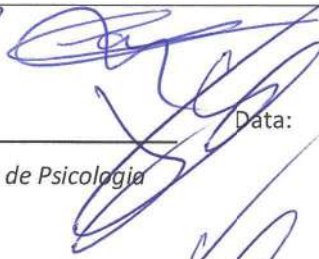
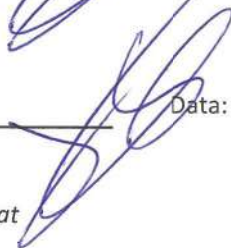


Títol: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

REDACTAT PER:	 Equip deganal <i>Degant de la Facultat de Psicologia</i>	Data:	 23 d'octubre de 2015
REVISAT PER:	 Comissió de Qualitat <i>Dr. Joan Sansa Aguilar</i> President Comissió de Qualitat	Data:	26 d'octubre de 2015
APROVAT PER:	 Dr. Josep Batista Trobalon Degà	Data:	30 d'octubre de 2015

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01		Redacció del procés

 U UNIVERSITAT DE BARCELONA B	Facultat de Psicologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6244 100	Versió 01	Pàgina 2 de 7	

1. OBJECTIU

Establir com el centre rep, canalitza i respon 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 i suggeriments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic, informatiu i administratiu que tenen lloc al centre, i les relacionades amb el campus i que afecten tant a estudiants com a professorat.

3. DEFINICIONS

- Queixa: és una expressió formalitzada d'insatisfacció per defectes eventuais de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció 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.
Mentre el registre electrònic 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 perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre o del campus.

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 la Facultat de Psicologia.
- Contracte programa acadèmic i docent de la Facultat de Psicologia.

	Facultat de Psicologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6244 100	Versió 01	<i>Pàgina 3 de 7</i>

— Memòria anual de la qualitat a la Facultat de Psicologia.

6. DESENVOLUPAMENT

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

A les queixes, reclamacions i suggeriments s'anomena peticions i s'estableixen els apartats següents:

- Peticions de caràcter acadèmic i docent: en funció del tema, es canalitzaran al deganat, el consell d'estudis, la comissió de coordinació de màster/doctorat o la direcció de departament. Els responsables de cadascuna de les instàncies citades (degà, cap d'estudis, coordinador de màster/doctorat i director de departament) determinarà quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes plantejats.
- Peticions de caràcter econòmic i administratiu: es canalitzaran a la unitat de gestió responsable. La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.
- Peticions de serveis del campus: es canalitzaran a l'administració de campus.

La UB està en procés d'implementar un registre electrònic que s'incorporarà al procés de queixes i reclamacions. Mentre aquest registre electrònic no s'implementi, el procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments és el següent.

6.1. Presentació de les peticions

Les peticions referents a queixes, reclamacions i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques i, en conseqüència, hauran d'incloure el nom i els cognoms, NIUB i DNI (en el cas de persones alienes a la UB, caldrà que incloguin la forma en que desitgen rebre les comunicacions: adreça electrònica o adreça postal). En cap cas s'acceptarà l'anonimat.

La presentació d'aquestes peticions, quan es refereixin a queixes i suggeriments, es pot fer per a través dels següents mitjans:

- Web del centre. La pàgina web de la facultat incorpora una bústia específica de queixes i suggeriments.
- Correus electrònics de contacte del centre (deganat, cap d'estudis, coordinadors de màster...).
- Bústia física instal·lada a l'entrada del Deganat.
- Formularis preestablerts distribuïts per la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED).

En el cas de les reclamacions, donat el seu caràcter més formal i com a procediment administratiu, es farà a través dels formularis preestablerts distribuïts per la Secretaria d'Estudiants i Docència.

Mentre no estigui implementat en la seva totalitat el registre electrònic, s'informarà a través de la pàgina web del centre als estudiants i altres persones físiques o jurídiques interessades el procediment a seguir per presentar les queixes, reclamacions i suggeriments.

A la pàgina web del centre s'elaborarà un apartat dedicat a preguntes més freqüents que podran resoldre les incidències més habituals.

6.2. Recepció i registre de les peticions

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Psicologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6244 100	Versió 01	<i>Pàgina 4 de 7</i>

La Secretaria Acadèmica recull i registra les peticions, quan es tractin de queixes i suggeriments, presentades a través de la web del centre, el correu del centre i de la bústia física. La SED recull i registra les peticions que li són presentades directament. El cap d'estudis i els coordinadors de màster recullen i registren les peticions presentades al seu correu electrònic.

