



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Gabinet de Relacions Internacionals



GESTIÓ D'INCIDÈNCIES: **Reclamacions, Queixes,** **Suggeriments i** **Reconeixements**

30/09/2016

Maria Dolors Sànchez Lafarga

Tècnic de Qualitat i Desenvolupament



INDEX

1. NOM DEL PROCÉS
2. OBJECTIU
3. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS
4. CARACTERÍSTIQUES
5. RESPONSABILITATS / ROLS
6. PROCESSOS ASSOCIATS
7. NORMATIVA APLICABLE
8. RELACIÓ DOCUMENTAL
9. CALENDARI / TERMINIS
10. CONTROL, SEGUIMENT I MESURA
11. GLOSSARI
12. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS
13. SISTEMES INFORMÀTICS EN ÚS
14. DIAGRAMA
15. SIMBOLOGIA

1. NOM DEL PROCÉS

Gestió d'incidències: Reclamacions, queixes, suggeriments i reconeixements

Històric de revisions d'aquest document

| Versió | Data | Resum dels canvis efectuats / referències dels canvis | Responsable |
|--------|---------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Setembre 2016 | Document inicial | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament |
| 2 | | | |

Circuit de revisions

| Dades agents / unitats |
|--|
| Cap del Gabinet de Relacions Internacionals |
| Responsable de la Oficina de Mobilitat d'estudiants Internacionals |
| Responsable de la Mobilitat PDI / PAS |
| Responsable de la Promoció Internacional |
| Tècnic de Qualitat i Desenvolupament |

2. OBJECTIU

La finalitat del present procés és definir la forma en que el Gabinet de Relacions Internacionals de la Universitat Politècnica de Catalunya tramita les incidències que inclouen les reclamacions, les queixes, els suggeriments i els reconeixements entesos com generadors d'oportunitat de canvi i de millora, tot definint els canals i el procediment per a resoldre les peticions dels nostres agents d'interès.

3. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El present document es d'aplicació a les incidències (reclamacions, queixes, suggeriments i reconeixements) que es plantegin al Gabinet relacionades amb l'activitat pròpia del mateix i que es concreten en la mobilitat, les aliances, la promoció internacional, els congressos, el patrocini, el mecenatge, les actuacions administratives i les relacions internes i externes, tot atenent a les expectatives i requeriments dels nostres agents d'interès en la prestació dels serveis oferts per la Unitat.

La direcció de la Unitat promourà, informarà i difondrà els mecanismes per transmetre la conformitat i la disconformitat dels diferents grups d'interès.

Les incidències seran enregistrades si s'escau, informades, analitzades i en el seu cas resoltes amb criteris de transparència i eficàcia, per la direcció de la Unitat prèvia declaracions del responsable del procés o del servei. En qualsevol cas, tot suggeriment, queixa, reclamació i reconeixement rebrà l'agraïment de la Unitat.

Sempre que sigui possible, tant la recepció com la resposta es faran de forma telemàtica.

Pel que fa a les reclamacions i les queixes que no siguin ateses per la Unitat, els diferents agents podran traslladar les mateixes a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

3. CARACTERÍSTIQUES

| | |
|-----------------------|---|
| Inici del procediment | Presentació de l'escrit per part de l'interessat |
| Final del procediment | Lliurament de la resolució o carta d'agraïment. |
| Àmbit d'aplicació | Aquesta tramitació l'inicia l'interessat que pot pertànyer a la comunitat universitària o ser un destinatari extern dels serveis oferts. |
| Mitjà de comunicació | <input checked="" type="checkbox"/> Presencial |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Telefònic |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Fax |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Correu postal |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Web (contacta'ns) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Correu electrònic (International@upc.edu) |
| | <p>Unitat organitzativa responsable: GRIE</p> <p>Direcció: 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 pròpies del càrrec.</p> <p>Responsables del servei: Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el sub procés intern per a la gestió d'incidències relacionades amb l'administració i la prestació dels serveis en el seu àmbit d'actuació.</p> |

