

**FITXA DE PROCÉS****PR-EPD-015
CONSULTES, QUEIXES,
RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I
FELICITACIONS (CQRSF)**Codi: PR-EPD-015
Rev.: 1.1
Data: 34-5-2015
Pàg. 1 de 6

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.	31-05-2015

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-EPD-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
 Clau
 Suport

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-EPD-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 la forma en que l'Escola de Postgrau i Doctorat (EPD) revisa, actualitza i millora la gestió de les consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions -plantejades pels grups d'interès (PAS, PDI i Estudiants)-, amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

4.1. Definicions

Consulta: Sol·licitud d'informació d'utilitat per satisfer una necessitat, aclarir un dubte o aconseguir un objectiu, per part de l'interessat, en relació als serveis que presta el centre.

Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.



FITXA DE PROCÉS

PR-EPD-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)

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

Reclamació: Queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial als seus interessos.

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.

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

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a la gestió de les consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en endavant CQRSF, presentades pel PDI, PAS i estudiants de l'EPD.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició dels canals d'atenció

L'Equip de Direcció de l'EPD és el responsable de definir el canals d'atenció de les CQRSF de l'EPD. La proposta es presenta al Comitè de Direcció de l'EPD per al seu coneixement, en l'apartat informe del Director.

Els canals d'entrada de les CQRSF a l'EPD són els següents:

- Correu electrònic
- Formulari pàgina web
- Bústia de suggeriments a l'EPD

5.2. Difusió dels canals d'atenció

L'Equip de Direcció de l'EPD és el responsable de difondre els canals d'atenció de les CQRSF als agents d'interès. Aquesta difusió es porta a terme a través de:

- Comunicat per correu electrònic a tota la comunitat universitària del centre.
- Difusió en les jornades d'acollida als estudiants de nou accés.
- Comunicat per correu electrònic al professorat i al departament de nova incorporació.
- El cap de cada unitat és el responsable d'informar a les noves incorporacions de PAS.

5.3. Recepció i registre de les CQRSF

El/La tècnic/a de suport rep totes les CQRSF de l'EPD del PDI, PAS i estudiants de la bústia de suggeriments, correu electrònic i formulari web, i és qui decideix si la CQRSF té entitat per ser evidenciada. En el cas que no hi hagi remitent o el text introduït sigui impropï, no ho serà.



FITXA DE PROCÉS

PR-EPD-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)

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

En el cas que decideixi tenir-la en compte, El/La tècnic/a de suport anota la CQRSF en un document de Control, li assigna un número d'identificació que comunica al remitent. Si es tracta d'un suggeriment o una felicitació, juntament amb el comunicat del número d'identificació, transmetrà al remitent un comunicat d'agraïment. Amb aquest número d'identificació obre el document de Resposta de CQRSF, on anota la data de la comunicació feta al remitent, i ho reflecteix al document de Control de CQRSF.

5.4. Canalització de les CQRSF

El/La tècnic/a de suport analitza de qui és competència la resposta/solució de la CQRSF rebuda, ho anota al document de Control de CQRSF i n'envia una còpia per correu electrònic a l'òrgan/unitat/servei competent:

- En el cas de les felicitacions, per al seu coneixement.
- En la resta de casos, juntament amb el full de Resposta de CQRSF, perquè respongui/solucioni.

5.5. Anàlisis, solució i definició i planificació d'accions correctives, preventives o de millora

El responsable de l'òrgan/unitat/servei analitza la CQRS, dóna la resposta/solució i determina quines accions cal dur a terme, en el cas que sigui necessari, proposa canvis/modificacions per tal de millorar el procediment afectat.

El responsable de l'òrgan/unitat o servei emplena i envia al/a la Tècnic/a de suport la resposta de CQRSF per correu electrònic amb les propostes de millora, si escau.

