







Títol: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

REDACTAT PER:	<u>Dr. Antoni Trilla</u> President de la Comissió de Qualitat de la FMiCS		01-09-2010 Data: _____
REVISAT PER:	<u>Dr. Antoni Trilla</u> President de la Comissió de Qualitat de la FMiCS		02/12/2017 Data: _____
APROVAT PER:	<u>Dr. Francesc Cardellach</u> Degà		12/12/2017 Data: _____

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	12/12/2017	Aprovació del procediment

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Medicina i Ciències de la Salut		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6046-100	Versió 01	<i>Pàgina 2 de 6</i>

1. OBJECTIU

Establir com la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (FMiCS) rep, analitza i respon a les queixes, reclamacions, suggeriments i altres tipus d'incidències que es puguin detectar, i com articula i segueix les accions que se'n deriven. Així mateix, indicar la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i altres tipus de incidències sobre els processos de caràcter acadèmic, docent i de recerca o econòmic i administratiu que tenen lloc a la Facultat, i les relacionades amb el funcionament habitual dels campus.

3. DEFINICIONS

— Queixa: és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció personal i qualsevol altre imperfecció derivada de la prestació dels serveis.

— Reclamació: és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial per als seus interessos. En el marc d'una institució, una reclamació comporta que l'administrat recorre contra una decisió presa per l'administració. Per tant, qui presenta una reclamació està fent una demanda de revisió.

Nota: Mentre el registre electrònic de queixes de la UB no estigui implementat en la seva totalitat, les queixes i reclamacions no tindran en cap cas la consideració de recurs administratiu, ni la seva presentació suposarà la interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.

— Suggeriment: és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per que es tingui en compte o per que sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre o del campus.


— Altres incidents: qualsevol altre situació o incident que no es pot incloure de forma directe en els tres apartats anteriors.

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS

No és procedent.

5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

- Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i les seves modificacions.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Estatut de la UB.
- Projecte institucional de política docent de la UB.
- Pla d'actuacions estratègiques de la UB 2005-2009.
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona.
- Normativa docent, acadèmica i altres de la UB: normes reguladores de l'avaluació i aprenentatges, permanència, trasllat, reconeixement, mobilitat...
- Reglament de centre.
- Contracte programa acadèmic docent del centre.
- Memòria anual de la qualitat al centre.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Medicina i Ciències de la Salut		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6046-100	Versió 01	<i>Pàgina 3 de 6</i>

6. DESENVOLUPAMENT

Tot el procés de gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents es descriu en aquest protocol d'actuació elaborat per l'administració de centre i aprovat per la Junta de Centre.

Als efectes de simplificació, a les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidències se les anomena globalment com a "**peticions**" i s'estableixen els apartats següents:

- Peticions de caràcter acadèmic, de recerca i docència: en funció del tema principal/objecte de la petició, es canalitzaran al deganat, al consell d'estudis, a la comissió de coordinació de màster/doctorat o a la direcció de departament. Els responsables de cadascuna de les instàncies citades (degà, cap d'estudis, coordinador de màster/doctorat i director de departament) determinaran quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes plantejats (per exemple: per al trasllat d'expedients, el vicedeganat d'afers acadèmics; per a incidències de pràcticum, el vicedeganat de relacions externes; etc.).
- Peticions de caràcter economicoadministratiu: es canalitzaran a la unitat de gestió responsable. La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queden reflectides en el protocol esmentat anteriorment.
- Peticions de serveis del campus: es canalitzaran a l'administració de campus.

6.1. Presentació de les peticions

Les peticions referents a queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents poden ser formulades per estudiants, personal d'administració i serveis (PAS) i personal docent i investigador de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut. Es consideraran les peticions fetes per persones físiques o jurídiques, però no s'acceptarà en cap cas l'anonimat.

Les peticions seran formulades a la Unitat de queixes i suggeriments de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (UQS-FMiCS) unitat vinculada a la SED i que serà l'encarregada de gestionar la recollida, distribució i resposta.

Nota: En casos especials, la persona que fa la petició pot adreçar-se al Responsable de la Unitat de queixes i suggeriments de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (UQS-FMiCS) per demanar la confidencialitat i reserva necessàries que garanteixin un procés transparent i degut, que respecti i protegeixi els drets de tothom.