| | |
|-------------------------|---|
| <p>Agents implicats</p> | <p>Tècnic de Qualitat i Desenvolupament: Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el procés. Canalitzar i delegar la resolució de les incidències a través del Responsable del servei.</p> <p>Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions, suggeriments i reconeixements a través dels canals i procediments establerts. Tenen dret a rebre una resposta els següents col·lectius,</p> <p>Professors, PAS i Estudiants. Configuren la comunitat universitària.</p> <p>Consell de Direcció.</p> <p>Escoles i Facultats.</p> <p>Becaris d'aprenentatge assignats al Gabinet.</p> <p>Futurs estudiants i personal vinculat.</p> |
| <p>Agents d'interès</p> | <p>Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions, suggeriments i reconeixements a través dels canals i procediments establerts. Tenen dret a rebre una resposta</p> <p>Universitats. Institucions dedicades a l'ensenyament superior, que estan estructurades en diverses facultats o parts i que concedeixen els títols acadèmics corresponents (grau, màster i doctorat). Poden ser públiques o privades.</p> <p>Empreses. Entitats en les quals intervé el capital i el treball com a factors de la producció dedicada a activitats fabrils, mercantils o de prestació de serveis.</p> <p>Ciudadans. Persones que habiten en un Estat com a subjecte de drets civils i polítics.</p> <p>Administracions Públiques: La seva participació està relacionada amb la elaboració dels marcs normatius i financers que són la seva competència.</p> |

4. RESPONSABILITATS / ROLS

Destinatari o grup d'interès: És la persona física o jurídica que presenta la incidència, normalment perquè no està d'acord amb l'atenció rebuda, el servei prestat o el resultat de la seva petició.

Direcció: Defineix i difon els canals i el procediment per atendre les incidències-reclamacions, queixes, suggeriments i reconeixements- i manté informats als grups d'interès interns i externs de la Unitat.

La Direcció vetllarà per la difusió dels resultats dels processos de queixes, reclamacions, suggeriments i reconeixements, així com de dur a terme les iniciatives de revisió i millora que se'n derivin. Comunicarà la resolució del procediment a la persona interessada.

La Direcció després d'analitzar l'informe anual elaborat amb les dades recollides del procés de la gestió de la incidència, proposarà al òrgan o gestor responsable les propostes de modificacions i millores que se'n derivin.

Responsable del servei: Informa dels canals i el procediment per atendre les incidències. Tanmateix es responsabilitza d'analitzar i de realitzar el informe sobre les incidències i la proposta de resolució. Analitza la informació i fa propostes de millora.

Atenció a l'usuari del Gabinet: Unitats administratives que actuen de front-office a fi de facilitar el suport i la informació als destinataris i als grups d'interès a l'Edifici de Til·lers (2na. planta) i a l'Edifici C3, Pl. de Telecom, on s'ubica la Oficina de Mobilitat Internacional (OMI). També és possible contactar via web o via correu electrònic.

Tècnic de Qualitat i Desenvolupament: Responsable per delegació de la Direcció de rebre i canalitzar les incidències al Gabinet. La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en la recollida de dades durant el procediment de tractament de la incidència, a partir de les quals s'elaborarà un informe anual que recollirà els indicadors establerts.

Tanmateix haurà d'estudiar les incidències per tal d'elaborar una proposta d'actuació que permeti esmenar en un futur pròxim la generació de noves incidències del mateix caire, la qual cosa facilitarà la millora contínua.

5. NORMATIVA APLICABLE

En aquest apartat es detallen referències i normatives que complementen les que figuren al fluxgrama.

