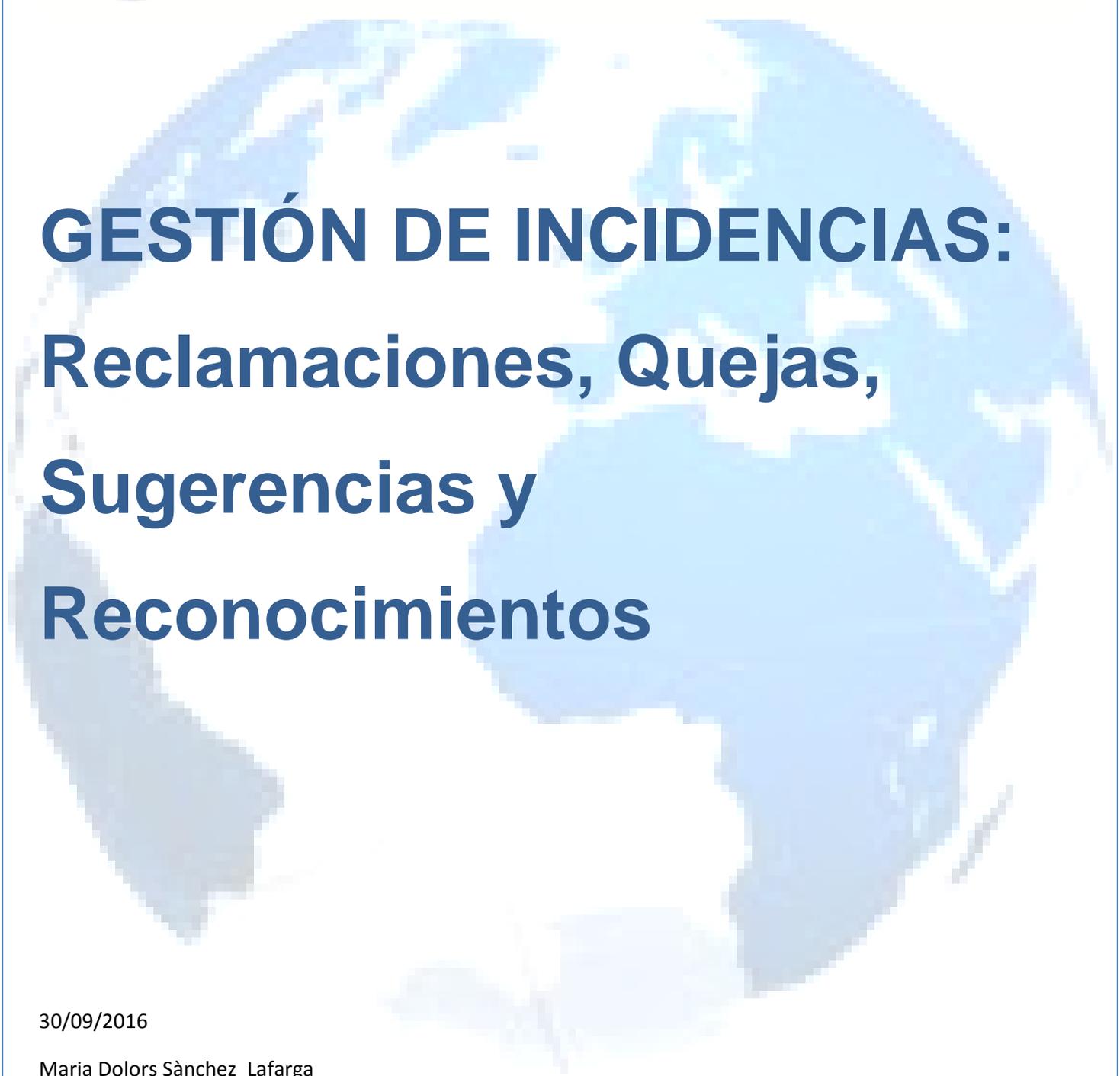




**UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH**

Gabinet de Relacions Internacionals



GESTIÓN DE INCIDENCIAS: Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Reconocimientos

