



El procés del SIGQ PR-FEE-015: GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (abans PR-FEE-015: CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS, d'aquí en endavant CQRSF) 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 CQRSF gestionades i accions de millora planificades i implantades, així com fer propostes de millora de la gestió de les CQRSF a debatre amb l'equip deganal.

Per tot això,

INFORMO:

1. Que en data 12/06/15 es va rebre per correu electrònic una CONSULTA (malgrat es va marcar com a reclamació, el contingut corresponia a una consulta) de Josep Ignasi Barrera Curto, erròniament complimentada en l'apartat 1 (identificat com a PAS quan es tractava d'una Empresa: Saeta) i en l'apartat 2 ("Titulació o servei al qual es dirigeix la CQRSF", és a dir destinació). En la descripció es detallava un problema d'accés a l'aplicació de Pràctiques Empresarials per oblit de la contrasenya i introducció de la nova obtinguda. L'input no es va poder tramitar d'acord amb l'indicat al SIGQ perquè el procés no està previst per a usuaris externs, atès que el circumscriu a PDI, PAS I ESTUDIANTS, per la qual cosa el DOCUMENT DE CONTROL DE CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS no els contempla en l'apartat REMITENT i per tant no es pot inscriure adequadament. La consulta es resol final i més ràpidament contactant personalment la responsable de l'aplicació de Pràctiques Curriculars amb l'empresa per identificar el problema amb la contrasenya d'accés.
2. Que durant el curs 2014-15 no s'ha rebut cap queixa, suggeriment ni felicitació a través de les bústies física i electrònica disponibles per aquesta finalitat. No disposem per tant d'indicadors per al curs 2014-15.

PROPOSTES DE MILLORA

1. Que revisat el DOCUMENT DE CONTROL DE CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS, s'observa també que falta una columna en la qual anotar el NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ assignat a la CQRSF, que aniria bé ubicar a continuació de la de TIPUS. Seria útil també comptar amb una altra columna DATA COMUNICACIÓ NÚM. per anotar la data de la primera resposta per comunicar el número assignat, ubicada a continuació de la "Data de recepció". D'altra banda, en l'explicació del procés, es descriu una data de resposta a l'emissor i una altra de tancament al cap d'una setmana si no es rep cap més resposta, acció doble que no apareix correctament identificada en aquest document de control, que hauria de diferenciar entre la columna "DATA RESPOSTA" i "TANCAMENT". També es troba a faltar una darrera columna final d'OBSERVACIONS per registrar altra informació rellevant per la gestió de la CQRSF.
2. Que revisat el document RESPOSTA DE LES CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS i FELICITACIONS, s'observa que quan s'emplena l'apartat DETALL, si s'amplia l'espai d'escriptura inicialment previst, queda mal configurat el document. Respecte a la terminologia utilitzada, aniria bé utilitzar la mateixa arreu, per la qual cosa es



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA Universitat Rovira i Virgili

suggereix canviar "Número d'expedient" per "Número d'identificació" i "Data derivació" per "Data canalització".

3. Finalment, falta concreció en el pas per al remitent anomenat "pot dirigir-se a una instància administrativa superior", per exemple, qui ha d'identificar quina és aquesta instància superior i si s'ha de comunicar al remitent. A més, a vegades la solució el que requereix és un diàleg directe entre remitent i signatari del full RESPOSTA, com en el cas descrit inicialment, de manera que seguir el procés en els termes establerts és més entorpidor que facilitador. Tampoc queda clar el procediment documental a seguir en cas que el remitent no estigui satisfet amb la primera resposta rebuda, però tampoc tingui intenció d'adreçar-se a cap instància superior, de manera que no permeti el tancament de l'expedient.

Maricel Ortiñá Buil
Tècnica de suport al Deganat

Reus, 6 de setembre de 2015