



1 OBJECTE

Detectar, recollir, revisar, analitzar i registrar les felicitacions, les queixes, els suggeriments i reclamacions que manifestin els diferents grups d'interès per tal d'establir i implantar accions correctives, preventives o de millora que condueixin l'organització a la millora contínua.

2 ABAST

Totes les activitats encaminades a la presentació, la tramitació i l'anàlisi de queixes i suggeriments fins a la proposta i implantació d'accions correctives o preventives i el seu seguiment per a la resolució de les queixes o els suggeriments presentats.

3 RESPONSABLE DEL PROCÉS

- Pendent de nomenar

4 REFERÈNCIES/NORMATIVA

RD 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat.

5 DEFINICIONS

CGQ: comissió de garantia de qualitat del títol.

6 DESENVOLUPAMENT

6.1 Generalitats

Les queixes no tenen caràcter de recurs administratiu ni la presentació d'una queixa suposa la interrupció dels terminis que pugui establir la normativa vigent. De la mateixa manera la presentació de queixes no suposa la renúncia a l'exercici d'altres drets.

6.2 Presentació d'una queixa o un suggeriment

6.2.1 Formulari de queixes i suggeriments


Les queixes i els suggeriments presentats han d'estar recollits al formulari oficial que s'adjunta com a annex 1.

Es poden presentar queixes i suggeriments anònims, però en aquest cas la persona interessada no tindrà dret a resposta. En aquest cas el responsable de qualitat decidirà la inclusió del document als informes de queixes i suggeriments, segons la rellevància.

6.2.2 Canals de comunicació

Les persones interessades a presentar una queixa o suggeriment ho poden fer per qualsevol dels canals següents:

- ✓ Presencial: a la secretaria del seu centre. Les secretaries han de tenir un nombre suficient de formularis a disposició dels interessats. En cas contrari, serà responsabilitat del personal de la secretaria proporcionar-ne una còpia a la persona que ho demani.

 Universitat de les Illes Balears	PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	Codi: UIB-PS7
		Versió: provisional
		Pàg.: 2 de 6

En aquest cas es lliurarà una còpia a la persona interessada, una altra es registrarà a la secretaria del centre i una tercera es remetrà al responsable de qualitat de la titulació.

- ✓ Correu: dirigit al responsable de qualitat de la titulació.
- ✓ Missatge electrònic: dirigit al responsable de qualitat de la titulació.

La persona interessada ha d'especificar el canal pel qual vol rebre la resposta a la queixa o el suggeriment. En cas que no ho faci, la resposta es produirà pel mateix canal que hagi presentat la queixa o el suggeriment.

6.3 Tramitació

La secretaria del centre remetrà una còpia de les queixes o els suggeriments que li arribin per qualsevol dels mitjans especificats al responsable de qualitat de cada titulació en el termini màxim de tres dies hàbils.

En cas que la queixa o el suggeriment faci referència a un servei de la Universitat, serà el responsable de qualitat l'encarregat de fer-la arribar al servei.

6.4 Determinació i anàlisi de les causes i classificació de la queixa o el suggeriment

El responsable de qualitat ha de determinar i analitzar les causes que originen el problema.

De la mateixa manera ha de classificar la queixa o el suggeriment segons els aspectes que preveu el Reial decret 1393/2007, que estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris. Aquests aspectes són:

- ✓ Objectius, perfil d'ingrés i perfil de graduat
- ✓ Organització/Planificació del programa formatiu
- ✓ Accés i admissió d'estudiants
- ✓ Personal acadèmic
- ✓ Recursos materials i serveis
- ✓ Resultats

6.5 Proposta d'accions correctives, preventives o de millora

Un cop analitzades les causes de la queixa o el suggeriment, el responsable de qualitat ha de fer una proposta d'accions correctives, preventives o de millora de totes aquelles que no pugui resoldre de manera immediata.


La proposta ha d'incloure les accions proposades, el responsable de realitzar-les i la data d'inici prevista.

6.6 Aprovació de les accions de millora

La CGQ ha d'aprovar les accions proposades pel responsable de qualitat de la titulació per a aquelles queixes o aquells suggeriments que no hagin estat solucionats de manera immediata.

6.7 Implantació i seguiment de les accions correctives, preventives o de millora

Es procedirà a la implantació i el seguiment de les accions derivades de les queixes o els suggeriments, tant les que pugui resoldre de manera immediata com les aprovades pel CGQ.

 Universitat de les Illes Balears	PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	Codi: UIB-PS7
		Versió: provisional
		Pàg.: 3 de 6

Totes les accions executades o previstes es documentaran al formulari, i se'n realitzarà el control. El responsable de qualitat és l'encarregat de controlar l'execució de les accions previstes. Un cop realitzades les activitats previstes, ha d'anotar la data en què es varen fer.

