



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA
Universitat Rovira i Virgili

INFORME DE QSF DE LA FEE
CURS 2018-19

Setembre de 2019



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. INFORMACIÓ DEL PROCÉS	2
3. INDICADORS I VALORACIÓ	2
4. SEGUIMENT DE LES PROPOSTES DE MILLORA DEL CURS ANTERIOR	4
5. PROPOSTES DE MILLORA EN CURS I NOVES PROPOSTES DE MILLORA	4



1. INTRODUCCIÓ

El procés del SIGQ PR-FEE-015: GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (d'aquí en endavant QSF) estableix que al final de cada curs acadèmic la tècnica de l'OSD ha de recollir i analitzar tota la informació del procés, resultats de les QSF gestionades i accions de millora planificades i implantades, així com fer propostes de millora de la gestió de les QSF a debatre amb l'equip deganal.

2. INFORMACIÓ DEL PROCÉS

Durant el curs 2018-19 es van rebre 2 Queixes d'estudiants de la Facultat d'Economia i Empresa (FEE), un del Grau d'Economia i l'altre del Grau d'Administració i Direcció d'Empreses (Reus).

Una d'aquestes (**1Q**), no obstant, afecta a un àmbit genèric de la URV: la web institucional, pel seu disseny desfasat, poc intuïtiu, qualitat, i manca d'innovació, de manera que s'ha fet arribar al cap del Gabinet de Comunicació i Màrqueting de la URV, unitat de gestió externa a la FEE que no ha tornat cap resposta, malgrat haver estat reclamada en conversa telefònica.

L'altra queixa (**2Q**) és sobre la qualificació rebuda en el Treball de Fi de Grau, i la resposta ha estat recordar que existeix un protocol previst per revisió de la nota dels estudiants, contemplat a la mateixa *Normativa de TFG* i publicat a la web de la FEE.

Taula 1: Dades del procés PR-FEE-015

	2016-17	2017-18	2018-19
Nombre de QSF registrades per curs	6	4	2
Percentatge de QSF per tipologia	100% Queixes	100% Queixes	100% Queixes
Percentatge d'accions correctives realitzades / proposades	83,33%	50%	0%

3. INDICADORS I VALORACIÓ

En el curs 2018-19 s'ha fet una revisió dels indicadors de tots els processos del SIGQ seguint l'apartat 5.4. Revisió i millora del SIGQ del procés PR-FEE-008 DEFINICIÓ, REVISIÓ I MILLORA DEL SIGQ. Fruit d'aquesta revisió, s'han eliminat els indicadors 1, 2 i 3 del procés de Gestió de les QSF.

Taula 2. Indicador del procés

Indicadors	2016-17	2017-18	2018-19	Valor Objectiu	Valor lliendar
04 Temps mitjà de resposta de les QSF a l'interessat	16,5 dies	15,25 dies	10 dies	15 dies	> 25 dies

Q: Queixa / S: Suggestiment / F: Felicitació
Font: REGISTRE b) Control de QSF de la FEE
Data d'extracció de les dades: Setembre 2019
04: Dies laborables



En el curs acadèmic 2018-19, pel que fa a les competències de la Facultat, s'ha assolit el compromís de qualitat fixat en el PR-FEE-015-Gestió de les Queixes, Suggeriments i Felicitacions: resposta i seguiment de QSF rebudes. No obstant, no hem obtingut resposta quan aquesta depenia d'una unitat de la URV externa, malgrat haver-la reclamat. Per tant, el valor de l'indicador 4 correspon únicament a la nostra gestió de centre. L'indicador assoleix el valor objectiu.

Els **registres** preceptius del **procés** del període informat han quedat recollits en la corresponent carpeta comuna de Qualitat.

Durant el curs 2018-19, l'única tipologia d'inputs ha estat la **Queixa**, i les 2 registrades no han generat accions correctives, en el primer cas perquè l'àmbit d'actuació és extern a les competències de la FEE, i en el segon perquè ja existeix un protocol normatiu a disposició de l'estudiant per la queixa formulada.

Pel que fa al **format del procés**, no s'ha detectat enguany necessitat de canvis, per la qual cosa no s'han generat propostes de millora.

Respecte al seguiment de la **proposta de millora** establerta en l'informe del **curs anterior**, s'ha assolit completament incorporant la modificació prevista a la fitxa del procés.

4. SEGUIMENT DE LES PROPOSTES DE MILLORA DEL CURS ANTERIOR

Taula 3. Seguiment de les propostes de millora anteriors

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Objectiu de qualitat	Ensenya-ments Implicats	Propostes de millora	Accions a portar a terme	Indicador de seguiment	Valor objectiu de l'indicador	Termini	Responsable	% Acom-pliment	Justificació del % d'acom-pliment
Garantir que els processos que formen el SIGQ del centre es revisen periòdicament, es mantenen efectius i s'adapten a les necessitats específiques de cada moment.	FEE	Havent constatat que a vegades arriben queixes amb informació incompleta o valoracions subjectives sense concreció per a ser considerades, cal incorporar en el procés una nova fase per sol·licitar a l'emissor/a informació addicional per poder tramitar la seva QSF.	Incorporar en la fitxa de procés una possible fase entre la recepció d'una QSF i el seu registre al full de control, per sol·licitar a l'emissor/a informació addicional necessària per a la consideració i tramitació de la QSF.	Nova versió de l'esmentada plantilla.	Sí	Curs 2018-19	TOSD	100%	Aprovació en Junta de Facultat (9/11/18) de la nova versió de la fitxa de procés.

5. PROPOSTES DE MILLORA EN CURS I NOVES PROPOSTES DE MILLORA

No hi ha propostes de millora en curs ni noves propostes de millora.