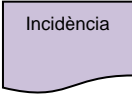
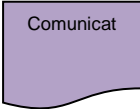



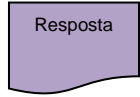
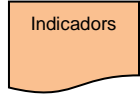
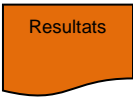

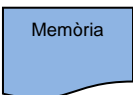
5.1 Normativa interna

- Estatuts de la UPC
- Marc normatiu de la UPC
- Normatives internes dels serveis (ús dels recursos, instal·lacions,)

5.2 Normativa externa

- Legislació universitària estatal i autonòmica
- Marc normatiu europeu
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
- LLei 1/2003, de 19 de febrer, d'Universitats de Catalunya
- LOPD. Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. [pdf](obriu en una finestra nova) BOE núm. 298, 14.12.1999
- REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgànica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. [pdf](obriu en una finestra nova) BOE núm. 17, 19.01.2008
- Sentència de 15 de juliol de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Suprem, per la que es declaren nuls certs articles del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. BOE núm. 259, 26.10.2010

6. RELACIÓ DOCUMENTAL

| Documentació | Descripció i referència del document | Origen document | Suport físic |
|---|---|--------------------------------------|--|
|  | Document que recull la incidència | Destinatari o grups d'interès | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Notificació de la entrada del document al Gabinet | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Agraïment per escrit a la notificació de la felicitació | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Resposta i/o resolució per escrit de la incidència | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Recopilació d'indicadors | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Informe de resultats | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Propostes de millora i/o accions correctores | Cercle de Qualitat | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |
|  | Memòria Anual de la Unitat | GRIE | <input checked="" type="checkbox"/> Paper |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic |

7. CALENDARI / TERMINIS DEL PROCEDIMENT

| Calendari del Procediment | Descripció del Calendari | |
|---------------------------|--|--|
| Mensual | La resolució a l'interessat serà comunicada en un període de 30 dies com a màxim | |

| Codi activitat* | Període del termini | Descripció |
|-----------------|---------------------|---|
| A3 | 3 dies | La recepció de la incidència i la comunicació a l'interessat de l'inici de resolució d'aquesta, serà comunicada en un període no inferior a 3 dies excepte en els períodes de vacances, Nadal i Pasqua. |
| A9 A11 | 15 dies | El Responsable del Servei elaborarà l'informe i la proposta de resolució en un període inferior a 15 dies des de la recepció de la incidència. |
| A12 | 28 dies | La Direcció del GRIE aprovarà la proposta de resolució en un termini inferior a 28 dies des de la recepció de la incidència. |

*veure diagrama

8. CONTROL, SEGUIMENT I MESURA

Per al mesurament i anàlisi de l'eficiència del procediment de gestió d'incidències, els indicadors definits són:

| Nom i codi de l'indicador | Descripció Text /Fórmula | Unitat de mesura | Responsable | Periodicitat |
|---------------------------|---|------------------|--------------------------------------|--------------|
| Incidències Rebudes NI | Nombre d'Incidències rebudes (NI= NF+NQ+NR+NS) | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |
| Felicitarions NF | Nombre de reconeixements o felicitacions | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |
| Queixes NQ | Nombre de queixes | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |
| Reclamacions NR | Nombre de reclamacions | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |
| Suggeriments NS | Nombre de suggeriments | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |

| | | | | |
|---------------------------|--|----------|--------------------------------------|-------|
| Temps de resposta TR | Temps mitjà de resposta Sumatori de la durada en dies des de la recepció de la incidència fins a la data de la resolució / NI | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |
| Accions correctores AC | Nombre d'accions correctores | Numèrica | Tècnic de Qualitat i Desenvolupament | Anual |

Anualment el Tècnic en Qualitat i Desenvolupament elaborarà un informe de resultats basat en indicadors d'avaluació.

5.1. Anàlisis de la informació i propostes de millora

La informació relativa al procés de gestió d'incidències serà recollida pel Tècnic de Qualitat i Desenvolupament, qui aportarà l'informe al Cap del Gabinet. D'altra banda el Tècnic de Qualitat i Desenvolupament analitzarà els resultats i efectuarà en el seu cas, les propostes de millora que se'n derivin, les quals seran comunicats al Cap del Gabinet per tal de valorar el seu desenvolupament i implementació.

