



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT ESCOLA DE DOCTORAT (ED)

PS. 02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Director/a de l'Escola de Doctorat	Junta de l'Escola de Doctorat	26/06/2020

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	23/02/2018
V1	Modificacions fruit del procés acreditació 2018 i de la revisió del SGIQ de juny de 2020	26/06/2020



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES	3
4	DEFINICIONS	5
5	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	6
5.1	Desenvolupament	6
5.2	Publicació	9
5.3	Revisió del procés	9
6	INDICADORS	10
7	EVIDÈNCIES	10
8	RESPONSABILITATS	12
9	FITXA RESUM	12
10	FLUXOGRAMA	14
11	ANNEXOS	15
	PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	15



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de recollir i analitzar, les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions, i fer-ne el seguiment fins a la seva resolució, així com les accions de millora a realitzar a partir de la informació recollida.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts a l'Escola de Doctorat i a la Unitat de Doctorat del servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA) en relació amb els processos relacionats amb l'activitat desenvolupada en el marc dels programes formatius.

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf>
- Llei Orgànica 4/2007, de 12 abril, por la que se modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre d'Universitats.
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2007/04/12/4>
- Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-4932-consolidado.pdf>
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció dades de caràcter personal
<https://www.upc.edu/normatives/ca/proteccio-de-dades/normativa-estatal-sobre-proteccio-de-dades-1>
- Sentència de 15 de juliol de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Suprem, per la qual és declarin nuls CERT articles de l'Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, paper qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15 / 1999, de 13 de desembre, de protecció dades de caràcter personal
<https://www.upc.edu/normatives/ca/proteccio-de-dades/normativa-estatal-sobre-proteccio-de-dades-1>
- 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
<https://www.upc.edu/normatives/ca/proteccio-de-dades/normativa-estatal-sobre-proteccio-de-dades-1>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/boe/ley-39-2015-consolidada-sept2018.pdf>
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/boe/ley-40-2015-de-regimen-juridico-del-sector-publico>

- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (modificat pel RD 861/2010)

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18770>

- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-2541-consolidado.pdf>

- Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (2016)

<http://www.aqu.cat/universitats/mvsm/>

- Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat (Juliol 2019)

http://www.aqu.cat/doc/doc_27435367_1.pdf

- Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat (Juliol 2019)

http://www.aqu.cat/doc/doc_41207915_1.pdf

- Informes d'avaluació d'AQU d'acreditació i seguiment dels programes de doctorat

https://doctorat.upc.edu/ca/escola-doctorat/sistema-de-qualitat/arxius/evidencies/seguiment2/isu-iau-doctorat_junta-escola-23_2_18.pdf

Marc intern:

- Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya

<https://www.upc.edu/normatives/ca/documents/altres-acords/estatuts-navegables-text-consolidat/estatuts-2012-versio-navegable>

- Resolució 1887/2010, de 22 de juliol, per la qual és modifica PARCIALMENT la Resolució 3078/2009, d'11 de desembre, de creació i supressió de Fitxers que CONTENEN dades de caràcter personal

<https://www.upc.edu/normatives/ca/proteccio-de-dades/normativa-propia-de-la-upc>

- Acord núm. 150/2016 del Consell de Govern de rectificació de l'Acord núm. 36/2016 del Consell de Govern pel qual es modifiquen parcialment els fitxers que contenen dades de caràcter personal de la Universitat Politècnica de Catalunya

<https://www.upc.edu/normatives/ca/proteccio-de-dades/normativa-propia-de-la-upc>

- Normativa estudis doctorat UPC

<https://doctorat.upc.edu/ca/gestio-academica/normativa>

- Reglament i normatives de l'Escola de Doctorat

<https://doctorat.upc.edu/ca/gestio-academica/normativa>

- Política i Objectius de Qualitat de l'Escola de Doctorat

- <https://doctorat.upc.edu/ca/escola-doctorat/sistema-de-qualitat>

- Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat

<https://doctorat.upc.edu/ca/escola-doctorat/sistema-de-qualitat>



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

- Autoinformes d'acreditació i seguiment dels Programes de Doctorat.
<https://doctorat.upc.edu/ca/escola-doctorat/sistema-de-qualitat>
- Informes definitius d'avaluació del seguiment i de l'acreditació elaborats per AQU.
<https://doctorat.upc.edu/ca/escola-doctorat/sistema-de-qualitat>
- Informe d'avaluació del funcionament del SGIQ
<https://doctorat.upc.edu/ca/escola-doctorat/sistema-de-qualitat>
- Codi ètic i de bones pràctiques del personal al servei de la Universitat Politècnica de Catalunya el del seu estudiantat.
<https://wwwbupc.webs.upc.edu/bupc/hemeroteca/2011/b132/03-07-11.pdf>

4 DEFINICIONS

Grups d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en l'organització, les seves activitats i els seus resultats. Aquests poden incloure estudiantat, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis, titulats, ocupadors, administracions públiques i societat en general.

