



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA
Universitat Rovira i Virgili

**Informe de Queixes, Suggeriments i
Felicitacions**
Curs 2019-20

Junta de Facultat

Sessió número 4 de 12 de març de 2021

INFORME DE QSF DE LA FEE

CURS 2019-20

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS REBUTS	2
3. INDICADORS I VALORACIÓ	3
4. 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.

El procés es gestiona a través de l'adreça electrònica qsf.fee@urv.cat i les [plantilles següents](#):

- Formulari de QSF de la FEE.
- Control QSF de la FEE.
- Resposta a les QS de la FEE.

2. QUEIXES, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS REBUTS

Durant el curs 2019-20 es van rebre:

- 2 Queixes, una d'un professor amb càrrec de gestió de la Facultat d'Economia i Empresa, i l'altra d'un antic estudiant de la Diplomatura en Ciències Empresarials.
- 1 Suggestiment d'un estudiant del Màster en Direcció d'Empreses.
- 2 Felicitacions, una d'una professora, i altra d'un estudiant del Grau d'Economia de la Facultat d'Economia i Empresa.

Una de les queixes (**1Q**) era sobre la climatització de la zona de despatxos del professorat, en els quals es va patir fred durant un parell de dies del mes de gener. La resposta va consistir en explicar el motiu, per mal funcionament de la programació informàtica de precalentament dels espais després del període nadalenc de tancament de la FEE, i la solució implementada va consistir en disposar també d'un sistema manual capaç de corregir possibles problemes informàtics. Alhora, es va comunicar al professor l'aplicació web indicada per informar d'aquest tipus d'incidències, anomenada GIM (Gestió d'Incidències de Manteniment) i disponible a la pàgina web de la FEE.

L'altra queixa (**2Q**) era sobre la tramitació d'un certificat acadèmic sol·licitat a la Secretaria del Campus Bellissens. La resposta va consistir en detallar les diferents dates de tramitació i notificació de la disponibilitat del certificat per ser recollit en l'esmentada Secretaria.

El suggeriment (**1S**) consistia en arreglar l'error que proporcionava un vincle de la pàgina web de la FEE als grups de recerca, i que es va esmenar, tal com es va comunicar en la resposta.

Una de les felicitacions (**1F**) era per la bona predisposició i ràpida solució per part del tècnic multimèdia de la FEE, Sr. Alexis Roda, d'un problema informàtic en l'equipament d'una professora.

L'altra felicitació (**2F**) era per l'amabilitat i eficàcia de la Dra. Glòria Barberà a l'hora de resoldre dubtes a l'estudiant durant el curs acadèmic.

La Taula 1 mostra el nombre de QSF que s'han rebut i el nombre d'accions correctives que se n'han derivat.

Taula 1. Nombre de QSF i accions correctives

Nombre de QSF i accions correctives				
		17-18	19-19	19-20
QSF registrades	Queixes	4	2	2
	Suggeriments	0	0	1
	Felicitacions	0	0	2
	Total	4	2	5
Accions correctives realitzades / proposades		2	0	2

Font. Elaboració pròpia

Finalment, tot i que no és l'objecte d'aquest informe, mencionar que també es van rebre més correus de caràcter consultiu per la desorientació pròpia de les diferents fases de la pandèmia, atesos i reorientats telefònicament en la fase d'esbrinar més dades per si volien reformular una queixa.

3. INDICADORS I VALORACIÓ

La Taula 2 mostra el temps mitjà de resposta a l'interessat de les queixes i suggeriments, definit com a indicador del procés, el qual millora el valor objectiu fixat.

Taula 2. Temps mitjà de resposta de les QS (Indicador 4 PR-FEE-015)

Temps mitjà de resposta de les queixes i suggeriments					
Indicador	17-18	18-19	19-20	Valor Objectiu	Valor lliandar
Temps mitjà de resposta de les QS a l'interessat (dies laborables)	15,25 dies	10 dies	9 dies	15 dies	> 25 dies

Font: REGISTRE b) Control de QSF de la FEE

Data d'extracció de les dades: Febrer 2021

Adicionalment, des del curs 2018-19, la Facultat recull informació sobre el coneixement de d'aquest procés per part de l'estudiantat en l'enquesta EPD. S'observa que aquest curs 2019-20 ha augmentat a nivell de màster però ha disminuït a nivell de grau.

Taula 3. Coneixement del procés PR-FEE-015 (estudiants)

Coneixement del procés PR-FEE-015 (estudiants)			
Ítem de l'enquesta	Ensenyament	18-19	19-20
		% respostes afirmatives	% respostes afirmatives
Coneixes el procés de queixes, suggeriments i felicitacions de la Facultat?	FIC	36%	28%
	ADE	34%	21%
	ADE-Reus	35%	19%
	ADE-Tortosa	31%	26%
	ECO	24%	35%
	ADE+DRET	19%	8%
	ADE+FIC	27%	20%
	TOTAL GRAUS	31%	23%
	MEI (2014)	25%	67%
	MDE (2016)	14%	44%
	MMI (2016)	11%	18%
TOTAL MÀSTERS	18%	31%	

Font : [Informe de l'estudi de percepció de la docència](#)

En el curs acadèmic 2019-20, pel que fa a les competències de la Facultat, s'ha assolit el compromís de qualitat fixat en aquest procés: donar resposta i fer el seguiment de totes les queixes, suggeriments i felicitacions rebudes a través de la bústia electrònica

Es valora positivament l'acció correctiva implementada a partir de la queixa sobre la temperatura als despatxos, que ha permès introduir un control manual, des del centre, de la posada en marxa del sistema de climatització.

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

4. PROPOSTES DE MILLORA

No existeixen propostes de millora en curs ni se'n proposen de noves.