

| Relació de modificacions |   |                |
|--------------------------|---|----------------|
| NUM. REVISIÓ             | DESCRIPCIÓ  | DATA APROVACIÓ |
| 00                       | Versió original   | 23/04/2015     |
| 01                       | ▪ Canvis per tal d'homogeneïtzar el format respecte el model general: títol de la capçalera amb majúscules i codificació de la fitxa a 3dígits enloc de 2 | 04/07/2016     |
| 02                       | ▪ Correcció de format   | 09/05/2017     |




## 1. OBJECTE

Aquesta instrucció té per objecte concretar una metodologia per emplenar el registre d'incidències correctament, i s'entén com una evolució o millora en aquest sistema d'enregistrament després de dos anys de la seva implantació.




## 2. ABAST

Aquesta instrucció és d'aplicació a tots els processos que s'han identificat al mapa de processos que inclou processos clau, estratègics i de suport dins l'abast d'aquest Sistema de Gestió de la Qualitat.

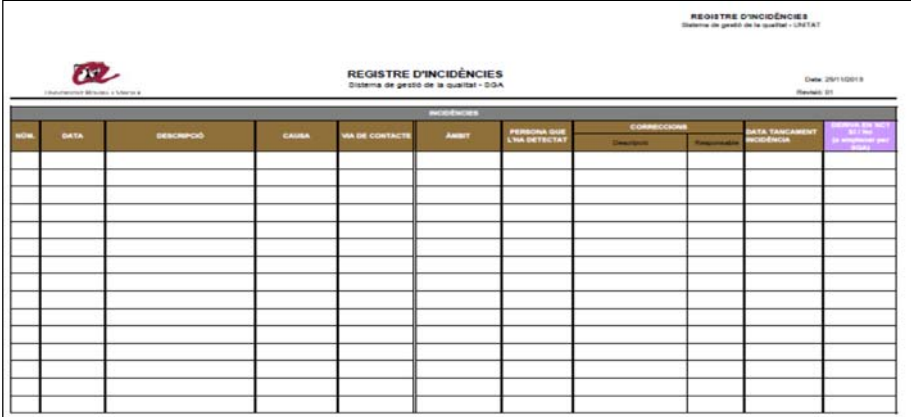
## 3. REGISTRES

-  Registre d'incidències
-  Plantilla de registre d'incidències
-  Informe d'incidències i no conformitats

## 4. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

-  Manual de Gestió de la Qualitat
-  Normativa de Matrícula
-  Fitxa de procés PR-ADOC-005

## 5. DESCRIPCIÓ

| Tasca  | Responsable   |
|--|---|
| <p><b>Identificar les incidències</b></p> <p>S'entén per incidència qualsevol dels esdeveniments següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- situacions no contemplades en el funcionament ordinari del procés i que afecten a aquest, siguin generals o d'un únic usuari.</li> <li>- consultes reiterades sobre aspectes del procés que els estudiants ja haurien de conèixer perquè hem posat la informació al seu abast.</li> </ul> <p>Així, p.ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí són incidències: una caiguda de la xarxa; un error a la informació que hi ha a la web; un estudiant que hauria de tenir assignada franja per automatricular-se i no en té.</li> <li>• NO són incidències: un impagament d'un rebut de matrícula; un únic estudiant que manifesta el seu desacord amb algun aspecte de la normativa.</li> </ul>   | <p>Cap de secretaria de centre/campus</p> <p>Caps de secció del SGA</p> |
| <p><b>Registrar les incidències</b></p> <p>Totes les incidències detectades s'han de registrar en un arxiu Excel creat amb la plantilla a l'efecte, la versió actualitzada de la qual es troba a la plana web de la documentació ISO, i és la següent:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">  </div> <p>Cada unitat ha d'organitzar els arxius de tal forma que la identificació de les versions actualitzades sigui immediata.</p> <p>Les secretaries i seccions del SGA han d'emplenar tots els camps de cada registre (excepte "Deriva en NC", que correspon al RQ) introduint-hi informació tan precisa com sigui possible</p> <p>Cal tenir en compte que a partir del curs 2015-16 s'estableix una única tramesa d'incidències, al final del procés, i que això fa possible fer el seguiment de cada incidència fins al seu tancament i, per tant, la data en què es tanca s'ha d'indicar.</p> | <p>Cap de secretaria de centre/campus</p> <p>Caps de secció del SGA</p> |

**INSTRUCCIÓ DE TREBALL**  
**IT-ADOC-006**  
**EMPLENAR REGISTRE D'INCIDÈNCIES**

|   |  |
|---|--|
| <b>Enviar les incidències</b>   |  |
| Les incidències s'han d'enviar al RQ al final del procés de matrícula en la data acordada.  | Cap de secretaria de centre/campus<br><br>Caps de secció del SGA |
| <b>Rebre les incidències, analitzar-les i elaborar l'informe</b>  |  |
| Revisar totes les incidències trameses, agrupar aquelles que són coincidents, i decidir la catalogació com a No Conformitat.<br>Elaborar l'informe d'incidències i no conformitats per ser considerat a la revisió per la Direcció. | RQ   |