1. Objectiu i abast

Gestionar les no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions plantejats per la comunitat EUM, cercant solucions amb l'objectiu d'una millora continua universitària.
Aportar informació per l'anàlisi de dades i resolució de problemes amb indicadors vers a la millora continua.

2. Entrades i Sortides

Entrades	Sortides
- No conformitats - Incidències - Suggeriments - Queixes - Reclamacions	- Conformitats - Incidències resoltes - Suggeriments atesos vers a la millora continua - Queixes ateses - Resolució de reclamacions

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Tècnica de Qualitat

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 5.2: Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Responsable de gestió

Unitat de Qualitat

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 5.2: Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Propietari

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

De les no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions surten propostes de millora amb relació al funcionament general i específic de la Universitat. Els nostres stakeholders són els principals aplicants i per tant els grans impulsors de l'avanç qualitatiu de l'EUM.

Descripció de conceptes:

a- No conformitat:
Entès com a desviació o incompliment del qual s'estableix en les normes, legislació o normativa/ documentació d'aplicació en l'empresa.

b- Incidència:
Situació anòmala de la qual no es té total certesa que sigui una no conformitat en el moment de la seva detecció, però que podria arribar a ser-ho o provocar-ho.

c- Suggeriment:
Proposta que fa una persona per a millorar els processos en els quals treballa, que rep o intervé directament o indirectament.

d- Queixes:
Oposició o contradicció que es fa a una cosa com a injusta o mostrant no consentir en ella, sense pretendre a canvi una compensació.

e- Reclamació:
Oposició o contradicció que es fa a una cosa com a injusta, mostrant no consentir en ella i pretenen a canvi una compensació.

El procés és el següent:

La Unitat de Qualitat de l'EUM recull, de la bústia de suggeriments i del correu electrònic, les manifestacions d'insatisfacció i les recomanacions, les registra al Certool, les estudia i si escau, implementa millores.

Una vegada registrades, segons sigui incidència, suggeriment o queixa, la responsable de la Unitat de Qualitat les dirigeix als responsables de departament destinataris, i si aquests no poden donar una resolució, s'elevarà a la Junta Directiva o Comissió de Qualitat de l'EUM per al seu tractament.
Els responsables del departament estudiaran, resoldran i comunicaran en un màxim de set dies la resolució per escrit, i remetrà la mateixa per correu electrònic a la Unitat de Qualitat per al seu registre.

En cas que la incidència, suggeriment o queixa arribi a la Junta Directiva o Comissió de Qualitat, la mateixa Junta o Comissió indicarà el temps de resposta i resolució.

Les no conformitats i les reclamacions es registren al Certool i, per les seves característiques, s'estudien a la Unitat de Qualitat juntament amb el responsable destinatari i si escau, s'elevarà a la junta directiva.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Estudiants	Són membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM, on s'aprova aquest procés, i poden expressar el seu parer. Els estudiants per mitjà dels suggeriments poden incidir en aquest procés i presentar les mateixes queixes.
PDI	Són membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM, on s'aprova aquest procés, i poden expressar el seu parer. El PDI per mitjà dels suggeriments poden incidir en aquest procés i presentar les mateixes queixes.
PAS	Són membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM, on s'aprova aquest procés i poden expressar el seu parer. El PAS pot presentar suggeriments i així incidir en aquest procés i presentar les mateixes queixes.
Societat	La societat pot presentar suggeriments i així incidir en aquest procés.

5.3 Calendari del procés

Les no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions es poden presentar en qualsevol moment de l'any.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Bústia de Suggeriments
- Correu Electrònic
- Certool

5.5 Seguiment, revisió i millora continua

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.
Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

• Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accès a la informació pública i bon govern https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/12/29/19
• Llei 30/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf
• Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim juridic del sector públic https://www.boe.es/boe_valenciano/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10566-V.pdf

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID217	Nombre de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	2
ID218	Percentatge d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	2
ID256	Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID257	GT- Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	1
ID258	GT- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID259	GT- Nombre de No Conformitats	1
ID260	GT- Nombre de Incidències	1
ID261	GT- Nombre de Suggeriments	1
ID262	GT- Nombre de Queixes	1
ID263	GT- Nombre de reclamacions	1
ID264	GM-Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	1
ID265	GM- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID266	GM- Nombre de No Conformitats	1
ID267	GM- Nombre de Incidències	1
ID268	GM- Nombre de Suggeriments	1
ID269	GM- Nombre de Queixes	1
ID270	GM- Nombre de reclamacions	1
ID271	GLE-Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	1
ID272	GLE- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID273	GLE- Nombre de No Conformitats	1
ID274	GLE- Nombre de Incidències	1
ID275	GLE- Nombre de Suggeriments	1
ID276	GLE- Nombre de Queixes	1
ID277	GLE- Nombre de reclamacions	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

