

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-015

GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Codi: PR-FEE-015
Rev.: 4.0
Data: 08-11-2019
Pàg. 1 de 7

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	30-04-2008
0.1	El grup de treball – Centres han modificat els apartats f, g, i	14-01-2009
1.0	Antic P.1.2-07 Procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Revisió de tot el procés per actualitzar-lo a les directrius actuals. Afecta al format de la fitxa i a tots els apartats del procés, inclòs el nom i codi.	17-03-2015
2.0	Modificació del procés per excloure la gestió de les "Consultes". S'ha modificat el nom del procés, incloent les reclamacions en la gestió de les queixes. També s'ha revisat la redacció de tota la fitxa i les plantilles de gestió del procés.	15-04-2016
3.0	Apartats 4, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 7 i 14: Eliminació de la bústia física. Apartats 5.3 i 5.4: Modificació per incorporar al procés les QSF que arriben amb informació incompleta que cal completar per la seva tramitació. Apartats 5.8 i 11: Publicació a l'apartat de qualitat de la web de la FEE de l'informe de QSF. Apartat 7: Nova redacció del compromís de qualitat. Apartat 8: Concreció del còmput del temps de resposta a l'emissor/a de QSF en l'indicador 4 del procés, considerant únicament els dies laborables.	09-11-2018
4.0	Apartat 8: S'eliminen els indicadors 01, 02 i 03.	08-11-2019

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-FEE-015 Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

Elaborat per:
Tècnic/a de l'OSD

Revisat per:
Responsable del SIGQ

Aprovat per:
Junta de Facultat

PR-FEE-015
GESTIÓ DE LES QUEIXES,
SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Procés o processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
PR-FEE-003 Seguiment i millora de titulacions
- Procés o processos inferiors: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

La finalitat d'aquest procés és establir, revisar, actualitzar i millorar la forma en què la Facultat d'Economia i Empresa (en endavant FEE) gestiona la bústia electrònica per rebre queixes, suggeriments i felicitacions plantejades pels grups d'interès (PAS, PDI i estudiants de la FEE i altres usuaris externs) amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

En aquest sentit, aquesta bústia suposa una eina de recepció d'informació complementària a la informació que, per a aquests mateixos conceptes, s'obté a la Junta de Facultat, que és l'òrgan de representació del PDI, PAS i estudiants de la Facultat.

S'exclouen les consultes de l'objectiu d'aquest procés. En el cas que es rebí una consulta per aquesta via, s'adreçarà directament a l'òrgan / unitat / servei adient perquè contactin directament amb l'emissor/a.

4.1. Definicions

Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat/da. Inclou aquelles queixes que demanen la reparació derivada d'aquest succés (reclamació).

Suggeriment: Proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

Felicitació: Expressió de satisfacció amb motiu d'un succés positiu per a l'interessat/da.

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a la gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions, en endavant QSF, presentades pel PDI, PAS i estudiants de la FEE i altres usuaris externs a través de la bústia electrònica.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

PR-FEE-015
GESTIÓ DE LES QUEIXES,
SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

5.1. Definició dels canals d'atenció

L'equip deganal és el responsable de definir els canals d'atenció de les QSF de la FEE.

El canal d'entrada per les QSF a la FEE és la Bústia electrònica per a QSF amb enllaç disponible a la pàgina principal de la web de la FEE (<http://www.fee.urv.cat/queixes.html>).

5.2. Difusió dels canals d'atenció

L'equip deganal és el responsable de difondre el canal d'atenció de les QSF als agents d'interès. Aquesta difusió es porta a terme a través de:

- Difusió en les jornades d'acollida als estudiants de nou accés.
- Sessió informativa al professorat de nova incorporació.
- Informació al PAS de nova incorporació per part del cap de la seva unitat.
- A tota la comunitat universitària i a altres usuaris externs, mitjançant l'enllaç a la pàgina web.

5.3. Recepció i registre de les QSF

El tècnic/a de l'OSD rep el Formulari de QSF de la bústia electrònica, comprova si la QSF aporta la informació necessària i, en cas afirmatiu, la tramita, sempre que consideri que té entitat per ser evidenciada.

La tramitació comença amb el registre de la QSF en el document de Control de QSF de la FEE, on s'identifica la tipologia, se li assigna un número d'identificació, i s'anoten les dades del remitent i la data de presentació del formulari de la QSF. El tècnic/a de l'OSD identifica l'òrgan/unitat/servei al qual afecta la QSF rebuda i ho incorpora en el mateix document.

Si la tramitació d'una QSF requereix informació addicional, se sol·licita a l'emissor/a prèviament al seu registre.

5.4. Canalització de les QSF

Si es tracta d'una felicitació, el tècnic/a de l'OSD envia al remitent, mitjançant correu electrònic, una nota d'agraïment. La data d'aquesta comunicació es registra en el document de Control de QSF de la FEE. També enviarà al responsable de l'òrgan/unitat/servei, per correu electrònic, una còpia del formulari de QSF rebut, per al seu coneixement i registrarà la data d'enviament en el document de Control de QSF.

