GESTIÓ DE RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

1. APROVACIÓ

REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER
Nom: Herimar Meneses **Càrrec:** Gestora de Qualitat	**Nom:** Mònica Anglada **Càrrec:** Coordinadora de Qualitat i Processos.	**Nom:** Miguel Ángel Rino **Càrrec:** Director de Qualitat i Transformació Digital

Signatures: *(És faran en format digital a través de l'aplicatiu de gestió documental HACQLT)*

Signature Not Verified
Digitally signed by 38144236R MONICA ANGLADA (C:G60594009)
Date: 2022.08.29 12:55:58 +02:00
Reason: proof of authenticity

Signature Not Verified
Digitally signed by 38456398F MIGUEL ANGEL CLAVER (C:G60594009)
Date: 2022.08.29 13:24:17 +02:00
Reason: proof of authenticity

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

2. HISTORIAL DE REVISIONS

REVISIÓ	DATA	DESCRIPCIÓ DE LA REVISIÓ
01	01/04/2015	Creació del document
02	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.
03	17/10/2018	Confirmació de la vigència per caducitat del document. S'introdueix la referència a les comunicacions que s'ha de derivar al canal ètic pel fer d'estar sota l'àmbit del Sistema de Compliance.
04	27/05/2022	• Es modifica el títol del procediment per ampliar el seu abast. A més, s'amplia l'àmbit d'aplicació del procediment a tots les parts interessades, clients o no, que desitgin transmetre una reclamació, suggeriment i felicitació. • És modifica el diagrama de flux establint dos (2) nous escenaris: (1) que una denúncia pugui ser registrada per una altra persona, prèvia autorització de l'interessat, (2) que l'usuari no desitgi comunicar les seves dades personals a la unitat a la qual desitja dirigir-se. • S'inclouen noves definicions i s'especifiquen els diferents canals de gestió. • S'inclou una acotació sobre el tràmit de les denúncies quan l'usuari no desitja comunicar la seva identitat a la Unitat a la que dirigeix el seu comunicat. • Es defineix una política de no represàlies.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

3. OBJECTE

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

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).

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment és aplicable a **totes les reclamacions, suggeriments i felicitacions emeses per les parts interessades del VHIR**.

Aquest procediment aplica a:

- **Sistema de Gestió de la Qualitat** d'acord amb la Norma ISO 9001:2015.
- **Sistema de Gestió de la Innovació** d'acord amb la Norma UNE 166002:2021.
- **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Docent**: Inclou específicament les queixes de tots els grups d'interès del Màster Oficial en Recerca Biomèdica Translacional en el que el VHIR és un centre Universitari adscrit a la UAB.
- **Comitè de prevenció de riscos penals:** Inclou les comunicacions relacionades amb possibles activitats il·legals i/o il·lícites que es detecten en el VHIR, d'acord amb el codi de conducta del Sistema de Compliance del VHIR.
- **Preocupacions de benestar animal:** es canalitzaran totes les preocupacions o incidències relacionades amb el benestar dels animals emprats en experimentació animal, que hagin estat transmeses per part del personal de la Unitat de Cirurgia Experimental (ESU), investigadors i usuaris que desenvolupin activitats relacionades amb la recerca i la pràctica científica en l'estabulari.

Aquest procediment no aplica a:

- Queixes internes referents a relacions laborals entre treballadors, que són pròpies de Recursos Humans o de la Direcció. Si es rep una denúncia referent a aquest àmbit, se'n derivarà a l'usuari, l'àrea o la Direcció que correspongui.
- Les incerteses o conflictes d'integritat en la recerca i les bones pràctiques científiques. Si es rep una denúncia relacionada amb la integritat de la recerca, se'n derivarà al Comitè

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

per la Integritat en la Recerca a través dels canals disposats per a això, d'acord amb el procediment de Gestió de conflictes d'integritat en la recerca (VHIR-CIR-PGR-001).

- A l'exercici de drets, queixes o aclariment en matèria de protecció de dades. Si es rep una denúncia relacionada amb protecció de dades, se'n derivarà al Departament Legal del VHIR, concretament a la bústia de protecció de dades lopd@vhir.org.