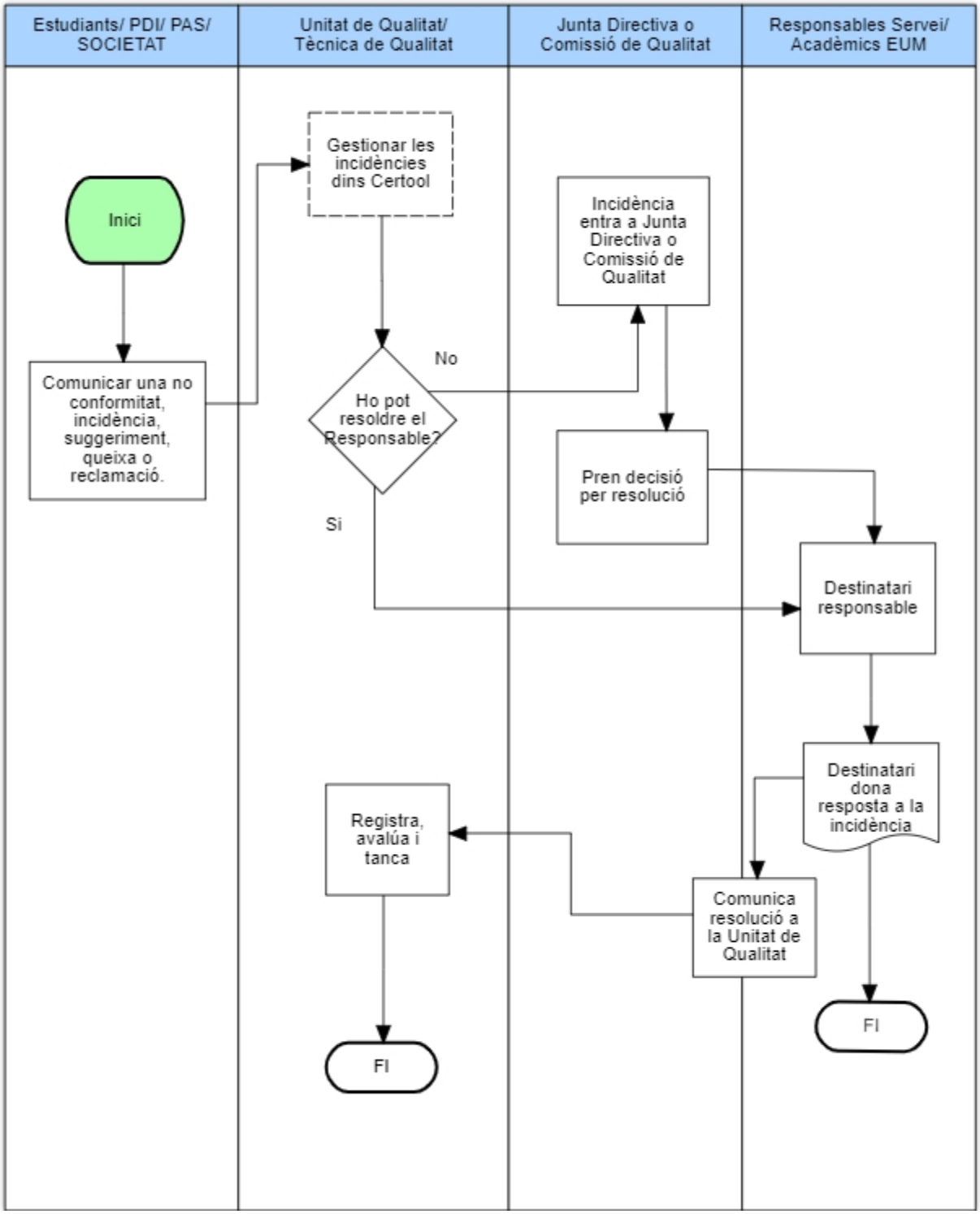
Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.2	Revisió i millora del SGIQ	Procés documentat
EUM 1.3	Anàlisis de dades i millora contínua	Procés documentat
EUM 3.1	Promoció i orientació als estudiants	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.4	Gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.6	Gestió de l'orientació professional	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	20/6/2024

9.2 Canvis

Títol: s'ha canviat el títol de "Gestió d'incidències, no conformitats, reclamacions i suggeriments" per "Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions"
Entrades: s'ha afegit "queixes".
Sortides: s'ha afegit "queixes ateses".
Descripció: canvi de descripció general; definició de conceptes; canvi al temps de resolució de quinze a set dies.
Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.
Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".
Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,
Processos vinculats
Indicadors: millora a la descripció dels indicadors,
ID217 Nombre de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions.
ID218 Percentatge d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies.
S'ha afegit els nous indicadors,
ID256 Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa
ID257 GT- Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies
ID258 GT- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa
ID259 GT- Nombre de No Conformitats
ID260 GT- Nombre d'Incidències
ID261 GT- Nombre de Suggeriments
ID262 GT- Nombre de Queixes
ID263 GT- Nombre de reclamacions
ID264 GM-Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies
ID265 GM- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa
ID266 GM- Nombre de No Conformitats
ID267 GM- Nombre d'Incidències
ID268 GM- Nombre de Suggeriments
ID269 GM- Nombre de Queixes
ID270 GM- Nombre de reclamacions
ID271 GLE-Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies
ID272 GLE- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa
ID273 GLE- Nombre de No Conformitats
ID274 GLE- Nombre d'Incidències
ID275 GLE- Nombre de Suggeriments
ID276 GLE- Nombre de Queixes
ID277 GLE- Nombre de reclamacions
Diagrama de flux: s'ha fet la correcció generada per la reforma del procés.
Responsables de control documental:
Tècnica de Qualitat: Elabora
Responsable Unitat de Qualitat: Revisa
Responsable de Qualitat: Aprova.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.