La implantació i el seguiment de les actuacions derivades de les queixes i els suggeriments seguiran el que es descriu al procediment PE7. Anàlisi i millora de resultats.

6.8 Comunicació de les actuacions a la persona interessada

Tant si el problema s'ha resolt de manera immediata, com si s'ha dut a la CGQ, el responsable de qualitat ha de comunicar a la persona interessada la decisió presa.

S'estableix un termini de set dies hàbils per respondre a la persona interessada i informar-la de les mesures preses o, com a mínim, de la recepció de la queixa o el suggeriment i el posterior tractament.

La persona interessada pot demanar un acusament de recepció diferent del canal pel qual presenta el formulari. En cas que no especifiqui un canal concret per a l'acusament de recepció, s'utilitzarà el mateix que hagi fet servir la persona interessada per a la presentació de la queixa o el suggeriment.

Ha de quedar constància de la data de la comunicació.

6.9 Control d'eficàcia

Finalment, el responsable de qualitat de la titulació ha de comprovar que s'han resolt les causes que originaren la queixa o el suggeriment i anotar la data d'aquesta comprovació.

Amb aquesta activitat final es tanca l'expedient de queixa o suggeriment, i es procedirà a registrar-lo. Aquest expedient formarà part de l'informe anual de queixes i suggeriments segons el que preveu l'apartat 6.1.

6.10 Felicitacions

En cas de rebre una felicitació, s'ha de fer un registre de bones pràctiques.

7 SEGUIMENT I MESURAMENT


7.1 Informe anual de queixes i suggeriments

El responsable de qualitat elaborarà com a mínim cada any un informe que contingui, pel cap baix, el següent:

1. Informe estadístic comparatiu del nombre de queixes i suggeriments rebuts en aquest any i l'anterior classificats segons:
 - ✓ Causes de les queixes i els suggeriments (vegeu el punt 5.4)
 - ✓ Òrgans o serveis afectats
 - ✓ Distribució temporal de les queixes i els suggeriments
 - ✓ Compliment dels terminis de resposta

Les queixes i els suggeriments anònims han de rebre un tractament estadístic diferenciat dels identificats.

2. Còpies dels formularis i de les contestacions i mesures adoptades per a totes les queixes i els suggeriments

 Universitat de les Illes Balears	PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	Codi: UIB-PS7
		Versió: provisional
		Pàg.: 4 de 6

Aquesta informació ha de formar part de la memòria anual de seguiment del SGIQ que ha d'elaborar la CGQ (vegeu el procés de garantia de qualitat dels programes formatius), que alhora servirà de base per a l'elaboració del Pla anual de millora.

Són indicadors d'aquest procés els següents:

- Mitjana de temps de resposta a les reclamacions
- Nombre d'incidències ateses
- Percentatge d'accions de millora implantades

8 EVIDÈNCIES I REGISTRE

Identificació del registre	Suport	Responsable de la custòdia	Temps de conservació
Formulari de queixa o suggeriment	Paper	Responsable de qualitat	6 anys
Actes de la CGQ	Paper i/o informàtic	Secretari de la CGQ	6 anys
Informe anual de queixes i suggeriments	Paper i/o informàtic	Responsable de qualitat	6 anys

9 AGENTS INTERVINENTS

9.1 Serveis administratius

Tramitar les queixes i els suggeriments.

