QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Servei de Qualitat i Medi Ambient

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	**Data**	**Descripció de la modificació**
7	5/06/2019	S'afegeix el històric de canvis i la capçalera
8	26/07/2019	Es modifica el nom del procediment, així com l'abast, per passar a incloure Queixes, Suggeriments, Reclamacions i Felicitacions. En l'apartat 6.1 Presentació de les peticions, s'afegeix una un nou canal de rebuda de peticions: Bústia de Queixes Campus Virtual SIQMAC.
9	12/09/2019	Es millora la sistemàtica del procediment i la seva gestió interna.
10	05/06/2020	S'inclouen com canals d'entrada en el punt 6.1: - la gestió dels comentaris oberts que es registren en les enquestes de serveis i infraestructures - les peticions presencials - les peticions rebudes per xarxes socials (IT32-PGG14 Protocol de Gestió de crisi en Social Media) Modificació del diagrama. Confecció del document "pautes per donar resposta a queixes i suggeriments" annexat en el punt 6.2.
11	22/10/2020	A l'apartat 6.1 s'estableix un criteri mínim pel treball dels comentaris oberts d'enquestes com a QSF.
12	28/10/2022	S'inclou el procediment a seguir en cas de reclamació oficial

ÍNDEX

1. OBJECTE 4

2. ABAST 4

3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT 4

4. DEFINICIONS 4

5. DIAGRAMA DE FLUX 6

6. DESENVOLUPAMENT 7

6.1 PRESENTACIÓ I RECEPCIÓ DE LES PETICIONS 7

6.2 REGISTRE I GESTIÓ DE LES PETICIONS 8

6.3 SEGUIMENT I MILLORA 9

6.4 PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS 10

6.5 GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I DENÚNCIES OFICIALS 10

7. RESPONSABILITATS 12

1. OBJECTE

El present procediment té com a objecte definir com el centre rep, canalitza i respon les queixes, suggeriments i felicitacions, entesos com a generadors d'oportunitats de canvi i millora, a petició dels nostres grups d'interès.

2. ABAST

Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions sobre els processos de caràcter acadèmic i docent, econòmic i administratiu, serveis relacionats amb el Campus Virtual, CENREC, Manteniment i altres serveis comuns.

3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT

Normativa aplicable:

- Norma de referència UNE en ISO 9001 sistema de gestió de qualitat
- Norma de referència UNE en ISO 14001 sistema de gestió medi ambiental
- Reglament Nº 1221/2009 relatiu a la participació voluntària d'organitzacions a un sistema comunitari de gestió i auditoria medi ambientals (EMAS)
- Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster AQU
- El reglament (CE) nº 852/2004, del Parlament Europeu y del Consell, relatiu a la higiene dels productes alimentaris(Principis APPC)
- RD121/2013 DECRET 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

Informació documentada:

