



ÍNDEX

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

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 els seus processos d'incidències, no conformitats, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, com a elements generadors de millora continua; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.

2. ABAST

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

3. NORMATIVA/REFERÈNCIES

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Conveni STCW-95/2010
- Per al marc normatiu extern i enllaços (UPC, autonòmic, estatal, internacional) 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 (Rev. 02/2022)



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: 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.

5. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat

Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat: Rebre, canalitzar i registrar les queixes, reclamacions, no conformitats, incidències, suggeriments i felicitacions, fer el seguiment i rebre les resolucions adoptades. Incloure a l'Informe Anual de Qualitat els indicadors relacionats amb les incidències. Revisar el procés.

Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de Nàutica (UTGAN) i

Caps d'Unitats: Responsabilitzar-se de la resolució de queixes, reclamacions, no conformitats, relatives a serveis que estiguin sota la seva competència. Analitzar la possibilitat de realitzar accions de millora, i informar a la persona interessada i al Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat de la Facultat.

Secretari Acadèmic i Secretària Acadèmica: Donar fe i publicar els Acords de la Comissió de Qualitat i la Junta de Facultat.

Equip Directiu: Definir i difondre els procediments i canals per realitzar incidències, reclamacions, no conformitats, suggeriments i felicitacions. Vehicular el destinatari de les mateixes i tenir cura de la resolució d'aquelles que formin part de les seves competències. Analitzar l'informe anual sobre totes les que s'hagin produït i realitzar propostes de millora.

Comissió de Qualitat: Revisar i aprovar l'Informe Anual de Qualitat i elevar-lo a la Junta de Facultat per a la seva ratificació.

Junta de Facultat: Aprovar l'Informe Anual de Qualitat.



6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Canals per a notificar incidències: L'Equip Directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions així com dels canals de comunicació establerts a tal efecte, fonamentalment la "Bústia d'incidències, suggeriments i felicitacions" i el Procediment PE-3.7/QA-02 *Control de no conformitats*, de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès.

Gestió de la incidència: Les incidències, no conformitats, reclamacions, suggeriments i felicitacions són canalitzades pel Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat, l'Equip Directiu i el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de Nàutica (UTGAN) i són analitzades i resoltes pel mateix Equip Directiu o per la Unitat de la Facultat que correspongui. El Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat registra les incidències i arxiva els missatges d'entrada a la bústia i les respostes als remitents.

Els responsables de la resolució decideixen sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de reclamació, i estableixen els procediments necessaris per a la implantació d'aquestes millores segons el procediment PE-3.7/QA-01 *Correccions i Accions correctives*.

Comunicació de la resolució: En qualsevol cas, s'haurà de comunicar a la persona que ha realitzat la queixa, reclamació, incidència o suggeriment, la resolució adoptada en relació a la mateixa.

Resolució no satisfactòria: Les reclamacions que no siguin contestades per la Facultat a satisfacció del reclamant poden ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi 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 el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat les fa arribar als responsables de cadascun dels processos mitjançant els canals establerts per a fer-



280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



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

Revisió del procés: El responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, revisa el present procés i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés 280.8.1 *Seguiment, revisió i millora del SAIQ*.

7. INDICADORS

Els indicadors que permeten fer el seguiment d'aquest procés són els següents:

Indicadors clau:

- Nombre anual de No Conformitats informades i tancades
- Nombre anual de desviacions d'auditoria interna
- Satisfacció dels titulats amb la resposta a les incidències
- Satisfacció d'estudiants i PDI amb la bústia de qualitat
- Nombre d'incidències en el desenvolupament del procés

Indicadors operatius:

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes, per tipus (Personal docent/Pla d'estudis, Pràctiques externes i mobilitat, Serveis i recursos materials, Aula professional, Altres)
- Coneixement de la bústia per part d'estudiants i PDI

8. EVIDÈNCIES

Les evidències que permeten avaluar aquest procés són les següents:

- Seguiment dels indicadors del procés (veure Informe Anual de Qualitat, 280.6.1)
- Enllaç a la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions a la web del centre



