



## ÍNDEX

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

Signat: Rosa M. Fernández	Signat: Ramon Grau	Signat: Agustí Martin
Preparat/Modificat: Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat Data: 25/09/2018	Revisat: Secretari Acadèmic Data: 05/11/2018	Aprovat: Degà Data: 12/11/2018



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa, actualitza i millora els seus processos de gestió d'incidències, no conformitats, reclamacions i suggeriments, com a elements generadors de millora continua.

## **2. ABAST**

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'FNB, ja siguin de grau o de màster.

## **3. NORMATIVA/REFERÈNCIES**

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Per al marc normatiu extern i enllaços (UPC, autonòmic, estatal i internacional) veure el *Llistat de documents externs* DOC-10-02.

- Marc intern:

- Política i Objectius de Qualitat de l'FNB (elaborat al procés *1.1. Definir Política i Objectius de Qualitat de la Formació*)
- Informes de seguiment, de Gestió, Memòria.
- Informació general del centre docent
- Informació acadèmica dels estudis
- Informació del curs actual
- Reglament de la Facultat de Nàutica de Barcelona

Aquest procés té associats els següents procediments:

- Procediment PG-3.7/QA-01 Accions correctores i preventives
- Procediment PG-3.7/QA-02 Control de no conformitats



#### 4. DEFINICIONS

**Incidència:** Circumstància que influeix en el desenvolupament d'un acte o prestació de servei, que pot fer que no es dugui a terme d'acord al que estava previst. Les incidències poden donar peu a queixes sobre el funcionament del servei implicat.

**Reclamació:** Queixa vehiculada formalment per demanar la reparació d'una situació que el reclamant considera injusta o perjudicial per als seus interessos i que respon, habitualment, a una decisió o resolució prèvia.

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

**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.

**Felicitaació:** 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 què tots els grups d'interès de l'FNBB, puguin notificar incidències, reclamacions, suggeriments, i expressar felicitacions.

#### 5. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** ...Vicedegà/ana de Planificació Estratègica i Qualitat

**Equip Directiu:** Definir i difondre els procediments per realitzar incidències, reclamacions, no conformitats, suggeriments i felicitacions així com dels canals per realitzar-les. 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. Revisar el procés.



**Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat:** Rebre i canalitzar les queixes, reclamacions, no conformitats, incidències, suggeriments i felicitacions, fer el seguiment i rebre les resolucions adoptades. Elaborar un informe anual, com a part de l'Informe de Revisió SAIQ, sobre el conjunt rebut.

**Cap de la UTG i Caps d'Unitats:** Responsables de la resolució de queixes, reclamacions, no conformitats, relatives a serveis que estiguin sota la seva competència. Analitzen la possibilitat de realitzar accions de millora, i informen a la persona interessada i al Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat de la Facultat.

## **6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

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 de "Control de no conformitats", de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès.

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.

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.

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.



## 280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS



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.

El tractament de les No Conformitats i les Accions Preventives i Correctores estan detallats en els procediments associats.

- Procediment PG-3.7/QA-01 Accions correctores i preventives
- Procediment PG-3.7/QA-02 Control de no conformitats

Anualment, l'Equip Directiu revisa el procés segons l'establert a 8.1 *Desplegament, seguiment, revisió del SAIQ, i control de la documentació.*

## 7. INDICADORS

### A) Indicadors de resultats

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
- Temps de resolució de les queixes i reclamacions
- Percentatge de resolució

### B) Indicadors de satisfacció

- Enquestes de satisfacció

## 8. EVIDÈNCIES

- Registre on es recullen queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- Informe sobre les incidències, reclamacions, no conformitats, suggeriments i felicitacions que s'hagin produït, així com les actuacions que s'hagin dut a terme per resoldre-les per fer servir a:
  - Informe de Revisió del SAIQ
  - Informe de Qualitat
  - Memòria de l'FNB