5. RESPONSABILITATS

CÀRREC	RESPONSABILITATS
Parts interessades del VHIR	• Canalitzar totes les reclamacions, queixes i felicitacions referents al VHIR, a través dels canals definits en aquest procediment.
Direcció VHIR	• Validar els canals de comunicació amb el client i la gestió de les reclamacions rebudes. • Garantir l'execució de les accions correctives i preventives. • Rebre les queixes de caràcter institucional o dirigides a la Direcció. • Estar informat de les queixes greus (negligències i incompliments que han ocasionat un perjudici greu al client i a la imatge de la Institució)
Unitat de Qualitat	• Definir i revisar els canals per la gestió de les reclamacions i queixes emeses per les parts interessades. • Realitzar la valoració inicial de les reclamacions rebudes, per tal d'analitzar els fets exposats i el fonament, abans de derivar-les a la Unitat o l'àrea que correspongui. • Obrir les accions correctives necessàries, juntament amb el responsable de l'àrea o Unitat, vinculada a la reclamació. • Donar suport i col·laborar en el procés de tractament de reclamacions de les parts interessades. • Quan es tractin de denúncies en les quals l'usuari no desitja comunicar la seva identitat, la Unitat de Qualitat s'assegurarà de traslladar només el fonament i descripció de la reclamació al interessat, sense dades personals del denunciant. En aquest cas, serà l'interlocutor entre l'usuari i la Unitat/ àrea vinculada. • Realitzar el control de l'eficàcia de les accions correctives implantades.
Cap de Unitat / Responsable de procés/ àrea	• Gestionar les reclamacions que estan sota la seva competència. • Obrir les accions correctives necessàries, juntament amb el Cap de Qualitat. • Implantar les acciones correctives/ preventives que es defineixin.

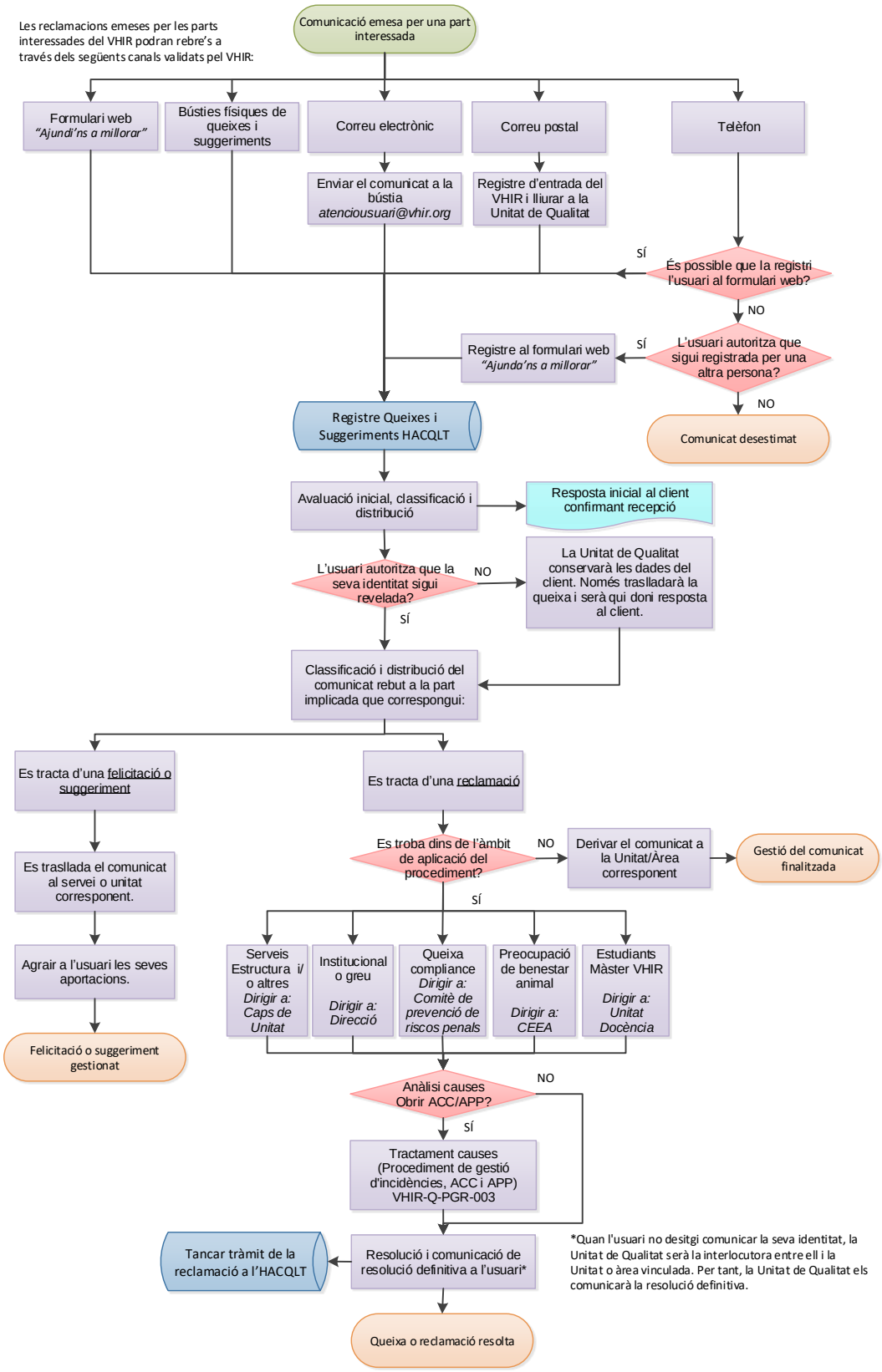
Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

