

1. **Nom del procés i codi:** P5.3. Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments
2. **Objectiu i abast:** Atendre les incidències, reclamacions i suggeriments plantejades per la comunitat universitària. La finalitat és millorar els serveis que ofereix TecnoCampus i buscar solucions a possibles mancances o problemes, apostant per la millora continua
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de serveis i projectes universitaris / Coordinador/a de qualitat
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
5. **Descripció:**

Qualsevol membre de la comunitat universitària i de la ciutadania poden fer arribar a TecnoCampus propostes d'actuació o millora així com felicitacions, suggeriments o queixes en relació al funcionament de la Universitat. El formulari es pot presentar en paper a través del Registre de la institució o electrònicament a partir d'un enllaç disponible a la pàgina principal de la web.

La Unitat de Qualitat, adscrita al Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació de TecnoCampus, serà la unitat responsable de:

- a) Recollir i canalitzar envers les unitats destinatàries per raó de la matèria, les manifestacions d'insatisfacció i les iniciatives dels usuaris per millorar la qualitat dels serveis que presta TecnoCampus.
- b) Fer el seguiment de les respostes dels òrgans i de les unitats acadèmiques i administratives destinatàries.

En cadascun dels òrgans i unitats acadèmiques i administratives serà el seu responsable qui tindrà la competència de comunicar, estudiar i resoldre els suggeriments i les queixes presentades. En el cas de les presentades per Registre, el propi Registre recollirà la resposta que es doni; en el cas de les presentades electrònicament, també es farà constar la resposta comunicada.

Es contempla un termini màxim de quinze dies per a respondre els suggeriments o les queixes presentades.

Com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre:

El present procés P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments ha estat definit com a transversal atès que les directrius per a l'assoliment dels objectius proposats i la titularitat en la gestió corresponen a un òrgan central i el seu abast i implantació és igual per al conjunt de les tres escoles.

Aquest procés es troba vinculat amb els processos de centre Gestionar el pla d'acció tutorial (PAT) dels estudiants de cadascuna de les escoles de TecnoCampus, en el sentit que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants. Alhora, les escoles participen en la definició i revisió del present procés a través dels seus representants màxims, els directors d'escola, i també a partir de la Comissió de Qualitat de l'Escola. A través d'aquests les escoles poden incidir en com s'ha realitzat la implantació del procés transversal, opinar sobre el seu seguiment i proposar accions de revisió i millora al respecte.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Estudiants	<ul style="list-style-type: none"> Com a membre de la Comissió de Qualitat de TecnoCampus, pot fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin, atès que aquest procés s'aprova en aquesta comissió. Els estudiants, mitjançant la presentació de suggeriments, poden incidir en aquest procés.
PAS	<ul style="list-style-type: none"> Com a membre de la Comissió de Qualitat de TecnoCampus, pot fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin, atès que aquest procés s'aprova en aquesta comissió. El PAS, mitjançant la presentació de suggeriments, poden incidir en aquest procés.
PDI	<ul style="list-style-type: none"> Com a membre de la Comissió de Qualitat de TecnoCampus, pot fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin, atès que aquest procés s'aprova en aquesta comissió. El PDI, mitjançant la presentació de suggeriments, poden incidir en aquest procés.
Societat	<ul style="list-style-type: none"> La societat, mitjançant la presentació de suggeriments, poden incidir en aquest procés.

7. Retiment de comptes

El retiment de comptes intern es duu a terme a través de la **Comissió de Qualitat del TecnoCampus**, que aprova l'Informe de revisió del SGIQ i aquest recull les incidències que s'han produït en els processos de què consta el SGIQ Marc del TecnoCampus, que han estat notificades a partir del present procés *P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments*.

Altres instruments que es contemplan per a retre comptes en relació amb aquest procés:

- El Portal de la transparència, creat amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació sobre el funcionament del TecnoCampus, la presa de decisions estratègiques o el retiment de comptes de totes les accions que dugui a terme, entre d'altres. Aquest Portal pretén apropar la Fundació a totes les persones i ser una eina per progressar com a institució i facilitar l'accés a

tota la informació que pugui resultar d'interès. A partir d'aquest Portal, les persones interessades poden aportar informació, comentaris o suggeriments mitjançant la Bústia del Portal de Transparència.

