



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

# **Informe de Queixes, Suggeriments i Felicitacions. Curs 2017-18**

**Junta de Facultat**

Sessió número 2 de 9 de novembre de 2018



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

**INFORME DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I  
FELICITACIONS  
CURS 2017-18**

---

Octubre de 2018





## ÍNDEX

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



## **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 2017-18 es van rebre 4 Queixes, una a través de la bústia física i la resta a través de la bústia electrònica, de tres estudiants i un graduat de la FEE sobre els temes que es detallen a continuació.

Una queixa (**1Q**), compartida mitjançant la signatura de diversos estudiants del doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Finances i Comptabilitat, ha estat sobre el mobiliari de l'aula A.09. Amb la reconversió de l'antiga Secretaria de centre en dues aules, es va equipar inicialment amb cadires de pala proporcionades per la URV, perquè l'elevat cost d'aquesta transformació d'espais requeria destinar pressupost de dos anys per completarla, començant per les instal·lacions indispensables d'obra, equipament informàtic i audiovisual el primer any, i dotació de bancades i penja-robes el segon. La mateixa explicació ha estat recollida en la resposta del degà, afegint que aquesta planificació ha permès també mantenir en horari de matí el desplegament de la doble titulació d'ADE+FIC, en lloc de d'implementar grups de tarda. En aquests moments totes dues aules, A.09 i A.10, estan ja equipades amb bancades i penja-robes.

Altra queixa (**2Q**), d'un estudiant del grau de Finances i Comptabilitat que manifesta no poder assistir a classe, ha estat sobre la manca de resposta d'un professor/a a la majoria dels seus correus electrònics per demanar hora d'atenció i temari de l'examen. Sol·licitada l'aportació dels correus esmentats, la resposta del degà ha estat que s'ha indicat al professor/a la necessitat d'atendre als estudiants en les hores de consulta previstes i de contestar els seus correus electrònics.

Altra queixa (**3Q**), d'un estudiant del grau d'Administració i Direcció d'Empreses, ha estat sobre l'eliminació d'una pregunta en un examen i la revisió del mateix. Consultada la versió del professorat per part del degà, diferent de la de l'estudiant, la resposta ha estat que la revisió d'un examen tipus test és senzilla i difícilment qüestionable, de manera que en no tractar-se de la discussió d'una nota, és pertinent reconduir dubtes i explicacions a les hores d'atenció a l'estudiant.

Finalment altra queixa (**4Q**), d'un graduat de Finances i Comptabilitat, ha estat sobre la gestió de la Secretaria de campus d'un tràmit documental a distància, residint l'interessat a l'estranger. A la vista d'un informe documentat per la Secretaria de campus, sol·licitat pel degà, la seva resposta ha estat que l'atenció donada va ser absolutament correcta i professional, tenint en compte que els tràmits administratius tenen processos de gestió establerts que no poden fer-se a mida del sol·licitant, especialment tractant-se de documents de caràcter oficial.

La Taula 1 recull els indicadors previstos en aquest procés:

**Taula 1. Indicadors del procés**

Indicadors	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
	Abans modificació procés			
01 Nombre de QSF registrades per curs	1 <i>Consulta</i>	3 <i>Consultes</i>	6	4
02 Percentatge de QSF per tipologia	100% Consultes		100% Queixes	100% Queixes
03 Percentatge d'accions correctives realitzades / proposades	--- Respondre una consulta no suposa cap acció correctiva de millora		83,33%	50%
04 Temps mitjà de resposta de les QSF a l'interessat	No registrat	2,66 dies	16,5 dies	15,25 dies

Q: Queixa / S: Suggestiu / F: Felicitació

Font: REGISTRE b) Control de QSF de la FEE

Data d'extracció de les dades: Setembre 2018

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

04: Dies laborables

### 3. VALORACIÓ

En el curs acadèmic 2017-18 s'ha assolit el compromís de qualitat fixat en el PR-FEE-015-Gestió de les Queixes, Suggestius 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 2017-18, l'única tipologia d'inputs ha estat la **Queixa**, i de les 4 registrades, dues han generat accions correctives que no tenen a veure amb el format del procés, sinó amb la millora de les instal·lacions de la facultat i en la sol·licitud de millora de l'atenció als estudiants a un professor/a, tal com ha quedat reflectit en l'apartat 2 d'aquest informe.

Pel que fa al format del procés, s'ha detectat la necessitat, en alguna ocasió, de sol·licitar informació addicional a l'emissor/a de la QSF, per completar-la o concretar valoracions subjectives que permetin la seva consideració i tramitació, i en aquest sentit s'ha formulat una **proposta de millora** en la configuració del procés.

Respecte al seguiment de les **propostes de millora** establertes en l'informe del **curs anterior**, es van treballar a final de curs per no fer distincions en el tractament les QSF rebudes durant el curs 2017-18, amb l'objectiu d'aprovar la seva aplicació des de l'inici del curs 2018-19, de manera que s'han assolit **totes**, la qual cosa facilita el tractament de la informació generada per aquest procés i un còmput més realista del temps implicat en el tractament i resposta a les QSF.

#### 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	Concretar com es computa el temps de resposta en l'indicador 4 del procés "Temps mitjà de resposta e 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.	Si	Curs 2017-18	TOSD + TSQD	100%	Aprovació en Junta de Facultat 9 de novembre de 2018 de la nova versió de la fitxa de procés, modificada per ser aplicat a partir del curs 2018-19.
		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 algun procés?"	Nova versió de l'esmentada plantilla.	Si	Curs 2017-18	TOSD	100%	Aprovació en Junta de Facultat 9 de novembre de 2018 de la nova versió de la plantilla "Resposta a les queixes i suggeriments", modificada per ser aplicada a partir del curs 2018-19.

**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	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 la fitxa de procés modificada.	Sí	Curs 2018-19	TOSD	No	No