	• Comunicar a l'usuari i a la Unitat de Qualitat la resolució de les reclamacions rebudes.
Cap Docència	• Gestionar les queixes relacionades amb l'àmbit Docent i fer-ne un seguiment segons els requisits del Sistema de Qualitat Docent.
Comitè de prevenció de riscos penals	• Gestionar les reclamacions relacionades amb possibles activitats il·legals i/o il·lícites que es detecten en el VHIR, d'acord amb el codi de conducta del Sistema de Compliance del VHIR.
Comitè Ètic d'Experimentació Animal (CEEA)	• Gestionar les comunicacions que puguin relacionar-se amb una mala conducta o pràctica inacceptable enfront del benestar animal en la Unitat d'Experimentació Animal (ESU), d'acord amb el circuit de queixes i denúncies de benestar establert pel CEEA.
Comitè d'Integritat en la Recerca (CIR)	• Garantir la diligència, independència i imparcialitat en les seves gestions i actuacions, així com la confidencialitat en el tractament de les dades personals, i la resolució de les denúncies de sospita de mala praxis, incerteses o conflictes amb la integritat de la recerca.
Tot el personal	• Registrar totes les reclamacions rebudes pels canals definits en aquest procediment. • Redirigir qualsevol queixa que rebi o no sigui del seu àmbit a la Unitat de Qualitat o la Direcció pel seu tractament. • Col·laborar en la implantació de les accions correctives i preventives.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

6. PROCEDIMENT

6.1 Diagrama



Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

6.2 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.

- **Suggeriment:** proposta que tingui per finalitat promoure la millora de la qualitat, en la qual s'aportin idees o iniciatives per a perfeccionar el funcionament de l'organització.

- **Felicitació:** reconeixement de l'usuari pel bon funcionament de la Institució, el servei i/o l'atenció rebuda.

- **Correcció:** acció presa per resoldre la incidència que afecta a l'usuari, més no la causa arrel.
- **Acció correctiva:** acció presa per eliminar les causes arrels de les reclamacions rebudes per tal de prevenir que tornin a ocórrer.
- **Parts interessades:** entitat, grup o usuari que pot afectar els serveis i processos desenvolupats al VHIR, o veure's afectat per ells.

  En l'àmbit d'aquest procediment, fa referència al personal investigador propi o adscrit, personal investigador d'altres centres, personal d'estructura, proveïdors, estudiants de màster o en estades formatives, donants, institucions externes, pacients i societat.