La presentació d'aquestes peticions es pot fer per a través dels següents mitjans:


- Pàgina web del centre.
- Correu electrònic de contacte de UQS-FMiCS

Nota: S'informarà als estudiants, PAS i PDI, que, mentre no estigui implementat en la seva totalitat el registre electrònic comú de la UB, han de presentar les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents de la manera que se'ls indiqui.

A la pàgina web del centre hi haurà un apartat dedicat a preguntes més freqüents que podran resoldre les incidències més habituals. Aquest apartat s'actualitzarà periòdicament, segons la pròpia evolució dels temes tractats.

6.2. Recepció i registre de les peticions

La UQS-FMiCS registrarà les peticions de les persones a través d'un sistema informàtic específic per la gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents, en la qual s'indica la data d'entrada,

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Medicina i Ciències de la Salut		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6046-100	Versió 01	<i>Pàgina 4 de 6</i>

nom i cognoms de la persona que fa la petició, telèfon/correu electrònic/adreça, breu descripció del motiu de la petició, unitat assignada per a la resolució, data de lliurament a la unitat assignada, data de resposta, data de resposta al reclamant.

Les peticions presentades a través del web del centre quedaran automàticament registrades en aquest sistema.

Les que arribin per altres vies, la UQS-FMiCS procedirà a incloure-les a l'aplicació. En tots els casos, la UQS-FMiCS assumeix la responsabilitat d'assignar i trametre la petició a la persona o a la unitat o unitats implicades en el seu anàlisi i resposta.

6.3. Gestió interna

Les peticions es gestionaran internament per la UQS-FMiCS, que es compromet a informar deguda i puntualment al sol·licitant de les actuacions realitzades.

En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment per entendre millor i resoldre degudament la petició, la UAP-FMiCS així ho demanarà a la persona que hagi fet l'esmentada petició.

Aquesta persona disposarà aleshores d'un termini de deu dies hàbils des de la data de tramessa de la sol·licitud d'aclariments per fer-los arribar a la UQS-FMiCS.

Un cop exhaurit aquest termini, si la UQS-FMiCS no ha rebut els aclariments sol·licitats, es pot donar la petició per desestimada.

6.4. Resolució o resposta a la petició

En un termini de deu dies hàbils a partir de la recepció de la petició, la UQS-FMiCS ha de trametre la mateixa a la unitat encarregada de donar resposta a la petició i rebre aquesta resposta.

En qualsevol en tot cas, la UQS-FMiCS es compromet a remetre la resposta al sol·licitant dins d'aquest termini de deu dies hàbils.

En el cas que no s'hagi pogut resoldre la petició en aquest termini, la UQS-FMiCS informarà de l'estat de la mateixa al sol·licitant.

Si el centre no té assignades competències per respondre algunes de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, la UQS-FMiCS els tramet via registre als òrgans competents de la universitat. En aquest cas s'avisarà al sol·licitant que s'ha fet arribar la seva petició a l'òrgan corresponent.

En cas de detectar la presència reiterada de determinats tipus de queixes o reclamacions, els responsables de la UQS-FMiCS trametran la informació als òrgans competents de la Facultat i de la Universitat, a fi de aprofundir l'anàlisi i corregir els processos en qüestió.

La persona o persones expressament designades en cadascun dels òrgans competents analitzaran la petició, prepararan la resposta i assenyalaran les actuacions pertinents, si hi ha.


La posada en marxa de les actuacions de caràcter general correspondrà al deganat de centre i a l'administració de centre.

6.5. Tancament de la petició

El sistema informàtic establert per gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents, arxivarà tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució.

La UAP-FMiCS, a través del sistema, durà a terme el seguiment de totes les peticions presentades.