Si es tracta d'una queixa o suggeriment, quan la informació sigui completa, el tècnic/a de l'OSD envia al remitent, mitjançant correu electrònic, la comunicació del número

FITXA DE PROCÉS
PR-FEE-015
GESTIÓ DE LES QUEIXES,
SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

d'identificació de la QS. La data d'aquesta comunicació es registra en el document de Control de QSF de la FEE.

Es continua la tramitació amb l'obertura del document de Resposta a les QS, on s'anota el número d'identificació assignat a la QS, la data de comunicació d'aquest número al remitent i les dades del responsable de l'òrgan, unitat o servei on es deriva. A continuació envia a l'òrgan/unitat/servei responsable de donar resposta a la QS una còpia del formulari de QSF rebut juntament amb el full de Resposta a les QS, perquè l'empleni. La data de derivació es registra en el document de Control de QSF de la FEE i en el document de Resposta a les QS.

5.5. Anàlisi, solució, definició i planificació d'accions correctives, preventives o de millora de les QS

El responsable de l'òrgan/unitat/servei analitza la QS, dóna la resposta i determina, si escau, quines accions cal dur a terme. A continuació, emplena i envia al tècnic/a de l'OSD el document de Resposta a les QS, incloent en el cas que sigui necessari, les propostes de canvis/modificacions per tal de millorar el procediment afectat.

5.6. Tancament del procés de les QS

El tècnic/a de l'OSD comunica al remitent, mitjançant correu electrònic, la resposta a la seva QS, comunicant-li alhora que el procés quedarà tancat en el termini d'una setmana si no indica el contrari. La data d'aquesta comunicació es registra en el document de Control de QSF.

En el cas que el remitent no estigui d'acord amb la resposta, el tècnic/a de l'OSD valorarà si cal reenviar la QS una altra vegada a un òrgan/unitat/servei o bé l'informarà que pot dirigir-se a una instància administrativa superior.

5.7. Recollida i anàlisi dels resultats

El tècnic/a de l'OSD recull i analitza la informació del procés de cada curs acadèmic:

- Les dades de les QSF registrades
- Les accions de millora proposades
- Les incidències en la gestió del procés
-

i, si s'escau, fa propostes de millora de la gestió de les QSF.

Aquesta anàlisi i propostes de millora es debaten amb l'equip deganal, es recullen en "l'Informe de QSF de la FEE" que anualment elabora la FEE i es proposen modificacions, si escau.

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-015

GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

La informació recollida en l'esmentat informe s'incorpora al PR-FEE-003 Seguiment i millora de titulacions.

5.8. Rendiment de comptes

L'equip deganal dóna informació i rendeix comptes anualment davant la Junta de Facultat sobre el desenvolupament, la gestió i els resultats i del procés de les QSF de la FEE.

Aquest rendiment de comptes queda recollit a l'Acta de la Junta de Facultat corresponent. Un cop presentat a la Junta de Facultat l'Informe de QSF, es publica a la web de la FEE a l'apartat de qualitat.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- La necessitat o el desig de presentar QSF per part del PDI, PAS, estudiants de la FEE i altres usuaris externs a la FEE.

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Agraïment de la felicitació rebuda al remitent i comunicació de la mateixa a l'òrgan, unitat o servei corresponent.
- Comunicació al remitent de la resposta a la QS.

3. Usuaris / clients

- PDI de la FEE
- PAS de la FEE
- Estudiants de la FEE
- Altres usuaris externs a la FEE

4. Propietari / gestor

- Tècnic/a de l'OSD

5. Agents implicats

- Equip deganal
- PDI de la FEE
- PAS de la FEE
- Estudiants de la FEE
- Altres usuaris externs a la FEE
- Tècnic/a de l'OSD
- Responsable de l'òrgan, unitat o servei destinatari de la QSF.

6. Agents d'interès

- PDI de la FEE
- PAS de la FEE

FITXA DE PROCÉS

PR-FEE-015 GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Estudiants de la FEE
- Altres usuaris externs a la FEE

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

- Donar resposta i fer el seguiment de totes les queixes, suggeriments i felicitacions rebudes a través de la bústia electrònica.

8. INDICADORS

Indicadors [01, 02 i 03] eliminats a la revisió 4.0

Id	Nom de l'Indicador
04	Temps mitjà de resposta de les QSF a l'interessat (dies laborables)

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I - PR-FEE-015 Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions (QSF).