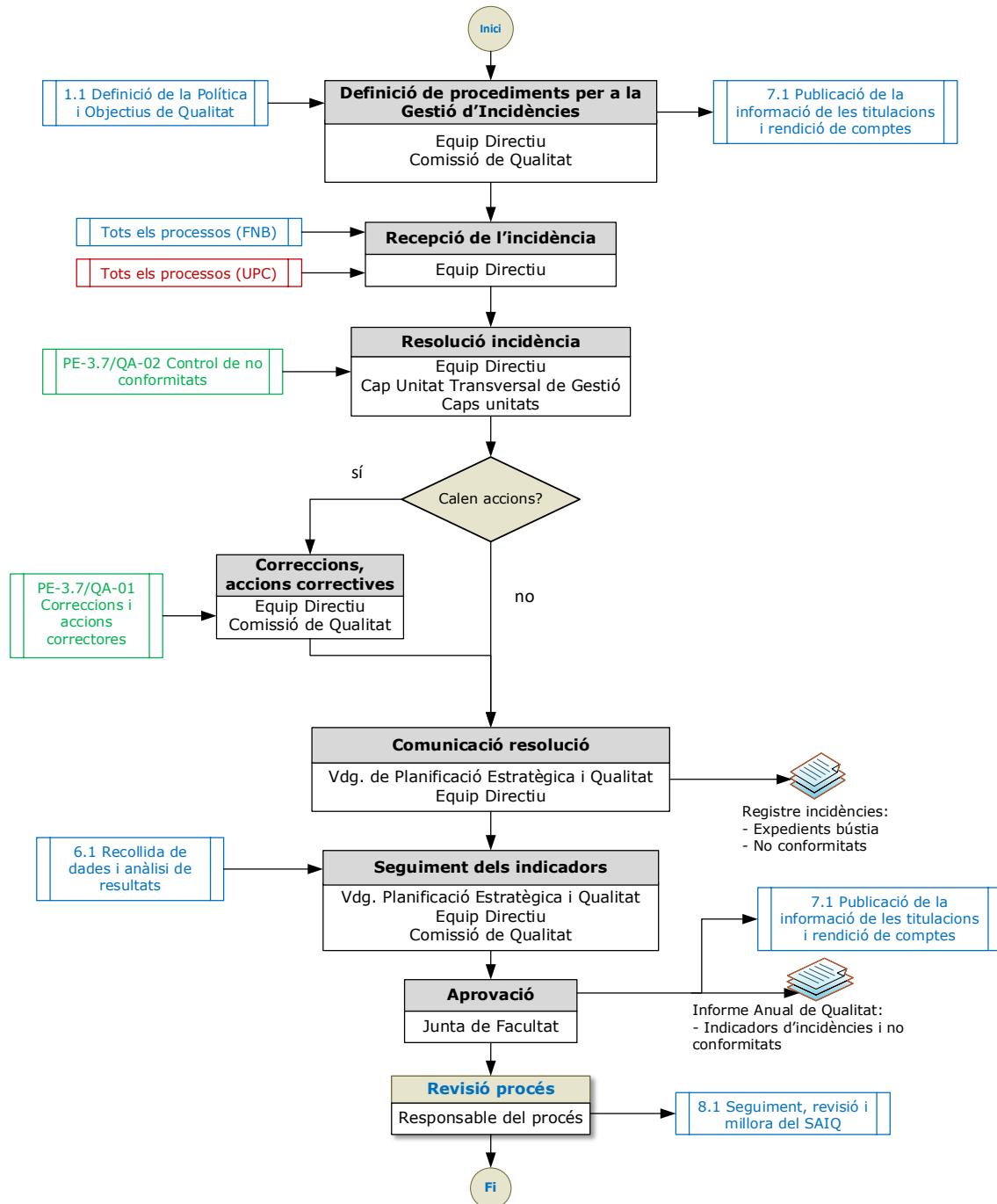
280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



- Registre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Revisió del procés (veure Informe Anual de Revisió del SAIQ, 280.8.1)

Per a més informació sobre les evidències (referència, localització, accés) veure el *Llistat d'Evidències i Registres de Qualitat* DOC-8.1-03.

9. FLUXGRAMA





280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



10. ANNEX

A.1 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