

	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>1 de 8</b>

## 1. HISTORIAL DE REVISIONS:

REVISIÓ	DATA	DESCRIPCIÓ DE LA REVISIÓ
1	01/04/2015	Creació del document
2	08/06/2016	S'actualitzen els codis de formularis i es modifiquen els revisors d'acord amb l'actual organigrama i les noves dependències de la Unitat de Qualitat.

## 2. APROVACIÓ:

REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER
<b>Nom:</b> Mònica Anglada Bàguena <b>Càrrec:</b> Cap de Qualitat	<b>Nom:</b> Núria Gavaldà <b>Càrrec:</b> Secretaria tècnica	<b>Nom:</b> Fátima Núñez <b>Càrrec:</b> Adjunta a Direcció
<b>Signatura:</b>	<b>Signatura:</b>	<b>Signatura:</b>

	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>2 de 8</b>

### 3. OBJECTE

Definir la metodologia del **Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR)** per gestionar i tractar les reclamacions de client, així com els suggeriments i felicitacions rebudes.

### 4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment és aplicable a totes les reclamacions de client rebudes al VHIR. El concepte de client en l'àmbit d'aquest procediment fa referència als usuaris dels serveis d'estructura: personal investigador propi o adscrit, estudiants de màster o en estades formatives, clients externs (personal investigador d'altres centres, donants o institucions externes).

Aquest procediment aplica al:

- **Sistema de Gestió de la Qualitat** d'acord amb la Norma ISO 9001:2008.
- **Sistema de Garantia de la Qualitat Docent:** Inclou específicament les queixes dels estudiants del Màster Oficial en Recerca Biomèdica Translacional en el que el VHIR és un centre Universitari adscrit a la UAB.
- **Bones pràctiques en Recerca:** les queixes/notificacions referents a la mala conducta científica (inclou la invenció, falsificació, plagi de dades o d'altres pràctiques que es desviïn d'una manera important de les que són comunament acceptades per la comunitat científica), faran servir els mateixos canals d'entrada i registre que es descriuen en aquest procediment, però seran tractades i desenvolupades en un Codi de Bones Pràctiques Científiques del VHIR.

Aquest procediment no aplica a queixes internes referents a relacions laborals entre treballadors, que són pròpies de Recursos Humans o de la Direcció.

Aquest procediment consisteix en una de les vies per analitzar la satisfacció del client i s'ha de treballar conjuntament amb el procediment d' AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT (VHIR-Q-PGR-005).

