



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	

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
V2	Versió fruit del procés de revisió del SGIQ de 2023	27/11/2023



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'AVUACIÓ 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](#)
- [Llei Orgànica 4/2007, de 12 abril, por la que se modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre d'Universitats.](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Normativa de protecció de dades de caràcter personal en el marc de la UPC](#)
- [Reial Decret 822/2001, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.](#)
- [Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen les ensenyances oficials de doctorat.](#)
- [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.](#)

Marc intern:

- [Estatuts UPC](#)
- [Normativa estudis doctorat UPC](#)
- [Reglament i normatives de l'Escola de Doctorat](#)
- [Política i Objectius de Qualitat de l'Escola de Doctorat](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola de Doctorat](#)
- [Codi ètic i de bones pràctiques de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Informe de Seguiment i informes d'Accreditació dels programes de Doctorat](#)
- [Informes definitius d'avaluació del seguiment i de l'acreditació elaborats per AQU.](#)



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

4 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

L'Escola de Doctorat posa a disposició dels doctorands/es, 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- Futurs doctorands/es- Altres (AQU, MECD,.....)
Receptors
<ul style="list-style-type: none">- Director/a de l'Escola de Doctorat- 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 del programa de doctorat- Consell de doctorands i doctorandes- Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat de Doctorat (USSED)- Unitats de gestió vinculades al desenvolupament dels estudis de doctorat- Òrgans unipersonals de la Universitat Politècnica de Catalunya- Síndic de Greuges



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

Canals de recepció

- Tiquet ([eina DEMANA](#))
- Correu electrònic: escola.doctorat@upc.edu
- Registre general de la Universitat Politècnica de Catalunya a través de la [Seu electrònica](#)
- Instància al [Síndic de Greuges](#)

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

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

5.1.1 Emissió

- La comunicació d'incidències (EV01.PS.02), reclamacions (EV02.PS.02), suggeriments (EV03.PS.02) i felicitacions (EV04.PS.02) poden ser formulades per persones físiques o jurídiques degudament identificades. La sol·licitud pot anar acompanyada de documentació i evidències que l'emissor consideri pertinents.
- Si el canal utilitzat per emetre incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions és el correu electrònic o l'eina DEMANA-Escola de Doctorat, 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 sigui el registre general de la Universitat Politècnica de Catalunya, l'emissor rep un justificant amb les dades acreditatives de la presentació.
- Quan les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions s'adrecin al Síndic de Greuges de la UPC, l'emissor 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 a la Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat. Aquest anàlisi comporta valorar el contingut i temàtica de les mateixes i aquest condiciona qui serà el receptor que l'ha de resoldre. En cas de no resolució directe per part de l'Escola de Doctorat, es dirigirà a la figura o unitat responsable.



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

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions que arriben directament al Síndic de Greuges són valorades per aquest: 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/es, les resol el coordinador/a de la Comissió Acadèmica del programa de doctorat corresponent, i el director de l'Escola de Doctorat si s'escau.
- Recursos materials, manteniment i infraestructures: són resoltes prioritàriament pel coordinador/a del programa amb el suport de la Unitat Tècnica de Gestió corresponent.
- Les incidències, queixes i suggeriments amb contingut referent a problemàtiques de relacions interpersonals entre el doctorand/a i el director/a de la tesi doctoral que afecten al desenvolupament normal del treball, seran tractats amb intermediació del 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 director/a de l'Escola de Doctorat i al vicerector competent en matèria de doctorat.
- 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 (EV05.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 (EV06.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 al director de l'Escola de Doctorat, per a què siguin gestionades amb el suport dels òrgans de l'Escola o bé de la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat.

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.



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

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 USSED és la responsable de publicar a la pàgina web de l'Escola de Doctorat aquest procediment així com la informació sobre els diferents canals a través dels quals els emissors poden fer arribar les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions a l'Escola de Doctorat.