Incidència: acte que succeeix en el curs d'un assumpte i que té alguna connexió, influències o repercussió.

Reclamació/queixa: És una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial als seus interessos. La motivació d'una reclamació es fonamenta en el desacord de l'interessat davant d'una resolució o decisió prèvia.

Suggeriment: Es una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

Unitat Transversal de Gestió (UTG): unitat d'administració i serveis que s'encarrega de la gestió d'infraestructures de campus o presten serveis a diverses unitats acadèmiques o exerceixen totes dues funcions. Les UTG agrupen el PAS adscrit a diverses unitats acadèmiques en una única estructura, configurada en unitats especialitzades, que presten serveis a un conjunt d'unitats acadèmiques i usuaris ubicats en un mateix entorn territorial, amb la finalitat de facilitar el desenvolupament òptim de les activitats de docència, recerca, direcció i gestió.

Unitat de Doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA): unitat organitzativa que dóna suport administratiu i de gestió a l'Escola de Doctorat, així com als/les doctorands/es.

Servei de Gestió Acadèmica: unitat organitzativa dels Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que dóna suport administratiu al desenvolupament acadèmic de les titulacions i programes formatius que imparteix la universitat.

Coordinador/a programa de doctorat: És la persona responsable de la direcció i la gestió ordinària del programa de doctorat i en presideix la comissió acadèmica del programa de doctorat.



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Comissió Acadèmica programa doctorat (CAPD): Les comissions acadèmiques són òrgans vinculats a cada programa de doctorat responsables de definir-lo, actualitzar-lo, assegurar-ne la qualitat i coordinar-lo.

Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat:: És l'òrgan executiu i de representació permanent de la Junta de l'Escola de Doctorat. La presideix el director o directora de l'Escola de Doctorat. Hi ha representació de tots els grups d'interès membres de l'Escola de Doctorat.

Junta de l'Escola de Doctorat: La Junta, presidida pel director o directora, és l'òrgan de govern de l'Escola de Doctorat i exerceix les funcions d'organització i gestió. Vetlla perquè l'Escola de Doctorat compleix adequadament totes les funcions que li atribueixen la normativa vigent, els Estatuts de la UPC i el reglament d'organització i funcionament de l'Escola. Es troben representats els principals grups d'interès (PDI, PAS, entitats col·laboradores i doctorands).

Equip directiu de l'Escola de Doctorat: està format pel/per la Director/a de l'Escola, sots-director/a i secretari/ària acadèmic/a de l'Escola. Les seves funcions, amb caràcter general, queden recollides respectivament a les Seccions 6, 7 i 8 del Reglament d'organització i funcionament de l'Escola de Doctorat de la UPC.

Recursos materials i serveis: Instal·lacions (aules docents, aules d'informàtiques, biblioteca, sales d'estudi, sala de professors, sales de reunions, despatxos, sala de doctorands, sales de presentacions, entre d'altres), equipament, material científic i les prestacions ofertes (carnet UPC, serveis TIC, reprografia, restauració, neteja, vigilància..), per al desenvolupament del procés d'ensenyament- aprenentatge.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

L'Escola de Doctorat posa a disposició de Doctorands, PDI, PAS, futurs doctorands/es i en general a l'abast de qualsevol agent d'interès extern (Emissors), diferents canals a través dels quals aquests poden emetre una incidència, reclamació, suggeriment o felicitació (canals de recepció).

Aquestes són vehiculades als diferents receptors en funció de la seva tipologia. A la taula següent es poden veure la relació dels emissors, i els diferents canals de recepció dels que disposa l'Escola de Doctorat així com els diferents receptors.