### 5. RESPONSABILITATS

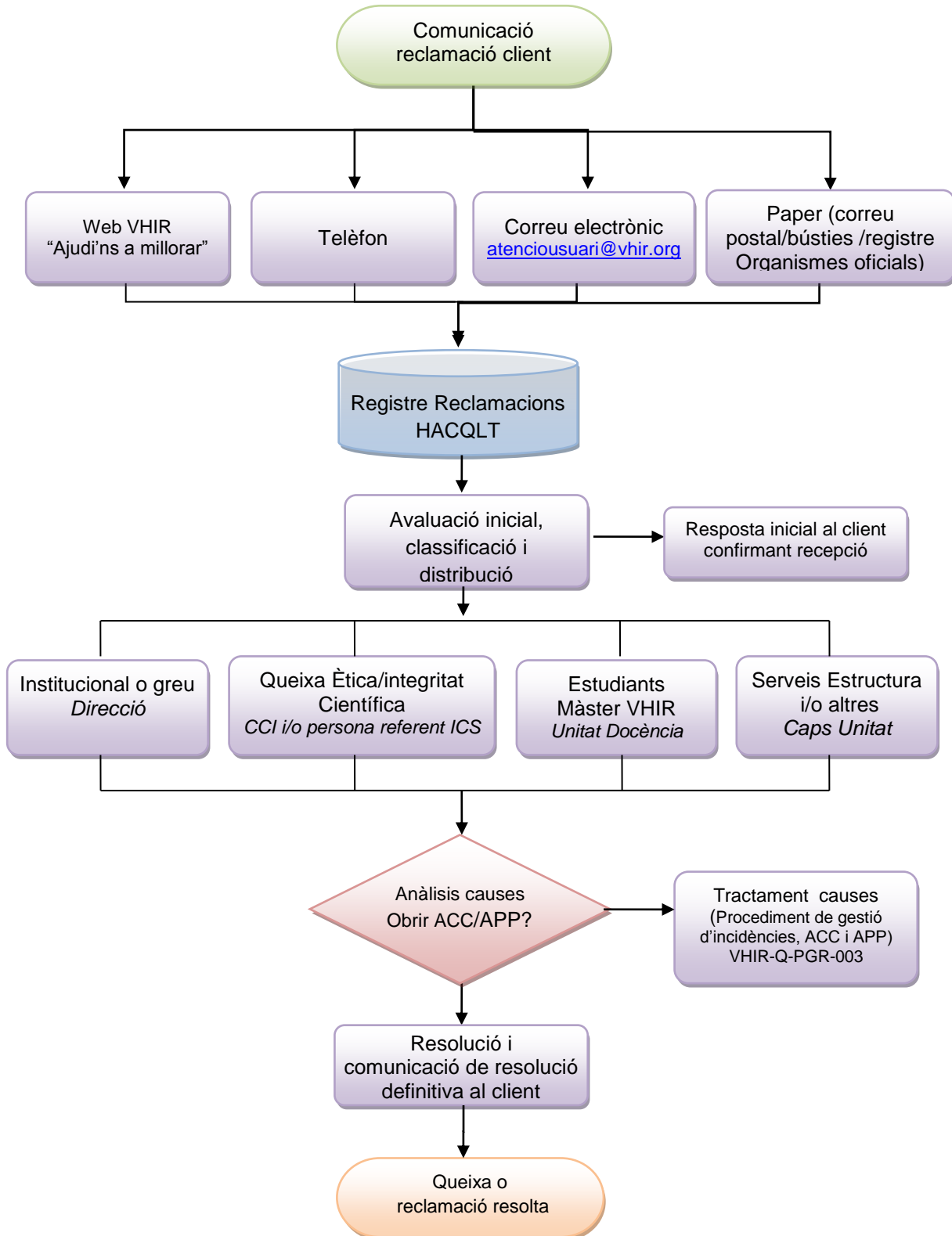
Personal	Responsabilitats
<b>Direcció/ Adjunt Direcció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar els canals de comunicació amb el client i la gestió de les reclamacions rebudes.</li> <li>• Garantir l'execució de les accions correctives i preventives.</li> <li>• Rebre les queixes de caire institucional o dirigides a l'alta direcció.</li> <li>• Estar informat de les queixes greus (negligències i incompliments que han ocasionat un perjudici greu al client i a la imatge de la institució).</li> </ul>


	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>3 de 8</b>

<b>Cap de la Unitat / Responsable de procés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoldre les reclamacions que estan sota la seva competència.</li> <li>• Obrir les accions correctives necessàries juntament amb el Cap de Qualitat</li> <li>• Implantar les accions correctives/preventives assignades.</li> <li>• Comunicar al client i a la Unitat de Qualitat la resolució de les reclamacions rebudes.</li> </ul>
<b>Cap Docència</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar les queixes i fer-ne un seguiment segons el Sistema de Qualitat Docent.</li> </ul>
<b>Comitè Científic intern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rebre i analitzar les queixes de mala conducta científica (inclou la invenció, falsificació, plagi de dades o d'altres pràctiques que es desviïn d'una manera important de les que són comunament acceptades per la comunitat científica), es gestionaran segons el Codi de Bones Pràctiques Científiques del VHIR.</li> </ul>
<b>Cap de Qualitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir i revisar els canals de gestió de reclamacions de client.</li> <li>• Obrir les accions correctives necessàries juntament amb el Cap d'Unitat.</li> <li>• Supervisar i col·laborar en el procés de tractament de reclamacions de client.</li> <li>• Realitzar el control de l'eficàcia de les accions correctives implantades.</li> </ul>
<b>Tot el personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar totes les reclamacions rebudes pels canals definits en aquest procediment.</li> <li>• Col·laborar en la implantació de les accions correctives i preventives.</li> </ul>

## 6. PROCEDIMENT

### 6.1 Diagrama



	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>5 de 8</b>

## 6.1 Descripció

### 6.1.1 Definicions

- **Reclamació:** queixa que es vehicula formalment per part d'un client (personal investigador, empresa, institució, etc.) per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial als seus interessos.
- **Acció correctiva:** acció presa per eliminar les causes reals de les reclamacions rebudes per tal de prevenir que tornin a ocórrer.