Les propostes aprovades seran informades a la Unitat conjuntament amb la seva planificació per la seva posta en marxa de les mateixes. Aquests resultats seran presentats anualment a qui correspongui mitjançant el report anual de la Unitat per tal garantir la transparència del procés.

9. GLOSSARI

Incidències: circumstància puntual que succeeix en el curs d'un assumpte o de la prestació d'un servei i que s'ha desenvolupat de forma i contingut diferent a l'establert, la qual cosa ha originat una repercussió en la satisfacció dels nostres grups d'interès.

Reclamació: Petició vehiculada formalment per l'interessat en el sentit de demanar la reparació del tracte rebut o d'algun perjudici manifest que aquest considera se li ha ocasionat amb la resolució emesa. Aleshores la sol·licitud de la reparació del dany causat s'ha de fonamentar i s'entén derivat del desacord de l'interessat davant d'una resolució o decisió prèvia.

Queixa: Descontent expressat per l'interessat en base a una apreciació

negativa d'una situació produïda no constitutiva de lesió de drets. Normalment la queixa no es preceptiva de reparació.

Suggestiment: Correspon a una proposta de millora relativa al servei ofert per la Unitat i que s'adreça a la consideració de la persona responsable del procés o a alguna instància superior per tal que sigui tinguda en compte a fi i efecte de que s'incorpori en el funcionament ordinari del servei prestat.

Reconeixement (felicitació): Expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

Bústia de suggestiments: canal de comunicació establert per tal que els grups d'interès s'adrecin als responsables dels serveis del Gabinet alhora de manifestar el seu grau de satisfacció amb els mateixos.

Canal d'informació: vies de comunicació presencial i virtual establertes pel Gabinet per tal de donar informació, comunicar-se amb els grups d'interès i recollir les incidències

10. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS

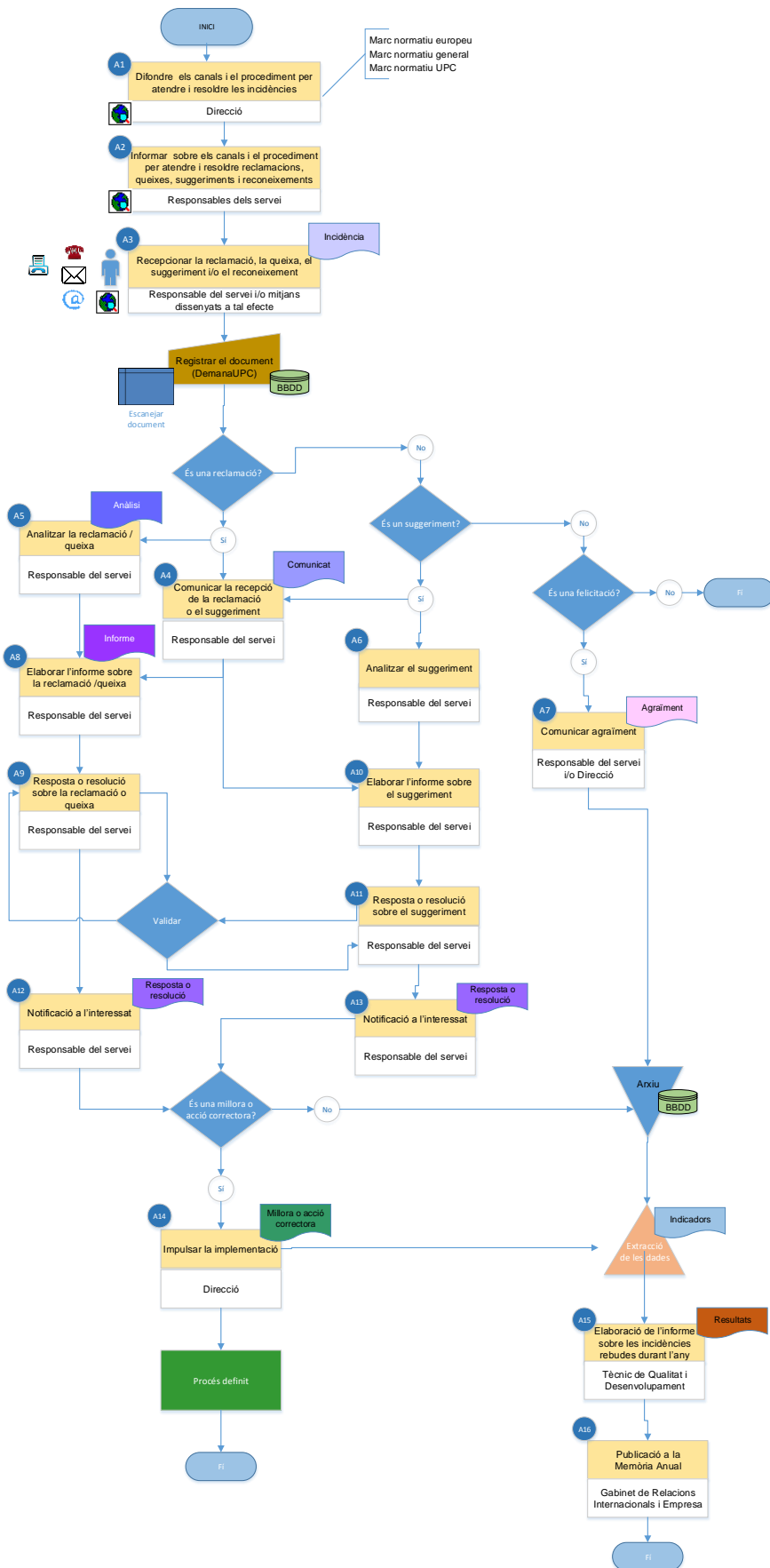
| Codi Activitat | Descripció |
|----------------|--|
| A1 | Difondre els canals i el procediment per atendre i resoldre les incidències, bé sigui una reclamació, queixa, suggestiment o reconeixement |
| A2 | Informar sobre els canals i el procediment per atendre i resoldre reclamacions, queixes, suggestiments o reconeixements |
| A3 | Recepcionar les incidències |
| A4 | Comunicar la recepció de la reclamació o el suggestiment |
| A5 | Analitzar la reclamació o queixa |
| A6 | Analitzar el suggestiment |
| A7 | Comunicar l'agraïment pel reconeixement rebut |