Emissors
<ul style="list-style-type: none">- Doctorands/es- Personal Docent i Investigador (PDI intern i extern)- Personal d'Administració i Serveis- Altres (AQU, MECD,)- Futurs doctorands/es
Receptors
<ul style="list-style-type: none">- Director o la directora de l'Escola de Doctorat



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

- Equip directiu de l'Escola de Doctorat
- Comissió Permanent de l'Escola de Doctorat
- Junta de l'Escola de Doctorat
- Comissió Acadèmica del programa de doctorat
- Coordinador/a programa de doctorat.
- Consell de doctorands i doctorandes
- Unitat de Doctorat assignada al Servei de Gestió Acadèmica
- Unitats de gestió vinculades al desenvolupament dels estudis de doctorat
- Òrgans unipersonals de la Universitat Politècnica de Catalunya
- Síndic de Greuges

Canals de recepció

- Tiquet (eina DEMANA)
<https://doctorat.upc.edu/>
- Correu electrònic
escola.doctorat@upc.edu
- Peticions verbals: telefòniques o presencials.
- Registre general de la Universitat Politècnica de Catalunya
<https://seuelectronica.upc.edu/ca/tramits>
- Instància al Síndic de Greuges (web)
<https://www.upc.edu/sindicatura/ca>

El procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions consta de les fases següents:

- **Emissió**
- **Anàlisi**
- **Resolució**

5.1.1 Emissió

- Si el canal utilitzat per emetre incidències (EV01.PS.02), reclamacions (EV02.PS.02), suggeriments (EV03.PS.02) i felicitacions (EV04.PS.02) és el correu electrònic o l'eina "Demana", els emissors reben un missatge de comunicació conforme s'ha rebut i se'ls indica que s'inicia la tramitació o bé reben un missatge en el que se'ls indica que s'atendrà el suggeriment el més aviat possible. Ambdós missatges fan la funció de justificant.
- En cas que el canal utilitzat per emetre incidències (EV05.PS.02), reclamacions (EV06.PS.02), suggeriments (EV07.PS.02) i felicitacions (EV08.PS.02) sigui el registre general de la Universitat



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Politécnica de Catalunya, l'emissor rep un justificant amb les dades acreditatives de la presentació.

- Síndic de Greuges: quan les incidències, reclamacions suggeriments i felicitacions s'adrecin al Síndic de Greuges de la UPC (<https://www.upc.edu/sindicatura/ca>), es rebrà un correu electrònic amb el número d'entrada on s'informa de l'estat de la tramitació.

Les reclamacions o al·legacions previstes en els procediments ordinaris de la gestió dels estudis de doctorat i els que se'n derivin d'aquests, es formalitzen a través de sol·licituds o instàncies genèriques que són presentades al Registre General de la UPC. En cas que qualsevol dels receptors les rebí, comunicarà a la persona sol·licitant d'aquesta que ha de ser presentada pel Registre General de la UPC.

5.1.2 Anàlisi

Les incidències, reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que arriben a través la generació d'un tiquet amb l'eina DEMANA o correu electrònic, o bé a través del registre general són analitzades pel/per la secretari/ària de l'Escola de Doctorat, el director de l'Escola de Doctorat i la Cap del Servei de Gestió Acadèmica. Aquest anàlisi comporta valorar el contingut i temàtica de les mateixes i aquest condiona qui serà el receptor que l'ha de resoldre. El/la director/a de l'Escola vehicularà al receptor corresponent la incidència, reclamació i/o suggeriment per la seva resolució. En cas de no resolució directe per part del/de la director de l'Escola de Doctorat les dirigirà a la figura o unitat responsable.

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions que arriben directament al Síndic de Greuges són valorades per aquest: si el Síndic valora si pot donar resposta, en cas que no sigui possible les adreça al director de l'Escola de Doctorat per a la seva anàlisi.

Les reclamacions o al·legacions previstes en els procediments ordinaris de la gestió dels estudis de doctorat i els que se'n derivin d'aquests, són analitzades per l'òrgan unipersonal o col·legiat que tingui la competència de la resolució d'aquestes reclamacions o al·legacions d'acord amb el procediment corresponent establert.