30/09/2016

Maria Dolors Sànchez Lafarga

Técnico de calidad y desarrollo



INDEX

1. NOMBRE
2. OBJETIVO
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
4. CARACTERÍSTICAS
5. RESPONSABILIDADES / ROLES
6. PROCESOS ASOCIADOS
7. NORMATIVA APLICABLE
8. RELACIÓN DOCUMENTAL
9. CALENDARIO / TERMINOS
10. CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDIDAS
11. GLOSARIO
12. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
13. SISTEMAS INFORMÁTICOS EN USO
14. DIAGRAMA
15. SIMBOLOGÍA

1. NOMBRE DEL PROCESO

Gestión de incidencias: Reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos

Histórico de revisiones de este documento:

Versión	Fecha	Resumen de los cambios efectuados/ referencias de los cambios	Responsable
1	Septiembre 2016	Documento inicial	Técnico de Calidad y Desarrollo
2			

Circuito de revisiones

Datos agentes / unidades
Responsable del Gabinete de Relaciones Internacionales
Responsable de la Oficina de Movilidad de estudiantes Internacionales
Responsable de la Movilidad PDI / PAS
Responsable de la Promoción Internacional
Técnico de Calidad y Desarrollo

2. OBJETIVO

La finalidad del presente proceso es definir la forma en que el Gabinete de Relaciones Internacionales de la Universitat Politècnica de Catalunya tramita las incidencias que incluyen las reclamaciones, las quejas, las sugerencias y los reconocimientos, entendidos como generadores de oportunidades de cambio y mejora, definiendo así los canales y el procedimiento para resolver las peticiones de nuestros agentes de interés.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente documento hace referencia a las incidencias (reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos) que se planteen al Gabinete relacionadas con la actividad propia del mismo i que se concretan en la movilidad, las alianzas, la promoción internacional, los congresos, el patrocinio, el mecenazgo, las actuaciones administrativas y las relaciones internas y externas, manteniendo en todo momento las expectativas y requerimientos de nuestros agentes de interés en la prestación de los servicios ofertados por la Unidad.

La dirección de la Unidad promoverá, informará y difundirá los mecanismos para la transmisión de la conformidad y la disconformidad de los diferentes grupos

de interés.

Las incidencias serán registradas, informadas, analizadas y en su debido caso resueltas con criterios de transparencia y eficacia, por la dirección de la Unidad previa declaración del responsable del proceso o del servicio. En cualquier caso, todo sugerimiento, queja, reclamación y reconocimiento recibirá el agradecimiento de la Unidad.

Siempre que sea posible, tanto la recepción como la respuesta se harán de forma telemática.

En cuanto a las reclamaciones y las quejas que no sean atendidas por la Unidad, los diferentes agentes podrán trasladarlas a las instancias superiores que la Universidad establezca a tal efecto.

3. CARACTERÍSTICAS

Inicio del procedimiento	Presentación del escrito por parte del interesado.
Final del procedimiento	Entrega de la resolución o carta de agradecimiento.
Ámbito de aplicación	Esta tramitación la inicia el interesado que puede pertenecer a la comunidad universitaria o ser un destinatario externo de los servicios ofertados.
Medio de Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
	<input checked="" type="checkbox"/> Telefónico
	<input checked="" type="checkbox"/> Fax
	<input checked="" type="checkbox"/> Correo postal
	<input checked="" type="checkbox"/> Web (contactanos)
	<input checked="" type="checkbox"/> Correo electrónico (International@upc.edu)
	<p>Unidad organizativa responsable: GRIE</p> <p>Dirección: Mediante el ejercicio de las responsabilidades descritas en el proceso, así como las reuniones y documentos derivados del ejercicio de las responsabilidades propias del cargo.</p> <p>Responsables del servicio: Mediante el ejercicio de las responsabilidades descritas en el subproceso interno para la gestión de incidencias relacionadas con la</p>

