



## Gestió de queixes i suggeriments

Àmbit: general

Fitxa de procés

### Aprovació del document

Vicerectora de Gestió i Política Acadèmica de Grau, en la data de la signatura electrònica

Vicerector de Gestió i Política de Postgrau i Formació Permanent, en la data de la signatura electrònica

**Nota:** Aquest document està dissenyat per llegir-lo en format electrònic. Per favor, tingueu en compte el medi ambient abans d'imprimir-lo.

## Índex

A. Objecte .....	3
B. Abast.....	3
C. Definicions .....	3
D. Responsable i coordinador .....	3
E. Referències .....	4
F. Actors.....	4
G. Entrades .....	4
H. Sortides .....	4
I. Descripció .....	4
1 Generalitats.....	4
1.1 Resum gràfic.....	5
2 Formulari de queixes i suggeriments .....	5
3 Recepció, distribució i tramitació.....	5
4 Comunicació a la persona interessada.....	5
5 Tractament .....	5
5.1 Determinació i anàlisi de les causes.....	5
5.2 Proposta d'accions correctives, preventives o de millora .....	6
5.3 Aprovació de les accions proposades. ....	6
5.4 Implantació i seguiment de les accions correctives, preventives o de millora.....	6
6 Control d'eficàcia .....	6
7 Felicitacions .....	6
J. Documentació .....	6
K. Indicadors .....	7
L. Control de versions .....	7

## A. 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 a l'optimització contínua de l'organització.

## B. Abast

Totes les titulacions oficials de grau, màster i doctorat.

## C. Definicions

**QIS:** Queixa/Suggeriment

**CGQ:** Comissió de Garantia de Qualitat

**UGEG:** Unitat de Gestió dels Estudis de Grau

**UGEP:** Unitat de Gestió dels Estudis de Postgrau

## D. Responsable i coordinador

### Responsable:

Vicerector de Gestió i Política de Postgrau i Formació Permanent

Vicerectora de Gestió i Política Acadèmica de Grau

### Coordinadors:

UGEG

UGEP

## E. Referències

[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.

## F. Actors

- UGEG
- UGEP
- CGQ
- Responsable de qualitat de la titulació

## G. Entrades

- **Queixes i suggeriments:** rebuts a [https://estudis.uib.cat/formulari\\_qualitat/](https://estudis.uib.cat/formulari_qualitat/)

## H. Sortides

- **Accions correctives o preventives:** propostes d'accions derivades de l'anàlisi de les queixes o suggeriments.

## I. Descripció

### 1 Generalitats

Segons l'article 19 del [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, 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. Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquells que es considerin interessats en el procediment.

## 1.1 Resum gràfic

	Grau	Màster i doctorat
Recepció i distribució	UGEG/CEP	
Tramitació	UGEG	UGEP
Comunicació de l'interessat	UGEG	UGEP
Tractament	Responsable de qualitat	Responsable de qualitat

## 2 Formulari de queixes i suggeriments

Les queixes i els suggeriments presentats han d'estar recollits en el formulari oficial disponible a la web de cadascun dels estudis ([https://estudis.uib.cat/formulari\\_qualitat/](https://estudis.uib.cat/formulari_qualitat/)).

## 3 Recepció, distribució i tramitació

Les QiS arriben al JIRA UGEG/CEP. Cada unitat estudia el motiu de la QiS i les distribueix al responsable de donar-li resposta en funció de que sigui una QiS dirigida a un Grau o a un postgrau.

## 4 Comunicació a la persona interessada

S'estableix un termini de **set dies** hàbils per respondre a la persona interessada i informar-la de les actuacions fetes o, com a mínim, de la recepció de la queixa o el suggeriment i el posterior tractament d'aquests i la persona a la qual s'ha dirigit la QiS.

## 5 Tractament

### 5.1 Determinació i anàlisi de les causes

El responsable de qualitat de la titulació que rebí la QiS ha de determinar i analitzar les causes que l'originaren.

De l'anàlisi de la QiS es poden derivar dues circumstàncies:

- Que es pugui resoldre de manera immediata.
- Que no es pugui resoldre de manera immediata. En aquest cas, s'ha de fer una proposta d'accions correctives, preventives o de millora (punt 5.2).

## 5.2 Proposta d'accions correctives, preventives o de millora

Un cop analitzades les causes de la queixa o el suggeriment, el responsable de qualitat de la titulació ha de dur una proposta d'accions correctives, preventives o de millora dels que no hagi pogut resoldre de manera immediata a la CGQ o a l'òrgan de govern o direcció que correspongui.

## 5.3 Aprovació de les accions proposades.

La proposta d'acció ha de ser discutida i, en cas d'aprovar-se, s'ha d'implantar i fer-ne el seguiment (punt 5.4).

## 5.4 Implantació i seguiment de les accions correctives, preventives o de millora

Es farà la implantació i el seguiment de les accions derivades de les queixes o els suggeriments, tant de les que pugui resoldre de manera immediata com de les que aprovi la CGQ o l'òrgan de govern o direcció que correspongui.

El responsable de qualitat de la titulació és l'encarregat de controlar l'execució de les accions planificades.

## 6 Control d'eficàcia

Finalment, el degà o director de centre, el director del CEP, el director de l'EDUIB 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.

## 7 Felicitacions

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

## J. Documentació

Nom	Custòdia
Formulari de suggeriment o queixa	JIRA, digital

## K. Indicadors

Codi	Definició	Forma de càlcul
SGIQ_PS5_I1	Nombre anual de queixes i suggeriments	Recompte anual de QIS rebudes
SGIQ_PS5_I2	Eficàcia de les accions	Nombre d'accions resoltes / Nombre total d'accions

## L. Control de versions

Versió	Data d'aprovació	Descripció del canvi
1	2009	Versió inicial
2	2023	Canvis en l'estructura organitzativa. Extinció del SEQUA i de l'oficina web. Incorporació de la UGEG/UGEP i l'Àrea de Tecnologies de la Informació i Comunicació. Adaptació del procediment a la nova fitxa de descripció del SGIQ. Recodificació del procediment.