



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Versión 3.0



1. Contenido

1. Contenido	2
2. Objetivos y alcance	4
2.1. <i>Objetivos</i>	4
2.2. <i>Alcance</i>	4
3. Referencias y normativas	5
4. Definiciones	6
5. Desarrollo del proceso	7
5.1. <i>Convocatoria anual y definición de acciones</i>	7
5.2. <i>Recogida y análisis de información</i>	7
5.3. <i>Definición y aprobación del plan de trabajo</i>	7
5.4. <i>Canal de atención</i>	7
5.5. <i>Documentación y canalización de incidencias, reclamaciones y sugerencias</i>	7
5.6. <i>Definición de la naturaleza y análisis de los motivos</i>	8
5.7. <i>Aprobación de acciones</i>	8
5.8. <i>Planificación, implementación y verificación de acciones</i>	8
5.9. <i>Comunicación de cierre de incidencias, reclamaciones y sugerencias</i>	8
5.10. <i>Revisión de resultados</i>	8
5.11. <i>Análisis y plan de mejora</i>	8
6. Seguimiento y medida	9
7. Evidencias	10
8. Roles y actividades	11
9. Ficha Resumen	12
10. Diagrama de Flujo	13

PROCESO



Control de versiones

Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestión y Calidad Pablo Francica	17-03-2010	Diseño SAIQ	Francesc Borràs 24-03-2010	Josep M. Martorell i Rodon 06-04-2010
1.1	Departamento de Administración y Controlling Pablo Francica	16-02-2011	Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Francesc Borràs 28-02-2011	Ignasi del Río López 28-02-2011
1.2	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	28-07-2011	Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Francesc Borràs 28-07-2011	Ignasi del Río López 28-07-2011
2.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	09-07-2014	Implementación del SAIQ	Gerard Campanera 09-07-2014	Isabel Torras Junoy 31-07-2014
3.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	30-04-2015	Mejora Continua SAIQ	Gerard Campanera 30-04-2015	Isabel Torras Junoy 31-07-2015



2. Objetivos y alcance

2.1. Objetivos

- Definir un proceso capaz de identificar y solucionar las no conformidades, registrarlas y tomar las acciones correctivas o preventivas que correspondan.

2.2. Alcance

Este documento es de aplicación a todos los programas formativos adaptados al EEES dónde la FPC posee responsabilidad académica (programas de grado, de formación permanente, ya sean titulaciones oficiales o no oficiales).



3. Referencias y normativas

Marcos de referencia externos:

- Estatutos de la Universidad Politécnica de Cataluña aprobados por el Acuerdo de Gobierno GOV/43/2012 de 29 de mayo.



4. Definiciones

Incidencia: acontecimiento que aparece en la ejecución de un asunto o negocio y tiene algún tipo de conexión, influencia o repercusión en el mismo.

Reclamación: acción de pedir y exigir con derecho alguna cosa.

Queja: acción de manifestar disconformidad con alguien o con alguna cosa.

Sugerencia: insinuación, inspiración o idea que sugiere.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o de otra situación no deseada.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseada.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Mejora Continua: concepto utilizado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo permanente por parte de la Organización para avanzar en la Calidad.

FPC: Fundació Politècnica de Catalunya.

SIS: Sistemas y Servicios.



5. Desarrollo del proceso

5.1. Convocatoria anual y definición de acciones

El equipo de Sistemas y Servicios será el encargado de realizar la convocatoria y definir las acciones pertinentes a realizar.

5.2. Recogida y análisis de información

El equipo de Sistemas y Servicios serán los encargados de recoger y analizar la siguiente información:

- Planes de mejora del proceso.
- Resultados anteriores e indicadores.

5.3. Definición y aprobación del plan de trabajo

A partir del análisis de resultados, el equipo de Sistemas y Servicios será el encargado de realizar el nuevo plan de trabajo que será aprobado por el Responsable del Departamento de Sistemas y Servicios.

5.4. Canal de atención

Se establece un canal de atención centralizado, ubicado en los campus virtuales de la FPC, para atender las incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias que provengan de las distintas fuentes:

- Desarrollo de actividades docentes.
- Desarrollo de actividades administrativas.
- Alumnos, profesores, directores académicos

Las mismas serán recogidas en el aplicativo en función del alcance de la petición:

- Infraestructuras.
- Sistemas.
- Programas.

Se recogerá toda la información correspondiente al contacto que dio origen a la incidencia, reclamación o sugerencia, su tipología, fecha y origen de la misma en el sistema.

Una vez derivados a los departamentos correspondientes se analizará si procede o no, y si tiene entidad para ser documentada. Esta función la desarrollará el Equipo de Sistemas y Servicios.