<p>Agente implicados</p>	<p>administración y la prestación de los servicios en su ámbito de actuación.</p> <p>Técnico de Calidad y Desarrollo : Mediante el ejercicio de las responsabilidades descritas en el proceso. Canalizar y delegar la resolución de las incidencias a través del responsable del servicio.</p> <hr/> <p>Pueden ejercer su derecho a participar realizando quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos a través de los canales y procedimientos establecidos. Tienen derecho a recibir una respuesta los siguientes colectivos:</p> <p>Profesores, PAS y Estudiantes. Configuran la comunidad universitaria.</p> <p>Consejo de dirección.</p> <p>Escuelas y Facultades.</p> <p>Becarios de aprendizaje asignados al Gabinete.</p> <p>Futuros estudiantes y personal vinculado.</p>
<p>Agents d'interès</p>	<p>Pueden ejercer su derecho a participar realizando quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos a través de los canales y procedimientos establecidos. Tienen derecho a recibir una respuesta.</p> <p>Universidades. Instituciones dedicadas al enseñamiento superior, que están estructuradas en diversas facultades o partes y que conceden los títulos académicos correspondientes (grado, máster y doctorado). Pueden ser públicas o privadas.</p> <p>Empresas. Entidades en las cuales interviene el capital y el trabajo como factores de la producción dedicada a actividades fabriles, mercantiles o de prestación de servicios.</p> <p>Ciudadanos. Personas que habitan en un Estado y están sujetas a derechos civiles y políticos.</p> <p>Administraciones Públicas: Su participación está</p>

	relacionada con la elaboración de los marcos normativos y financieros que son de su competencia.
--	--

4. RESPONSABILIDADES / ROLES

Destinatario o grupo de interés: Es la persona física o jurídica que presenta la incidencia, normalmente porque no está de acuerdo con la atención recibida, el servicio prestado o el resultado de su petición.

Dirección: Define y difunde los canales y el procedimiento para atender las incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos y mantiene informados a los grupos de interés internos y externos de la Unidad.

La Dirección velará por la difusión de los resultados de los procesos de quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos, así como de llevar a cabo las iniciativas de revisión y mejora que se deriven. Comunicará la resolución del procedimiento a la persona interesada.

La Dirección, después de analizar el informe anual elaborado con los datos recogidos del proceso de gestión de la incidencia, propondrá al órgano o gestor responsable las propuestas de modificaciones y mejoras que de este se deriven.

Responsable del servicio: Informa de los canales y los procedimientos para atender las incidencias. Así mismo, se responsabiliza de analizar y realizar el informe sobre las incidencias y la propuesta de resolución. Analiza la información y hace propuestas de mejora.

Atención al usuario del Gabinete: Unidades administrativas que actúan de front-office con el fin de facilitar el soporte y la información a los destinatarios y a los grupos de interés en el Edificio de Til·lers (2ª planta) y en el Edificio C3, de la Pl. de Telecom, donde se ubica la Oficina de Movilidad Internacional (OMI). También es posible contactar via web o mediante correo electrónico.

Técnico de Calidad y Desarrollo: Responsable por delegación de la Dirección de recibir y canalizar las incidencias al Gabinete. La información para el análisis de los procesos estará basada en la recogida de datos durante el procedimiento de tratamiento de la incidencia, a partir de las cuales se elaborará un informe anual que recogerá los indicadores establecidos.

Además, tendrá que estudiar las incidencias para así elaborar una propuesta de actuación que permita enmendar en un futuro próximo la generación de nuevas incidencias del mismo carácter, dando pie a una mejora continua.

5. NORMATIVA APLICABLE

En este apartado se detallan referencias y normativas que complementas las que figuran en el diagrama de flujo.