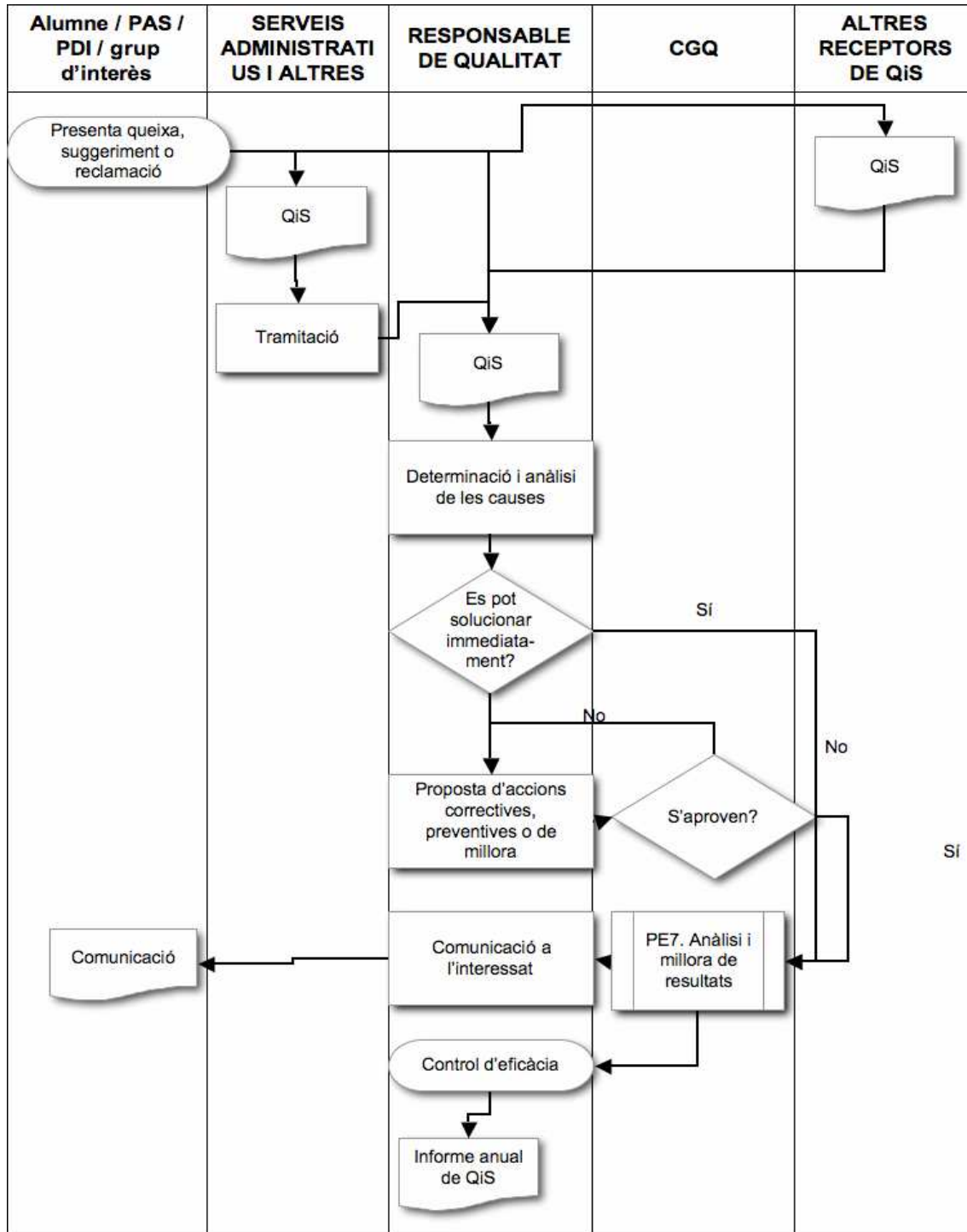
9.2 Responsable de qualitat

Analitzar les queixes i els suggeriments, proposta d'accions correctives, preventives o de millora, comunicació amb la persona interessada, fer el control d'eficàcia i l'informe anual de queixes i suggeriments.

9.3 Comissió de garantia de qualitat

Aprovar i implantar les accions correctives, preventives o de millora i fer-ne el seguiment.

10 FLUXOGRAMA





ANNEXOS

FORMULARI DE SUGGERIMENT O QUEIXA

DADES PERSONALS

Nom		Cognoms	
Adreça			CP
NIF		Telèfon fix	
E-mail		Telèfon mòbil	
<input type="checkbox"/> Alumne/a		<input type="checkbox"/> PDI	
<input type="checkbox"/> PAS			

DADES DE LA UNITAT A LA QUAL ES DIRIGEIX LA QUEIXA O EL SUGGERIMENT

Titulació o servei al qual es dirigeix la queixa o el suggeriment

Data de la incidència

Descripció / motiu de la queixa / suggeriment

Voleu que us responguem per

Correu postal

Correu electrònic

Aquesta secció l'ha d'emplenar el responsable de qualitat del títol

Anàlisi de les causes

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Objectius, perfil d'ingrés i perfil de graduat | <input type="checkbox"/> Organització/planificació del programa formatiu | <input type="checkbox"/> Accés i admissió d'estudiants |
| <input type="checkbox"/> Personal acadèmic | <input type="checkbox"/> Recursos materials i serveis | <input type="checkbox"/> Resultats |

Accions proposades

Acció proposada	Responsable	Data d'inici	Data de realització

Data de comunicació de la resposta a la persona interessada

Control d'eficàcia

S'han eliminat les causes que originaren la queixa o el suggeriment? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Data	
Està satisfeta la persona que va presentar la queixa o el suggeriment? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Data	

Firma,