



**FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA**  
**Universitat Rovira i Virgili**

**Informe de Queixes, Suggeriments i  
Felicitacions**  
**Curs 2016-17**

**Junta de Facultat**  
Sessió número 2 de 20 de desembre de 2017



**FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA**  
**Universitat Rovira i Virgili**

**INFORME DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS**  
**CURS 2016-17**

---

Desembre de 2017



## ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ .....	2
2. INFORMACIÓ DEL PROCÉS .....	2
3. VALORACIÓ .....	4
4. SEGUIMENT DE LES PROPOSTES DE MILLORA DEL CURS ANTERIOR .....	5
5. PROPOSTES DE MILLORA EN CURS I NOVES PROPOSTES DE MILLORA .....	6

## 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'Oficina de Suport a Deganat 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, si escau, de la gestió de les QSF a debatre amb l'equip deganal.

## 2. INFORMACIÓ DEL PROCÉS

Durant el curs 2016-17 es van rebre les 6 Queixes següents, 4 a través de la bústia electrònica i 2 de la bústia física:

Dues de les queixes d'estudiants del Grau de Finances i Comptabilitat (1Q i 2Q), compartides mitjançant la signatura de diversos companys/es de classe (27 en total), han estat sobre la **climatització de l'aulari** que pateixen en **períodes de forta calor** sense aire condicionat. Les queixes s'han fet arribar tant al **cap del Servei de Recursos Materials**, mitjançant ofici de data 16 de novembre de 2016, com al **tècnic de manteniment del Campus Bellissens**, mitjançant correu electrònic de data 21 de novembre de 2016, responsables de tasques relacionades amb la climatització dels edificis de la URV, atès que la Facultat d'Economia i Empresa no disposa de recursos econòmics propis i suficients per fer front a la instal·lació d'aire condicionat que, a més, supera el seu àmbit d'actuació, malgrat continuar insistint en que les condicions de temperatura de les aules són excessivament elevades en els mesos de calor i en la necessitat de donar resposta a aquesta problemàtica. No obstant, la resposta del cap del Servei de Recursos Materials ha estat que disposar de climatització a tot l'aulari implica un seguit de decisions estratègiques i econòmiques que depassen les competències de la unitat que dirigeix, motiu pel qual ha fet arribar la petició de la FEE al **delegat del rector d'Organització i Recursos**.

Una queixa d'un estudiant del doble Grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Finances i Comptabilitat (3Q) ha estat, a petició del professor d'una assignatura, sobre la **il·luminació de la imatge que emet el videoprojector de l'Aula 1.1**. Revisat pel tècnic multimèdia de la FEE, ha respost que la lluminositat és l'esperada per un model de videoprojector de l'any 2008, tot i que es pot millorar la imatge tancant el llum de la pissarra i fent ús de les cortines de l'aula. Certament i comparativa amb altres aules, aquest videoprojector té menys lluminositat que altres de nous que s'han anat canviant cada any, aprofitant el programa anual de cofinançament d'equipament docent, amb limitació pressupostària, per tal d'anar-lo renovant progressivament en funció del seu estat i prestacions. També ha informat en la resposta del procediment establert perquè el professorat pugui comunicar incidències sobre l'equipament multimèdia de la Facultat d'Economia i Empresa: mitjançant el servei CAU de la intranet de la URV, en l'apartat de "Manteniments", o bé adreçar-se directament al tècnic multimèdia de centre.

Altra queixa d'un estudiant del Grau d'Administració i Direcció d'Empreses (4Q) ha estat sobre la **manca d'atenció i resposta per part del tutor/a de Treball de Fi de Grau** que se li va assignar. Atès pel Coordinador del Treball de Fi de Grau i revisada tota la documentació aportada, se li ha assignat un altre tutor/a. Afegir que la modificació, aquest curs, de l'enquesta de satisfacció de l'estudiant de TFG per identificar al tutor/a assignat, pot ajudar en el futur a identificar dinàmiques susceptibles de queixa.

Altra queixa d'un estudiant del Grau d'Administració i Direcció d'Empreses (5Q) ha estat sobre la **manca de control efectiu de pràctiques il·lícites en els exàmens**, com fotos d'enunciats que després circulen i fins i tot es venen, utilització del Whatsapp per rebre suport, de manera que els estudiants honestos, enfocats en l'esforç i el mèrit, acaben perjudicats en l'avaluació de l'assignatura. També apunta la **manca de respecte envers el professorat**, així com la **utilització inadequada del mòbil** durant les classes. La resposta del degà ha estat recordar al professorat de la FEE, via correu electrònic, la prohibició d'utilitzar qualsevol element de comunicació amb l'exterior durant el desenvolupament de les proves d'avaluació, i l'expulsió de les mateixes que comporta. A més, per poder actuar de forma més específica, també ha sol·licitat a l'estudiant més concreció sobre en quines proves ha detectat de forma clara les infraccions que apunta.