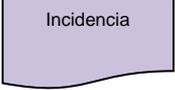
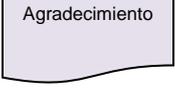
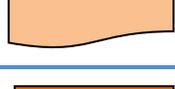
5.1 Normativa interna

- Estatutos de la UPC
- Marco normativo de la UPC
- Normativas internas de los servicios (uso de los recursos, instalaciones,)

5.2 Normativa externa

- Legislación universitaria estatal y autonómica
- Marco normativo europeo
- Lei 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Lei 1/2003, de 19 de febrero, de Universidades de Catalunya
- LOPD. Lei Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. [pdf] (abrid en una nueva pestaña) 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 Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. [pdf](abrir en una nueva ventana) BOE núm. 17, 19.01.2008
- Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera de el Tribunal Supremo, por la que se declaran nulos ciertos artículos de el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Lei Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. BOE núm. 259, 26.10.2010

6. RELACIÓ DOCUMENTAL

Documentación	Descripción y referencia de el document	Origen documento	Soporte físico
	Documento que recoge la incidencia	Destinatario o grupos de interés	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Notificación de la entrada del documento al Gabinete	GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Agradecimiento por escrito de la notificación de la felicitación	GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
		GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
		GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Respuesta y/o resolución por escrito de la incidencia	GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Recopilación de indicadores	Técnico de Calidad y Desarrollo	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Informe de resultados	GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Propuestas de mejora y/o acciones correctoras	Círculo de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico
	Memoria Anual de la Unidad	GRIE	<input checked="" type="checkbox"/> Papel
			<input checked="" type="checkbox"/> Electrónico

7. CALENDARIO / TERMINOS DEL PROCEDIMIENTO

Calendario de el Procedimiento	Descripción de el Calendario
Mensual	La resolución será comunicada al interesado en un período de 30 días como máximo

Codigo actividad*	Periodo de el terminio	Descripción
A3	3 días	La recepción de la incidencia y la comunicación al interesado del inicio de resolución de esta, será comunicada en un periodo no inferior a 3 días exceptuando los periodos de vacaciones, Navidad y Pascua.
A9 A11	15 días	El Responsable de el Servicio elaborará el informe y la propuesta de resolución en un periodo inferior a 15 días des de la recepción de la incidencia.
A12	28 días	La Direcció de el GRIE aprobará la propuesta de resolución en un terminio inferior a 28 días des de la recepción de la incidencia.

*ver diagrama

8. CONTROL, SEGUIMIENTO y MEDIDA

Para la medición y el análisis de la eficiencia de el procedimiento de gestión de incidencias , los indicadores definidos son:

Nombre y codig de el indicador	Descripción Texto / Fórmula	Unidad de medida	Responsable	Periodicidad
Incidencias Recibidas NI	Número de incidencias recibidas (NI= NF+NQ+NR+NS)	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual
Felicitaciones NF	Número de reconocimientos o felicitaciones	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual
Quejas NQ	Número de de quejas	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual
Reclamaciones NR	Número de reclamaciones	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual

Sugerencias NS	Número de sugerencias	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual
Temps de resposta TR	Tiempo medio de respuesta (Sumatoriode la duración en días desde la recepción de la incidencia hasta la data de resolución / NI)	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual
Acciones correctoras AC	Número de acciones correctoras	Numérica	Técnico de Calidad y Desarrollo	Anual

Anualmente el Técnico de Calidad y Desarrollo elaborará un informe de resultados basado en indicadores de evaluación.

5.1. Análisis de la información y propuestas de mejora

La información relativa al proceso será recogida por el Técnico de Calidad y Desarrollo respecto las incidencias recibidas quién aportará el informe a la Cabeza del Gabinete.

Por otro lado el Técnico de Calidad y Desarrollo analizará los resultados y efectuará en su caso, las propuestas de mejora que se deriven, las cuales serán comunicados a la Cabeza del Gabinete para valorar su desarrollo e implementación. Las propuestas aprobadas serán informadas a la Unidad conjuntamente con su planificación por su posta en marcha de las mismas. Estos resultados serán presentados anualmente a quienes corresponda mediante el report anual de la Unidad para tal garantizar la transparencia del proceso.