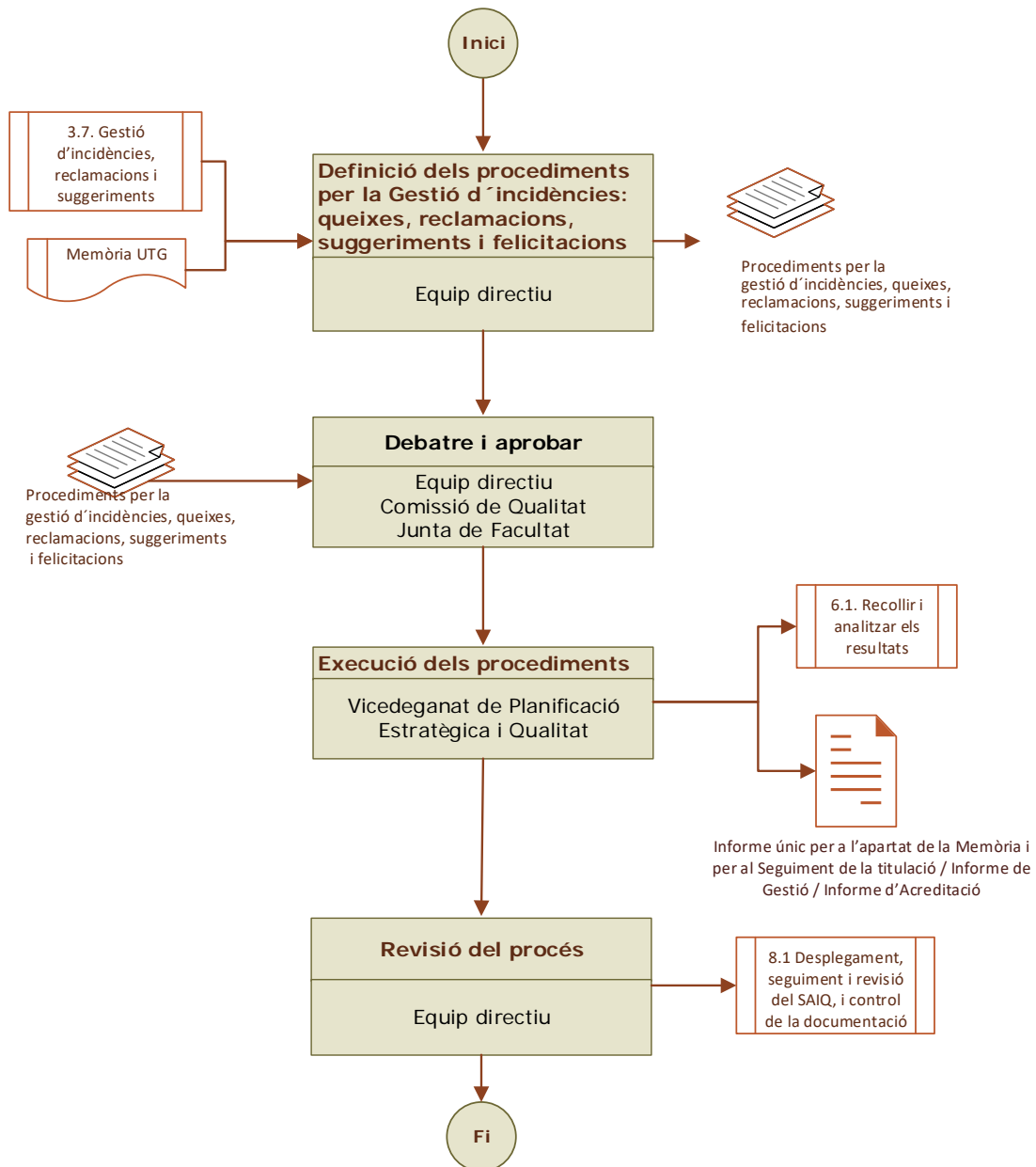


### **280.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**



- Informe de gestió
- Informe de seguiment de les titulacions
- Informe d'acreditació
- Acta de la Junta de Facultat on s'aprova l'Informe de Qualitat i l'Informe de Revisió del SAIQ

## 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