- **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).

6.3 Descripció

6.3.1. Canals de comunicació de reclamacions/suggeriments/felicitacions

Qualsevol reclamació, suggeriment i felicitació es canalitzarà a través dels mecanismes establerts per la Direcció del VHIR i podrà ser formalitzada mitjançant els canals validats:

- Formulari web *Ajuda'ns a millorar*.
- Correu postal (entrada pel registre del VHIR).
- Bústia de reclamacions, suggeriments i felicitacions (recepció edificis de recerca),
- Correu electrònic.
- Telèfon.

6.3.2. Gestió de les reclamacions/suggeriments/felicitacions

Per a la gestió dels comunicats rebuts, s'han de seguir els passos resumits en la taula següent:

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

ACTIVITAT	QUI?	QUAN?(*)
1. Registre de la reclamació (Descripció base de dades HACQLT)	Unitat + Qualitat	Quan es rep el comunicat
2. Avaluació inicial (classificació, distribució i tractament immediat) *S'emet resposta inicial a l'usuari*	Unitat	< 15 dies *Des de que s'ha rebut el comunicat*
3. (**)Anàlisi de les causes	Unitat	Després de l'avaluació inicial
4. (**)Implantació accions correctives *S'informa a l'usuari de les acciones previstes per la resolució de la incidència*	Unitat	< 15 dies *Des de que s'ha emet la resposta inicial*
5. (**)Control de l'eficàcia i tancament de l'informe *Quan hi hagin accions sense comunicar a l'usuari, se li informarà del resultat*	Qualitat	Quan s'implementi i gestioni la correcció i l'acció correctiva

(*) Els terminis de resposta es respectaran sempre i quan les circumstàncies ho permetin. Si no es pot realitzar dins d'aquests terminis, s'hauran de consensuar les accions i el tractament amb la Unitat de Qualitat.

(**) Aquestes accions només son aplicables a la gestió de les reclamacions rebudes.

6.3.2.1. Registre de les reclamacions/suggeriments/felicitacions

Totes les reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes hauran d'estar registrades al formulari web *Ajuda'ns a millorar* del VHIR, per a que puguin ser gestionades mitjançant l'HACQLT.

Segons el canal a través del qual es rebi el comunicat, la gestió serà la següent:

- **Des del formulari web**, l'usuari podrà registrar el comunicat que desitgi dirigir a la Institució a través de l'apartat *Ajuda'ns a millorar* a la web del VHIR.

  Les queixes rebudes mitjançant aquest, alimentaran la base de dades de l'aplicatiu de Qualitat HACQLT, on quedaran registrades i se li assignarà un codi inequívoc per garantir-ne la traçabilitat. Cada vegada que entra un comunicat en aquest aplicatiu, el Cap de Qualitat rep un correu electrònic d'avís.

- **Les queixes rebudes per correu postal** seran registrades en el formulari d'entrada del VHIR i es lliuraran a la Unitat de Qualitat per tal que les entri en l'aplicatiu HACQLT i les vehiculi a la Unitat corresponent.

- **Les bústies físiques de reclamacions, suggeriments i felicitacions,** situats en les instal·lacions del VHIR, seran gestionades per la Unitat de Qualitat, qui periòdicament verificarà l'interior d'ells i quan rebi algun comunicat, el registrarà en el l'aplicatiu HACQLT i després de realitzar l'avaluació inicial, ho derivarà a la Unitat que correspongui.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

- Quan una persona/ Unitat rebi directament una **reclamació per correu electrònic**, l'haurà de redirigir a l'adreça atenciousuari@vhir.org, per tal de que la Unitat de Qualitat registri i participi en l'anàlisi de la denúncia abans de traslladar-la a la Unitat que correspongui.

- En cas de rebre **reclamacions, suggeriment o felicitacions telefònicament**, s'haurà de demanar a l'usuari que la faci arribar per escrit, preferiblement, a través del formulari *Ajuda'ns a millorar* a la web del VHIR.