- L'apartat Qualitat de la web, on es troba publicada tota la informació relativa al SGIQ-Marc TecnoCampus i als SGIQs específics de cadascuna de les escoles.

8. Calendari del procés

Es poden presentar reclamacions i suggeriments en qualsevol moment.

9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- [Aplicatiu de la bústia de suggeriments i agraïments](#)

10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
15.3.1	Nombre d'incidències, reclamacions o suggeriments entrades electrònicament (relatives al total d'estudiants de TecnoCampus)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.3.2	Percentatge d'entrades resoltes en menys de 5 dies	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

* L'enllaç a la taula d'indicadors el trobem [aquí](#)

11. Documentació

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D5.3.1	A	Suggeriment o queixa	Entrada	Presentacions per Registre: Registre de TecnoCampus Presentacions electròniques: Aplicatiu de gestió de suggeriments i agraïments http://web.intranet.tcomm.cat/identifica.php
D5.3.2	B	Resposta al suggeriment o queixa	Sortida	Presentacions per Registre: Registre de TecnoCampus Presentacions electròniques: Aplicatiu de gestió de suggeriments i agraïments http://web.intranet.tcomm.cat/identifica.php

12. Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió de l'SGIQ (IRSGIC) que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït, sobre el funcionament d'aquest propi procés P5.3, si és que els interessats han percebut disfuncions en el seu desenvolupament i ho han fet saber a través del canal de comunicació amb la institució que preveu el procés P5.3.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SIGQ.
- Nous continguts dins de el Manual del SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.

13. Vinculació amb altres processos:

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, els suggeriments rebuts mitjançant els procediments previstos en aquest procés poden també tenir incidència en la millora dels processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P1.1 Definir el pla estratègic de TecnoCampus i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** L'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com del Registre i de la bústia de suggeriments i agraïments pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir TecnoCampus.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors,** perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la TecnoCampus centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari.** En qualsevol moment del procés d'accés, admissió i matrícula en els estudis de grau i màster, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies contemplades a l'efecte.
- **P3.3 Gestionar l'orientació professional,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió dels serveis d'orientació professional.

- **P3.4 Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'organització de la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.
- **P4.1 Definir la política del PDI**: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P4.2 Definir la política del PAS**: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.1 Gestionar els recursos materials i serveis generals complementaris**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora pel que fa a com es gestionen aquests serveis.
- **P5.2 Gestionar els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, aprenentatge, a la recerca i a la gestió**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

I amb els relatius a **Gestionar l'acció tutorial dels estudiants** de cadascuna de les escoles de TecnoCampus en el sentit que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants.

14. Normativa

- Reglament de suggeriments i queixes de TecnoCampus
- [Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.](#)
- [Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#)
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#)

