

210.3.7 - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ARQUITECTURA DE BARCELONA

ÍNDEX

1. FINALITAT	3
2. ABAST	3
3. NORMATIVES	3
4. DEFINICIONS	3
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	4
5.1. NOTIFICACIONS, CANALS I PROCEDIMENTS	4
5.2. RECOLLIDA, DISTRIBUCIÓ I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS.....	4
5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS RELACIONADES AMB AQUEST PROCÉS	5
6. SEGUIMENT I MESURA	5
6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	6
7. EVIDÈNCIES.....	6
8. RESPONSABILITATS.....	6
9. FITXA RESUM	7
10. FLUXGRAMA	8



1 d'octubre de 2013
SGIQ-ETSAB



GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 - Maig 2013

S'elabora aquest document, on es descriu el procés 210.3.7 - *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* del SGIQ-ETSAB

Elaborat per	Revisat per
Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Cap de l'àrea de gestió acadèmica UTG-AB: Gema Diaz Luna Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Equip directiu de l'ETSAB ¹
	Aprovat per
	Comissió permanent de l'ETSAB

Versió 02 - Octubre 2013

Es modifica el document per respondre els requeriments indicats per AQU-Catalunya al seu *Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat ETSAB*, de juliol de 2013

Modificat per	Aprovat per
Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala

Pàg.	Modificació
-	A tot el procés s'afegeix "felicitacions" quan es fa referència a "incidències, reclamacions i suggeriments"
3	Descripció de "Felicitació" en 4. Definicions
4, 5	S'inclou la paraula "distribució" al títol de l'apartat 5.2. RECOLLIDA, DISTRIBUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS
5	Es defineix l'enquesta que s'inclourà en respondre les notificacions per a copsar la satisfacció del sol·licitant
5	Nou apartat 5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS RELACIONADES AMB AQUEST PROCÉS i esborrada la referència a resolució d'incidències a l'apartat 6. SEGUIMENT I MESURA. Inclou referència al formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant
6	A l'apartat 6. SEGUIMENT I MESURA s'ha afegit la funció de seguiment i coordinació de la gestió de notificacions fetes als processos del sistema
6	Actualitzats els 6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS
6	Referència al punt del manual 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS en lloc de 4.6.2 MESURA I SEGUIMENT DELS PROCESSOS
6, 7	Referència al procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats en 6. SEGUIMENT I MESURA i en 9. FITXA RESUM
8	10. FLUXGRAMA: Referències al procés 210.6.1 i inclusió del flux corresponent a RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS. Tots els processos són d'entrada en aquest
Custodiat per	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala

¹ Equip directiu de l'ETSAB amb data Maig de 2013:

Director: Ferran Sagarra Trias

Sotsdirectors: Miquel Coromines i Ayala, Josep M. González Barroso, Maria Goula, Karin Hofert Feix, Félix Pardo Marín, Ariadna Perich Capdeferro, Ernest Redondo Domínguez

Secretari acadèmic: Carlos Pérez Lamas

Cap dels serveis: Victòria Vela Zardoya

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) gestiona, registra i resol les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions derivats del desenvolupament dels programes formatius de l'ETSAB, com elements generadors de millora contínua.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAB, ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES

Marc normatiu intern

- Reglament de l'ETSAB
<http://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b77/18-05-2005cu.pdf>
- Plans d'estudis
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&c=estudios>
- Política i Objectius de Qualitat de l'ETSAB

Marc normatiu extern

Per al marc normatiu extern a l'ETSAB vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

e-Secretaria: Sistema d'informació, lligat a PRISMA, a on l'estudiantat pot consultar via web el seu expedient, fer sol·licituds electròniques, rebre informació d'interès, etc.

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

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, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

Indicador: Expressió per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa formatiu. Poden ser mides, números, fets, opinions o percepcions que mostren l'activitat que s'ha realitzat.

Notificació: En el context d'aquest procés, notificació realitzada pels grups d'interès, s'utilitza com sinònim d'incidència, reclamació, suggeriment o felicitació.

PRISMA: És un sistema d'informació, comú a tota la UPC, que dona suport a la gestió dels estudis en les seves tres vessants: processos de planificació, de desenvolupament i d'avaluació. Està constituït per tres sistemes principals: Sistema de gestió dels estudis, Sistema d'anàlisi de la informació directiva (SAID) i Sistema de consulta d'informació

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.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Unitat Transversal de Gestió d'Arquitectura de Barcelona.