  Si l'usuari no ho pot fer, la persona que ha rebut el comunicat li sol·licitarà la seva autorització, a través d'un correu electrònic *d'autorització de registre d'un comunicat per una altra persona* (VHIR-Q-FOR-041), per presentar de manera fidedigna la reclamació, suggeriment o felicitació que li ha estat transmesa, amb la finalitat de millorar els serveis oferts a la Institució.

  En respondre el correu d'autorització, la persona que ha sol·licitat l'autorització rebrà un correu electrònic amb la resposta donada per l'usuari, el qual haurà de conservar-se com a constància de la sol·licitud realitzada. Si l'usuari la denegués, se n'haurà de desestimar perquè no es disposarà d'evidència de la informació transmesa.

Per canalitzar el comunicat correctament, l'usuari haurà de inclou el motiu del comunicat, el servei o unitat/s a qui es dirigeix, les dades personals de l'interessat, una descripció del fet, la solució sol·licitada i documentació associada (si s'escau).

Les denúncies anònimes no podran ser tramitades, així com aquelles que manquin de fonament o resultin inintel·ligibles, excepte en casos extraordinaris degudament justificats, i només quan per la seva gravetat es consideri ineludible la seva gestió.

Quan un usuari no desitgi que les seves dades personals siguin comunicades a la unitat a la qual vol dirigir-se, haurà d'emplenar el formulari web *Ajuda'n a millorar* i seleccionar aquesta opció, de manera que, la Unitat de Qualitat rebi la sol·licitud i traslladi només el comunicat, sense les dades personals de l'usuari. D'aquesta manera, en seran tractades de manera confidencial i el tràmit es realitzarà a través de la Unitat de Qualitat.

En emplenar el formulari web, la Unitat de Qualitat rebrà un correu electrònic amb la transcripció del comunicat i inclourà la intenció de l'usuari sobre la comunicació de les seves dades personals. En tots els casos, la Unitat de Qualitat conservarà aquests registres com a part de la gestió de les reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes.

En qualsevol cas, la recepció del comunicat haurà de ser notificada immediatament a l'usuari.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

6.3.2.1. Avaluació inicial de les reclamacions/suggeriments/felicitacions

Des de la Unitat de Qualitat es realitzarà una primera valoració del comunicat rebut per tal d'analitzar els fets exposats, juntament amb les àrees/unitats implicades.

Abans d'això, la Unitat de Qualitat verificarà si l'usuari autoritza que les seves dades personals siguin comunicades, o en cas contrari, desitja que siguin tractades de manera confidencial. En aquest cas, només es comunicarà la fonamentació del comunicat sense indicar les dades de l'interessat.

Quan es tracti d'una felicitació o un suggeriment, es traslladarà el comunicat al servei o unitat corresponent. En un període inferior als 15 dies, s'haurà d'enviar un correu electrònic amb còpia a la Unitat de Qualitat (qualitat@vhir.org) o una carta, si s'ha rebut en aquest format, a l'usuari per a agrair-li les seves aportacions, les quals seran valorades per a la implementació de possibles millores. En aquest cas, no s'haurà de realitzar cap altra gestió en relació amb el client.

Quan es tracti d'una reclamació, es realitzarà la valoració inicial de la reclamació 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.

Com a part d'aquesta valoració inicial, es farà una classificació de la reclamació per tal de gestionar-la i redirigir-la adequadament:

- En cas de que la reclamació sigui greu o estigui dirigida a la Institució en general, s'informarà a la Direcció General.
- En cas de rep reclamacions vinculades amb incerteses o conflictes que puguin sorgir en relació amb la integritat de la recerca i mala pràctica científica, es redirigiran al Comitè per la Integritat en la Recerca (CIR) a traves de l'adreça cir@vhir.org.
- Per canalitzar les comunicacions sobre possibles activitats il·legals i/o il·lícites detectades al VHIR, es farà servir el canal de comunicació establert amb el Comitè de Prevenció de Riscos Penals del VHIR, d'acord amb el Sistema de Compliance.
- En cas de rebre denúncies relacionades amb el benestar dels animals empleats en experimentació animal, es derivaran al Comitè Ètic d'Experimentació Animal (CEEA) es vehicularan a traves de l'adreça ceea@vhir.org.
- Les queixes vinculades amb el desenvolupament del Màster VHIR i el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Docent, es vehicularan a traves de l'adreça docencia@vhir.org.
- L'exercici de drets, queixes o aclariments en quan a protecció de dades del VHIR, es vehicularan a través de l'adreça lopd@vhir.org.
- Les reclamacions de clients dels serveis d'estructura i/o altres que vagin dirigides a una o més Unitats, s'avaluaran i traslladaran a les Unitats o àrees que pertoquin.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

