

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 1 de 9</i>

Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

REDACTAT PER:	<u>Comissió de Qualitat de la Facultat de Geologia</u>	Data:	<u>16/09/10</u>
REVISAT PER:	<u>Gemma Alías López</u> Presidenta de la Comissió de Qualitat de la Facultat de Geologia	Data:	<u>16/09/10</u>
APROVAT PER:	<u>Dr. Lluís Cabrera Pérez</u> Degà de la Facultat de Geologia	Data:	<u>21/09/10</u>

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	16/09/10	Redacció del procés

NOTA: en aquest document s'utilitzen únicament genèrics masculins o femenins per evitar excessives reiteracions o redundàncies que puguin dificultar-ne la lectura, sense que això es pugui interpretar com una discriminació o oblit.

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 2 de 9</i>

1. OBJECTIU

Establir com el centre rep, canalitza i respon queixes, reclamacions, suggeriments, felicitacions i altres tipus d'incidències relacionades amb les titulacions i el campus, 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.

Queden exclosos d'aquest procediment les reclamacions o queixes derivades de l'avaluació o les qualificacions, ja que aquestes es regeixen per les "Normes reguladores de l'avaluació i de la qualificació dels aprenentatges" de la UB.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'aplicació d'aquest document s'estén a tots els ensenyaments oficials del centre que han fet constar en la memòria de l'ANECA la responsabilitat de recollir, tractar i analitzar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions en el marc del procés de seguiment i garantia de la qualitat de les titulacions.

3. DEFINICIONS

- Felicitació: Expressió de la satisfacció d'algú referida a la titulació o al centre.
- Peticció: Sol·licitud adreçada a qui que té el poder de concedir allò que es demana i que recull una insatisfacció expressa sobre defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altre imperfecció derivada de la prestació de serveis.
- Queixa: és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal.

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 3 de 9</i>

- 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.
- 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 n'hi ha.

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.
- 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.

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 4 de 9</i>

6. DESENVOLUPAMENT

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

Les queixes, reclamacions i suggeriments es cursen en la forma de peticions. Les peticions poden ser de tres tipus: de caràcter acadèmic i docent, de caràcter econòmic i administratiu i de serveis del campus.

Les peticions s'adreçaran a les unitats de gestió responsables (deganat, Junta de centre, consells d'estudis, comissions de coordinació de màster/doctorat, direccions de departament). Els responsables de cadascuna de les instàncies citades (degà, caps d'estudis, coordinadors de màster/doctorat i directors de departament) determinaran quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes.

Qui cursi una petició està fent una demanda de revisió i requereix una resposta per part de la unitat de gestió responsable.

El centre també recollirà les felicitacions que li arribin i les registrarà i arxivarà juntament amb les peticions.

6.1. Presentació de les peticions

Les peticions poden ser formulades per persones físiques o jurídiques, però no s'acceptarà en cap cas l'anonimat.

Per fer una petició cal omplir un formulari, disponible al web del centre o a la SED.

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

- Web del centre (a partir del moment en què s'hagi implementat).
- Personalment a la SED.

6.2. Recepció i registre de les peticions

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 5 de 9</i>

La SED registra les peticions a través d'un sistema informàtic específic.

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

La SED incorporarà les peticions lliurades personalment informàtic.

6.3. Gestió interna

Les peticions es gestionaran internament per la SED, que informará 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 no ha rebut els aclariments sol·licitats, es donarà la petició per desestimada.

6.4. Resolució o resposta a la petició

En el termini de vint dies lectius a partir de la presentació, la unitat de gestió responsable resoldrà la petició i l'enviarà a la SED. La SED remetrà la resposta al sol·licitant. En el cas que no s'hagi pogut resoldre la petició en aquest termini, la SED informará de l'estat de la mateixa al sol·licitant.

Si el centre no té assignades competències per respondre les peticions rebudes, la SED els trameta 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 peticions, el degà n'informarà 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 assenyala les actuacions pertinents, si n'hi ha.

6.5. Tancament de la petició

   UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 6 de 9</i>

El sistema informàtic establert per gestionar les peticions, 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.

6.6. Resum esquemàtic

QUÈ	COM	QUI	QUAN / TERMINIS
Presentació de la petició.	Omplint el formulari que es pot trobar al web de la facultat o a la SED. Lliurant-lo personalment a la SED o via telemàtica (quan s'hagi implementat).	Persones físiques o jurídiques	
Recepció i registre de la petició.	Incorporant-la al sistema informàtic específic. Tramitant la petició a la unitat o unitats implicades.	SED	
Resolució o resposta de la petició.	Analitzant la petició, preparant la resposta i enviant la resposta a la SED. Informant de l'estat de la petició al sol·licitant.	Unitat responsable	
	Trametent la resposta al sol·licitant	SED	

7. SEGUIMENT I MILLORA

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 7 de 9</i>

Anualment el deganat i l'administració de centre reben una relació dels formularis de peticions presentades, que inclou les respostes remeses. El deganat fa un informe en el que s'analitzen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i explica les actuacions que s'han portat a terme per corregir les deficiències detectades i n'en proposa d'altres, si escau.

L'anàlisi de les peticions presentades, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre.

El deganat 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.

8. DOCUMENTS, REGISTRES I ARXIVAMENT

La memòria anual de la qualitat al centre, elaborada pel deganat de centre, recopila 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 publica en el web del centre, així com en el Dipòsit Digital de la UB.

   UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 8 de 9</i>

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació *
Protocol d'actuació	Paper Web del centre	SED	
Relació de tipus de peticions	Dipòsit electrònic	SED	
Formulari de peticions	Paper Web del centre	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 de centre

- Informar sobre l'adequació del protocol d'actuació previ a la seva aprovació per la Junta de Facultat.
- Analitzar les peticions presentades i fer un informe valoratiu.
- Proposar millores tant dels processos implicats en les diferents incidències com del mateix procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

Comissió de Qualitat del centre

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	Facultat de Geologia	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
	PEQ 5645 100	Versió 01	<i>Pàg. 9 de 9</i>

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

Secretaria d'Estudiants i Docència

- Dissenyar el formulari per fer les queixes, reclamacions i suggeriments.
- Rebre, registrar i adreçar les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Rebre les respostes emeses pels diferents òrgans responsables i remetre-les als sol·licitants.
- 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, a les unitats de gestió d'acord amb els àmbits següents:

L'àmbit acadèmic - docent

- 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
- Biblioteca