### 6.1.2 Canals de comunicació de reclamacions/suggeriments/felicitaions

Els canals validats per la Direcció del VHIR per rebre les reclamacions de client són:

- Formulari web (Ajudi'ns a millorar),
- Bústia de queixes i suggeriments (recepció edificis de recerca),
- Telèfon,
- Correu electrònic o postal (entrada pel registre del VHIR).

En cas de rebre queixes telefòniques, s'haurà de demanar al client que la faci arribar per escrit, preferiblement a través del formulari a la pàgina web del VHIR [www.vhir.org](http://www.vhir.org) (**Ajudi'ns a millorar**). Si el client no ho pot fer, la persona que rep la queixa ho farà en nom seu, sempre i quan hi constin les dades per identificar adequadament el client.

Totes les reclamacions rebudes hauran d'estar registrades al formulari web per a que puguin ser gestionades mitjançant l'HACQLT.

### 6.1.3 Gestió de les reclamacions/suggeriments/felicitaions

Per a la gestió de les reclamacions, s'han de seguir els passos resumits en la taula següent:

ACTIVITATS	RESP.	RESPOSTA
<b>1. Registre de la reclamació (Descripció base de dades HACQLT)</b>	Unitat + Qualitat	--
<b>2. Avaluació inicial (classificació, distribució i tractament immediat)</b>	Unitat	< 10 dies
<b>3. Anàlisi de les causes</b>	Unitat	--
<b>4. Implantació accions correctives</b>	Unitat	--
<b>5. Control de l'eficàcia i tancament de l'informe</b>	Qualitat	> 10 dies

	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>6 de 8</b>

### **6.1.3.1 Registre de les reclamacions/suggeriments/felicitations**

En el formulari que es trobarà a l'apartat "Ajudi'ns a millorar" a la pàgina web del VHIR [www.vhir.org](http://www.vhir.org), s'inclou una descripció de la reclamació, el servei o unitat/s objecte de queixa, les dades de l'interessat, la solució sol·licitada i documentació associada (si s'escau).

Les queixes rebudes amb el Formulari web alimenten la base de dades de l'aplicatiu de Qualitat HACQLT, on queden registrades i se li assigna un codi inequívoc per garantir-ne la traçabilitat. Cada vegada que entra una queixa en aquest aplicatiu, el Cap de Qualitat rep un correu electrònic d'avís.

També existeix una adreça de correu electrònic específica per canalitzar totes les reclamacions de client [atenciousuari@vhir.org](mailto:atenciousuari@vhir.org) que es reben directament per correu electrònic al VHIR quan no és possible complimentar el Formulari web d' "Ajudi'ns a millorar". En el moment que una persona/ unitat rebí directament una reclamació al seu correu electrònic, l'ha de redirigir a aquesta adreça per tal de que la Unitat de Qualitat participi en el procés d'estudi i anàlisi de la reclamació conjuntament amb l'àrea afectada.

Si la queixa entra per correu postal, aquesta serà registrada en el registre d'entrada del VHIR i es lliurarà a la Unitat de Qualitat per tal de que la entri el l'aplicatiu HACQLT i la vehiculi a la Unitat corresponent.

En el cas de que la Unitat de Qualitat rebí directament per qualsevol via una reclamació d'una Àrea o Unitat, també informará als implicats per a que participin en la seva resolució, tal i com s'indica a continuació.

La recepció de la queixa hauria de ser notificada immediatament al reclamant.

### **6.1.3.2 Avaluació inicial**

Es realitza una primera valoració de la reclamació amb els implicats per tal d'analitzar els fets exposats i determinar la seva gravetat, l' impacte en la seguretat, la seva complexitat i si es troba prou fonamentada o no.

Es redirecciona a la Unitat a la que es fa la reclamació i es fa una primera classificació de la queixa per tal de gestionar-la adequadament:

- En cas de que la reclamació sigui greu o estigui dirigida a la Institució en general, s'informa a Direcció General.
- Queixes d'estudiants – Unitats de Docència.
- Queixes de mala pràctica científica – Comitè Científic Intern.
- Queixes de client de serveis d'estructura i/o altres que vagin dirigides a una o més Unitats.

S'estableix clarament qui és la persona responsable de realitzar el tractament de la queixa per tal de respondre a la petició requerida.

	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>7 de 8</b>

Les activitats que es desenvolupen al llarg de tot el procés tenen el recolzament i supervisió de la persona Cap de Qualitat del VHIR.