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Curs acadèmic.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació	Publicació
a	Formulari de QSF	Tècnic/a de l'OSD	Directori comú EqDeganal /Qualitat / PR-FEE-015 / 1_REGISTRES_SIG Q	WEB FEE + Consergeries (Reus +Tortosa)
b	Control de QSF de la FEE	Tècnic/a de l'OSD	Directori comú EqDeganal /Qualitat / PR-FEE-015 / 1_REGISTRES_SIG	

PR-FEE-015
GESTIÓ DE LES QUEIXES,
SUGGERIMENTS I FELICITACIONS

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació	Publicació
			Q	
c	Comunicació de la recepció del formulari de QSF al remitent.	Tècnic/a de l'OSD	Correu QSF	
d	Resposta a les QS	Tècnic/a de l'OSD	Directori comú EqDeganal /Qualitat / PR-FEE-015 / 1_REGISTRES_SIG Q	
e	Informe de QSF de la FEE	Secretari/ària de la Facultat	<u>Directori comú EqDeganal/ Junta de facultat</u>	Intranet FEE +WEB FEE
f	Acta de la Junta de Facultat de la presentació de l'Informe de QSF de la FEE	Secretari/ària de la Facultat	<u>Directori comú EqDeganal/ Junta de facultat</u>	Intranet FEE

12.DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

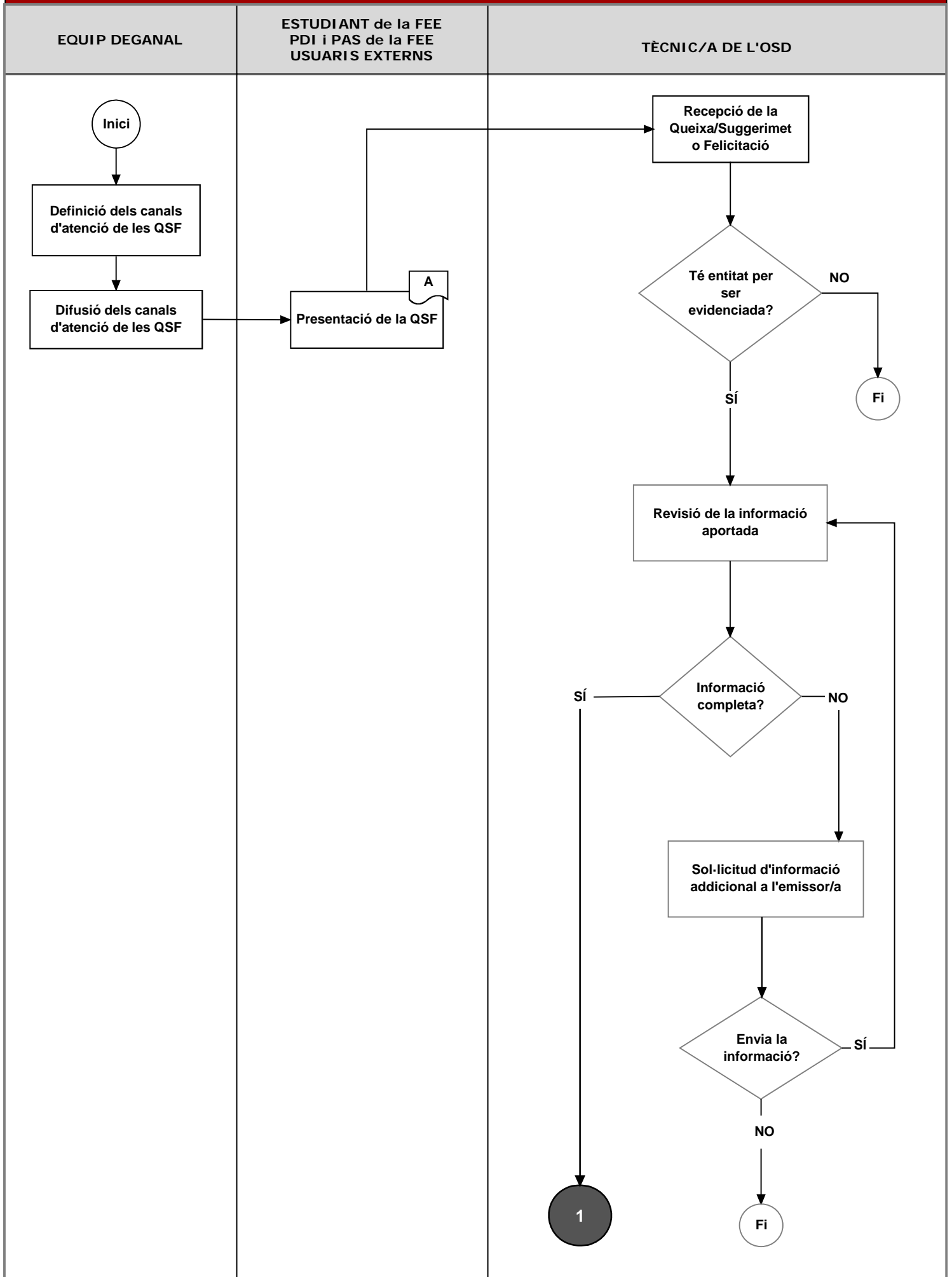
No n'hi ha.

13.NORMATIVA RELACIONADA

No n'hi ha.

14.SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Bústia electrònica per a QSF
- Correu electrònic



TÈCNIC/A DE L'OSD