Derivat d'aquesta anàlisi, s'establirà qui és la persona responsable (unitat/àrea) de realitzar el tractament de la reclamació i se li redirigirà el comunicat perquè respongui a la petició requerida per l'usuari.

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

Si és possible, i en funció de la seva urgència, es realitzarà 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 15 dies, s'haurà d'emetre una resposta inicial mitjançant un comunicat, per correu electrònic amb còpia a la Unitat de Qualitat (qualitat@vhir.org) o per carta, si s'ha rebut en aquest format, on s'informi a l'usuari que s'ha iniciat el procés d'anàlisi i l'estudi de possibles millores. Si no procedeix l'acceptació de la reclamació perquè no es troba fonamentada, s'haurà d'incloure una explicació dels motius pel que s'ha arribat a aquesta conclusió.

Les respostes a l'usuari i les accions empreses han de comunicar-se a la Unitat de Qualitat, qui estarà en còpia en totes les comunicacions amb l'interessat.

Quan es tracti d'un usuari que no hagi autoritzat la comunicació de les seves dades personals, serà la Unitat de Qualitat la responsable de realitzar la resposta inicial i d'establir qualsevol altra comunicació amb l'interessat, inclosa la notificació de la resolució definitiva.

Quan la reclamació es dirigeixi a una àrea o unitat fora de l'àmbit de los Sistemes de Gestió de la Qualitat d'acord amb la Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestió de la Innovació d'acord amb la Norma UNE 166002:2021 i el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Docent, podran aplicar altres procediments, mecanismes i normatives específiques pel tràmit de la reclamació, el control de l'eficàcia de les accions preses i la comunicació de la resolució. No obstant això, en tots els casos, es recomana compartir les comunicacions intercanviades amb l'usuari, així com les accions implementades amb la Unitat de Qualitat, a traves de l'adreça qualitat@vhir.org.

Les accions descrites des del apartat 6.3.2.2 al 6.3.2.4 només son aplicables a la gestió de les reclamacions rebudes. Per tant, després de realitzar l'avaluació inicial dels comunicats, només en el cas de les reclamacions s'haurà de continuar en les següents accions:

6.3.2.2. Anàlisi de les causes

Es realitzarà 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), per tal d'evitar que torni a passar o que passi. 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.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

Mitjançant l'obertura de l'INFORME D'ACCIONS CORRECTIVES I PREVENTIVES (VHIR-Q-FOR-022) el/la responsable serà qui aporti la correcció per a esmenar la incidència que ha afectat a l'usuari, així com les accions correctives per a evitar que torni a passar o que passi.

6.3.2.3. Implantació de les correccions /accions correctives necessàries

En un termini inferior als 15 dies des que s'ha emet la resposta inicial al comunicat de reclamació, el/la responsable informarà l'usuari de les accions previstes per resoldre la incidència, mitjançant un correu electrònic amb còpia a la Unitat de Qualitat (qualitat@vhir.org) o per carta, si s'ha rebut en aquest format.

Quan es tracti d'un usuari que no hagi autoritzat la comunicació de les seves dades personals, serà la Unitat de Qualitat la responsable d'informar-lo de les correccions previstes.

El/la responsable té la responsabilitat d'implantar les correccions i acciones correctives que s'hagin definit, dins dels terminis establerts.

6.3.2.4. Control de l'eficàcia i tancament de l'informe

Una vegada s'implementi i gestioni la correcció i l'acció correctiva per part de la Unitat o àrea en qüestió, la Unitat de Qualitat realitzarà el control de l'eficàcia de les accions implantades.