5.5. Documentación y canalización de incidencias, reclamaciones y sugerencias

El Equipo de Sistemas y Servicios decidirá si la incidencia, reclamación, queja o sugerencia, ha de ser documentada y canalizada al departamento responsable de su resolución o ejecución.



5.6. Definición de la naturaleza y análisis de los motivos

Una vez que se reciba la incidencia, reclamación, queja o sugerencia, el responsable de resolverla comenzará a realizar un análisis de los motivos que lo provocaron y se pondrá en contacto con el solicitante en caso de ser necesaria para aclaraciones requeridas, estas acciones quedarán reflejadas en el sistema.

Una vez analizados los motivos se definirán las acciones necesarias para su resolución, estas acciones pueden ser de la siguiente índole:

- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Acciones de mejora

Además, si corresponde se establecerán el coste monetarios y de recursos necesarios para su realización.

5.7. Aprobación de acciones

En caso de que las acciones requieran aprobación pasarán a un circuito de aprobación dónde el Responsable del departamento implicado analizará la viabilidad técnica-económica, la disponibilidad de recursos y la verificación presupuestaria. En caso de aprobación se procederá a su planificación, en caso contrario no se realizarán más actividades.

5.8. Planificación, implementación y verificación de acciones

Una vez que hayan sido aprobadas las acciones, o las acciones que no necesitan aprobación, se planificarán para implementarlas. Esta planificación e implantación será llevada cabo por el responsable de resolución de la incidencia. Una vez que se haya terminado con las acciones, el responsable del departamento responsable de la resolución verificará que la acción haya sido adecuada, en caso de que no haya sido eficaz se indicará para que el responsable de su resolución defina acciones complementarias para su resolución definitiva.

5.9. Comunicación de cierre de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Una vez que se haya cerrado la incidencia, reclamación, queja o sugerencia, el responsable de su resolución comunicará al solicitante el estado de la misma.

5.10. Revisión de resultados

El equipo de Sistemas y Servicios será en encargado de revisar los resultados del plan de trabajo.

5.11. Análisis y plan de mejora

El Responsable de Sistemas y Servicios, en el supuesto de que los resultados no sean adecuados, será el encargado de elaborar un plan de mejoras.



6. Seguimiento y medida

Las actividades de seguimiento y medición del Proceso 'Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias' se encuentran especificados en la evidencia 'Listado de indicadores e informes' (919.E.6.1.1) definida en el Proceso de 'Análisis y utilización de los resultados' (919.P.6.1).



7. Evidencias

Identificación	Descripción	Soporte	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
919.P.3.8.1	Listado de Incidencias, reclamaciones y sugerencias	Sistema	SIS	5 años
919.P.3.8.2	Acciones correctivas, preventivas o mejoras	Sistema	SIS	5 años
919.P.3.8.3	Plan de Mejoras	Sistema	SIS	5 años



8. Roles y actividades

En la siguiente tabla se detallan los roles y las actividades que se desarrollan durante el proceso:

Roles	Actividades
Equipo de SIS	Convoca reunión y define acciones a realizar. Realiza el nuevo plan de trabajo. Definición de la incidencia, reclamación, queja o sugerencias. Decidir si es relevante para su documentación. Revisa y analiza los resultados.
Responsable de resolución	Definición de la naturaleza o alcance del problema. Análisis de los motivos que provocaron el problema. Definición de acciones correctivas, preventivas o de mejoras. Desarrollo de Acciones. Comunicación de cierre de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
Responsable de SIS	Aprobación del Plan de trabajo. Elaborar Plan de mejoras
Responsable del Departamento de resolución	Revisión de análisis de viabilidad técnico-económica, disponibilidad de recursos, verificación presupuestaria. Aprobación de las acciones. Desestimación de acciones. Verificación de resultados eficaces.

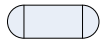

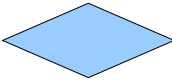

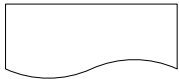






9. Ficha Resumen

PROCESO

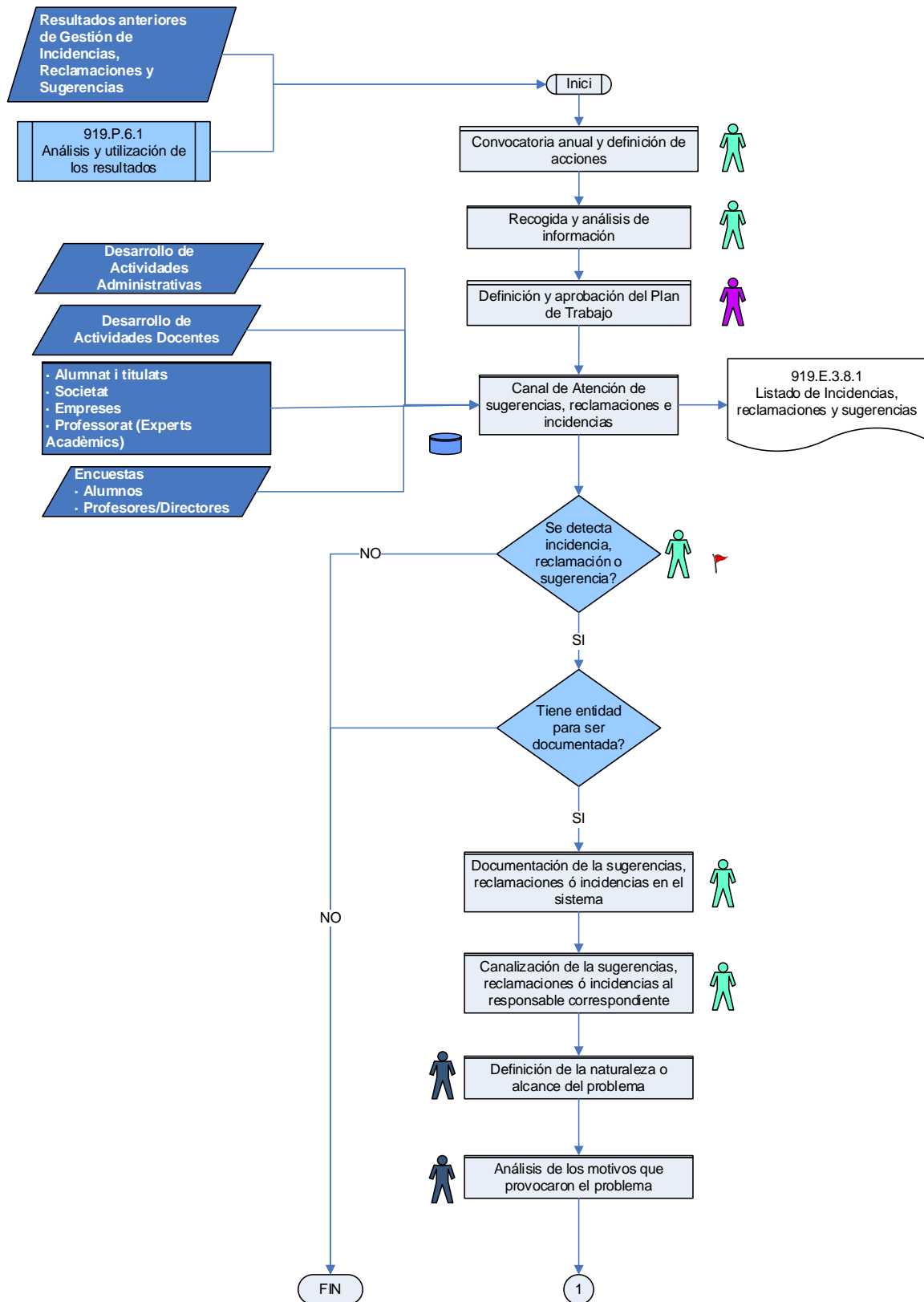
Responsable del Proceso		<ul style="list-style-type: none"> Responsable del Departamento de Sistemas y Servicios.
Órgano Responsable		<ul style="list-style-type: none"> No Aplica.
Grupos de Interés	Implicados y mecanismos de participación	<ul style="list-style-type: none"> Directores de Actividad, Proveedores de Conocimiento: elaboración de incidencias, reclamaciones y sugerencias relativas a sus actividades. Alumno: elaboración de incidencias, reclamaciones y sugerencias. PAS y Responsable de Departamento: resolución de incidencias, reclamaciones y acciones de mejora, y comunicación a los afectados. Directores de Actividad, Proveedores de Conocimiento, Alumnos y PAS: aportación de información en los procesos del SAIQ que se recoge mediante el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).
	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> La rendición de cuenta a los grupos de interés queda definida en el proceso 919.P.7.1 (Publicación de Información sobre Titulaciones).
Mecanismos para la toma de decisiones		<ul style="list-style-type: none"> Se detalla en los puntos 5 (Desarrollo del Proceso) y 6 (Seguimiento y Medición) del documento.
Recogida y análisis de información		<ul style="list-style-type: none"> Los indicadores del proceso se definirán y se recogerán de acuerdo en lo establecido en el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).
Seguimiento, revisión y mejora		<ul style="list-style-type: none"> El Responsable del Departamento de Sistemas y Servicios será el encargado de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras.