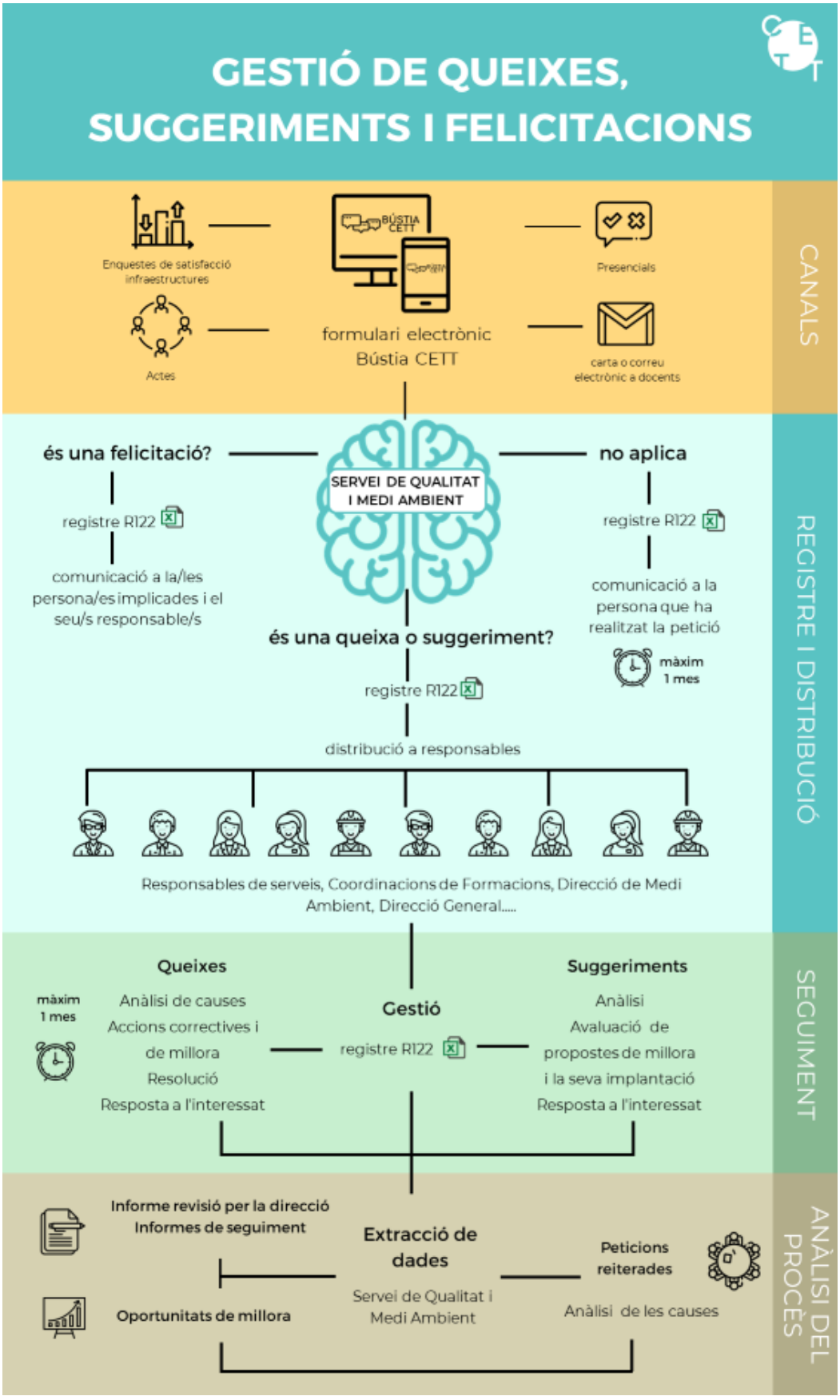
- Formulari electrònic Bústia CETT
- Formulari imprès de Queixes i Suggeriments.
- Correus electrònics.
- Actes de les reunions de Delegats
- IT18-PGG14 Bones pràctiques d'actuació davant d'una queixa
- R22-PGG14 Registre Queixes i Suggeriments
- Pautes per donar resposta a queixes i suggeriments

4. DEFINICIONS

- **Felicitació:** Manifestació d'expressió de satisfacció pel funcionament d'un procés o servei.

- **Queixa:** Desacord amb algú o alguna situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial.
- **Suggeriment:** Proposta de millora sobre la prestació d'un servei, amb l'objectiu de que sigui tinguda en compte per a la seva incorporació al funcionament del mateix.

