



ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST	2
3.	NORMATIVA/REFERÈNCIES	2
4.	DEFINICIONS	3
5.	RESPONSABILITATS	5
6.	DESENVOLUPAMENT	6
7.	INDICADORS	8
8.	EVIDÈNCIES	9
9.	FLUXGRAMA.....	10
10.	ANNEX	11

Aprovat:	Comissió de Qualitat	25.05.2022
Aprovat:	Junta de Facultat	02.06.2022



1. FINALITAT

Aquest procés clau descriu com la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) gestiona les incidències, no conformitats, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, com a elements generadors de millora continua.

2. ABAST

El present procés és d'aplicació a les titulacions oficials de grau i màster de l'FNB i als cursos d'especialitat de l'Aula Professional de l'FNB.

3. NORMATIVA/REFERÈNCIES

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Conveni i codi de formació STCW-78/95, esmenes de Manila 2010
- Per al marc normatiu extern (UPC, autonòmic, estatal, internacional) i enllaços veure el [Llistat de Documents Externs \(DOC-8.1-02\)](#).

- Marc intern:

- Política i Objectius de Qualitat de l'FNB
- Reglament d'Organització i Funcionament de l'FNB
- Plans d'estudis de grau i màster de l'FNB
- Normativa Acadèmica de l'FNB

- Processos Transversals de la UPC relacionats:

- [Tots els processos transversals de la UPC](#)



4. DEFINICIONS

Incidència: Circumstància puntual que succeeix en el curs de la prestació d'un servei i que fa que aquest s'hagi desenvolupat de forma i en contingut diferents a l'establert. Les incidències poden donar peu a queixes o reclamacions sobre el funcionament del servei implicat.

Queixa: Descontentament expressat per l'interessat d'acord a una apreciació negativa d'una situació produïda no constitutiva de lesió de drets. Normalment la queixa no és preceptiva de reparació.

Reclamació: Petició vehiculada formalment per l'interessat per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial per als seus interessos.

Suggeriment: Proposta de millora sobre la prestació d'un servei, adreçada a la persona o instància que es considera responsable de la mateixa, amb l'objectiu de que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del servei.

Felicitació o reconeixement: Expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

Bústia d'incidències, suggeriments i felicitacions (Bústia de Qualitat): Canal de comunicació directe amb l'Equip Directiu, establert per a que tots els grups d'interès de l'FNB puguin notificar incidències, reclamacions, suggeriments, i expressar felicitacions.

No conformitat: Desviació d'un requisit especificat dins del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQ).

Correcció: Acció o conjunt d'accions destinades a resoldre una incidència i limitar els efectes indesitjables provocats per aquesta.



280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



Acció correctiva: Acció o conjunt d'accions que impliquen canvis o millores en el sistema de gestió de tal manera que la incidència o no conformitat que hi ha donat lloc no es torni a produir.

Per a més informació, veure el Glossari de Termes i Indicadors de la UPC (<https://gpaq.upc.edu/eines/?op=glossari>).



5. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat

Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat

- Fer difusió de la "Bústia d'incidències, suggeriments i felicitacions".
- Rebre, canalitzar i registrar les queixes, reclamacions, no conformitats, incidències, suggeriments i felicitacions.
- Analitzar les causes de les incidències i proposar, recollir i fer el seguiment de les accions de millora, correctores i de reconeixement.
- Fer el seguiment i la revisió del procés.

Responsables dels processos del SAIQ

- Donar resposta a les queixes, reclamacions, no conformitats i incidències relatives als processos dels que són responsables.
- Analitzar les causes de les incidències i proposar accions de millora, correctores i de reconeixement.
- Portar a terme correccions i accions correctores dins el seu àmbit d'actuació.

Caps d'Unitats de la UTGAN

- Donar resposta a les queixes, reclamacions, no conformitats i incidències relatives als serveis dels que són responsables.
- Analitzar les causes de les incidències i proposar accions de millora, correctores i de reconeixement.
- Portar a terme correccions i accions correctores dins el seu àmbit d'actuació.

Comissió de Qualitat

- Proposar, recollir i fer el seguiment de les accions de millora, correctores i de reconeixement.



