



ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST DEL PROCÉS	2
3.	REFERÈNCIES / NORMATIVES	2
4.	DEFINICIONS.....	2
5.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	3
6.	INDICADOR	6
7.	EVIDÈNCIES	6
8.	RESPONSABLE DEL PROCÉS	6
9.	RESPONSABILITATS	6
10.	FLUXGRAMA	7

RESUM DE REVISIÓ

Edició	Data	Motiu de la modificació
00	25/07/2014	Edició inicial del document
01	09/07/2020	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització
02	17/02/2022	Revisió del procés gestió suggeriments, queixes i felicitacions

Elaboració:	Revisió:	Aprovació:
Responsable de Qualitat Data: 25/07/2014	Director del centre Data: 17/02/2022	Director General Data: 28/03/2022

1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és establir la forma com el Centre revisa, actualitza i millora els seus processos de gestió suggeriments, queixes i felicitacions com elements generadors de millora continua.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés s'aplica a la gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions, presentades pel PDI, PAS i estudiants i altres usuaris externs a través de la bústia electrònica o el formulari del web de l'Euncet.

3. REFERÈNCIES/NORMATIVES

No aplica.

4. DEFINICIONS

- **Incidència:** esdeveniment que sobrevé en el curs d'un assumpte o negoci i hi té algun tipus de connexió, influència o repercussió.
- **Queixa:** acció de manifestar disconformitat amb algú o alguna cosa.
- **Felicitació:** Expressió de satisfacció amb motiu d'un succés positiu per la persona interessada.
- **Suggeriment:** insinuació, inspiració, idea que suggereix.
- **Millora contínua:** concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.
- **Proposta de millora:** definició d'un conjunt de mesures que doni com a resultat l'eliminació de deficiències en el desenvolupament d'un procés.
- **Resolució:** acció de determinar la solució a un problema en base a la descomposició del mateix i la seva anàlisi.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1. Definició dels canals d'atenció

El **director del centre** és el responsable de definir els canals d'atenció de les suggeriments, queixes i felicitacions (en endavant, SQF). El canal d'entrada per les SQF del centre és a la pàgina principal del web, a l'apartat bústia de suggeriments.

5.2. Difusió dels canals d'atenció

Aquesta difusió es porta a terme a través de:

- Difusió en les jornades d'acollida als estudiants de nou accés.
- Sessió informativa al professorat de nova incorporació.
- Informació al PAS de nova incorporació per part del cap de la seva unitat.
- A tota la comunitat del centre i a altres usuaris externs, mitjançant l'enllaç al web.

5.3. Recepció i registre de les SQF

El **responsable de Qualitat** rep la instància per tal de que siguin analitzades i resoltes. Envia una resposta de recepció a la persona que ha fet la sol·licitud a la vegada que inicia la tramitació de la seva petició.

La tramitació comença amb el registre de la SQF en el document de Control de SQF. El **responsable de Qualitat** identifica l'òrgan/unitat/servei al qual afecta la SQF rebuda i ho incorpora en el mateix document.

En aquest primer moment, es registren en el document de Control de SQF el àrea relacionada, un número d'identificació, les dades del remitent i la data de presentació de la SQF.

Si la tramitació d'una suggeriment, queixa i felicitació requereix informació addicional, se sol·licita a l'emissor prèviament al seu registre.

5.4. Canalització de les SQF

El tractament que es dona a les peticions ve definit en funció de la seva tipologia. En tots els casos són els **responsables dels processos relacionats** per les SQF els que les analitzen i emeten resolució.

Els **responsables del processos relacionats** a una SQF són:



- **Directors/es dels estudis universitaris:** sol·licituds relacionades amb la part acadèmica, provinents de l'estudiantat o del PDI.
- **Responsable de Serveis Generals:** sol·licituds relacionades amb la prestació dels serveis generals del centre, provinents de l'estudiantat, PDI o PAS.
- **Àrea de Suport:** sol·licituds relacionades amb els serveis a connexions amb la xarxa o relacionats, provinents de l'estudiantat, PDI o PAS.
- **Responsable de RRHH:** sol·licituds relacionades amb les condicions laborals, provinents del PDI intern i PAS.
- **Director del centre:** aquelles que no es trobin contemplades en cap de les anteriors.

Queixa/suggeriment

Si es tracta d'una queixa o suggeriment, quan la informació sigui completa, el **responsable de Qualitat** envia al remitent, mitjançant un correu electrònic, la comunicació del número d'identificació de la SQF. La data d'aquesta comunicació es registra en el document de Control de SQF.

Es continua la tramitació en el document de Control de SQF, on s'anota el número d'identificació assignat a la QS, la data de comunicació d'aquest número al remitent i les dades del **responsable del procés** on es deriva. A continuació, el **responsable de Qualitat** envia al **responsable del procés** de donar resposta a la QS una còpia document de Control de SQF, perquè l'empleni amb les accions i amb la data possible de solució. La data de derivació i la data possible de solució es registren en el document de Control de SQF.

Felicitació

Si es tracta d'una felicitació, el **responsable de Qualitat** envia al remitent, mitjançant un correu electrònic, una nota d'agraïment. La data d'aquesta comunicació es registra en el document de Control de SQF.

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

El **responsable del procés relacionat** analitza la SQF, dona la resposta i determina, si escau, quines accions cal dur a terme. A continuació, emplena i envia el document de Control de SQF incloent en el cas que sigui necessari, les propostes de canvis i modificacions per tal de millorar el procediment afectat al



responsable de Qualitat.

En cas que la resolució no impliqui l'aplicació de mesures correctores, es dona per tancat l'expedient i s'arxiva.

5.6. Tancament del procés

El **responsable del procés relacionat** comunica al remitent, mitjançant un correu electrònic, la resposta a la seva SQF, comunicant-li alhora que el procés quedarà tancat en el termini d'una setmana si no indica el contrari. La data d'aquesta comunicació es registra en el document de Control de SQF.

En el cas que el remitent no estigui d'acord amb la resposta, el **responsable de Qualitat** valorarà si cal reenviar la QS una altra vegada al **responsable del procés relacionat** o bé l'informarà que pot dirigir-se a una instància administrativa superior.

REGISTRE DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS

N. d'identificació	Data recepció SQF	Data prevista solució del SQ al remitent	Data de resposta d'agraïment	Nom i Cognom remitent	Correu electrònic del remitent	Descripció	Responsable del àrea relacionada	Plans d'accions per part de l'àrea relacionada	Data possible de solució	Estat	Data de comprovació d'accions



6. INDICADOR

- Percentatge de SQF tancades.

7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Descripció</i>
Registre informàtic dels suggeriments/queixes/felicitaions per al tancament	Consolidat dels suggeriments/queixes/felicitaions rebuts

8. RESPONSABLE DEL PROCÉS

- **Responsable de Qualitat (RQ):** serà la responsable principal del funcionament correcte i compliment d'aquest procés.

9. RESPONSABILITATS

Responsables dels processos relacionats (RP): els responsables de analitzar i resolen incidències que afecten algun àmbit del procés del que són responsables. Proposen les accions de millora, si escau, i deriven l'aprovació i la planificació de les millores.

10. FLUXGRAMA