5.3 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés amb el suport de la USSED s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV7.PS.02) i de propostes de millora, amb el suport del Cap de la USSED, 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 de Doctorat. En aquest cas, la revisió es porta a terme quan aquests canvis es produeixen.

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 USSED
IN02.PS.02	Reclamacions rebudes	Nombre reclamacions rebudes per tipologia i canal d'entrada i programa de doctorat (si s'escau)	Repositori institucional de la USSED
IN03.PS.02	Suggeriments	Nombre suggeriments rebuts per tipologia i canal d'entrada	Repositori institucional de la USSED
IN04.PS.02	Suggeriments portats a terme	Percentatge de suggeriment portats a terme dels rebuts	Repositori institucional de la USSED
IN05.PS.02	Temps resolució incidències	Temps mig de resolució de les incidències	Repositori institucional de la USSED



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

IN06.PS.02	Temps resolució reclamacions	Temps mig de resolució de les reclamacions	Repositori institucional de la USSED
IN07.PS.02	Temps resolució suggeriments	Temps mig de resolució dels suggeriments	Repositori institucional de la USSED

7 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PS. 02 Incidències rebudes	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	5 anys
EV02.PS.02 Reclamacions rebudes	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	5 anys
EV03.PS.02 Suggeriments rebudes	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	5 anys
EV04.PS.02 Felicitacions rebudes	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	Conservació permanent
EV05.PS.02 Resolucions a les incidències i reclamacions rebudes	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	Conservació permanent
EV06.PS.02 Comunicacions traspàs a altres instàncies	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	5 anys
EV7.PS.02 Informe d'avaluació de funcionament del procés	Unitat de Serveis de Suport de l'Escola de Doctorat	Repositori institucional	Conservació permanent

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



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

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 de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (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.

Sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat: Realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments.

Cap del la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat: Realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments. Proposar i implantar millores conjuntament l'equip de direcció de l'Escola de Doctorat.

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/a 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 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 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 Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Junta de l'Escola de Doctorat