6. DESENVOLUPAMENT

Canal per a la notificació incidències: Les parts interessades poden notificar incidències a l'Equip Directiu per diferents canals, però el canal preferent és la "Bústia d'incidències, suggeriments i felicitacions". Per mitjà d'aquest canal les parts interessades poden posar de manifest incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat fa la difusió de la "Bústia d'incidències, suggeriments i felicitacions", també anomenada "Bústia de Qualitat".

Gestió de la incidència: Segons l'establert al procediment de l'FNB [PE-3.7/QA-02 Control de no conformitats i bústia de qualitat](#), el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat registra les no conformitats i les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que li arriben de les parts interessades.

El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat canalitza la incidència a la unitat o unitats implicades i, amb el suport dels responsables de processos i caps de les unitats, analitza les causes de la incidència.

Si com a resultat de l'anàlisi es decideix portar a terme alguna acció, cal tenir en compte l'establert al procediment [PE-3.7/QA-01 Correccions i accions correctives](#).

Resolució de la incidència: En totes les incidències introduïdes a la "Bústia de Qualitat" l'Equip Directiu respon a la persona i li comunica la resolució adoptada. Si la persona reclamant no està satisfeta amb la resolució, pot traslladar la reclamació a les instàncies superiors que la UPC estableix a tal efecte, com ara la Sindicatura de Greuges.

Incidències que fan referència als processos transversals de la UPC: L'Equip Directiu recull les incidències que afecten als processos transversals de la UPC i els fa arribar als responsables mitjançant els canals establerts per a fer-ho i que estan



280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



especificats en cadascun d'aquests processos transversals. D'aquesta manera, l'FNB participa en la millora continua del SGIQ de la UPC.

Informació pública: El responsable del procés és responsable de la publicació de la informació relacionada segons l'establert al procés *280.7.1 Publicació de la informació de les titulacions i rendició de comptes*.

Seguiment i revisió del procés: El responsable del procés porta a terme el seu seguiment i revisió segons l'establert al procés *280.8.1 Seguiment, revisió i millora del SAIQ* i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat.



7. INDICADORS

Els indicadors relacionats amb aquest procés són els següents:

- Nombre anual de No Conformitats
- Nombre anual de No Conformitats tancades
- Nombre anual de desviacions d'auditoria interna
- Nombre anual de desviacions d'auditoria interna tancades

- Nombre anual d'entrades a la bústia de qualitat
- Nombre anual d'entrades a la bústia de qualitat per tipus d'entrada
- Nombre anual d'entrades a la bústia de qualitat per titulació

- Coneixement de la bústia de qualitat per part dels estudiants
- Coneixement de la bústia de qualitat per part del PDI
- Satisfacció d'estudiants amb la bústia de qualitat
- Satisfacció del PDI amb la bústia de qualitat

- Satisfacció dels titulats amb la resposta a les incidències

Per a més informació sobre els indicadors del SAIQ veure el [*Quadre de Comandament de l'FNB \(DOC-6.1-01\)*](#).



