



ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FLUXGRAMA

30 de maig de 2008



300.1.2.6. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

1. FINALITAT

Definir un mètode capaç d'identificar i solucionar les no conformitats, registrar-les i prendre les accions correctores i preventives pertinents.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels.

3. REFERÈNCIES/NORMATIVES

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

- Marc de referència extern
 - o Norma ISO 9001:2000
 - o [Reial Decret 1393/2007](#), de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 - o [Programa AUDIT](#)
- Marc de referència de la UPC
 - o [Planificació institucional i de les unitats](#): Marc per a l'impuls de les línies estratègiques de les unitats bàsiques

4. DEFINICIONS

- **Acció correctora:** Acció presa per a eliminar la causa d'una no conformitat detectada o una altra situació indesitjable.
- **Acció preventiva:** Acció presa per a eliminar la causa d'una no conformitat potencial o una altra situació potencialment indesitjable.



- **Auditor:** Persona amb la competència per a dur a terme una auditoria.
- **Incidència:** Esdeveniment que sobrevé en el curs d'un assumpte o negoci i hi té algun tipus de connexió, influència o repercussió.
- **Millora contínua:** Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.
- **No conformitat:** Incompliment d'un requisit
- **Queixa:** Acció de manifestar disconformitat amb algú o alguna cosa.
- **Reclamació:** Acció de demanar i exigir amb dret o amb instància alguna cosa.
- **Requisit:** Necessitat o expectativa establerta, generalment implícita o obligatòria.
- **Suggeriment:** Insinuació, inspiració, idea que suggereix.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1 Incidències, reclamacions i suggeriments

A la [FAQ's per a professor](#) i [FAQ's per a estudiants](#) s'indica a qui adreçar-se per a les incidències de les infraestructures i recursos materials.

La tramitació de les incidències, reclamacions i suggeriments és competència de la Unitat Transversal de Gestió del Campus del Baix Llobregat. A través del seu [Portal de prestacions](#), l'estudiant pot presentar, en forma presencial o on-line, [reclamacions a qualificacions](#), o qualsevol altra incidència, reclamació o suggeriment ([instància genèrica](#)). En ambdós casos, el portal indica com realitzar el tràmit així com qualsevol altre aspecte que sigui rellevant.

La resolució de la instància la pot consultar l'estudiant al gestor de sol·licituds (si la va tramitar on-line) o se li fa arribar per correu electrònic o ordinari.

Els estudiants també poden fer arribar reclamacions o suggeriments directament a la Direcció de l'EPSC o a través de la Delegació d'Alumnes o dels seus representants als diferents òrgans de govern de l'Escola o al Consell de Campus.

El personal acadèmic pot fer arribar reclamacions o suggeriments directament a la Direcció de l'EPSC o a través dels seus representants als diferents òrgans de govern de l'Escola o al Consell de Campus.

Cada responsable de procés ha d'analitzar les incidències/reclamacions/suggeriments del seu procés i ha d'informar a un dels òrgans de govern indicats a l'apartat 3.1.1 de les que consideri que tenen prou entitat, així com del volum i tipologia de les instàncies presentades pels estudiants.



Només es registraran i es farà un seguiment de les no conformitats i accions correctores i preventives determinades a les sessions dels òrgans de govern col·legiats, a les auditories internes i a les auditories externes.

5.1 No conformitats i accions correctores i preventives que el [Reglament de l'EPSC](#) assigna a un òrgan de govern col·legiat.

5.1.1. Els òrgans de govern col·legiats encarregats d'identificar, examinar i registrar les no conformitats es defineixen en el Reglament del Centre, on també s'indica qui té l'autoritat per a decidir el tractament. Aquest òrgans de govern són la Junta d'Escola, la Comissió Permanent, la Comissió d'Avaluació Acadèmica i la Comissió de Qualitat.

5.1.2. Davant d'una reclamació o una no conformitat que el Reglament assigna a un òrgan de govern, el president de l'òrgan corresponent és el responsable d'executar les accions correctores adoptades per l'òrgan i de realitzar-ne el seguiment.

5.1.3. Correspon als diferents òrgans de govern aprovar les accions preventives proposades pel seu president, el qual és el responsable d'executar-les i de realitzar-ne el seguiment.

5.1.4. Aquestes no conformitats, així com les accions correctores i preventives adoptades, queden registrades a les actes de l'òrgan de govern pertinent.

5.1.5. En finalitzar cada reunió d'un òrgan de govern col·legiat de l'EPSC, i en un termini màxim de quinze dies, el president d'aquest òrgan es reunirà amb el Responsable de Qualitat per:

- Informar-lo de les no conformitats que hagi decidit obrir l'òrgan corresponent
- Informar-lo de les accions correctores i preventives que hagi determinat implementar l'òrgan corresponent.
- Informar-lo de les no conformitats que hagi determinat tancar l'òrgan corresponent.
- Decidir conjuntament, a la vista de l'acta de la sessió (que inclou sempre un informe del president de l'òrgan i un punt de torn obert de paraules), propostes d'obertura o tancament de no conformitats o d'accions correctores o preventives, que hauran de ser ratificades per l'òrgan corresponent.