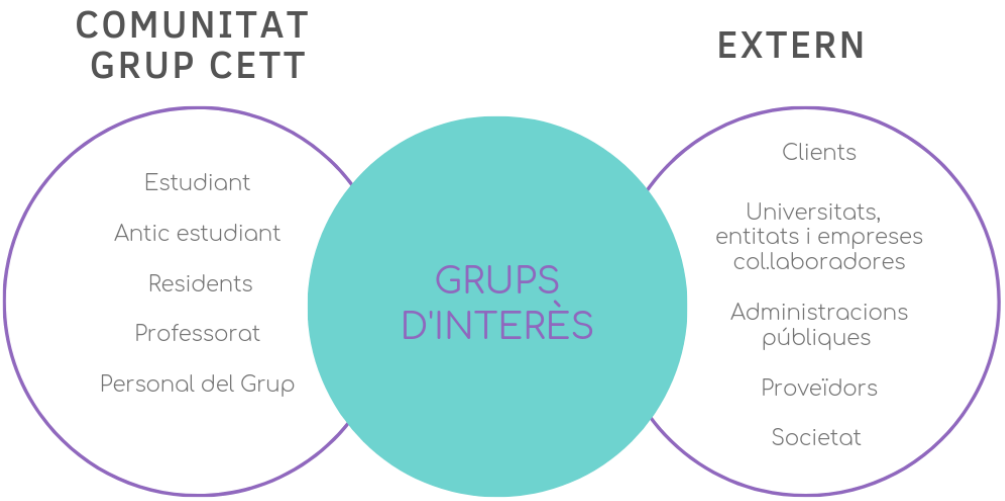
5. DIAGRAMA DE FLUX



6. DESENVOLUPAMENT

6.1 PRESENTACIÓ I RECEPCIÓ DE LES PETICIONS

Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, suggeriments i felicitacions a través dels canals i procediments establerts els agents dels grups d'interès i que a continuació es detalla:



La presentació d'aquestes peticions es pot fer per a traves dels següents canals de recepció:

- **Formulari electrònic** Bústia CETT localitzat a la pàgina web del grup, web del SIQMAC, campus virtual, guia de l'estudiant i guia del professorat.
- **Enquesta de caràcter anual dels serveis i infraestructures del CETT.** En aquest cas s'inclouran els comentaris oberts com a QSF quan suposin un 3% de la participació total a l'enquesta, o segons el criteri del Servei de Qualitat i M.A.
- Tanmateix, els alumnes podran **manifestar les seves peticions davant tutors, docents i/o reunions de delegats.** Els coordinadors de la formació seran els responsables de traslladar aquesta informació a la Bústia CETT. En aquest cas, serà necessari incloure com annex l'acta de la reunió o correu enviat per l'alumne.
- **Xarxes socials:** les queixes o suggeriments fets a través dels missatges privats o en comentaris oberts a les pàgines de instagram, facebook, twitter, linkedin seran donat resposta en la menor brevetat possible. En cas que els missatges facin referència a dades personals i per tant, calgui comprovar la identitat dels usuaris que fan la consulta o bé quan la complexitat de la pregunta requereixi

un diàleg fluït, es derivarà la consulta als responsables designats. Les actuacions a realitzar sobre queixes i suggeriments en xarxes socials s'han designat en el IT32-PGG14 Protocol de Gestió de crisi en Social Media.

- **Presencials**: en el cas de queixes i suggeriments que es facin verbalment, s'informa la persona interessada que els pot presentar en línia emplenant el formulari de la Bústia CETT. En tot cas, s'ha d'informar a la persona interessada del termini de resposta. A la IT-18-PGG14 es descriu les pautes d'actitud davant de la queixa d'un client, declaració verbal relacionada amb la prestació de serveis de les diferents Unitats de Negoci del Grup.

Les dades mínimes per rebre una queixa són les següents: nom i cognoms, DNI, correu electrònic, descripció de la petició, si és alumne, la titulació que està cursant.

Les peticions enviades a través del formulari electrònic, es generarà una confirmació automàtica de rebuda de la petició a l'interessat.

En cas de rebre una reclamació oficial per qualsevol part interessada aquesta serà tractada com una No conformitat i serà necessari donar resposta a l'òrgan corresponent a qui vagi destinada aquesta reclamació per part del CETT tal com indica el procediment PGG13.

6.2 REGISTRE I GESTIÓ DE LES PETICIONS

El Servei de Qualitat i Medi Ambient és el responsable de registrar i codificar i derivar les peticions rebudes pels diferents canals de recepció mitjançant el R122- PGG14 Registre Queixes i Suggeriments.

Referent a les felicitacions, es farà arribar a la persona, unitat o servei a la qual va dirigida amb còpia al seu responsable directe.

Les queixes, suggeriments es gestionaran segons el model que es descriu a la següent taula:

REFERENT A	RESPONSABLE DE LIDERAR GESTIÓ I RESPOSTA
Desenvolupament de la formació	Coordinadors de Formació i/o Directors de Formació corresponents

REFERENT A	RESPONSABLE DE LIDERAR GESTIÓ I RESPOSTA
Gestió de recursos i instal·lacions	Responsable de Recursos Materials Responsable de Manteniment Direcció General
Gestió del personal del CETT	Responsable de Serveis Jurídics i Laboral Direcció General Servei de Qualitat
Informació rebuda	Responsable corresponent
Orientació acadèmica i/o professional	Coordinació Acadèmica Responsable de Career Services
Serveis informàtics	Responsable d'STIC
Tràmits acadèmics i econòmics	Responsable de Secretaria Responsable d'Administració
Responsabilitat social i empresarial	Responsable de la RSE
Altres	Responsable del Servei corresponent

Els responsables de liderar la gestió i resposta inclouran al document R122- PGG14 Registre Queixes i Suggeriments les accions realitzades i evidències documentals de la reva resolució.

