

6.2 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

Escola Superior de Música de Catalunya

Sumari

1. Objectius
2. Responsables
3. Desenvolupament del procés
 - 3.1 Notificacions, canals i procediments
 - 3.2 Recollida, distribució i resolució de notificacions
 - 3.3 Resposta i resolució de notificacions relacionades amb aquest procés
4. Seguiment, revisió i millora
5. Evidències

1. OBJECTIUS

Aquest procés estableix la forma en què l'ESMUC garanteix i millora el procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments derivats del desenvolupament dels programes formatius, com elements generadors de millora contínua.

2. RESPONSABLES

- Responsable-propietari del procés: Cap d'estudis, Coordinadora de Màsters i recerca, en el cas de màsters

- Òrgans i altres càrrecs participants implicats:

- Equip directiu
- Comissió de qualitat
- Secretari acadèmic
- Secretaria acadèmica

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. NOTIFICACIONS, CANALS I PROCEDIMENTS

Com s'especifica en la descripció dels processos per al desenvolupament dels programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant, els grups d'interès poden presentar notificacions (incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions) a l'Equip de direcció i als òrgans de govern o representació. L'Equip directiu, a més de vetllar per la resposta i, si s'escau, resolució, utilitzarà el contingut i resultat d'aquestes notificacions en els mecanismes per a la millora contínua dels processos.

Usualment les notificacions que es presenten, fan referència a la matrícula (disconformitat amb el grup assignat en una assignatura, incidències en el procés o el resultat de la matrícula, etc.); el desenvolupament de la docència d'una assignatura (*); les dates dels Concerts finals; l'avaluació d'una assignatura (*); la permanència; convalidacions i reconeixement de crèdits; la dificultat d'accés a la informació...

És responsabilitat de l'Equip directiu posar a l'abast dels grups d'interès els canals i els procediments per a la presentació i la resolució de les incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions que en vulguin fer. Anualment si ho considera necessari, l'Equip directiu proposarà modificacions en els canals i/o procediments, proposta que es debatrà i aprovarà en el si de la Comissió de Qualitat, donant fe la relació d'acords de aquesta comissió.

El Cap d'estudis, com a responsable de la Comissió de qualitat, vetllarà per la difusió als grups d'interès dels canals i procediments existents.

(*) Observació: Com s'ha especificat al procés *3.5 Metodologia d'ensenyament i avaluació*, el desacord entre un estudiant i el professor d'una assignatura, derivat del desenvolupament de la docència o per la qualificació rebuda en un exercici o com a nota global, arribarà a l'Equip directiu sempre que hagi sigut infructuós l'acord entre l'estudiant i el professor responsable de l'assignatura.

3.2. RECOLLIDA, DISTRIBUCIÓ I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Aquests són els canals que l'ESMUC posa a disposició dels grups d'interès per a notificar incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions:

- **Adreça electrònica de l'ESMUC.** Bústia de correu, InfoEsmuc, gestionada per Secretaria acadèmica, destinada a la comunicació bidireccional entre l'Equip directiu i els grups d'interès.
- **Adreces electròniques específiques de les àrees l'ESMUC.** Bústies de correu, gestionades pels diferents serveis de l'Escola, per a rebre i respondre notificacions dels grups d'interès.
- **Registre intern de documents en paper.** Qualsevol persona o entitat dels grups d'interès pot utilitzar el registre intern de l'ESMUC per a la presentació de documents, escrits o sol·licituds adreçades a l'Equip de direcció o els òrgans de govern de l'ESMUC.
- **Personalment.** Qualsevol persona o entitat dels grups d'interès poden fer arribar suggeriments, incidències, reclamacions o felicitacions personalment als membres de l'Equip directiu (prèvia cita), als representants en els òrgans de govern/participació, als Caps de departament, al professorat responsable d'assignatures, etc.

La Secretaria acadèmica s'encarregarà de distribuir les incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions rebuts. Com es fa palès en la descripció dels processos, el Responsable de cada un vetllarà per la seva resposta i, quan sigui necessari, resolució. A més, el Responsable de cada procés analitzarà les notificacions rebudes relacionades amb el seu procés i les recollirà als informes de seguiment, definits en cada un dels processos, incloent- hi: el volum i la tipologia; informarà d'aquelles que tinguin prou entitat; descriurà les accions correctores o de millora que s'hagin portat a terme i aquelles detectades però no implementades i els motius pels que no s'hagin pogut portar a terme; les valoracions fetes pel sol·licitants en rebre la resposta a la seva notificació; etc.

3.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS RELACIONADES AMB AQUEST PROCÉS

El Cap d'estudis, com a responsable de la Comissió de qualitat i com a propietari del procés, vetllarà per la resposta i resolució de les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés.

Al mateix temps el Cap d'estudis també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al següent apartat.

4. SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA

El Cap d'estudis, com a responsable de la Comissió de qualitat, vetllarà pel correcte desenvolupament d'aquest procés i farà el seguiment i coordinarà la gestió de notificacions fetes a altres processos del sistema. Anualment recollirà informació i indicadors pròpia i de la resta dels processos, i elaborarà un informe de seguiment d'incidències, reclamacions i

suggeriments, en el que inclourà tant l'anàlisi de les dades, com propostes de millora en canals o procediments. Aquesta informació s'inclourà en la Memòria de l'ESMUC.

El seguiment i mesura del procés es fa amb la recollida d'indicadors, enumerats a l'apartat 4.1, i l'elaboració de l'informe de seguiment descrit. Aquest informe i indicadors ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius i com orientar les millores del procés.

En el cas particular d'aquest procés Cap d'estudis, la Coordinadora de Màsters i recerca en el cas de màsters, en la seva funció de propietari del procés, amb la informació que es desprèn de l'informe de seguiment d'aquest procés i de les anàlisis i conclusions derivades del procés 6.1 *Recollida i Anàlisi dels Resultats* elaborarà un informe preliminar de seguiment i millora del procés, que utilitzarà, en la seva funció de responsable global del sistema, per al seguiment i millora del sistema.

4.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

INDICADORS RELACIONATS AMB LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

- Nombre d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes: En total. Per canal. Per tipus. Per procés. Per àrea que resol. Resoltes. Desestimades.
- Percentatge de notificacions resoltes/desestimades (en total i per canal, tipus, procés i àrea).
- Temps mitjà de resolució (en total i per canal, tipus, procés i àrea).

5. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació	Registre relacionat
Canals i procediments	Equip directiu	Permanent	
Informe de seguiment d'incidències, reclamacions i suggeriments	Cap d'estudis	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ESMUC

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del Manual de Qualitat i Processos.