



1 OBJECTE

Detectar, recollir, revisar, analitzar i registrar les felicitacions, les queixes, els suggeriments i les 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 REFERÈNCIES/NORMATIVA

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

4 DEFINICIONS

CGQ: comissió de garantia de qualitat del títol.

5 DESENVOLUPAMENT

5.1 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.

5.2 Presentació d'una queixa o un suggeriment

5.2.1 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. El formulari estarà disponible a la web de cadascun dels estudis i serà emplenable per web.


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.

5.2.2 Canals de comunicació

La persona interessada ha d'emplenar el formulari web i 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 canal que el responsable de qualitat consideri més oportú.

5.3 Tramitació

La informació relativa a la queixa o el suggeriment es recollirà en un full d'Excel que es remetrà al SEQUA perquè en faci el tractament.

 Universitat de les Illes Balears	PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	Codi: UIB-PS7
		Versió: 1
		Pàg.: 2 de 7

L'Oficina Web enviarà diàriament al SEQUA un arxiu amb la informació de les queixes o els suggeriments rebuts. El SEQUA incorporarà aquesta informació al formulari tipus 2 i la remetrà al degà, al director del CEP o al cap del servei/unitat que sigui responsable de l'aspecte objecte de la queixa o el suggeriment.

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

El degà, el director del CEP o el cap del servei/unitat que sigui responsable de l'aspecte objecte de la queixa o el suggeriment 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 següents:

- ✓ Organització i desenvolupament de la titulació
- ✓ Informació i transparència
- ✓ Sistema de garantia intern de qualitat
- ✓ Personal acadèmic
- ✓ Personal de suport, recursos materials i serveis
- ✓ Resultats.

5.5 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 tots els 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.

5.6 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.

5.7 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.

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'annotar 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.

5.8 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.

 Universitat de les Illes Balears	PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	Codi: UIB-PS7
		Versió: 1
		Pàg.: 3 de 7

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 d'aquests.

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 correu electrònic.

Ha de quedar constància de la data de la comunicació.

5.9 Control d'eficàcia

Finalment, el degà, el director del CEP o el cap del servei / unitat que sigui responsable de l'aspecte objecte de la queixa o el suggeriment 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.

5.10 Felicitacions

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

6 SEGUIMENT I MESURAMENT

6.1 Informe anual de queixes i suggeriments

El degà, director del CEP o director del servei o unitat responsable elaborarà com a mínim cada any un informe que contingui, pel cap baix, el següent:

- 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.


- Còpies dels formularis i de les respostes i mesures adoptades per a totes les queixes i els suggeriments

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.

7 ARXIU

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

 Universitat de les Illes Balears	PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	Codi: UIB-PS7
		Versió: 1
		Pàg.: 4 de 7

Informe anual de queixes i suggeriments	Paper i/o informàtic	Responsable de qualitat	de	6 anys
---	----------------------	-------------------------	----	--------

8 RESPONSABILITATS

8.1 Oficina Web

Recollir les queixes i els suggeriments.

8.2 SEQUA

Elaborar els formularis tipus 2 i distribuir-los al degà o responsable de qualitat de la titulació afectada.