5.6. Tancament de l'expedient

El/La tècnic/a de suport informa al remitent de la resposta/solució rebuda per l'òrgan/unitat/servei corresponent mitjançant correu electrònic, comunicant que si en una setmana no s'ha rebut resposta dient el contrari es donarà per tancat l'expedient.

En el cas que el remitent no estigui d'acord amb la resposta/solució haurà de dirigir-se a una instància administrativa superior, aquesta informará a l'EPD perquè li trameti l'expedient de la CQRS i evitar el seu tancament. La instància administrativa un cop determinat el procediment a seguir el comunicarà al remitent i a l'EPD, si escau, perquè realitzi les accions o modificacions necessàries. El/La tècnic/a de suport anotarà la data de comunicació i el contingut al document de Control de CQRSF i procedirà al tancament de l'expedient.

5.7. Recollida i anàlisi dels resultats

Al final de cada curs acadèmic El/La tècnic/a de suport recull i analitza tota la informació del procés:

- Quantitat i tipus de CQRSF gestionades.



FITXA DE PROCÉS

PR-EPD-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)

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

- Els resultats de les CQRSF que ha gestionat
- Les accions de millora planificades i implantades.
- Les accions de millora no implantades

i, si s'escau, fa propostes de millora de la gestió de les CQRSF. Aquesta anàlisi i propostes de millora es debaten amb l'Equip de Direcció de l'EPD, i si escau es porten al Comitè de Direcció de l'EPD.

La informació rellevant recollida sobre les CQRSF de l'EPD s'incorpora al "PR-EPD-003 Seguiment i millora de titulacions".

5.8. Rendiment de comptes

L'Equip de Direcció de l'EPD dóna informació i rendeix comptes anualment davant el Comitè de Direcció de l'EPD sobre la gestió i els resultats i de les CQRSF l'EPD. Aquest rendiment de comptes queda recollit a l'Acta del Comitè de Direcció de l'EPD corresponent.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- La necessitat o el desig de presentar CQRSF per part del PDI, PAS i estudiant.

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Comunicació de la resposta/solució de la CQRS al remitent
- Agraïment de la felicitació rebuda al remitent i comunicació de la mateixa a l'òrgan/unitat o servei corresponent

3. Usuaris / clients

- PAS
- PDI
- Estudiant

4. Propietari / gestor

- Tècnic/a de suport de l'EPD

5. Agents implicats

- Equip de Direcció de l'EPD
- Estudiant
- PAS
- PDI
- Tècnic/a de suport de l'EPD
- Òrgan/unitat o servei competent
- Instància administrativa superior

6. Agents d'interès

- PDI, PAS i estudiants

**FITXA DE PROCÉS****PR-EPD-015
CONSULTES, QUEIXES,
RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I
FELICITACIONS (CQRSF)**

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

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

- Resposta/solució i seguiment de totes les CQRSF.

8. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
01	Nombre de CQRSF registrades
02	Nombre de CQRSF per tipologia
03	Nombre d'accions correctives preventives o de millora planificades/ realitzades
04	Temps de resposta a l'interessat

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I - PR-EPD-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF).

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Curs acadèmic.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Acta del CDE (apartat informe de Direcció) on s'informa dels canals de distribució de les CQRSF	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>
b	<i>Formulari de CQRSF (pot ser un formulari electrònic, en paper, una bústia, un aplicatiu, etc.)</i>	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>
c	<i>Document de Resposta de les CQRSF (en el format que ho tingui el centre)</i>	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>



FITXA DE PROCÉS

PR-EPD-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)

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

d	<i>Document de Control de CQRSF (també en el format en què ho tingui el centre: excel, base de dades, aplicatiu)</i>	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>
e	Comunicat d'agraïment del suggeriment/felicitaó	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>
f	<i>Informe o document on es recullen les CQRSF de l'EPD</i>	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>
g	Acta de la CDE de la presentació de l'Informe o document sobre les CQRSF de l'EPD	Tècnic/a de suport	<i>EPD</i>

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 de CQRSF
- Correu electrònic
- Pàgina web de l'EPD