
 LCI Barcelona	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments		Pàg.: 1 de 7

1. Finalitat
2. Normativa
3. Propietat, responsables del procés
4. Revisió i millora
5. Registres
6. Desenvolupament

Redactat per: Sofía Just	Revistat per: Sílvia Antón	Aprobat per: Sílvia Viudas
Data: 03.03.2014 Signatura	Data: 07.03.2014 Signatura	Data: 11.03.2014 Signatura

	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments		Pàg.: 2 de 7

1. Finalitat

La finalitat d'aquest procés és establir com l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualitza i millora, d'una manera sistemàtica, els processos de:

- Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (àrea acadèmic).
- Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (àrea serveis).

2. Normativa

Les normatives vinculades a aquest disseny es troben en el Manual de Qualitat.

3. Propietat, responsables del procés

Propietari:

Directora Acadèmica de l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (àrea acadèmica):

Equip Directiu (ED)

Defineix i difon els canals i procediments d'atenció, queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments.

Analitza els resultats obtinguts i, si és necessari, proposa accions correctores o de millora.

Realitza la difusió de la informació als grups d'interès conjuntament amb el Departament de Màrqueting i Comunicació.

Redacta conjuntament amb el Responsable de Qualitat el Document de Revisió i Millora.


Directora Acadèmica (DC)

Pot detectar incidències (queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments).

Rep i canalitza les incidències.

Analitza les queixes amb el suport del Director d'Àrea.

Defineix l'acció a porta a terme amb el suport del Director d'Àrea.

	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Pàg.: 3 de 7	

Comunica la resolució al reclamant.

Comunica la reclamació i la resolució al Responsable de Qualitat i arxiva la reclamació.

Planifica la implantació d'accions de millora amb el suport del Director d'Àrea.

Desenvolupa les accions de millora.

Director Pedagògic (DP)

Pot detectar incidències (queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments).

Professors (PR)

Poden detectar incidències (queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments).

Directors d'Àrea (DAA)

Dóna suport a la Directora Acadèmica en l'anàlisi de reclamacions.

Dóna suport a la Directora Acadèmica en la definició de l'acció a portar.

Dóna suport a la Directora Acadèmica en la planificació de la implantació de la millora.

Responsable de Qualitat (RQ)

És responsable de la recollida d'indicadors.

Revisa el procés i les seves possibles millores.

Redacta conjuntament amb l'Equip Directiu el Document de Revisió i Millora.

Secretàries Acadèmiques (SA)

Pot detectar incidències (queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments). Donen recolzament a la Directora Acadèmica en el desenvolupament de les accions de millora i al Responsable de Qualitat en la recollida d'informació relativa als indicadors.

Departament de Màrqueting i Comunicació (DMC)

Realitza la difusió de la informació als grups d'interès conjuntament amb el Departament de Màrqueting i Comunicació.


Responsables Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (àrea serveis):

Equip Directiu (ED)

Defineix i difon els canals i procediments d'atenció, queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments.

Analitza els resultats obtinguts i, si és necessari, proposa accions correctores o de millora.

Realitza la difusió de la informació als grups d'interès conjuntament amb el Departament de Màrqueting i Comunicació.

	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Pàg.: 4 de 7	

Redacta conjuntament amb el Responsable de Qualitat el Document de Revisió i Millora.

Directora Servei a l'Estudiant (DSE)

Pot detectar incidències (queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments).

Rep i canalitza les incidències.

Analitza les queixes.

Defineix l'acció a porta a terme.

Comunica la resolució al reclamant.

Comunica la reclamació i la resolució al Responsable de Qualitat i archiva la reclamació.

Planifica la implantació d'accions de millora.

Desenvolupa les accions de millora.

Responsable de Qualitat (RQ)

És responsable de la recollida d'indicadors.

Revisa el procés i les seves possibles millores.

Redacta conjuntament amb l'Equip Directiu el Document de Revisió i Millora.

Secretàries Acadèmiques (SA)

Pot detectar incidències (queixes, reclamacions, al·legacions o suggeriments).

Donen recolzament a la Directora Servei a l'Estudiant en el desenvolupament de les accions de millora i al Responsable de Qualitat en la recollida d'informació relativa als indicadors.


Departament de Màrqueting i Comunicació (DMC)

Realitza la difusió de la informació als grups d'interès conjuntament amb el Departament de Màrqueting i Comunicació.