8.3 Degà, director del CEP o director del servei o unitat responsable

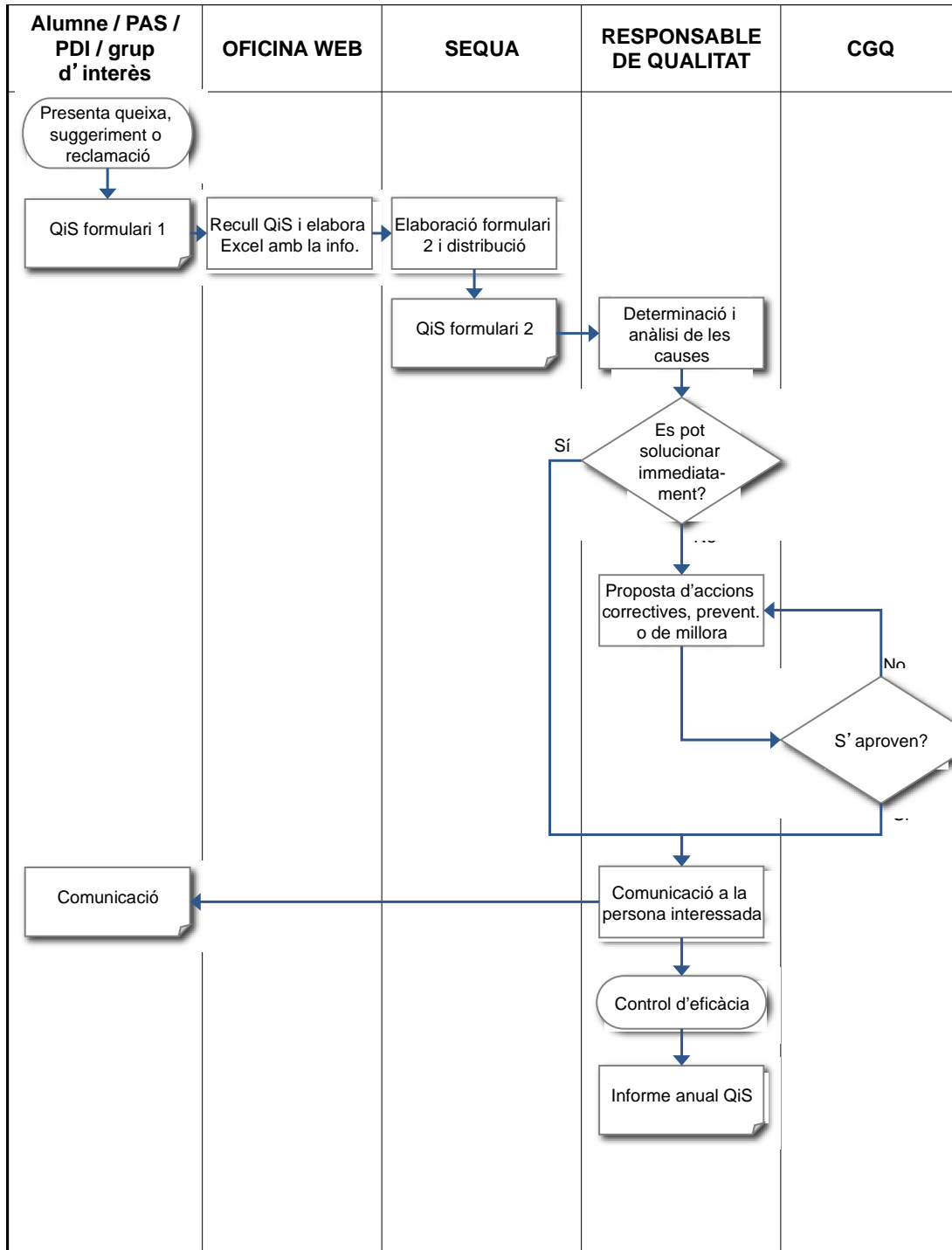
Analitzar les queixes i els suggeriments, proposta d'accions correctives, preventives o de millora, comunicació amb la persona interessada, fer el control d'eficàcia i l'informe anual de queixes i suggeriments.

8.4 Comissió de garantia de qualitat

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



9 FLUXOGRAMA





ANNEX 1. Formulari 1

FORMULARI DE SUGGERIMENT O QUEIXA

DADES PERSONALS

Nom	<input type="text"/>	Cognoms	<input type="text"/>	
Adreça	<input type="text"/>		CP	<input type="text"/>
NIF	<input type="text"/>	Telèfon fix	<input type="text"/>	
E-mail	<input type="text"/>	Telèfon mòbil	<input type="text"/>	
<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 / el suggeriment

Voleu que us responguem per

Correu postal

Correu electrònic



ANNEX 2. Formulari 2

FORMULARI DE SUGGERIMENT O QUEIXA

DADES PERSONALS

Nom	<input type="text"/>	Cognoms	<input type="text"/>	
Adreça	<input type="text"/>		CP	<input type="text"/>
NIF	<input type="text"/>	Telèfon fix	<input type="text"/>	
E-mail	<input type="text"/>	Telèfon mòbil	<input type="text"/>	
<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 / el 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"/> Organització i desenvolupament de la titulació	<input type="checkbox"/> Informació i transparència	<input type="checkbox"/> Sistema de garantia intern de qualitat
<input type="checkbox"/> Personal acadèmic	<input type="checkbox"/> Personal de suport, recursos materials i serveis	<input type="checkbox"/> Resultats

Accions proposades

Acció proposada	Responsable	Data d'inici	Data de realització
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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	<input type="text"/>
Està satisfeta la persona que va presentar la queixa o el suggeriment? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Data	<input type="text"/>

Firma,