari en paper i el deriva a la comissió de qualitat.



9. IDENTIFICACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS EN EL PROCÉS

Estudiantat, PDI i PAS: participen amb els seus representants en la comissió permanent i la comissió de qualitat, que respectivament defineix els procediments i els canals d'atenció i analitza els resultats del procés.

Universitat Politècnica de Catalunya: mitjançant els marcs normatius.

10. FLUXGRAMA

