

FITXA DE PROCÉS

PR-FCJ-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)

Codi: PR-FCJ-015
Rev.: 2.0
Data: 17-11-2015
Pàg. 1 de 6

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	30-04-2008
0.1	Grup de treball – Centres han modificat els apartats f, g, i	14-01-2009
1.0	Comissió de qualitat (GID-FCJ) ha modificat b, e, f, h, i, m, o	02-02-2011
2.0	Antic P.1.2-07 Procés de gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Revisió de tot el procés per actualitzar-lo a les directrius actuals. Afecta al format de la fitxa i a tots els apartats del procés, inclòs el nom i codi.	17-11-2015

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-FCJ-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Procés o processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat: PR-FCJ-003 Seguiment i millora de titulacions
- Procés o processos inferiors: No n'hi ha

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

La finalitat d'aquest procés és establir la forma en que l'FCJ revisa, actualitza i millora la gestió de les consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions – plantejades pels grups d'interès (PAS, PDI i Estudiants)-, amb la finalitat de millorar els serveis que presta el centre.

4.1. Definicions

Consulta: Sol·licitud d'informació d'utilitat per satisfer una necessitat, aclarir un dubte o aconseguir un objectiu, per part de l'interessat, en relació als serveis que presta el centre.

Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.

PR-FCJ-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CORSF)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Reclamació: Queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat 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.

Felicitació : Expressió de satisfacció amb motiu d'un succés positiu per a l'interessat.

4.2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a la gestió de les consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en endavant CORSF, presentades pel PDI, PAS i estudiants de l'FCJ.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Definició dels canals d'atenció

L'Equip Deganal és el responsable de definir el canals d'atenció de les CORSF de l'FCJ. La proposta es presenta a la Junta de Facultat per al seu coneixement, en l'apartat informe del degà.

Els canals d'entrada de les CORSF a l'FCJ són els següents:

- Bústia electrònica de suggeriments
<http://www.fcj.urv.cat/formulari-de-consulta/>
- Correu electrònic
- Forma presencial

5.2. Difusió dels canals d'atenció

L'Equip Deganal és el responsable de difondre els canals d'atenció de les CORSF 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.

5.3. Recepció i registre de les CORSF

El/La tècnic/a de l'OSD rep totes les CORSF de l'FCJ del PDI, PAS i estudiants de la bústia de suggeriments electrònica, correu electrònic i de forma presencial i és qui

PR-FCJ-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CORSF)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

decideix si la CORSF té entitat per ser evidenciada. En el cas que no hi hagi remitent o el text introduït sigui impropï, no ho serà.

En el cas que decideixi tenir-la en compte, el/la tècnic/a de l'OSD anota la CORSF en un document de Control, li assigna un número d'identificació. Si es tracta d'un suggeriment o una felicitació, juntament amb el comunicat del número d'identificació, transmetrà al remitent un comunicat d'agraïment.

Amb aquest número d'identificació obre el document de Resposta de CORSF, on anota la data de la comunicació feta al remitent i ho reflecteix al document de Control de CORSF.

5.4. Canalització de les CORSF

El/La tècnic/a de l'OSD o el personal administratiu de l'OSD que es decideixi analitza de qui és competència la resposta/solució de la CORSF rebuda, ho anota al document de Control de CORSF i n'envia una còpia a l'òrgan/unitat/servei competent:

- En el cas de les felicitacions, per al seu coneixement.
- En la resta de casos, juntament amb el full de Resposta de CORSF, perquè respongui/solucioni.

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

El responsable de l'òrgan/unitat/servei analitza la CORSF dóna la resposta/solució i determina quines accions cal dur a terme, en el cas que sigui necessari, proposa canvis/modificacions per tal de millorar el procediment afectat.

El responsable de l'òrgan/unitat o servei emplena i envia al/la tècnic/a de l'OSD el document de Resposta de CORSF amb les propostes de millora, si escau.

5.6. Tancament de l'expedient

El/La tècnic/a de l'OSD informa al remitent, si escau, de la resposta/solució rebuda per l'òrgan/unitat/servei corresponent mitjançant correu electrònic.

El/La tècnic/a de la OSD tanca l'expedient anotant les actuacions fetes al document de Resposta de CORSF i en el document de Control de CORSF.

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 l'FCJ del procediment per a procedir a fer el tancament de l'expedient.

5.7. Recollida i anàlisi dels resultats

Al final de cada curs acadèmic el/la tècnic/a de l'OSD recull i analitza tota la informació del procés:

- Els procediments de les CORSF que ha gestionat

PR-FCJ-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CORSF)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Les accions de millora planificades i implantades en les consultes competència de l'OSD.

I, si s'escau, fa propostes de millora de la gestió de les CORSF.

Aquesta anàlisi i propostes de millora es debaten amb l'Equip Deganal, es recullen a l'Informe de CORSF de la Facultat i es proposen modificacions, si escau.

La informació rellevant recollida sobre les CORSF de l'FCJ s'incorpora al "PR-FCJ-003 Seguiment i millora de titulacions".

5.8. Rendiment de comptes

L'Equip Deganal informa anualment a la Junta de Facultat sobre la gestió i els resultats i de les CORSF de l'FCJ.

Aquesta informació queda recollida a l'acta de la Junta de Facultat corresponent.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- La necessitat o el desig de presentar CORSF per part del PDI, PAS i estudiant.

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Comunicació de la resposta/solució de la CORS al remitent
- Agraïment de la felicitació rebuda al remitent i comunicació de la mateixa a l'òrgan/unitat o servei corresponent

3. Usuaris / clients

- PAS
- PDI
- Estudiant

4. Propietari / gestor

- Tècnic/a de l'OSD

5. Agents implicats

- Equip Deganal
- Estudiant
- PAS
- PDI
- Tècnic/a de l'OSD
- Òrgan/unitat o servei competent
- Instància administrativa superior

PR-FCJ-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CORSF)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

6. Agents d'interès

- PDI, PAS i estudiants

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

- Control i seguiment de les CORSF.

8. INDICADORS

Id	Nom de l'Indicador
01	Nombre de CORSF registrades
02	Nombre de CORSF per tipologia
03	Nombre d'accions correctives preventives o de millora planificades/ realitzades
04	Temps de resposta a l'interessat

9. DIAGRAMA DE FLUX

Veure Annex I - PR-FCJ-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CORSF).

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Curs acadèmic.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Acta de la JdF (apartat informe de degà) on s'informa dels canals de distribució de les CORSF	TSQD	Deganat de l'FCJ
b	Formulari web de CORSF	Tècnic/a de l'OSD	Deganat de l'FCJ
c	Model electrònic de resposta de les	Tècnic/a de	Deganat de l'FCJ

FITXA DE PROCÉS

PR-FCJ-015 CONSULTES, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS (CQRSF)

Codi: PR-FCJ-015
Rev.: 2.0
Data: 17-11-2015
Pàg. 6 de 6

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

	CQRSF	I'OSD	
d	Document de Control de CQRSF en format electrònic	Tècnic/a de I'OSD	Deganat de l'FCJ
e	Comunicat d'agraïment del suggeriment/felicitaçió	Tècnic/a de I'OSD	Deganat de l'FCJ
f	Informe o document on es recullen les CQRSF de la Facultat	Tècnic/a de I'OSD	Deganat de l'FCJ
g	Acta de la JdF de la presentació de l'Informe o document sobre les CQRSF de la Facultat	TSQD	Deganat de l'FCJ

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

No n'hi ha.

13. NORMATIVA RELACIONADA

No n'hi ha.

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Bústia electrònica de CQRSF
- Correu electrònic