Si és possible, i en funció de la seva urgència, es realitza un tractament immediat de la reclamació per tal de procedir a la restitució/reparació dels fets. Les accions empreses han de ser proporcionals als problemes identificats.

En un període inferior als 10 dies, s'ha de realitzar una resposta inicial mitjançant un comunicat (per correu electrònic amb còpia a qualitat o per carta si s'ha rebut en aquest format), on s'informa al client de que:

- S'ha iniciat el procés d'anàlisi i l'estudi de possibles millores, o
- Es dona una resposta explicativa dels fets així com el tractament reparador a la seva queixa, o
- Si no procedeix a acceptar la queixa perquè no es troba fonamentada, incloure una explicació dels motius.

Totes les respostes al client i les accions empreses han de quedar registrades i comunicades a la Unitat de Qualitat, que estarà en còpia en totes les comunicacions amb el client.

#### **6.1.3.3 Anàlisi de les causes**

Es realitza un segon anàlisi en profunditat de les causes que l'han originat per tal de procedir a l'obertura d'un INFORME D'ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES (VHIR-Q-FOR-022) amb l'objectiu d'eliminar les causes arrel que l'han provocat, tal i com s'indica en el procediment GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES (VHIR-Q-PGR-003). Dins de l'informe s'haurà de fer referència al codi assignat a la reclamació a l'HACQLT per garantir la traçabilitat i poder fer-ne el seguiment.


#### **6.1.3.4 Implantació de les accions correctives**

S'implementen les accions proposades en els terminis establerts.

#### **6.1.3.5 Control de l'eficàcia i tancament de l'informe**

Una vegada implementada i gestionada l'acció correctiva per part de la Unitat en qüestió, la Unitat de Qualitat realitza el control de l'eficàcia de les accions implantades. Si en la comunicació inicial amb el client quedava pendent resoldre alguna acció, s'informa al client del resultat mitjançant un comunicat escrit. La persona Cap de Qualitat del VHIR tanca l'INFORME D'ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES (VHIR-Q-FOR-022).

La Unitat de Qualitat informa a la Direcció de l'evolució de les reclamacions rebudes, així com de les respostes realitzades.

	Procediment general <b>GESTIÓ DE RECLAMACIONS DE CLIENT</b>	Codi: <b>VHIR-Q-PGR-006</b>	Revisió: <b>02</b>
		Data: <b>23/06/2016</b>	Pàgina: <b>8 de 8</b>

#### 6.1.4 Seguiment, anàlisi i avaluació de les reclamacions

Les reclamacions de client es poden tipificar pel seu anàlisi amb l'objectiu d'identificar problemes, tendències, situacions d'incompliment i valorant si són recurrents o d'incidències puntuals, per tal d'eliminar les seves causes i emprendre accions de millora.

Anualment es realitza l'anàlisi global de les reclamacions rebudes a l'INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ (VHIR-Q-FOR-005) per identificar oportunitats de millora.

## 7. REFERENCIES I DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

- ISO 9001 "Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits"
- VHIR-Q-PGR-003 Gestió d'incidències, Accions correctives i preventives.
- VHIR-Q-PGR-005 Avaluació de la satisfacció del client
- Manual de Qualitat Docent del Sistema de Garantia de Qualitat de la Docència del VHIR.
- Manual de Processos del Sistema de Garantia de Qualitat de la Docència del VHIR.
- Codi de Bones Pràctiques Científiques del VHIR.

## 8. REGISTRES ASSOCIATS

Identificació	Referència / Codi	Arxiu	Responsable arxiu	Temps d'arxiu
<b>Formulari web de Reclamacions de client (Ajudin's a millorar)</b>	No aplica	HACQLT/ Servidor Recerca	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys
<b>Reclamacions en format paper (correu postal, bústies de reclamacions, registre organismes oficials)</b>	No aplica	Arxivador en paper, Unitat de Qualitat	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys
<b>Comunicats de resposta</b>	No aplica	HACQLT	Cap de Qualitat del VHIR i/o Unitat corresponent	6 anys
<b>Informe d'accions correctives i preventives</b>	VHIR-Q-FOR-022	Qualitat Servidor Recerca	Cap Personal Unitat/Cap de Qualitat	6 anys
<b>Informe de revisió del sistema per la direcció</b>	VHIR-Q-FOR-005	Servidor Recerca	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys