

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

1. TIPUS DE PROCÉS

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Estratègic | <input type="checkbox"/> Revisió i millora |
| <input type="checkbox"/> Clau | <input checked="" type="checkbox"/> Resultats |
| <input type="checkbox"/> Suport | <input type="checkbox"/> Comunicació |

2. JERARQUIA DEL PROCÉS

Procés o processos amb els quals està connectat o relacionat:

- *PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA*

3. OBJECTIU

La finalitat d'aquest procés és establir la forma en què 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 alumnat), amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

4. 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 alumnat d'ENTI-UB.

5. DEFINICIONS

- **Consulta:** sol·licitud d'informació d'utilitat per satisfer una necessitat, aclarir un dubte o aconseguir un objectiu per part de la persona interessada, en relació als serveis que ofereix 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 la persona interessada 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.

6. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

6.1. Definició dels canals d'atenció

L'Equip de direcció del centre és el responsable de definir els 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.

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

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

6.2. 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.

6.3. Recepció i registre de les CQRS

La Secretaria Acadèmica d'ENTI-UB rep totes les CQRS de del PDI, PAS i alumnat de l'Escola a la bústia de suggeriments i correu electrònic, i remet les comunicacions al Director del SAIQU (DSAIQU), 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, es desestimarà. En el cas que compleixi amb els requisits per ser tinguda en compte, el Cap de Secretaria Acadèmica anota la CQRS en un document de control i li assigna un número d'identificació que comunica al remitent. Si es tracta d'un suggeriment, juntament amb el comunicat del número d'identificació, es transmetrà al remitent un comunicat d'agraïment.

Amb aquest número d'identificació s'obre el document de resposta de CQRS, on s'hi anota la data de la comunicació feta al remitent, i es reflecteix al document de control de CQRS.

6.4. 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 o servei competent juntament amb el full de resposta de CQRS perquè la respongui/solucioni.

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

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

La persona 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.

6.6. Tancament de l'expedient

El DSAIQU informa al remitent, si escau, la resposta/solució rebuda per l'òrgan, unitat o servei corresponent mitjançant correu electrònic, comunicant que si en una setmana no s'ha rebut una resposta contrària, 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 al 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.

6.7. 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 s'ha, gestionat
- Les accions de millora planificades i implantades

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*.

6.8. 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.

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

Aquest procés s'executa durant tot el curs acadèmic.

9. REGISTRES DEL PROCÉS

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	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del Director d'ENTI-UB
b	Formulari de CQRS (pot ser un formulari electrònic, en paper, una bústia, un aplicatiu, etc.)	Secretaria d'ENTI-UB	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador de Secretaria
c	Document de Resposta de les CQRS	DSAIQU	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del DSAIQU
d	Document de Control de CQRS (Excel)	DSAIQU	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del DSAIQU
e	Comunicat d'agraïment del suggeriment	DSAIQU	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del DSAIQU
f	Informe o document on es recullen les CQRS d'ENTI-UB	DDSAIQU	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del DSAIQU
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. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Bústia de CQRS.
- Correu electrònic.
- Instància adreçada a la persona, unitat, òrgan o servei competent presentada a Secretaria d'ENTI-UB de manera presencial o telemàtica.

11. MODIFICACIONS

Relació de modificacions		
Núm. Revisió	Descripció	Data d'aprovació
0.0	Versió inicial	27/07/2017
1.0	Actualització de l'estructura en base al model unificat dels PEQ.	20/04/2021

Redactat per:
 Director del SAIQU

Revisat per:
 Director d'ENTI-UB

Aprovat per:
 President de la Junta de Govern d'ENTI-UB

	Actualització de la redacció incorporant la perspectiva de gènere i l'ús del llenguatge inclusiu.	
--	---	--