Algunes paraules d'aquest apartat i del següent apartat 6 apareixen en colors diferents al negre i amb una referència (**E**, **R**, **D**, **I**) al costat dret, segons la clau següent:

E – Evidència **R** – Responsables o participants en una activitat
D – Difusió **I** – Informació addicional i altres Documents

5.1. NOTIFICACIONS, CANALS I PROCEDIMENTS

Com s'especifica en la descripció dels processos per al desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant, els grups d'interès poden presentar notificacions (incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions) a l'Equip de direcció i als òrgans de govern o representació. L'Equip directiu, a més de vetllar per la resposta i, si s'escau, resolució, utilitzarà el contingut i resultat d'aquestes notificacions en els mecanismes per a la millora contínua dels processos.

Usualment les notificacions que es presenten, fan referència a la matrícula (disconformitat amb el grup assignat en una assignatura, incidències en el procés o el resultat de la matrícula, etc.); les condicions d'admissió específiques del programa; el desenvolupament de la docència d'una assignatura (*); l'avaluació d'un exercici o d'una assignatura (*); l'avaluació curricular d'un bloc; la permanència; convalidacions i reconeixement de crèdits; la dificultat d'accés a la informació...

És responsabilitat de l'Equip directiu posar a l'abast dels grups d'interès els canals i els procediments per a la presentació i la resolució de les incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions que en vulguin fer. Anualment si ho considera necessari, l'Equip directiu proposarà modificacions en els canals i/o procediments, proposta que es debatrà i aprovarà en el si de la Comissió de Qualitat, donant fe la relació d'acords de aquesta comissió.

El Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació vetllarà per la difusió als grups d'interès dels canals i procediments existents.

(*). Observació: Com s'ha especificat al procés 210.3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació, el desacord entre un estudiant i el professor d'una assignatura, derivat del desenvolupament de la docència o per la qualificació rebuda en un exercici o com a nota global, arribarà a l'Equip directiu sempre que hagi sigut infructuós l'acord entre l'estudiant i el professor responsable de l'assignatura.

5.2. RECOLLIDA, DISTRIBUCIÓ I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Aquests són els canals que l'ETSAB posa a disposició dels grups d'interès per a notificar incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions:

- **e-Secretaria.** Aplicació web des de la que l'estudiantat de l'ETSAB pot fer tràmits, reclamacions i sol·licituds relacionades amb els seus estudis. És responsable de la seva gestió l'Àrea de gestió acadèmica de la UTG-AB.
- **Adreça electrònica de l'ETSAB.** Bústia de correu, gestiona per l'Àrea de suport a la direcció de l'ETSAB de la UTG-AB, destinada a la comunicació bidireccional entre l'Equip directiu i els grups

R
E
R
E
R
D

d'interès.

- **Adreces electròniques específiques de les àrees de la UTG-AB.** Bústies de correu, gestionades per les diferents Àrees de la UTG-AB, per a rebre i respondre notificacions dels grups d'interès.
- **Registre intern de documents en paper.** Qualsevol persona o entitat dels grups d'interès pot utilitzar el registre intern de l'ETSAB per a la presentació de documents, escrits o sol·licituds adreçades a l'Equip de direcció o els òrgans de govern de l'ETSAB.
- **Personalment.** Qualsevol persona o entitat dels grups d'interès poden fer arribar suggeriments, incidències, reclamacions o felicitacions personalment als membres de l'Equip directiu, a la Delegació d'estudiants, als representants en els òrgans de govern/participació, als Tutors (de primer, de baix rendiment acadèmic, de mobilitat i altres), al professorat responsable d'assignatures, etc. En aquest cas, el receptor de la notificació informa a l'Àrea de la UTG-AB corresponent per al seu registre i tràmit.
- **Altres.** Els canals i procediments per a la notificació d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions relatives a la gestió dels recursos materials i els serveis es descriuen als processos corresponents (*210.5.1 Gestió i Millora dels Recursos Materials* i *210.5.2 Gestió i Millora dels Serveis*)

Les **Àrees de la UTG-AB** s'encarregaran de distribuir les incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions rebuts. Com es fa palès en la descripció dels processos, el **Responsable** de cada un vetllarà per la seva resposta i, quan sigui necessari, resolució. A cada resposta enviada s'inclourà una petita enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant pel que fa a la resposta i/o resolució rebuda. A més, el **Responsable de cada procés** analitzarà les notificacions rebudes relacionades amb el seu procés i les recollirà als informes de seguiment, definits en cada un dels processos, incloent-hi: el volum i la tipologia; informarà d'aquelles que tinguin prou entitat; descriurà les accions correctores o de millora que s'hagin portat a terme i aquelles detectades però no implementades i els motius pels que no s'hagin pogut portar a terme; les valoracions fetes pel sol·licitants en rebre la resposta a la seva notificació; etc.