En tots els casos, cadascun dels òrgans implicats assumeixen la responsabilitat d'assignar la petició a la unitat o unitats implicades.

6.3. Gestió interna

Les peticions es gestionaran internament per la SED, la Secretaria Acadèmica el cap d'estudis o els coordinadors de màster que es comprometen a informar al sol·licitant de les actuacions realitzades.

En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment, el sol·licitant disposarà d'un termini de deu dies hàbils des de la data de presentació de la petició. Un cop passat aquest termini, si la SED, la Secretaria Acadèmica, el cap d'estudis o els coordinadors de màster no han rebut els aclariments sol·licitats, es donarà la petició per desestimada.

6.4. Resolució o resposta a la petició

En un termini de deu dies a partir de la presentació, la unitat encarregada resoldrà la petició i, en tot cas, la SED, la Secretaria Acadèmica, el cap d'estudis o els coordinadors de màster es comprometen a remetre la resposta al sol·licitant. En el cas que no s'hagi pogut resoldre la petició en aquest termini, s'informarà de l'estat de la mateixa al sol·licitant.

Si el centre no té assignades competències per respondre les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, la SED, o la Secretaria Acadèmica, el cap d'estudis o els coordinadors de màster els trameten 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 certs tipus de queixes o reclamacions, els responsables del centre d'elaborar-ne les respostes trameten la informació als òrgans competents 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 analitza la petició, prepara la resposta i assenyalen les actuacions pertinents, si n'hi ha.

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

6.5. Tancament de la petició

El sistema informàtic establert per gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments, arxivarà tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució. La SED, a través del sistema, durà a terme el seguiment de totes les peticions presentades.

Mentre no es disposi del sistema informàtic, la SED, la Secretaria Acadèmica, el cap d'estudis o els coordinadors de màster seran els responsables d'arxivar tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució.

6.6. Resum esquemàtic

QUÈ	COM	QUI	QUAN / TERMINIS
Presentació de la petició.	A través de la web de la facultat, per correu electrònic, la bústia física o omplint un formulari de la SED.	- Estudiants - Altres persones físiques o jurídiques interessades	Tot l'any.
Recepció i registre de la petició.	- Incorporant-les al sistema informàtic específic. - Assignant la petició a la unitat o unitats implicades. - Sol·licitant la documentació que considerin necessària a la persona que presenta la petició.	- SED - Secretaria Acadèmica - Cap d'estudis - Coordinadors de màsters	Tot l'any
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.	- SED - Unitat competent - Òrgan competent	Abans de deu dies després de la recepció de la petició.

7. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el deganat i l'administració de centre reben una relació dels formularis de queixes, reclamacions o suggeriments 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 o suggeriments presentats, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos, comunicacions i instal·lacions del centre.

L'administració de centre avalua 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.

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 per la comissió de qualitat, recopila les evidències de com s'han desenvolupat i s'han revisat els aspectes relacionats amb aquest procés.

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació*
Protocol d'actuació	Dipòsit electrònic o paper/digital mentre no es disposi del dipòsit electrònic.	SED	
Relació de tipus de peticions agrupades per unitat responsable	Dipòsit electrònic o paper/digital mentre no es disposi del dipòsit electrònic.	SED	
Formulari de queixes, reclamacions i suggeriments	Web	SED	

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

9. RESPONSABILITATS

Síndic de Greuges

- 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 del centre

- 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.

Secretaria d'Estudiants

- Dissenyar i redactar el protocol d'actuació per a queixes, reclamacions, i suggeriments.
- Dissenyar el formulari per fer les queixes, reclamacions i suggeriments.

Secretaria d'Estudiants i Docència, Secretaria de Facultat, cap d'estudis i coordinadors de màster

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

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

L'àmbit acadèmic/docent

	Facultat de Psicologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6244 100	Versió 01	<i>Pàgina 7 de 7</i>

- Deganat del centre
- Consell d'Estudis / comissió de coordinació de màsters / comissió de coordinació de programes de doctorat.
- Direccions de departaments

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
- CRAI-Biblioteca