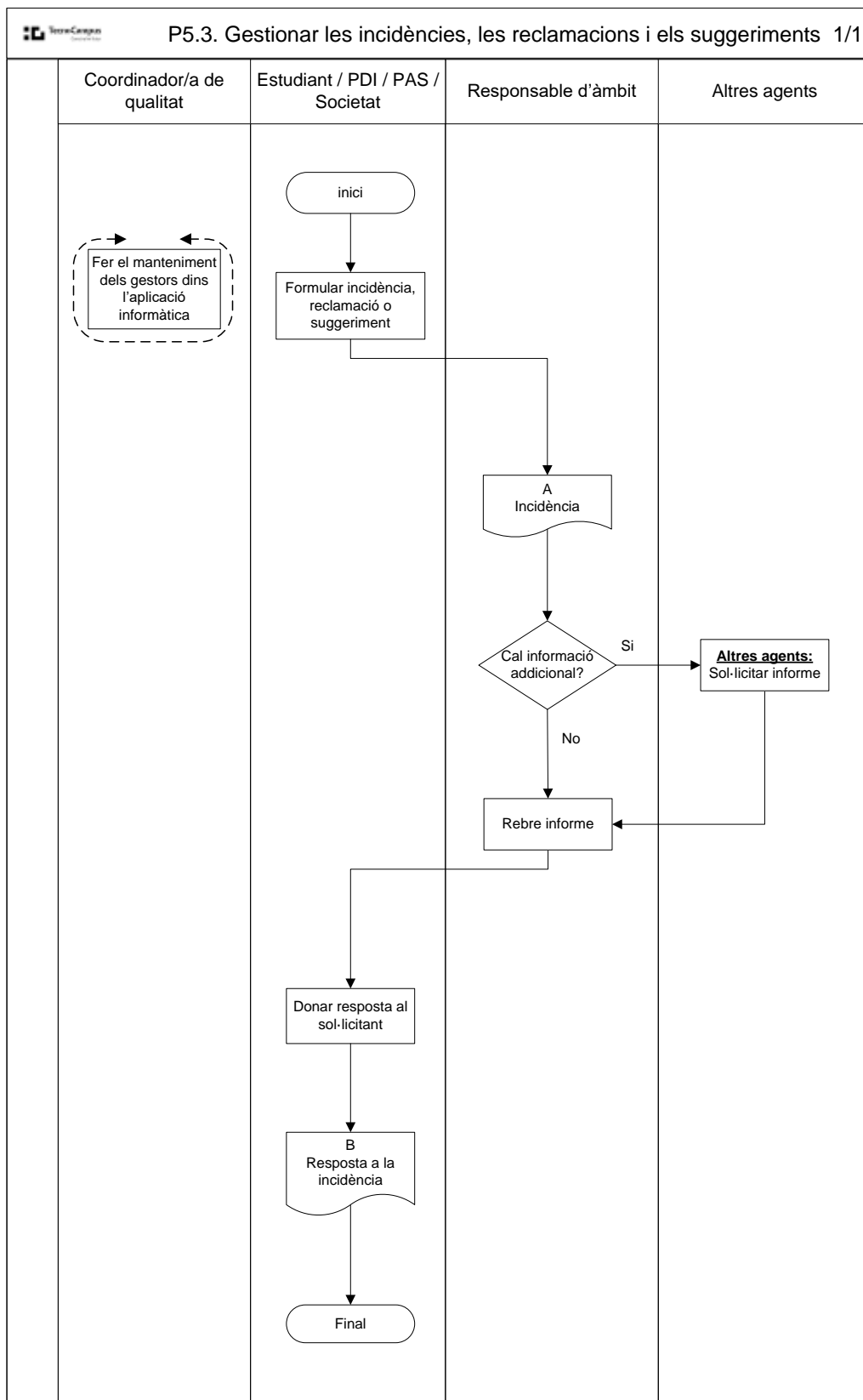
15. Revisions

Versió *	Data	Descripció
1	2011	Versió inicial
2	Oct'2015 – Feb'2016	Fins ara el procés era propi del SGIQ-Marc UPF; a partir d'ara el procés és propi de cada Escola - seguint el marc del procés UPF - i l'aprova/revisa la comissió de qualitat de cada Escola. En quant a la classificació del procés, es deixen de fer servir les Q's del model de qualitat 6Q-UPF i es fa ús dels estàndards AQU (E1...E6)
3	Feb'2018	En la fitxa de procés s'afegeix informació de la documentació associada i s'enumeren els indicadors.

Versió *	Data	Descripció
4	09/09/2020	S'aplica una nova versió de fitxa de procés que, entre altres, inclou l'històric de revisions del procés i una descripció més detallada del procés i de la participació dels grups d'interès. També es crea un document unificat amb els indicadors i la seva evolució. En quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió. Afegim el Registre presencial i el Síndic de Greuges com a mecanismes per a la gestió de reclamacions i suggeriments, ja que l'anterior procés només contemplava les peticions electròniques.
5	04/03/2021	S'explica com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre. S'explica com es fa el retiment de comptes. S'explica com es fa el seguiment, revisió i millora del procés.

* : Fins el curs 2019/2020 cada Escola tenia el seu SGIQ i, per aquest motiu, la data d'aprovació pot no ser una data exacte, ja que les comissions de qualitat de cada Escola es reunien en dates diferents.

16. Diagrama de flux



Estat: () En elaboració (x) Validat. Director/a de serveis i projectes universitaris