R

5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS RELACIONADES AMB AQUEST PROCÉS

El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** com a propietari del procés vetllarà per la resposta i resolució de les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

R

Al mateix temps el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al següent apartat.

R

6. SEGUIMENT I MESURA

El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** vetllarà pel correcte desenvolupament d'aquest procés i farà el seguiment i coordinarà la gestió de notificacions fetes a altres processos del sistema. Anualment recollirà informació i indicadors pròpia i de la resta dels processos, i elaborarà un **informe de seguiment d'incidències, reclamacions i suggeriments**, en el que inclourà tant l'anàlisi de les dades, com propostes de millora en canals o procediments. Aquesta informació s'inclourà en la Memòria de l'ETSAB.

R**E**

El seguiment i mesura del procés es fa amb la recollida d'indicadors, enumerats a l'apartat 6.1, i

l'elaboració de l'informe de seguiment descrit. Aquest informe i indicadors ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius i com orientar les millores del procés.

En el cas particular d'aquest procés el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, en la seva funció de propietari del procés, amb la informació que es desprèn de l'informe de seguiment d'aquest procés i dels anàlisis i conclusions derivats del procés 210.6.1 *Recollida i Anàlisi dels Resultats* i tal com es descriu al punt 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS del *Manual de Qualitat i Processos* i al procés 210.6.1 - *Recollida i Anàlisi dels Resultats*, elaborarà un **informe preliminar de seguiment i millora del procés**, que utilitzarà, en la seva funció de responsable global del sistema, per al seguiment i millora del sistema. **R**

6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

INDICADORS RELACIONATS AMB LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

- Nombre d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes: En total. Per canal. Per tipus. Per procés. Per àrea de la UTG que resol. Resoltes. Desestimades
- Percentatge de notificacions resoltes/desestimades (en total i per canal, tipus, procés i àrea)
- Temps mitjà de resolució (en total i per canal, tipus, procés i àrea)

INDICADORS DE SATISFACCIÓ

- Resultats del qüestionari de satisfacció que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda

7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Conservació</i>	<i>Registre relacionat²</i>
Canals i procediments	Equip directiu	Permanent	
Informe de seguiment d'incidències, reclamacions i suggeriments	S. r. de la qualitat i la planificació	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del *Manual de Qualitat i Processos*. Tots els documents són digitals, i les actes i acords dels òrgans de govern també es conserven en paper.

8. RESPONSABILITATS

Les tasques i atribucions dels responsables (**R**) s'especifiquen als apartats 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS i 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document, als depositaris de la documentació i al *Manual de Qualitat i Processos*. Els responsables són:

- Comissió de Qualitat
- Equip directiu
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
- Responsables dels processos
- UTG-AB

² Quan informació d'un registre s'inclou en un altre registre aquest segon s'anomena *Registre relacionat*.

9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
<i>Òrgans responsables</i>		Comissió de Qualitat, Equip directiu
<i>Grups d'interès</i>	<i>Implicats i mecanismes de participació</i>	Descrit als apartats 3.4. GRUPS D'INTERÈS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ i 3.7. RENDICIÓ DE COMPTES del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i als processos 210.3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i> i 210.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius</i>
	<i>Rendició de comptes</i>	
<i>Mecanismes presa de decisions</i>		Els mecanismes de decisió d'aquest procés es descriuen en el punt 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS del present document. Decisions addicionals es prenen a partir de les propostes aprovades i recollides a l' <i>Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB</i>
<i>Recollida i anàlisi d'informació</i>		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de bases de dades internes de la UPC i de l'ETSAB i amb el tractament específic d'aquestes dades (relacionat amb el procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>)
<i>Seguiment, revisió i millora</i>		Explicat al punt 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document i al punt 3.6. SEGUIMENT I MILLORA del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i al procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>

10. FLUXGRAMA

