



## PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS O FELICITACIONS ALS SERVEIS DE LA UIB

Versió:	Data aprovació:	Canvis respecte a l'anterior:

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
SEQUA	SEQUA	GERÈNCIA
Data: 10 de desembre de 2009	Data: 30 de juliol de 2010	Data: 30 de juliol de 2010

Aquest document és propietat de la Universitat de les Illes Balears

Data de distribució:  
El present document forma part del Sistema de Qualitat de la Universitat de les Illes Balears.



## 1 OBJECTE

Detectar, recollir, revisar, analitzar i registrar les queixes, els suggeriments i les felicitacions 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, pel qual s'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.

## 5 DESENVOLUPAMENT

### 5.1 Generalitats

Les queixes o els suggeriments 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 o una felicitació

#### 5.2.1 Qui pot presentar queixes, suggeriments o felicitacions


Tots els grups d'interès interns i externs a la UIB poden presentar queixes, suggeriments o felicitacions.

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

#### 5.2.2 Canals de comunicació

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

- ✓ Presencial: al servei fent servir el formulari adjunt a aquest document. Els serveis han de tenir un nombre suficient de formularis a disposició dels interessats. En cas contrari, serà responsabilitat del personal del servei proporcionar-ne una còpia a la persona que ho demani.  
En aquest cas es lliurarà una còpia a la persona interessada i una altra es registrarà a al servei.
- ✓ Web: el Servei d'Informació enviarà les queixes o els suggeriments que es rebin a la web al responsable de qualitat del servei al qual vagin dirigits.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS O FELICITACIONS ALS SERVEIS DE LA UIB</b>	<b>Codi:</b> GER-QIS
		<b>Versió:</b> 2
		<b>Pàg.:</b> 3 de 8

- ✓ Correu: carta dirigida al responsable de qualitat.
- ✓ Missatge electrònic: dirigit al responsable de qualitat.

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 pel qual hagi presentat la queixa o el suggeriment, llevat dels presentats per web. En aquest darrer cas la resposta es farà via missatge electrònic.

### **5.3 Determinació i anàlisi de les causes i classificació de la queixa o el suggeriment**

El cap de la unitat junt amb el responsable de qualitat ha de determinar i analitzar les causes que originen el problema fent servir el formulari que s'adjunta a aquest document.

### **5.4 Proposta d'accions correctives, preventives o de millora**

Un cop analitzades les causes de la queixa o el suggeriment, el cap de la unitat junt amb 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.

### **5.5 Aprovació de les accions de millora**

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

### **5.6 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 per la 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'anotar la data en què es varen fer.

### **5.7 Comunicació de les actuacions a la persona interessada**

Tant si el problema s'ha resolt de manera immediata, com si s'han proposat accions correctives o preventives, el responsable de qualitat ha de comunicar a la persona interessada la decisió presa.

S'estableix un termini de dotze 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.

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS O FELICITACIONS ALS SERVEIS DE LA UIB</b>	<b>Codi:</b> GER-QIS
		<b>Versió:</b> 2
		<b>Pàg.:</b> 4 de 8

Ha de quedar constància de la data de la comunicació.

### 5.8 Control d'eficàcia

Finalment, el responsable de qualitat 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.

### 5.9 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 responsable de qualitat 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
  - ✓ Distribució temporal de les queixes i els suggeriments
  - ✓ Compliment dels terminis de resposta

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

- Còpies dels formularis i de les contestacions 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
Informe anual de queixes i suggeriments	Paper i/o informàtic	Responsable de qualitat	6 anys

## 8 RESPONSABILITATS

 <b>Universitat de les Illes Balears</b>	<b>PROCÉS DE GESTIÓ I REVISIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS O FELICITACIONS ALS SERVEIS DE LA UIB</b>	<b>Codi:</b> GER-QIS
		<b>Versió:</b> 2
		<b>Pàg.:</b> 5 de 8