GLOSSARIO

Incidencias: circunstancia puntual que sucede en el curso de un asunto o de la prestación de un servicio y que se ha desarrollado de forma y en contenido diferentes al establecido, originando una repercusión en la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Reclamación: Petición vehiculada formalmente por el interesado en el sentido de pedir la reparación del trato recibido o de algún perjuicio manifiesto que este considera se le ha ocasionado con la resolución emitida. Así, la solicitud de la reparación del daño causado ha de argumentarse y se entiende derivada del desacuerdo del interesado frente una resolución o decisión previa.

Queja: Descontento expresado por el interesado en base a una apreciación negativa de una situación producida no constitutiva de lesión de derechos. Normalmente la queja no es preceptiva de reparación.

Sugerencia: Corresponde a una propuesta de mejora relativa al servicio ofrecido por la Unidad y que se dirige a la consideración de la persona responsable del proceso o a alguna instancia superior para que sea tenida en cuenta a fin y efecto que se incorpore en el funcionamiento ordinario del servicio prestado.

Reconocimiento (felicitación): Expresión de satisfacción por el funcionamiento de un proceso o servicio.

Buzón de sugerencias: canal de comunicación establecido para que los grupos de interés se dirijan a los responsables de los servicios del Gabinete en el momento de manifestar su grado de satisfacción con los mismos.

Canal de información: vías de comunicación presencial y virtual establecidas por el Gabinete para dar información, comunicar-se con los grupos de interés y recoger las incidencias.

9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

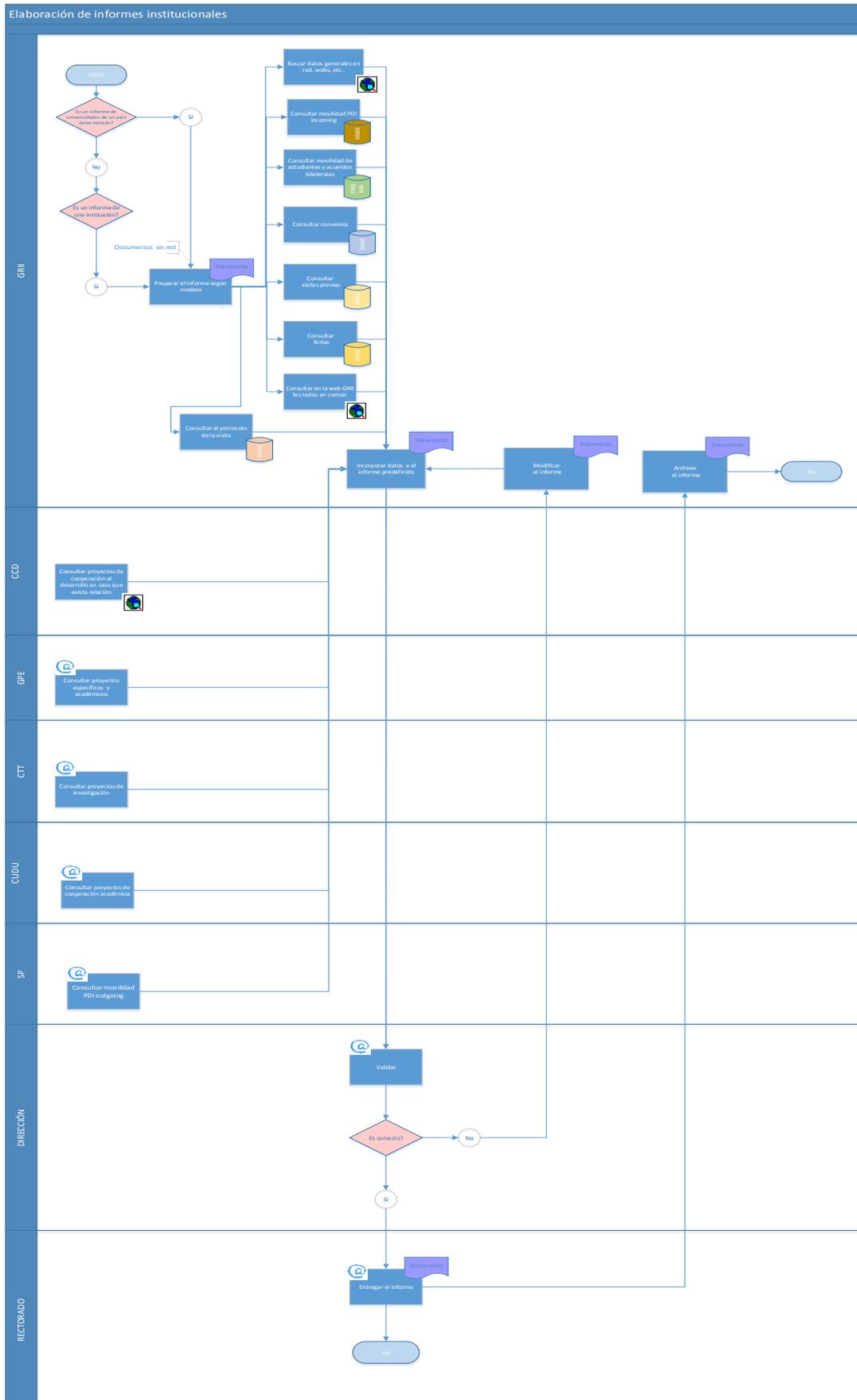
Código de Actividad	Descripción
A1	Difundir los canales y el procedimiento para atender y resolver las incidencias, bien sea una reclamación, queja, sugerencia o reconocimiento.
A2	Informar sobre los canales y el procedimiento para atender y resolver reclamaciones, quejas, sugerencias o reconocimientos

