

PSQ6 – Gestió de queixes i suggeriments

Resum de les revisions		
Edició	Data	Motiu de la modificació
01	Octubre 2018	Edició inicial

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció i d'insatisfacció -en forma de suggeriment, queixa o felicitació- de les persones usuàries de EINA i de la resta de la ciutadania, per tal de donar-los resposta adequadament i obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius i la prestació dels serveis del Centre.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre tots els àmbits de l'activitat formativa d'EINA i sobre totes les instal·lacions i serveis del centre, i especialment sobre aquells relacionats amb els programes formatius.

2.1 Tipologia de comunicacions excloses

Aquest procés estableix el funcionament dels mecanismes de recollida i gestió de suggeriments, queixes i felicitacions, d'acord amb les definicions següents:

- S'estén per queixa, qualsevol tipus de reclamació presentada d'acord amb allò disposat en aquest procés, mitjançant la qual una persona denuncia algun tipus de deficiència o incorrecció en la prestació d'un servei competència d'EINA, amb l'objectiu que aquest pugui ser solucionat.
- S'entén per suggeriment, la formulació de propostes dirigides als responsables acadèmics o dels departaments d'administració i serveis, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis oferts.

En no tenir consideració de queixes, no es tramitaran d'acord al present procés, sinó de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment:

- Els recursos administratius que s'interposin contra les disposicions o resolucions administratives adoptades pels òrgans de govern d'EINA en l'exercici de les seves competències, d'acord a allò establert al Reglament d'EINA.
- Les reclamacions prèvies a la via judicial civil o laboral contra EINA, que es regeixen per la seva legislació específica.
- Les sol·licituds de revisió d'exàmens i altres proves presentades pels alumnes, així com els recursos que s'interposin en relació amb aquestes d'acord amb allò previst a la normativa reguladora específica.

3. Propietat del procés

Propietat: Responsable de qualitat, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Responsable de qualitat, que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

- Reglament d'EINA
- Reglament del queixes i suggeriments
- Norma UNE-ISO 10002 - Gestión de la calidad, satisfacción del cliente: directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

5. Documentació generada (outputs)

- Informe anual de gestió de queixes i suggeriments.

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Responsable de qualitat, la direcció acadèmica i els coordinadors de titulacions. Quant als recursos i serveis, aquesta funció recau en la direcció operativa del centre.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- El contingut dels informes anuals de gestió de queixes i suggeriments.
- L'eficàcia dels indicadors emprats.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

L'Equip de Direcció del centre, amb el suport de la Comissió de Qualitat, analitza periòdicament els indicadors relacionats amb el funcionament i l'eficàcia del procés i revisa el funcionament de les diferents activitats incloses en el procediment.

Concretament, s'hi revisen sobretot els aspectes següents:

- El funcionament del procediment de tramitació de queixes i suggeriments, (recepció, anàlisi i gestió de la resposta).
- La resposta a les queixes i suggeriments (criteris de resposta, terminis, criteris de redacció, etc.).

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

7. Indicadors

Indicador nº 50	Nombre de queixes i suggeriments rebuts i per tipus d'usuari.
Indicador nº 85	Temps mitjà de resposta.

8. Desenvolupament del procés (procediment)

La Comissió de Qualitat posa a disposició de tots els usuaris de la Universitat per trametre queixes i suggeriments un formulari accessible al lloc web:

<https://www.eina.cat/ca/contacte/queixes-i-suggeriments>

Alternativament, els centres compten també amb un bústia per trametre, a través d'un formulari estandarditzat, la queixa o suggeriment en format paper.

El Responsable de qualitat és el responsable de registrar i analitzar la queixa o suggeriment i de redirigir-la a la persona responsable de donar-hi resposta, en el cas que no sigui ell mateix.

Anualment, el Responsable de Qualitat elabora un informe de les queixes i suggeriments registrades en el Llibre de queixes i suggeriments. L'informe recull les principals dades agregades (total de queixes i suggeriments rebudes, mitjana de temps de resposta, etc.) Aquest informe es presenta i avalua en el marc de la Comissió de Qualitat. Finalment, els resultats d'aquest informe tindran caràcter públic i es publicaran al lloc web institucional a l'apartat de Qualitat.

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat, PAS i usuaris externs: generadors de queixes i suggeriments.
- Responsable de qualitat: recepció i tramitació de les queixes i suggeriments.
- Coordinacions de les titulacions, equip de direcció, responsables de serveis: anàlisi i resolució de les queixes i suggeriments.

PSQ6. Gestió de queixes i suggeriments