Les queixes implicaran una resposta directa a la persona afectada. Segons la naturalesa de la queixa o suggeriment, serà Qualitat o el responsable de liderar la gestió i resposta de la petició qui donarà resposta directa a l'interessat. En cas que sigui el propi responsable qui doni resposta, s'haurà de posar en còpia a Qualitat@cett.cat.

La resposta a l'interessat serà comunicada en un període de 30 dies com a màxim.

Pel que fa als criteris de resposta a la persona interessada, s'han redactat unes pautes per respondre a queixes i suggeriments.

6.3 SEGUIMENT I MILLORA

El Servei de Qualitat i Medi Ambient portarà a terme el seguiment de la gestió de les queixes i suggeriments, les peticions que excedeixin al període fixat per donar

resposta, seran comunicades a la Direcció General amb còpia al responsable de la seva gestió i responsable de la unitat/servei.

Quan es detecti queixes reiterades, el Servei de Qualitat i Medi Ambient liderarà l'anàlisi de les causes implicant a les persones adients i tractar de resoldre-les.

Anualment a la Revisió per la Direcció s'emetrà un informe detallant la tipologia de les peticions, el temps mitjà de resposta, les peticions desestimades i les propostes d'accions de millora considerar.

Tanmateix, es traslladaran les accions de millora a implementar als Informes de Seguiment de les titulacions.

6.4 PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

GRUPS D'INTERÈS	FORMA DE PARTICIPACIÓ
Comunitat CETT i col·lectius externs	Generador de suggeriments, queixes i felicitacions
Equips de coordinació de formacions, equips de direcció, administració del centre, responsables dels serveis	Recepció, tramitació, anàlisi i resolució dels suggeriments i queixes mitjançant la fitxa de gestió
Direcció del Centre i responsables dels serveis	Propostes de millora del procés específic
	Elaboració dels informes de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions

6.5 GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I DENÚNCIES OFICIALS

Per a les peticions relacionades amb **productes formatius no reglats** i d'acord al RD 121/2013 de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, es defineix:

Es disposarà de fulls oficials de queixa, reclamació i denuncia en català, castellà i anglès a la recepció del centre. Els fulls estaran integrats per tres exemplars: un per a la

persona consumidora, un per l'organisme habilitat i el tercer per a la Direcció del Centre.

Els fulls formalitzats al centre, el Servei de Secretaria signarà i posarà segell a la part reservada a aquesta finalitat, a més d'indicar la data de lliurament al centre.

El termini legal establert per a la gestió i comunicació de resposta d'aquestes peticions és d'1 mes màxim. Totes les queixes, reclamacions i denúncies oficials rebudes, seran reportades pel Sistema de Gestió de Queixes i Suggeriments a la Direcció General i al Servei de Qualitat i Medi Ambient.

A la IT-18-PGG14 es descriu les pautes d'actitud davant de la queixa d'un client, declaració verbal relacionada amb la prestació de serveis de les diferents Unitats de Negoci del Grup.

7. RESPONSABILITATS

QUI	QUÈ
Responsable de Formació Coordinació Acadèmica Responsable de Serveis	- Analitzar, resoldre i respondre les queixes i/o suggeriments rebuts del seu àmbit. - Garantir el seguiment adient de les peticions. - Analitzar la informació i fer propostes de millora.
Servei de Qualitat i M.A.	- Recollir la informació sobre les peticions rebudes i assignar responsable. - Fer el seguiment de les actuacions associades i propostes de millora. - Liderar l'anàlisi de les causes de les queixes i suggeriments reiterades. - Elaborar informe anual i l'estudi estadístic.
Secretaria	- Rebre i adreçar les queixes i suggeriments rebuts. - Signar i posar segell als fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum de Formació No Reglada.
Servei de Màrqueting i Comunicació	- Adreçar les peticions rebudes a xarxes socials segons estableix el Protocol de Gestió de Crisi Social Media.