- A3 Recepcionar las incidencias
- A4 Comunicar la recepción de la reclamación o la sugerencia
- A5 Analizar la reclamación o queja
- A6 Analizar la sugerencia
- A7 Comunicar el agradecimiento por el reconocimiento recibido
- A8 Elaborar el informe sobre la reclamación o queja
- A9 Proponer la respuesta o la resolución sobre la reclamación o queja
- A10 Elaborar el informe sobre la sugerencia
- A11 Proponer la respuesta o la resolución sobre la sugerencia
- A12 Notificación a el interesado sobre la resolución respecte a su reclamación o queja
- A13 Notificación a el interesado sobre la resolución de su sugerencia
- A14 Impulsar la implementación de la mejora o acción correctora
- A15 Elaboración de el informe sobre las incidencias recibidas durante el año natural
- A16 Publicación de la Memoria Anual

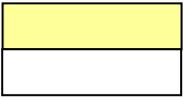
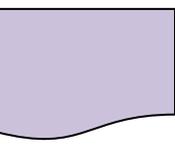
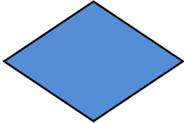
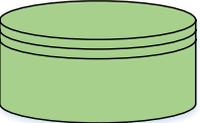
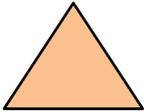
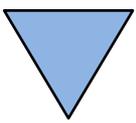
10. SISTEMAS INFORMÁTICOS EN USO

Nombre	Codigo Actividad	Descripción
Web GRIE		Página de información del Gabinete de Relaciones Internacionales donde se publica la información relativa al presente proceso.
DemanaUPC		Sistema telemático donde se registran las consultas, las peticiones y las incidencias de nuestros destinatarios que son realizadas via web o via correo electrónico.

11. DIAGRAMA



12. SIMBOLOGIA

	Inicio - Final
	Inputs o entrada de un proceso
	Elementos del entorno a considerar
	Actividad a desarrollar
	Proceso definido
	Escanear documento
	Evidencia documental de una actividad
	Toma de decisiones
	Datos almacenados
	Entrada manual
	Extracción /Actividad de control
	Archivo