6.6. Resum esquemàtic

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Medicina i Ciències de la Salut		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6046-100	Versió 01	<i>Pàgina 5 de 6</i>	

QUÈ	COM	QUI	QUAN / TERMINIS
Presentació de la petició.	A través del web de la facultat, per correu electrònic o complimentant el formulari.	Estudiants PAS PDI Persones físiques o jurídiques.	Sine die
Recepció i registre de la petició.	Incorporant-les al sistema informàtic específic. Assignant la petició a la unitat o unitats implicades.	Unitat d'Atenció al Personal – Facultat de Medicina (UQS-FMiCS)	A la recepció de la mateixa.
Resolució o resposta de la petició.	Tramitant la petició a les unitats o als òrgans competents. Analitzant la petició, preparant la resposta i assenyalant les actuacions pertinents. Informant de l'estat de la petició al sol·licitant.	UQS-FMiCS Unitat competent UQS-FMiCS	Tot el procés: 10 dies

7. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment, el deganat i l'administració de centre reben una relació dels formularis de queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents presentats, que inclou les respostes remeses, i un informe de cadascuna de les unitats implicades respecte les actuacions engegades per corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar.

L'anàlisi de les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents presentats, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre.

L'administració de centre avaluarà l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i elabora propostes de millora per a cada curs acadèmic. Aquestes propostes poden implicar modificacions del protocol d'actuació.


Nota: La UB està en procés d'implementar el registre electrònic. Quan finalitzi aquesta implementació, el registre electrònic s'incorporarà al procés de queixes i reclamacions per tal que els recursos administratius també s'hi puguin tractar.

8. DOCUMENTS, REGISTRES I ARXIVAMENT

La memòria anual de la qualitat al centre, elaborada pel deganat, recollirà i resumirà les evidències de com s'han desenvolupat i s'han revisat la els aspectes relacionats amb aquest procés.

La memòria, un cop aprovada per la Junta de Centre, es publicarà al web del centre, així com en el Dipòsit Digital de la UB.

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació *
Protocol d'actuació	Dipòsit electrònic	UQS-FM	
Relació de tipus de queixes agrupades per unitat responsable	Dipòsit electrònic	UQS-FM	

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Medicina i Ciències de la Salut		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6046-100		Versió 01	<i>Pàgina 6 de 6</i>

Formulari de queixes	Web	UQS-FM	
----------------------	-----	--------	--

**Pendent d'aprovació per la comissió d'avaluació i tria de la documentació de la Universitat de Barcelona*

9. RESPONSABILITATS

Síndic de Greuges UB

- Vetllar pels drets fonamentals, garantits constitucionalment, de totes les persones que integren la Universitat de Barcelona davant possibles vulneracions comeses pels seus òrgans de govern, d'administració o serveis, així com per qualsevol membre de la comunitat universitària.

Junta de Centre

- Aprovar el protocol d'actuació.

Deganat

- Informar sobre l'adequació del protocol d'actuació previ a la seva aprovació per la Junta de Facultat.
- Analitzar els informes rebuts de les diferents unitats i l'informe global emès per la secretaria d'estudiants i docència.
- Proposar millores tant dels processos implicats en les diferents incidències com del mateix procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

Unitat d'Atenció al Personal – Facultat de Medicina i Ciències de la Salut

- Dissenyar i redactar el protocol d'actuació per a queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents.
- Dissenyar el formulari per fer les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents.
- Rebre, registrar i adreçar les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents rebuts.
- Rebre les respostes emeses pels diferents òrgans responsables i remetre-les als sol·licitants per correu electrònic.
- Preparar un informe anual sobre el nombre i el tipus de queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents registrats i les respostes corresponents.
- Avaluar l'adequació pel protocol d'actuació.

La resposta o tramitació de les queixes, reclamacions, suggeriments i altres incidents formulats corresponen, en funció de les seves competències, habitualment als àmbits següents:

L'àmbit acadèmic/recerca/docent

- Deganat
- Consell d'Estudis / comissió de coordinació de màsters / comissió de coordinació de programes de doctorat.
- Direccions de departaments
- Comissió de Recerca
- Comitè ètic d'Investigació Clínica (CEIC) (conjunt per IDIBAPS, FMiCS-UB, HCB i altres centres tutelats).

L'àmbit econòmic/administratiu

- Serveis centrals de la universitat
- Administració de centre
- Secretaria d'Estudiants i Docència
- Oficina d'Afers Generals
- Oficina de Recerca

L'àmbit de serveis del campus

- Administració de campus
- Biblioteca