

Títol: Consultes, queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ ENTI-100)

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PEQ ENTI-100 Consultes, queixes, reclamacions i suggeriments

2. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos amb els que està connectat o relacionat:
PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA

3. OBJECTIU DEL PROCÉS

La finalitat d'aquest procés és establir la forma en que ENTI – centre adscrit a la UB revisa, actualitza i millora la gestió de les consultes, queixes, reclamacions i suggeriments –plantejades pels grups d'interès (PAS, PDI i Estudiants)-, amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

3.1. 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.

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.

3.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a la gestió de les consultes, queixes, reclamacions i suggeriments, en endavant CQRS, presentades pel PDI, PAS i estudiants d'ENTI-UB.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1. Definició dels canals d'atenció

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable de definir el canals d'atenció de les CQRS d'ENTI-UB. La proposta es presenta a la Junta de Govern d'ENTI-UB per al seu coneixement, en l'apartat informe de Direcció.

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

- Bústia de suggeriments.
- Correu electrònic.
- Instància adreçada a la persona o unitat / òrgan /servei competent presentada a secretaria de manera presencial o telemàtica.

4.2. Difusió dels canals d'atenció

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable de difondre els canals d'atenció de les CQRS 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.
- Sessió informativa al professorat de nova incorporació.
- El cap de cada unitat és el responsable d'informar a les noves incorporacions de PAS.

4.3. Recepció i registre de les CQRS

La secretaria acadèmica d'ENTI-UB rep totes les CQRS de l'Escola del PDI, PAS i estudiants de la bústia de suggeriments i correu electrònic i consulta al director del SAIQU que és qui decideix si la CQRS té entitat per ser evidenciada. En el cas que no hi hagi remitent o el text introduït sigui impropï, no ho serà. En el cas que decideixi tenir-la en compte, el cap de secretaria acadèmica anota la CQRS en un document de Control, li assigna un número d'identificació que comunica al remitent. Si es tracta d'un suggeriment, 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 CQRS, on anota la data de la comunicació feta al remitent, i ho reflecteix al document de Control de CQRS.

4.4. Canalització de les CQRS

El DSAIQU analitza de qui és competència la resposta/solució de la CQRS rebuda, ho anota al document de Control de CQRS i n'envia una còpia a l'òrgan/unitat/servei competent, juntament amb el full de Resposta de CQRS, perquè respongui/solucioni.

4.5. 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 empena i envia al DSAIQU el document de Resposta de CQRS amb les propostes de millora, si escau.

4.6. Tancament de l'expedient

El DSAIQU informa al remitent, si escau, 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. El DSAIQU tanca l'expedient, anotant la data de comunicació de la resposta/solució al remitent, al document de Resposta de CQRS i en el document de Control de CQRS. En el cas que el remitent no estigui d'acord amb la resposta/solució, pot dirigir-se a una instància administrativa superior, la qual informará a ENTI-UB del procediment per a procedir a fer el tancament de l'expedient.

4.7. Recollida i anàlisi dels resultats

Al final de cada curs acadèmic el DSAIQU recull i analitza tota la informació del procés:

- Els resultats de les CQRS que ha gestionat
- Les accions de millora planificades i implantades

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

Aquesta anàlisi i propostes de millora es debaten amb l'Equip de Direcció del Centre i es proposen modificacions, si escau.

La informació rellevant recollida sobre les CQRS d'ENTI-UB s'incorpora al "PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA".

4.8. Rendiment de comptes

L'Equip de Direcció del Centre dona informació i rendeix comptes anualment davant la Junta de Govern d'ENTI-UB sobre la gestió i els resultats i de les CQRS de l'Escola.

Aquest rendiment de comptes queda recollit a l'Acta de la Junta de Govern d'ENTI-UB corresponent.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- La necessitat o el desig de presentar CQRS 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

- DSAIQU

5. Agents implicats

- Equip de Direcció del Centre
- Estudiant
- PAS
- PDI
- DSAIQU
- Òrgan/unitat o servei competent
- Instància administrativa superior

6. Agents d'interès

- PDI, PAS i estudiants

6. COMPROMISOS DE QUALITAT

- Resposta/solució i seguiment de totes les CQRS.

7. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
----	--------------------

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

8. CALENDARI DEL PROCÉS

Curs acadèmic.

9. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Acta de la JdG (apartat informe de Direcció) on s'informa dels canals de distribució de les CQRS	Director de centre	Ordinador del Director d'ENTI-UB i carpeta compartida al servidor
b	Formulari de CQRS (pot ser un formulari electrònic, en paper, una bústia, un aplicatiu, etc.)	Secretaria d'ENTI-UB	Ordinador de secretaria i carpeta compartida al servidor
c	Document de Resposta de les CQRS	DDSAIQU	Ordinador del DDSAIQU i carpeta compartida al servidor
d	Document de Control de CQRS (excel)	DDSAIQU	Ordinador del DDSAIQU i carpeta compartida al servidor
e	Comunicat d'agraïment del suggeriment	DDSAIQU	Ordinador del DDSAIQU i carpeta compartida al servidor
f	Informe o document on es recullen les CQRS d'ENTI-UB	DDSAIQU	Ordinador del DDSAIQU i carpeta

			compartida al servidor
g	Acta Junta de Govern d'ENTI-UB on s'aprova l'informe de seguiment o autoinforme d'acreditació	Director de centre	Ordinador del Director d'ENTI-UB

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

No n'hi ha.

11. NORMATIVA RELACIONADA

No n'hi ha.

12. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Bústia de CQRS.
- Correu electrònic.
- Instància adreçada a la persona o unitat / òrgan /servei competent presentada a secretaria de manera presencial o telemàtica.