5.1.3 Resolució

D'acord amb els continguts de les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions aquestes es resolen per diferents responsables::

- Docència, recerca i Transferència de Resultats de Recerca: si es tracta d'incidències, reclamacions i suggeriments emeses pel PDI o bé pels doctorands o per les doctorandes, les resol el/la coordinador/a de la Comissió Acadèmica del programa de doctorat corresponent, i de l'Escola de Doctorat si s'escau.
- Recursos materials, manteniment i infraestructures: són resoltes prioritàriament pel coordinador/a amb el suport de la UTG corresponent.
- Les incidències, queixes i suggeriments amb contingut referent a problemàtiques de relacions interpersonals entre el doctorand o la doctoranda i el/la director/a de la tesi doctoral que afecten al desenvolupament normal del treball, seran tractats amb intermediació del/de la coordinador/a del Programa de doctorat i en cas de no resolució, elevació a la Comissió Acadèmica del Programa. Només en cas de no resolució dins l'entorn de responsabilitats del programa es traspasarà al/ a la director/a de l'Escola de Doctorat i al vicerector competent en matèria de doctorat.



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

- Altres: l'anàlisi es fa "ad hoc" per a cada incidència o reclamació i es decideix la figura o òrgan responsable que ha de fer la resolució.

Les comunicacions de les resolucions a la persona interessada (EV09.PS.02) les realitza la figura responsable que l'hagi resolt. En cas de no resolució en primera instància, aquesta ha de comunicar a la persona interessada el trasllat de les incidències i reclamacions a altres figures o unitats responsables (EV10.PS.02).

La comunicació de la resolució d'incidència o reclamació es formalitza per escrit a la persona interessada, tot informant-la que pot recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada. Un cop realitzada la comunicació, la incidència o reclamació queda com a resolta, a efectes de la figura que l'ha emès.

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions que analitza i pot resoldre el Síndic de Greuges són comunicades a l'emissor directament pel Síndic: en cas contrari, les traspassa (EV11.PS.02) al/la director/a de l'Escola de Doctorat, per a què siguin gestionades amb el suport dels òrgans de l'Escola o bé de la Unitat de Doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica.

Les reclamacions o al·legacions previstes en els procediments ordinaris de la gestió dels estudis de doctorat i els que se'n derivin d'aquests, són resoltes per l'òrgan unipersonal o col·legiat que tingui la competència de la resolució d'aquestes reclamacions o al·legacions d'acord amb el procediment corresponent establert.

Tant si el suggeriment s'estima favorable o no, l'usuari rep resposta personalitzada inclús si s'ha estimat viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que ha realitzat el suggeriment.

Totes les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions en relació al funcionament d'algun dels processos que conformen el SGIQ de l'Escola de Doctorat, són utilitzades pels diferents responsables dels processos quan han de fer la seva revisió del procés.

5.2 Publicació

La UD-SGA és la responsable de publicar a la pàgina web de l'escola de doctorat (<https://doctorat.upc.edu/>) els diferents mitjans a través dels quals els emissors poden fer arribar les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions a l'escola de doctorat.

Així mateix la UD SGA és la responsable de publicar a la pàgina web de L'ED (<https://doctorat.upc.edu/>) les dades referents als indicadors d'aquest procés, per tal que siguin accessibles per tots els grups d'interès.

5.3 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés amb el suport de la Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA) s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV12.PS02) i de propostes de millora, amb el suport del/de la Cap del Servei de Gestió Acadèmica, si escau, i implantació d'aquestes segons el procés *PE. 02 Revisió i millora del SGIQ*.

A la revisió del procés també s'analitzen els possibles canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern de l'Escola: en aquest cas, la revisió es porta a terme quan aquests canvis es produeixen.



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

6 INDICADORS

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN01.PS.02	Incidències rebudes	Nombre incidències per tipologia i canal d'entrada, i programa de doctorat (si s'escau)	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA
IN02.PS02	Reclamacions rebudes	Nombre reclamacions rebudes per tipologia i canal d'entrada i programa de doctorat (si s'escau)	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA
IN03.PS.02	Suggeriments	Nombre suggeriments rebuts per tipologia i canal d'entrada	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA
IN04.PS.02	Suggeriments portats a terme	Percentatge de suggeriment portats a terme dels rebuts	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA
IN4.PS02	Temps resolució incidències	Temps mig de resolució de les incidències	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA
IN5.PS02	Temps resolució reclamacions	Temps mig de resolució de les reclamacions	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA
IN6.PS02	Temps resolució suggeriments	Temps mig de resolució dels suggeriments	Repositori institucional de la Unitat de Doctorat-SGA

7 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PS. 02 Incidències rebudes DEMANA o correu electrònic	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys
EV02.PS.02 Reclamacions rebudes DEMANA o correu electrònic	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