10. Diagrama de Flujo

Elemento	Descripción
	Inicio del proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control/decisión
	Enlace con otro proceso
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	Elementos del entorno que se han de considerar para desarrollar una actividad
	Inputs o entradas a un determinado proceso
	Indicador de continuidad del proceso
	Fin del proceso



PROCESO



Referencias – 919.F.3.8



Responsable de SiS



Equipo SiS



Responsable de Departamento



Responsable de resolución de sugerencias, reclamaciones e incidencias



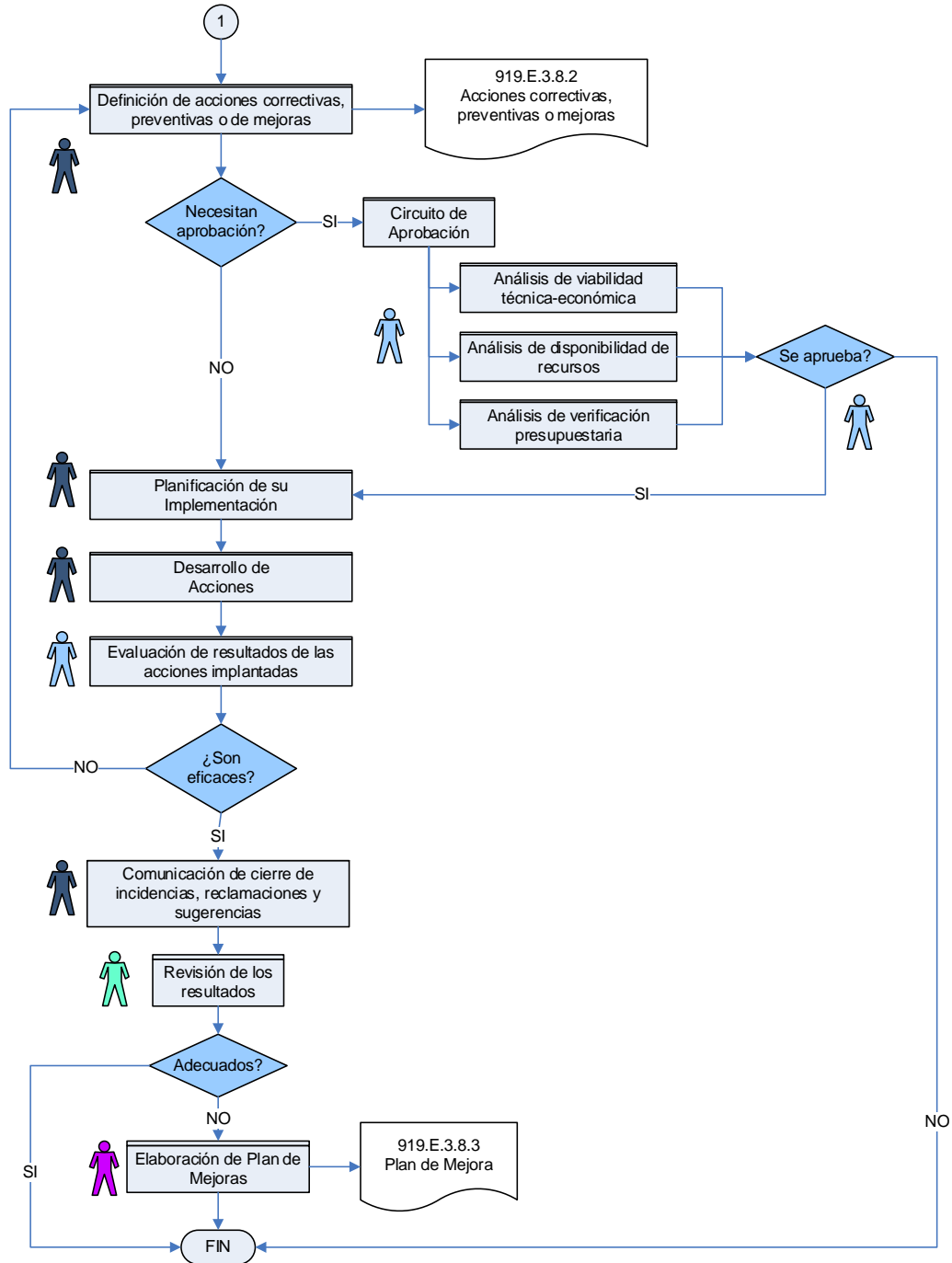
Base de Datos



Acción de Seguimiento



PROCESO



Referencias – 919.F.3.8



Responsable de SIS



Equipo SIS



Responsable de Departamento de resolución.



Responsable de resolución de sugerencias, reclamaciones e incidencias



Base de Datos



Acción de Seguimiento