4. Revisió i millora

El Responsable de Qualitat recull, periòdicament, amb el suport de les Secretàries Acadèmiques els indicadors sobre reclamacions, queixes, suggeriments i al·legacions (àrea acadèmic i àrea serveis) que s'hagin produït, així com les actuacions que s'hagin dut a terme per resoldre-les:

- Nombre de reclamacions – R
- Nombre de queixes – Q
- Nombre de suggeriments – S
- Nombre de al·legacions – A

	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments		Pàg.: 5 de 7

- Nombre total d'incidències = R+Q+S+A
- ~~Nombre d'incidències per canal~~
- ~~Temps mitjà de resposta per canal~~
- ~~Nombre d'accions correctores~~

El Responsable de Qualitat lliura els indicadors a l'Equip Directiu que els analitza i elabora un informe de resultats anuals (àrea acadèmic i àrea serveis). En base a aquests informes de resultats l'Equip Directiu verifica les accions correctores prèvies, i si es necessari, proposa accions correctores o de millora.

Un cop realitzada l'auditoria interna, el Responsable de Qualitat, l'Equip Directiu i l'Auditor Extern proposen les accions encaminades a millorar l'eficàcia del procés i els resultats.


Finalment l'Equip Directiu i el Responsable de Qualitat redacten els Documents de Revisió i Millora.

Els indicadors, juntament amb els informes de resultats s'integraran en la memòria anual de l'Escola.

5. Registres

5.1 Àrea Acadèmic

Tipus d'identificació	Suport de l'arxiu	Responsable arxiu	Temps de conservació
Document d'incidència	Paper o informàtic	Directora Acadèmica	1 anys
Resposta per escrit d'incidència	Paper o informàtic	Directora Acadèmica	1 anys
Llista de seguiment d'incidències	Paper o informàtic	Responsable de Qualitat	3 anys
Memòria anual	Paper o informàtic	Equip Directiu	7 anys
Recopilació d'indicadors	Paper o informàtic	Responsable Qualitat	7 anys
Informe de resultats	Paper o informàtic	Equip Directiu	7 anys
Document de revisió i millora	Paper o informàtic	Responsable Qualitat	7 anys

	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments		Pàg.: 6 de 7

5.2 Àrea Serveis

Tipus d'identificació	Suport de l'arxiu	Responsable arxiu	Temps de conservació
Document d'incidència	Paper o informàtic	Directora Servei a l'Estudiant	1 anys
Resposta per escrit d'incidència	Paper o informàtic	Directora Servei a l'Estudiant	1 anys
Llista de seguiment d'incidències	Paper o informàtic	Responsable de Qualitat	3 anys
Memòria anual	Paper o informàtic	Equip Directiu	7 anys
Recopilació d'indicadors	Paper o informàtic	Responsable Qualitat	7 anys
Informe de resultats	Paper o informàtic	Equip Directiu	7 anys
Document de revisió i millora	Paper o informàtic	Responsable Qualitat	7 anys

6. Desenvolupament

L'Equip Directiu és el responsable de la definició i difusió dels procediments per canalitzar les reclamacions, queixes, suggeriments i al·legacions (àrea acadèmic i àrea serveis) així com dels canals de comunicació establerts a l'Escola, de manera que tots els grups d'interès n'estiguin assabentats.

L'Escola té disponibles els següents canals:


Per escrit:

- Via administrativa. Document normalitzat dirigit a la Directora Acadèmica corresponent o a la Directora Servei a l'Estudiant que les recolliran
- Bústia de suggeriments. Format lliure dirigit a la Directora Acadèmica corresponent o a la Directora Servei a l'Estudiant que les recolliran.

Per Internet:

- Adreçat a la Directora Acadèmica corresponent o a la Directora Servei a l'Estudiant
- Intranet

Altres canals:

	Procés:	Codi:	P.3.3.7
		Versió:	1
	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments		Pàg.: 7 de 7

- Personalment. Visita a la Directora Acadèmica o la Directora Servei a l'Estudiant . Complimentaran un registre amb els temes tractats.
- Sistema de tutories. En l'informe final de la tutoria queden registrades les incidències.

Les reclamacions, queixes, suggeriments i al·legacions són canalitzades per la Directora Acadèmica que les analitzarà i resoldrà amb el suport del Director d'Àrea quan sigui un tema acadèmic, o la Directora Servei a l'Estudiant, quan sigui un tema relacionat amb serveis de l'Escola.

La Directora Acadèmica o la Directora Servei a l'Estudiant, segons el tema de la reclamació, queixa, suggeriment o al·legacions és la responsable de comunicar la resolució a l'estudiant. Posteriorment ho comunicarà al Responsable de Qualitat i arxivarà la documentació.