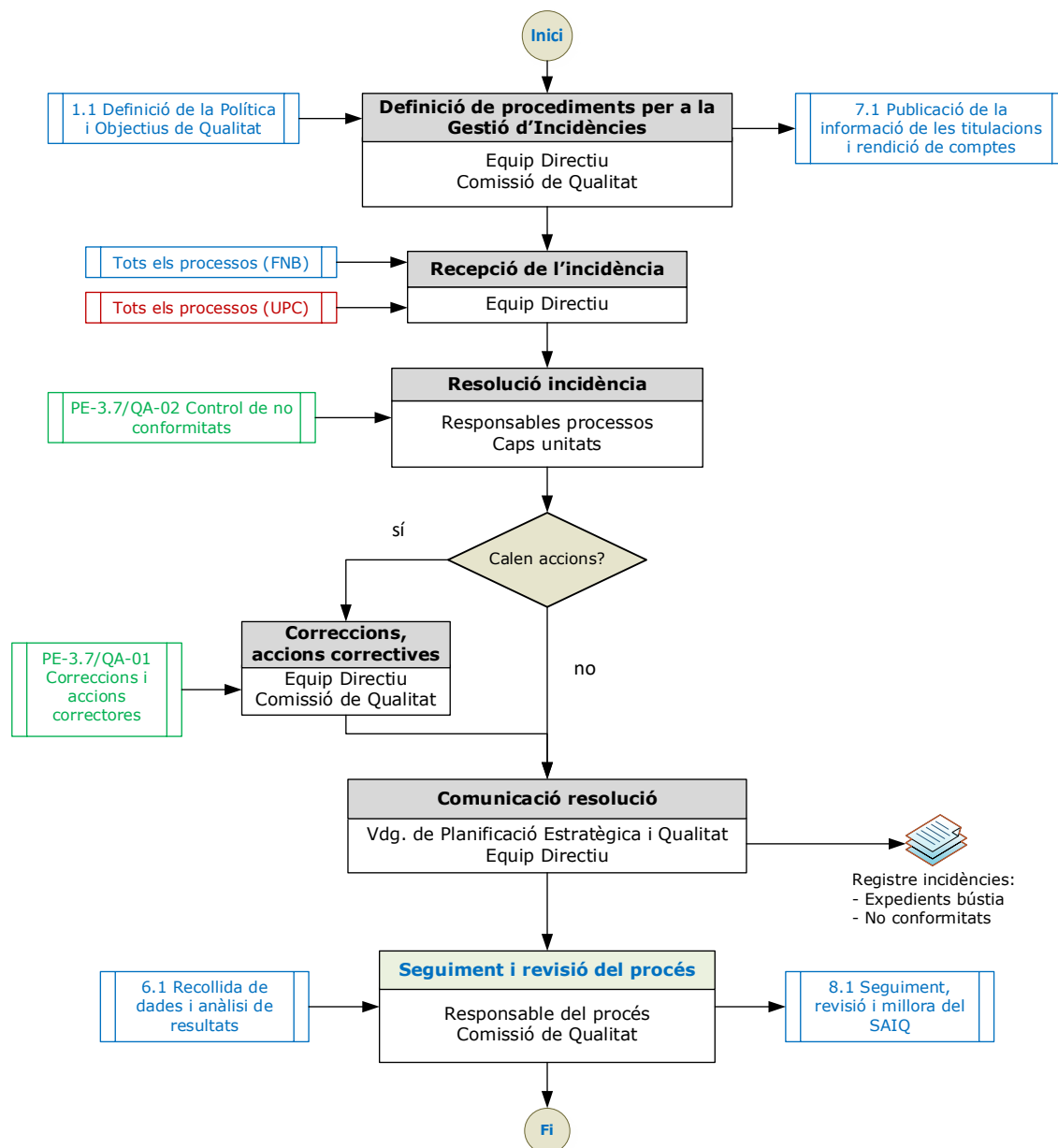
8. EVIDÈNCIES

Les evidències relacionades amb aquest procés són les següents:

- Enllaç a la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions a la web del centre
- Registre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Expedients de No Conformitat
- Actes de la Comissió de Qualitat

Per a més informació sobre les evidències, veure el [*Llistat dels Registres i Evidències del SAIQ \(DOC-8.1-03\)*](#).

9. FLUXGRAMA





280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



10. ANNEX

Full de control de revisió i modificacions

Motiu	Data	ELABORAT/ MODIFICAT	Data	REVISAT	Data	APROVAT
Edició inicial	08/09/11	J. Verdiell	12/09/11	S. Ordás	12/09/11	S. Ordás
Procés 280.1.2.6 Revisió d'acord amb AUDIT i ISO Incorporació del control de documents i els canvis; així com la "Bústia d'incidències i suggeriments" com a canal fonamental de comunicació.	18/12/13	I. Cabezas	18/12/13	P. Casals	19/12/13	S. Ordás
Revisió ISO 9001:2015	25/09/18	R.M. Fernández	05/11/12	R. Grau	12/11/18	A. Martin
Acreditació institucional Incorporació processos transversals UPC	06/04/22	Equip Directiu FNB	19/05/22	GPAQ- UPC (revisió tècnica)	25/05/22	Comissió de Qualitat