EV03.PS.02 Suggeriments rebudes DEMANA o correu electrònic	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys
EV04.PS.02 Felicitacions rebudes DEMANA o correu electrònic	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Conservació permanent
EV05.PS.02 Incidències rebudes a través registre general	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys
EV06.PS.02 Reclamacions rebudes a través registre general	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys
EV07.PS.02 Suggeriments rebuts a través registre general	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys
EV08.PS.02 Felicitacions rebudes a través registre general	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Conservació permanent
EV09.PS.02 Resolucions primera instància	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Conservació permanent
EV10.PS.02 Comunicacions traspàs a altres instàncies	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	5 anys
EV11.PS.02 Resolucions segona instància	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Repositori institucional	Conservació permanent
EV12.PS.02 Incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions traspasades del Síndic de Greuges al/la director/a ED	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Suport Institucional	5 anys
EV13.PS.02 Informe d'avaluació de funcionament del procés i document procés actualitzat amb millores	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)	Suport Institucional	Conservació permanent



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

8 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Director/a de l'Escola de Doctorat: Realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments. Revisar el bon funcionament del procés amb el suport del responsable gestor i, si escau, realitzar propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Unitat Doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica (Responsable gestor): Publicar el SGIQ de l'Escola de Doctorat (inclou procés PS.02), i recollir els valors dels indicadors del procés *PS. 02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions, relacionades*. Donar suport al propietari del procés en la revisió del mateix i en l'elaboració de l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Secretari/ària: Realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments.

Cap del Servei de Gestió Acadèmica: Realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments. Proposar i implantar millores conjuntament amb el director/a de l'Escola.

Síndic de Greuges: Realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments de l'àmbit dels programes formatius de doctorat, i en cas d'impossibilitat de resoldre-les traslladar-les al director de l'Escola de Doctorat.

Coordinador/a Programa doctorat: Realitzar de mediador en les problemàtiques de relacions interpersonals entre el doctorand o la doctoranda i el/la director/a de la tesi doctoral, que afecten al desenvolupament normal del treball.

Comissió Acadèmica Programa Doctorat: Resoldre les problemàtiques de relacions interpersonals entre el doctorand o la doctoranda i el/la director/a de la tesi doctoral, que afecten al desenvolupament normal del treball.

Vicerector/a amb competència en doctorat: Resoldre, en darrera instància, les problemàtiques de relacions interpersonals entre el doctorand o la doctoranda i el/la director/a de la tesi doctoral, que afecten al desenvolupament normal del treball.

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Director/a de l'Escola de Doctorat
RESPONSABLE GESTOR	Unitat de Doctorat del Servei de Gestió Acadèmica (UD-SGA)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Junta de l'Escola de Doctorat



