



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA
Universitat Rovira i Virgili

INFORME DE QSF DE LA FEE
CURS 2015-16

Setembre de 2016



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. INFORMACIÓ DEL PROCÉS	2
3. VALORACIÓ	2
4. SEGUIMENT DE LES PROPOSTES DE MILLORA DEL CURS ANTERIOR	3
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 2015-16 solament es van rebre tres Consultes, que no QSF, de dos usuaris externs, sobre com obtenir còpies de títols, i sobre complements formatius per l'homologació d'una titulació estrangera.

Aquestes consultes van ser prèvies a la modificació de la fitxa del procés, i per tant van ser tractades d'acord amb la versió anterior, la qual incorporava també les Consultes.

La taula següent recull els indicadors previstos en aquest procés:

Taula 1. Indicadors del procés

Indicadors	2014-15	2015-16
01 Nombre de QSF (C) registrades per curs	1	3
02 Percentatge de QSF (C) per tipologia	100% Consultes	100% Consultes
03 Percentatge d'accions correctives realitzades / proposades	--- (*)	--- (*)
04 Temps mitjà de resposta de les QSF (C) a l'interessat	No registrat	2,66 dies

(*) Respondre una consulta no suposa cap acció correctiva de millora
Font: REGISTRE b) Control de QSF (C) de la FEE
Data d'extracció de les dades: Setembre 2016

3. VALORACIÓ

En el curs acadèmic 2015-16 s'ha assolit el compromís de qualitat fixat en el PR-FEE-015-Gestió de les Queixes, Suggestiments i Felicitacions: Resposta i seguiment de totes les QSF (C) rebudes a través de les bústies físiques i electrònica.

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

Però fonamentalment, en el curs 2015-16 hem aconseguit revisar i millorar aquest procés, així com els seus documents associats. Les taules següents recullen tant el seguiment de les propostes de millora del curs anterior, com les noves propostes de millora.

4. SEGUIMENT DE LES PROPOSTES DE MILLORA DEL CURS ANTERIOR

Taula 2

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	Incorporar també en el procés a usuaris externs que tenen algun tipus de vinculació amb la nostra Facultat, ja que en principi no estaven contemplats.	Modificar l'apartat d'Identificació del <i>Formulari de QSF</i> , així com el document de <i>Control de QSF</i> per incorporar a aquest tipus d'usuaris.	Format modificat d'aquestes plantilles	Sí	Curs 2015-16	TOSD	100%	Versió nova de plantilles aprovada en Junta de Facultat de 20/05/16
		Modificar les plantilles de documents registre del procés, ja que l'Informe del curs 2014-15 proposava canvis per facilitar i millorar el procés de gestió de les dades a recollir.	Modificar també altres apartats dels documents plantilla <i>Formulari de QSF</i> (registre A) , <i>Control de QSF de la FEE</i> (registre B) i <i>Resposta a les Queixes i Suggestiments</i> (registre D).	Format modificat d'aquestes plantilles	Sí	Curs 2015-16	TOSD	100%	Versió nova de plantilles aprovada en Junta de Facultat de 20/05/16
		Centrar el procés únicament en queixes, suggeriments i felicitacions, ja que són inputs de caire valoratiu (positiu, negatiu o proposta de millora) que, a l'hora de recollir i analitzar resultats, ens aporten realment informació útil sobre satisfacció i necessitats de millora demandades per augmentar la qualitat del servei que oferim, objectiu del SIGQ.	Modificar la redacció del procés i de les plantilles registre per a la seva gestió.	Descripció modificada del procés	Sí	Curs 2015-16	TOSD	100%	Versió nova del procés aprovada en Junta de Facultat de 20/05/16
		Diferenciar la gestió de Consultes, ja que suposen únicament sol·licitud d'informació que no aporta valoració per part de l'usuari. També en benefici de l'agilitat i optimització de la resposta, ja que sovint necessita diàleg directe entre usuari i unitat de la facultat que gestiona el tema consultat.	Modificar la redacció del procés i de les plantilles registre per a la seva gestió.	Descripció modificada del procés	Sí	Curs 2015-16	TOSD	100%	Versió nova del procés aprovada en Junta de Facultat de 20/05/16

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

Taula 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Objectiu de qualitat	Ensenyaments Implicats	Propostes de millora	Accions a portar a terme	Indicador de seguiment	Valor objectiu de l'indicador	Termini	Responsable	És una qüestió a adreçar a altres unitats de la URV?	Implica modificació de la memòria?
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	Assignar una adreça de correu específica (qsf.fee@urv.cat) com a bústia electrònica per rebre els <i>Formularis de QSF</i> i fer-la més visible en el web de la FEE, ja que ara es reben en una bústia compartida amb temes molt diversos i accés plural que dificulta la gestió.	Sol·licitar l'alta d'aquesta adreça.	Activació i publicació de la nova adreça al web de la FEE	Sí	Curs 2016-17	TSD	Sí	No
		Diferenciar, en l'apartat de Contacte del web, un enllaç / formulari per realitzar QSF, i un altre per fer Consultes, ja que fins ara era únic.	Modificar el web de la FEE.	Web modificada de la FEE	Sí	Curs 2016-17	Administrativa OSD	Sí	No