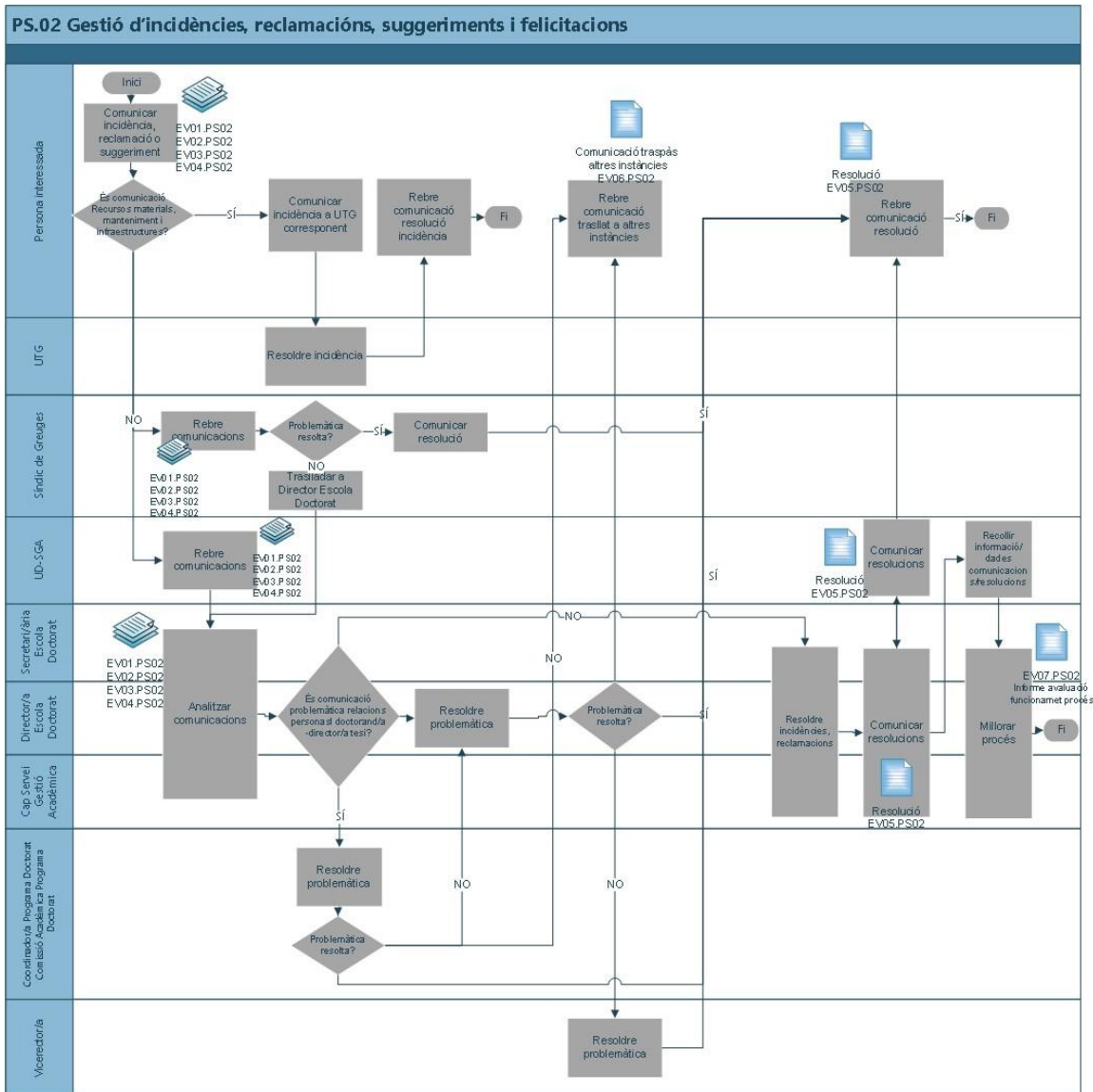


PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions

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. 11 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 de la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat- 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 director/a de l'Escola de Doctorat, analitza i elabora la informació relativa al procés referent a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions 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





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

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:		PS.02 Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
Data de la revisió:		17/01/2024	
Nom del responsable del procés i de la revisió:			
Versió i data en el moment de la revisió:		V1 26/06/2020	
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?		X	
S'ha detectat algun canvi en els grups d'interès/agents implicats en el procés i/o agents d'interès?	X		Es substitueix el secretari/a de l'Escola de Doctorat (com un dels agents responsable de realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments) pel sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat
S'han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés?		X	
S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-ne?		X	
S'han incorporat indicadors nous als procés?		X	
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès?		X	
El procés segueix essent adequat per aconseguir amb el seu objectiu	X		
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per JE?			Cal revisar el pla de millora per si alguna de les accions previstes a partir de 2020 feia referència a aquest procés.



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

Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat	
Propostes de millora/modificació/actualitzacions (PM)	Breu descripció de la proposta
PM PS.02.23.1 S'actualitza el marc normatiu de referència del procés i els enllaços corresponents	S'actualitzen els referents normatius
PM PS.02.23.2 S'actualitza el nom de la unitat administrativa de suport a l'Escola de Doctorat per la creació d'una nova unitat	La unitat de Doctorat adscrita al Servei de Gestió Acadèmica és substituïda per la Unitat de Serveis de Suport a l'Escola de Doctorat (USSED)
PM PS.02.23.3 Substitució d'un dels agents responsables de realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments	Es substitueix el secretari/a de l'Escola de Doctorat (com un dels agents responsable de realitzar l'anàlisi i resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments) pel sotsdirector/a de l'Escola de Doctorat
PM PS.2.23.4 Reducció del nombre d'evidències (de 13 queden 7)	S'agrupen les evidències relatives a les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts amb independència del canal receptor
Recordar que la/les propostes de modificació del procés es presentarà de forma anual a la JE per la seva aprovació.	