- A8 Elaborar l'informe sobre la reclamació o queixa
- A9 Proposar la resposta o la resolució sobre la reclamació o queixa
- A10 Elaborar l'informe sobre el suggeriment
- A11 Proposar la resposta o la resolució sobre el suggeriment
- A12 Notificació a l'interessat sobre la resolució respecte a la seva reclamació o queixa
- A13 Notificació a l'interessat sobre la resolució respecte del seu suggeriment
- A14 Impulsar la implementació de la millora o acció correctora
- A15 Elaboració de l'informe sobre les incidències rebudes durant l'any natural
- A16 Publicació a la Memòria Anual

11. SISTEMES INFORMÀTICS EN ÚS

| Nom | Codi Activitat | Descripció |
|-----------|----------------|--|
| Web GRIE | | Pàgina d'informació del Gabinet de Relacions Internacionals on es publica la informació relativa al present procés |
| DemanaUPC | | Sistema telemàtic on es registren les consultes, les peticions i les incidències dels nostres destinataris que són realitzades via web o via correu electrònic |

12. DIAGRAMA



13. SIMBOLOGIA



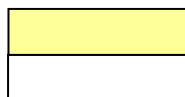
Inici - Fi



Inputs o entrada d'un procés



Elements de l'entorn a considerar



Activitat a desenvolupar



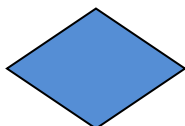
Procés definit



Escanejar document



Evidència documental d'una activitat



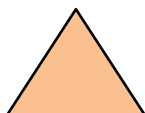
Presa de decisió



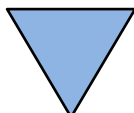
Dades emmagatzemades



Entrada manual



Extracció /Activitat de control



Arxiu