

## 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, alumnat i altres usuaris externs), amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

A més, ENTI – centre adscrit a la UB disposa del codi ètic del centre que es pot consultar [en aquest enllaç](#). En el codi ètic es recull el compromís del centre amb els principis de compliment, ètica i transparència en tots els àmbits d'actuació, establint un conjunt de principis i pautes de conducta dirigits a garantir el comportament just i responsable de tots els treballadors, independentment de la seva posició jeràrquica, i ubicació geogràfica o funcional.

### 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, alumnat i altres usuaris externs 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

Redactat per:

Director del SAIQU

Revisat per:

Director d'ENTI-UB

Aprovat per:

President de la Junta de Govern d'ENTI-UB

### 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:

- Correu electrònic [info@enti.cat](mailto:info@enti.cat)
- Correu electrònic [secretaria@enti.cat](mailto:secretaria@enti.cat)
- Correu electrònic [atencio.alumne@enti.cat](mailto:atencio.alumne@enti.cat)
- Instància adreçada a la persona, unitat, òrgan o servei competent presentada a Secretaria de manera presencial o telemàtica.
- Correu electrònic [canaletico@enti.cat](mailto:canaletico@enti.cat)

ENTI-UB es compromet a tractar en tot moment les dades de caràcter personal rebudes a través dels diferents canals d'atenció de forma absolutament confidencial i d'acord amb les finalitats previstes.

### 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 PDI de nova incorporació.
- Sessió informativa al PAS de nova incorporació.

### 6.3. Recepció i registre de les CQRS

La secretaria acadèmica, l'àrea de comunicació i la direcció executiva d'ENTI-UB reben les CQRS del PDI, PAS, alumnat i altres usuaris de l'Escola als diferents correus electrònics les registren en un document de control i les remeten a les persones, unitats i òrgans del centre corresponents, perquè, utilitzant la mateixa aplicació, proposin la resposta que s'ha de donar. En cas que no es tingui clar on enviar la comunicació, s'envia al Director Executiu, que és qui decideix si la CQRS té entitat per ser evidenciada i a qui s'ha d'enviar.

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, també s'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.

En el cas de canal ètic, el correu el controla el nostre Compliance Officer i les queixes es tracten anònimament.

### 6.4. Canalització de les CQRS

La Secretaria Acadèmica, l'àrea de comunicació i la direcció analitza de qui és competència la resposta/solució de la CQRS rebuda, ho anota al document de control de CQRS i n'envia una

**Redactat per:**

Director del SAIQU

**Revisat per:**

Director d'ENTI-UB

**Aprovat per:**

President de la Junta de Govern d'ENTI-UB

còpia a l'òrgan, unitat o servei competent juntament amb el full de resposta de CQRS perquè la respongui/solucioni.

Les comunicacions dirigides al Canal Ètic es remetran seguint les normes del Reglament del Comitè de Compliment.

#### **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 emplena i envia al director executiu i al cap d'estudis (per temes acadèmics) el document de resposta de CQRS amb les propostes de millora, si escau.

Les comunicacions dirigides al Canal Ètic es gestionaran seguint les normes del Reglament del Comitè de Compliment.

#### **6.6. Tancament de l'expedient**

La secretaria acadèmica, l'àrea de comunicació i la direcció executiva 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.

La secretaria acadèmica, l'àrea de comunicació i la direcció executiva 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 informarà a ENTI-UB del procediment per a procedir a fer el tancament de l'expedient.

Les comunicacions dirigides al Canal Ètic es resoldran seguint les normes del Reglament del Comitè de Compliment.

#### **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. ENTRADES AL PROCÉS

- Consultes, queixes, reclamacions i suggeriments rebudes per correu electrònic o presentades en forma d'instància presencialment.

## 8. SORTIDES DEL PROCÉS

- Respostes a les consultes, queixes, reclamacions i suggeriments rebudes.
- Millores derivades de les consultes, queixes, reclamacions i suggeriments rebudes.

## 9. INDICADORS

Identificador	Nom de l'indicador	Valor d'assoliment	Valor meta
IN-PEQ100-01	Mitjana de la valoració de l'ítem "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" (pregunta de l'enquesta de satisfacció dels titulats recents de graus d'AQU; escala 0-5)	3	4
IN-PEQ100-02	Mitjana de temps de resposta a l'interessat	5 dies	7 dies
IN-PEQ100-03	Percentatge de resposta a les consultes, queixes, suggeriments o reclamacions en el període establert	100%	100%

## 10. CALENDARI DEL PROCÉS

Aquest procés s'executa durant tot el curs acadèmic.

## 11. REGISTRES D'EVIDÈNCIES DEL PROCÉS

Identificador	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
---------------	------------------	----------------------	----------

Redactat per:  
Director del SAIQU

Revisat per:  
Director d'ENTI-UB

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

EV-PEQ100-01	Acta de la Junta de Govern (apartat informe de Direcció), on s'informa dels canals de distribució de les CQRS	Secretaria d'ENTI-UB	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador de Secretaria
EV-PEQ100-02	Bústies de CQRS	Secretaria d'ENTI-UB	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador de Secretaria
			Ordinador del director executiu
EV-PEQ100-03	Document de Control de CQRS	Director executiu	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del director executiu
			Ordinador del DSAIQU
EV-PEQ100-04	Resum anual de CQRS (apartat informació estadística, amb número rebudes, respostes, estimades -en curs o finalitzades-, tipologia, col·lectiu o grup d'interès i via d'entrada amb % respecte dels totals. Es mesurarà també el temps de resposta i el temps de finalització de les actuacions que es derivin CQRS estimats, si és el cas.	DSAIQU	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del DSAIQU
EV-PEQ100-05	Si escau, acta de la Junta de Govern on s'aprova l'informe de seguiment del centre	Secretaria d'ENTI-UB	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador de Secretaria
EV-PEQ100-06	Si escau, acta d'aprovació de l'informe d'acreditació per part de la Junta de Govern	Secretaria d'ENTI-UB	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador de Secretaria

## 12. 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.

## 13. MODIFICACIONS

Relació de modificacions		
Núm. Revisió	Descripció	Data d'aprovació
0.0	Versió inicial.	28/07/2016

**Redactat per:**  
 Director del SAIQU

**Revisat per:**  
 Director d'ENTI-UB

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

1.0	Actualització de l'estructura en base al model unificat dels PEQ.  Actualització de la redacció incorporant la perspectiva de gènere i l'ús del llenguatge inclusiu.	20/04/2021
2.0	Revisió del SAIQU.  Actualització d'indicadors.	30/07/2022