

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-015

QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (QRSF)

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

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA
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
1.1	Adaptació del procediment al doctorat	14-04-2016
2.0	Es revisa la perspectiva de gènere del procés. S'actualitza la denominació de l'Escola a tot el procés. Es modifica l'àmbit d'aplicació suprimint les consultes i afegint els futurs/es estudiants, Alumni i altres usuaris/àries externs/es. Es revisa tot el procés i es fan correccions a l'apartat 4, 5, 6 i 11. S'elimina de l'apartat 8 l'indicador temps de resposta a l'interessat.	31-05-2022

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ED-015 Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF)

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-ED-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 què l'Escola de Doctorat, en endavant ED, revisa, actualitza i millora la gestió de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions -plantejades pels grups d'interès (PAS, PDI, Estudiants, futurs/es

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-015

QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (QRSF)

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

estudiants, Alumni i altres usuaris/àries externs/es)-, amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

4.1. Definicions

CDE: Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat.

ED: Escola de Doctorat.

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

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).

Reclamació: Queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per a 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.

TS: Personal tècnic o administratiu de suport

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a la gestió de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en endavant QRSF, presentades pel PDI, PAS, estudiants, futurs/es estudiants, Alumni i altres usuaris/àries externs/es a l'Escola i que van adreçades als àmbits de competència de l'ED.

En cas que l'ED rebi un QRSF que no li correspongui, ho deriva a la unitat corresponent i avisa a l'interessat, però no en fa registre ni seguiment.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició dels canals d'atenció

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

Els canals d'entrada de les QRSF a l'Escola són els següents:

- Correu electrònic
- Formulari pàgina web
- Registre URV
- Tràmits en línia

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-015

QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (QRSF)

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

5.2. Difusió dels canals d'atenció

L'Equip de Direcció de l'Escola és el responsable de difondre els canals d'atenció de les QRSF 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.
- Informació a la pàgina web

5.3. Recepció i registre de les QRSF

El/la TS rep les QRSF de l'Escola dels agents implicats a través de correu electrònic, formulari web, registre....., del procés que gestiona, i n'informa el/la responsable de l'ED, el/la qual decideix si la QRSF té entitat per ser evidenciada i assigna un/una TS encarregat/da de donar resposta a la QRSF. En cas que no hi hagi remitent o el text introduït sigui impropï, no serà registrada.

En cas que decideixi tenir-la en compte, el/la TS anota la QRSF en el sistema de control i li assigna un número d'identificació. Si es tracta d'un suggeriment o una felicitació, juntament amb el comunicat del número d'identificació, el/la TS transmetrà al remitent un comunicat d'agraïment.

5.4. Canalització de les QRSF

1- El/La TS encarregat/da de gestionar el procés afectat per la QRSF informa a l'equip de l'ED, i en casos de QRS, l'equip ED analitza la resposta o solució en cas que sigui competència de l'ED.

El/la TS encarregat/da recopila la informació necessària per donar resposta a la QRS.

El/La TS encarregat/da de la gestió del procés on afecta la QRSF prepara una proposta del document de resposta, on anota la data de la comunicació feta al remitent, i ho reflecteix al sistema de Control de QRSF.

2- En cas que la QRSF no sigui de l'àmbit de competència de l'ED, el/la TS encarregat n'informa a l'emissor de la QRSF i ho redirigeix a l'òrgan/unitat/servei competent:

- En el cas de les felicitacions, per al seu coneixement.
- En la resta de casos, perquè respongui/solucioni la QRS segons procediment intern de la unitat.

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

El responsable de l'òrgan/unitat/servei, tenint present l'anàlisi col·legiat efectuat en el pas anterior, decideix la resposta/solució i determina quines accions cal dur a terme, i

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-015

QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (QRSF)

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

en el cas que sigui necessari, proposa canvis/modificacions per tal de millorar el procediment afectat, i ho deriva al/a la TS encarregat/da del procés

5.6. Tancament de l'expedient

El/la TS encarregat/da del procés afectat per la QRS informa el remitent de la resposta/solució adoptada a l'ED, comunicant que es donarà per tancat l'expedient d'acord amb la llei de procediment administratiu vigent.

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'ED perquè li trameti l'expedient de la QRS i evitar el seu tancament. La instància administrativa, un cop determinat el procediment a seguir, el comunicarà al remitent i a l'ED, si escau, perquè realitzi les accions o modificacions necessàries. El/la TS anotarà la data de comunicació i el contingut al document sistema de control al de QRSF i procedirà al tancament de l'expedient.

5.7. Recollida i anàlisi dels resultats

El/la TS recull i analitza tota la informació del procés:

- Quantitat i tipus de QRSF gestionades.
- Els resultats de les QRSF 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 QRSF.

Aquesta anàlisi i propostes de millora s'incorporen a l'informe de seguiment de l'ED, i si escau s'informen al CDE.

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

5.8. Rendiment de comptes

L'Equip de Direcció de l'Escola dona informació i rendeix comptes davant el CDE sobre el desenvolupament, la gestió i els resultats del procés de les QRSF de l'Escola.

Aquest rendiment de comptes queda recollit a l'Acta corresponent del CDE.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- La necessitat o el desig de presentar QRSF per part dels agents implicats.

2. Sortides/serveis que s'ofereixen

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-015

QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (QRSF)

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

- Comunicació de la resposta/solució de la QRS al remitent.
 - Agraïment de la felicitació rebuda al remitent o comunicació de la mateixa a l'òrgan/unitat o servei corresponent.
 - Informe de seguiment de l'ED.
3. Usuaris/clients
- Equip de Direcció de l'Escola de Doctorat
 - TS de l'ED
 - Responsable de l'ED
 - Òrgan/unitat o servei competent
 - Instància administrativa superior
 - CDE
4. Propietari/gestor
- Escola de Doctorat
5. Agents implicats
- PAS
 - PDI
 - Estudiant
 - Futurs/es estudiants
 - Alumni
 - Altres usuaris/àries externs/es a l'Escola
6. Agents d'interès
- PDI, PAS, estudiants, futurs/es estudiants, Alumni i altres usuaris/àries externs/es a l'ED
- 7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)**
- Resposta/solució i seguiment de totes les QRSF.
- 8. INDICADORS**

Id	Nom de l'Indicador
01	Nombre de queixes i reclamacions registrades
02	Nombre d'accions correctives preventives o de millora planificades/realitzades

9. DIAGRAMA DE FLUX

No aplica

FITXA DE PROCÉS

PR-ED-015

QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (QRSF)

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

10. CALENDARI DEL PROCÉS

No aplica

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 QRSF	TS	ED
b	QRSF rebuda a l'ED	TS	ED
c	Document de Resposta de les QRSF	TS	ED
d	Sistema de Control de QRSF	TS	ED
e	Comunicat d'agraïment del suggeriment/felicitaçió	TS	ED
f	Informe de seguiment de l'Escola	TS	ED
g	Acta del CDE de la presentació de l'Informe o QRS de seguiment de l'Escola	TS	ED

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

No n'hi ha.

13. NORMATIVA RELACIONADA

Llei de procediment administratiu vigent

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Correu electrònic
- Pàgina web de l'Escola
- Registre de la URV
- Tràmits en línia