Quan hi hagin accions sense comunicar amb l'usuari, se li informarà del resultat mitjançant un comunicat escrit per qualsevol dels canals esmentats, sempre informant a la Unitat de Qualitat.

La persona Coordinadora de Qualitat i Processos del VHIR tancarà l'INFORME D'ACCIÓNS CORRECTIVES I PREVENTIVES (VHIR-Q-FOR-022). Periòdicament, informarà a la Direcció de l'evolució de les reclamacions rebudes, així com de les respostes realitzades.

6.3.2.5. Seguiment, anàlisi i avaluació de les reclamacions

Les reclamacions de les parts interessades es podran 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 realitzarà l'anàlisi global de les reclamacions rebudes a l'INFORME DE REVISIÓ DEL SISTEMA PER LA DIRECCIÓ (VHIR-Q-DGR-013) per identificar oportunitats de millora.

6.3.2. Protecció del denunciant

Des del VHIR es garantirà que, cap notificació o denúncia donarà lloc a cap mena de represàlia o amenaça de represàlies contra el denunciant o part interessada.

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

La Direcció del VHIR garantirà que la part denunciant no serà sancionada, degradada, suspesa, amenaçada, assetjada o d'una altra manera, discriminada per presentar una denúncia o notificar sobre actes sospitosos de ser il·legals o no ètics. Aquesta protecció s'estén a qualsevol que proporcioni informació en relació amb una recerca, incloent una recerca interna. El VHIR farà tots els esforços raonables per a tractar totes les denúncies de manera confidencial i privilegiada amb la màxima extensió permesa per la llei.

7. REFERENCIES I DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

- ISO 9001 "Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits"
- UNE 166002 "Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i"
- VHIR-Q-PGR-003 Gestió d'incidències, Accions correctives i preventives.
- VHIR-Q-PGR-005 Avaluació de la satisfacció del client
- VHIR-CIR-PGR-001 Gestió de conflictes d'integritat en la recerca.
- VHIR-CEEA-PNT-001 Circuit de denúncies i preocupacions de benestar animal.
- 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.
- VHIR-CUM-DGR-001_CÓDIGO ÉTICO_03
- VHIR-CUM-DGR-002_CÓDIGO DE CONDUCTA_03
- VHIR-CUM-PGR-001_PROCEDIMIENTO CANAL ÉTICO_03

8. INFORMACIÓ DOCUMENTADA GENERADA

Identificació	Referència / Codi	Arxiu	Responsable arxiu	Temps d'arxiu
Formulari web *Ajuda'ns a millorar*	No aplica	HACQLT/ Servidor Recerca	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys
Reclamació en format paper *(correu postal, bústies físiques, registre organismes oficials)*	No aplica	Arxivador en paper, Unitat de Qualitat	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys
Autorització de la comunicació de les dades personals del denunciant *(Dins del formulari web)*	No aplica	Bústia qualitat@vhir.org/ Servidor Recerca	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys
Autorització de registre de la reclamació per una altra persona	VHIR-Q-FOR-040	Bústia qualitat@vhir.org	Persona que ha rebut el comunicat	6 anys
Comunicats de resposta	No aplica	HACQLT/ Bústia qualitat@vhir.org	Cap de Qualitat del VHIR i/o Unitat corresponent	6 anys

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.

Informe d'accions correctives i preventives	VHIR-Q-FOR-022	Qualitat Servidor Recerca	Cap de Personal Unitat/Cap de Qualitat	6 anys
Informe de Revisió del Sistema per la Direcció	VHIR-Q-DGR-013	Servidor Recerca	Cap de Qualitat del VHIR	6 anys

Les còpies impreses són documents no controlats i poden quedar obsolets. Les versions dels documents vigents es troben en l'aplicatiu de gestió documental HACQLT i es consideren que entren en vigor a partir dels quinze (15) dies des de la seva distribució. La data d'aprovació del document correspon amb la data indicada en la signatura digital de l'aprovador.