5.1.6. S'inclourà com a punt preceptiu a l'ordre del dia de les reunions dels òrgans abans citats (com s'especifica al [Reglament de l'EPSC](#)), i immediatament a continuació de l'Informe del president, el següent:

- Seguiment de les accions correctores i preventives acordades a les sessions anteriors

5.2. Altres no conformitats.

El responsable de Qualitat podrà obrir, com a conseqüència dels resultats de l'auditoria interna, no conformitats i acceptar les accions correctores i preventives proposades pels responsables dels processos corresponents. Aquestes accions així com les derivades de les auditories externes s'assignaran, de comú acord entre el director i el responsable de qualitat, a un òrgan col·legiat dels citats a l'apartat 3.1.1 perquè en faci el seguiment.

Les no conformitats, observacions, accions correctores i preventives determinades pels òrgans de govern col·legiats i pel responsable de Qualitat, així com les corresponents a les auditories externes, quedaran registrades a la base de dades d'Accions Correctores i Preventives.

A les auditories internes es procedirà a la verificació de l'eficàcia de les accions correctores i preventives l'origen de les quals sigui un òrgan de govern col·legiat o una auditoria interna anterior. El resultat d'aquesta verificació també quedarà registrat a la mateixa base de dades.

Les accions correctores i preventives, l'eficàcia de les quals hagi estat verificada, es mantindran a la base de dades fins que s'hagi dut a terme l'auditoria externa.

En aquesta base de dades, només tindran dret d'escriptura el responsable de Qualitat i el responsable de l'Àrea de suport a la presa de decisions.

6. **SEGUIMENT I MESURA**

La implicació i participació dels grups d'interès, la rendició de comptes, la recollida i anàlisi de la informació i el seguiment, revisió i millora són elements que es consideren transversals a tots els processos i s'expliquen al [Manual de Qualitat](#).



7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències es detallen al fluxgrama. Les subratllades fan referència a documents en suport electrònic (d'accés públic excepte les que explícitament s'indiquen com d'accés restringit) i les no subratllades a documents en suport paper, i que es detallen al quadre adjunt.

Identificació del registre	Suport de l'arxiu	Responsable de la custòdia	Temps de conservació
Actes de la Junta d'Escola, Comissió Permanent, Comissió d'Avaluació Acadèmica i Comissió de Qualitat	Paper	Secretària Acadèmica	Indefinit

8. RESPONSABILITATS

Junta d'Escola, Comissió Permanent, Comissió d'Avaluació Acadèmica i Comissió de Qualitat, són responsables de realitzar el seguiment de les accions correctores i preventives. La seva composició i les seves funcions s'especifiquen al [Reglament de l'EPSC](#) i a [Òrgans de govern de l'EPSC](#).

Director, presideix la Junta d'Escola, la Comissió Permanent i la Comissió de Qualitat. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama, al [Reglament de l'EPSC](#) i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).


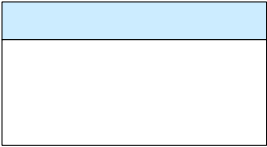



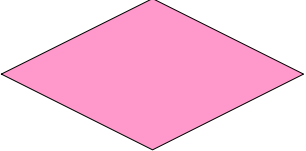
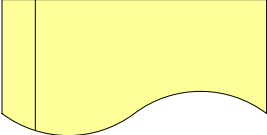
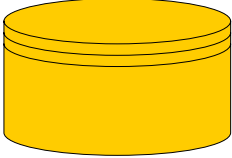


Sotsdirector/a cap d'Estudis, presideix la Comissió d'Avaluació Acadèmica. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).

Responsable de Qualitat, propietari del procés i auditor intern. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama, al [Reglament de l'EPSC](#) i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).

Responsable de l'Àrea de suport a la presa de decisions, auditor intern i responsable del manteniment de la base de dades d'accions correctores i preventives. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama.

9. FLUXGRAMA

La taula següent descriu el significat donat als pictogrames utilitzats al fluxgrama.

	Inici / fi d'un procés
	Activitat a realitzar / actors
	Enllaç amb un altre procés
	Entrada al procés
	Marc de referència i elements de l'entorn que s'han de prendre en consideració per a desenvolupar l'activitat
	Punt de control / decisió
	Evidència documental de la realització d'una activitat
	Base de dades / aplicatiu
	Sortida del procés
	Senyalitzador de continuïtat del procés