### **8.1 Cap del Servei / Responsable de qualitat**

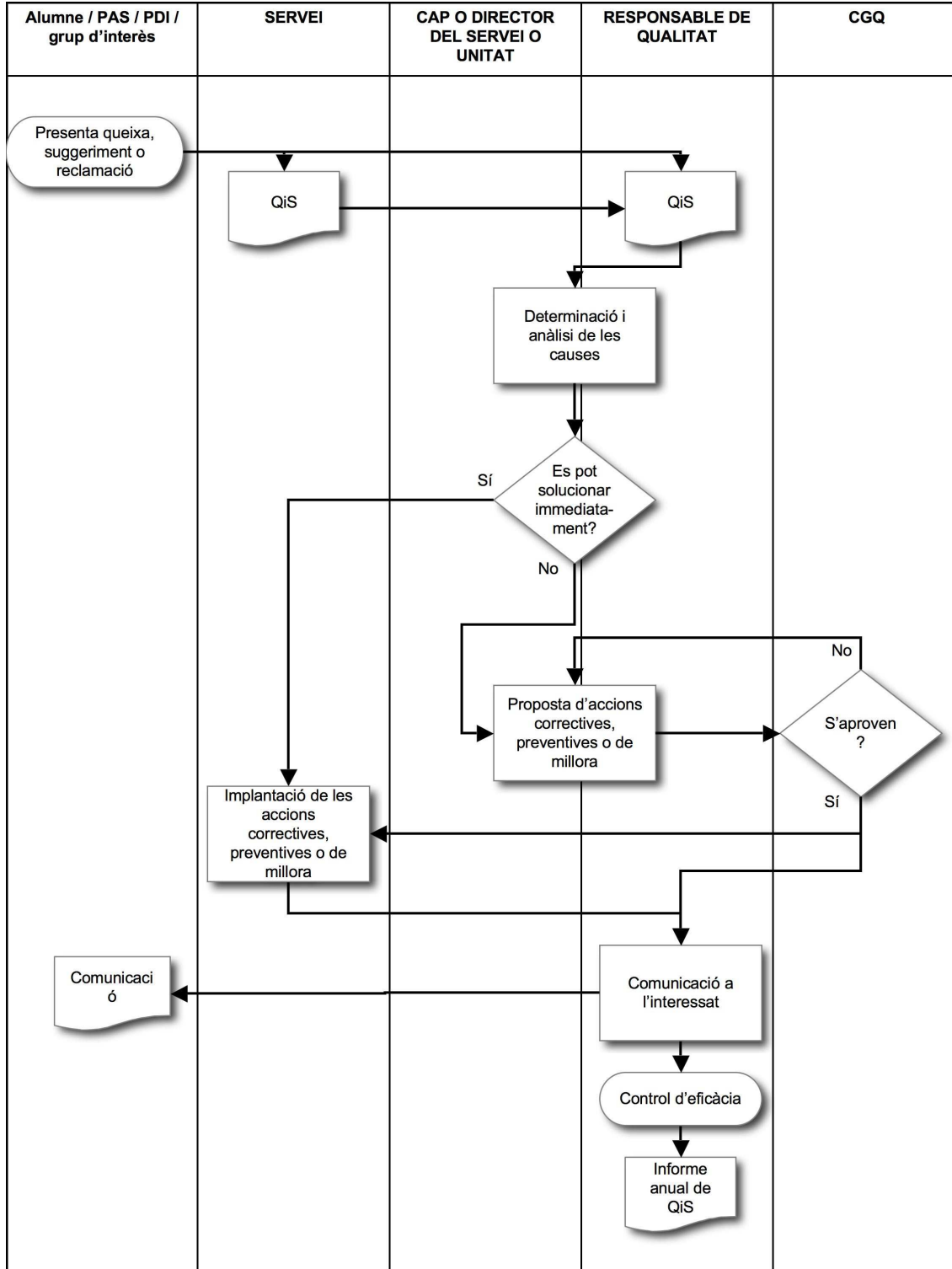
Analitzar les queixes i els suggeriments, proposta d'accions correctives, preventives o de millora, comunicació amb la persona interessada, fer el control d'eficàcia i l'informe anual de queixes i suggeriments.

### **8.2 Comissió de garantia de qualitat**

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



## 9 FLUXOGRAMA





## ANNEXOS

### 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 / suggeriment

Voleu que us responguem per

Correu postal

Correu electrònic



Aquesta secció l'ha d'emplenar el cap del servei o el responsable de qualitat del servei

Anàlisi de les causes

--

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?  Sí  No

Data

--

Està satisfeta la persona que va presentar la queixa o el suggeriment?  Sí  No

Data

--

Firma,