I finalment, la queixa d'una estudiant del Grau de Finances i Comptabilitat (6Q) ha estat pel **canvi en la franja horària de les classes per la tarda**, que en el curs 2017-18 comencen a les 16:00 h, una hora abans respecte a cursos anteriors, avançament que dificulta l'assistència a estudiants que treballen pel matí. La resposta del degà ha explicat la motivació d'aquest avançament en l'horari pels problemes de transport que comporta als estudiants que viuen en altres poblacions un horari de finalització de classes a les 21:00 h, i que en la Junta de Facultat que es van aprovar els nous horaris, on estan representats els estudiants, no hi va haver cap manifestació en contra.

La Taula 1 recull els indicadors previstos en aquest procés.

**Taula 1. Indicadors del procés**

Indicadors	2014-15	2015-16	2016-17
	Abans modificació procés		
01 Nombre de QSF registrades per curs	1 Consulta	3 Consultes	6
02 Percentatge de QSF per tipologia	100% Consultes		100% Queixes
03 Percentatge d'accions correctives realitzades / proposades	--- Respondre una consulta no suposa cap acció correctiva de millora		83,33%
04 Temps mitjà de resposta de les QSF a l'interessat	No registrat	2,66 dies	16,5 dies

Q: Queixa / S: Suggestiment / F: Felicitació

Font: REGISTRE b) Control de QSF de la FEE

Data d'extracció de les dades: Setembre 2017

03: Relació 1 -> 0 o 1, encara que una QS generi més d'una acció correctiva

04: Dies naturals. Períodes de vacances exclosos

### 3. VALORACIÓ

En el curs acadèmic 2016-17 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 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.

Durant el curs 2016/17, l'única tipologia d'inputs han estat **Queixes**, i **de les sis registrades, cinc han generat accions correctives**, detallades per cadascuna en l'apartat anterior "2. Informació del procés" i incorporades a la taula de l'apartat "5. Propostes de millora en curs i noves propostes de millora". Cal tenir en compte que alguna de les Queixes ha generat la proposició de més d'una acció correctiva, però a efectes de l'indicador 04, el càlcul del percentatge es basa en la relació Queixa → Acció correctiva o no, és a dir, 1 → 1 o 0. I per l'única queixa que no ha generat cap acció correctiva, s'ha explicat el motiu a la remitent.

Pel que fa a l'indicador 03, a l'hora d'obtenir el temps mitjà de resposta de les QSF a l'interessat (04), com interferia en el còmput un període de vacances, ens hem adonat que cal **concretar en el procés** aspectes d'aquest **còmput**, com si els dies a considerar són naturals o hàbils, si cal incloure o excloure períodes de vacances, i quines són exactament les dates inicial i final, necessitat que hem incorporat com a proposta de millora.

Respecte al seguiment de les **propostes de millora** establertes en **l'informe del curs anterior**, s'han assolit **totes**.

Finalment, en la línia de **continuar millorant** tant el procés com els seus **documents associats**, proposem que la plantilla "*Resposta a les queixes i suggeriments*", a més d'ésser corregit un error ortogràfic, distingeixi entre els apartats "Proposta de millora (objectiu)" i "Acció a portar a terme", per facilitar el posterior traspàs del seu contingut a la taula "5. Propostes de millora en curs i noves propostes de millora".

#### 4. SEGUIMENT DE LES PROPOSTES DE MILLORA DEL CURS ANTERIOR

**Taula 2. Seguiment de les propostes de millora del curs anterior**

Objectiu de qualitat	Ensenya-ments Implicats	Propostes de millora	Accions a portar a terme	Indicador de seguiment	Valor objectiu de l'indicador	Termini	Respon-sable	% Acom-pliment	Justificació del % d'acompliment
8 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	<b>M26-1516</b> Assignar una adreça de correu específica ( <a href="mailto:gsf.fee@urv.cat">gsf.fee@urv.cat</a> ) 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 amb enviament electrònic directe del formulari de QSF publicat al web de la FEE	Sí	Curs 2016-17	Personal OSD	100%	<a href="http://www.fee.urv.cat/queixes.html">http://www.fee.urv.cat/queixes.html</a>
		<b>M27-1516</b> 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	Personal OSD	100%	<a href="http://www.fee.urv.cat/contacte.html">http://www.fee.urv.cat/contacte.html</a>

#### 5. PROPOSTES DE MILLORA EN CURS

**Taula 3. Propostes de millora en curs**

No n'hi ha



## 6. NOVES PROPOSTES DE MILLORA

Taula 4. Noves propostes de millora curs 2016-17

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?
8 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	Concretar com es computa el temps de resposta en l'indicador 4 del procés: "Temps mitjà de resposta de les QSF a l'interessat".	Decidir si s'han d'excloure o no caps de setmana, dies festius i períodes de vacances, així com quines són les dates que cal considerar com a inicial i final.	Incorporació en la descripció del procés.	Sí	Curs 2017-18	TSD + TSQD	No	No
		Millorar la plantilla "Resposta a les queixes i suggeriments" del procés PR-015-Gestió de les QSF.	Modificar l'apartat "La resposta implica canvis / millores en <b>algun</b> procés?"	Nova versió de l'esmentada plantilla	Sí	Curs 2017-18	TSQD	No	No