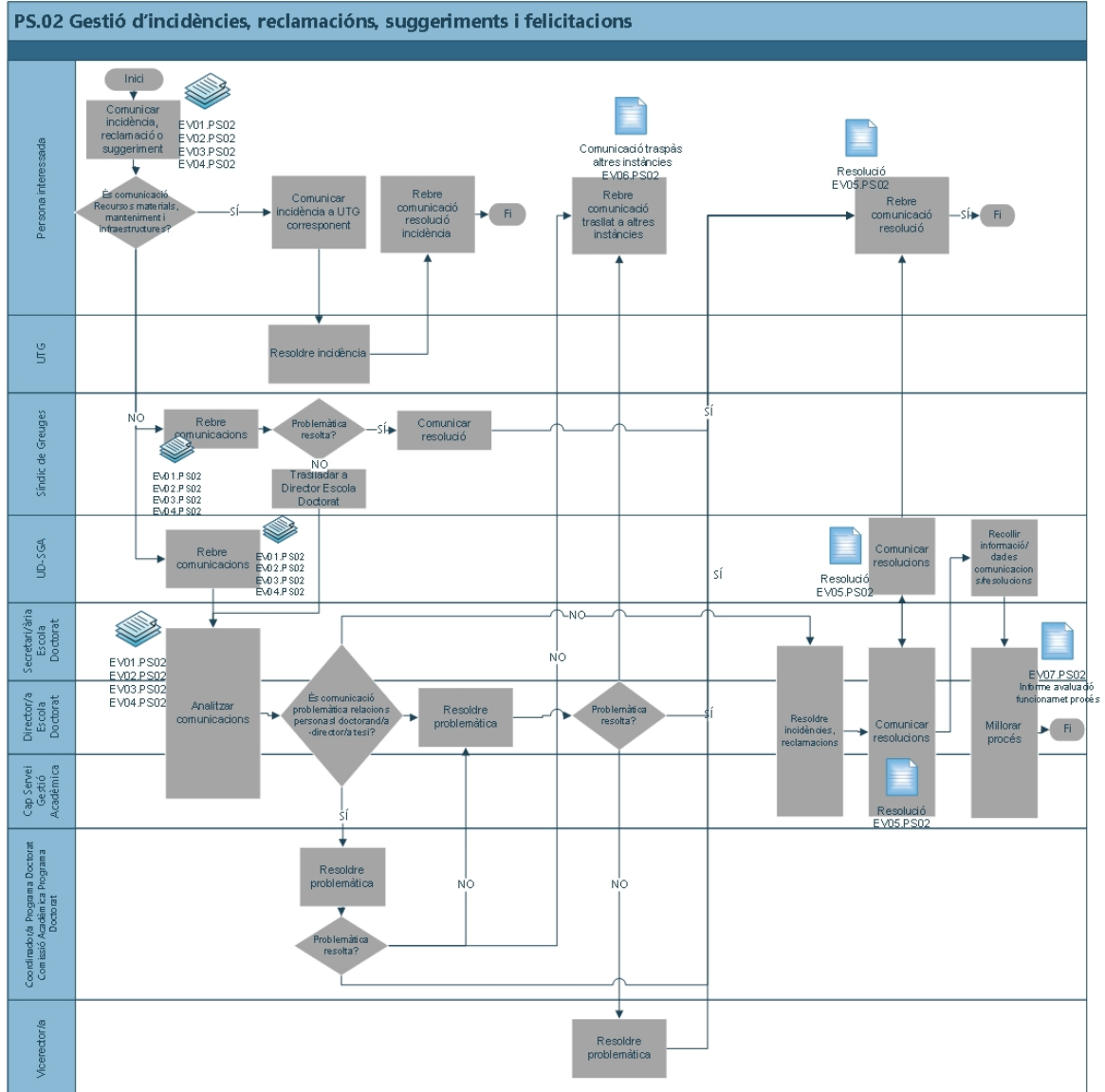
PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

GRUPS D' INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">● Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), estudiantat/titulats Participar en els òrgans de govern i representació de la Universitat i de l'Escola de Doctorat. Donen la seva opinió mitjançant la resposta a diferents enquestes d'acord amb el procés <i>PT. 03 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès</i>, així com en el procés <i>PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>. Aquestes opinions s'analitzen i es tenen en compte en aquest procés.● Administracions i societat en general: Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social. Poden participar mitjançant el procés <i>PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per la ratificació i aprovació dels òrgans col·legiats de l'Escola de Doctorat, així com la difusió de les activitats i resultats del procés i de les iniciatives de revisió i millora d'aquest.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS	Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions: <ul style="list-style-type: none">- Director/a de l'Escola de Doctorat- Síndic de Greuges- Cap del Servei de Gestió Acadèmica- Coordinador/a Programa Doctorat- Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat- Vicerector/a amb competència en els programes formatius de doctorat	
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	El/la director/a de l'Escola, analitza i elabora la informació relativa al procés referent a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions (Veure apartat 6 d'aquest document) i els objectius generals de l'Escola de Doctorat, així com dels canals utilitzats per a la seva difusió.	
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	Anualment, el propietari del procés amb el suport del responsable gestor, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.	



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

10 FLUXOGRAMA





11 ANNEXOS

PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS"

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:		DD/MM/AA	
Nom del responsable del procés i de la revisió:			
Versió i data en el moment de la revisió:		VX DD/MM/AA	
Pregunta	SI	NO	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'ha detectat algun canvi en els grups d'interès/agents implicats en el procés i/o agents d'interès?			
S'han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés?			
S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-ne?			
S'han incorporat indicadors nous als procés?			
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès?			
El procés segueix essent adequat per aconseguir el seu objectiu			
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per JE?			En cas que no, especificar els motius



PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat	
Propostes de millora/modificació (PM)	Breu descripció de la proposta
PM 1.	
PM 2	
...	
Recordar que la/les propostes de modificació del procés es presentarà de forma anual a la JE per la seva aprovació.	