

Títol: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

REDACTAT PER: Comissió de Qualitat Data: 23-09-2010

REVISAT PER: Sílvia Argudo  Data: 27-09-2010
Vicedegana responsable de Qualitat

APROVAT PER: Dr. Cristóbal Urbano  Data: 1-10-2010
 Degà

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	21-06-2010	Redacció del procés
02	23-09-2010	Modificació dels apartats 2, 6.1 i 6.6, per tal de deixar explícit que el procés només s'adreça als estudiants dels ensenyaments de la Facultat.

  UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 2 de 9</i>	

1. OBJECTIU

Establir com la Facultat de Biblioteconomia i Documentació 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 rebudes dels estudiants dels ensenyaments de la Facultat sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc al centre, i les relacionades amb els serveis del campus.

Mentre el registre electrònic no estigui implementat en la seva totalitat, les queixes i les reclamacions a les que fa referència aquest document no tindran en cap cas la consideració de recurs administratiu, ni la seva presentació suposarà la interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.

3. DEFINICIONS

- Queixa: és una expressió d'insatisfacció que per motius relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altra imperfecció derivada de la prestació dels serveis.
- Reclamació: és una queixa 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.
- 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.

	Facultat de Biblioteconomia i Documentació	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 3 de 9</i>

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 director 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.
- Memòria anual de la qualitat al centre.

6. DESENVOLUPAMENT

Tot el procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments s'estableix en un protocol d'actuació elaborat per la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) d'acord amb aquest procediment.

El deganat i la Secretaria d'Estudiants i Docència difondran, utilitzant els mecanismes informatius que s'estableixin, els procediments de queixes, reclamacions i suggeriments.

La resposta i la tramitació de les queixes, reclamacions i suggeriments es canalitzaran en funció del seu àmbit:

	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 4 de 9</i>

- Àmbit acadèmic i docent: El responsable de cadascuna de les instàncies (degà/director, 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.
- Àmbit economicoadministratiu: El responsable de cadascuna de les instàncies (administradora de centre, cap de secretaria) determinarà quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes plantejats. La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.
- Àmbit dels serveis del campus: El responsable de cadascuna de les instàncies (administradora de campus, cap de biblioteca) determinarà quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes plantejats. La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.

6.1. Presentació de les peticions

Les peticions referents a queixes, reclamacions i suggeriments poden ser formulades per estudiants, com a persones físiques o jurídiques, però no s'acceptarà en cap cas l'anonimat.

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

- Formulari disponible al Web del centre.
- Formularis impresos preestablerts registrats a la SED de la Facultat o a qualsevol registre de la UB.

En el cas de les queixes i suggeriments s'acceptaran també els formularis dipositats a les bústies que s'habilitin a l'efecte.

6.2. Recepció i registre de les peticions

La SED registra les peticions de les persones a través d'un sistema informàtic específic per a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

  UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 5 de 9</i>	

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

Les que arribin en paper, la SED procedirà a incorporar-les al sistema.

Mentre no funcioni el sistema informàtic específic es crearà una base de dades per registrar les peticions.

En tots dos casos, la SED assumeix la responsabilitat d'assignar la petició a la unitat o unitats implicades en un termini màxim de tres dies hàbils.

6.3. Gestió interna

Les peticions es gestionaran internament per la SED.

En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment, el sol·licitant disposarà d'un termini de deu dies hàbils des de la data del requeriment. Un cop passat aquest termini, si la SED no ha rebut els aclariments sol·licitats, es considerarà decaigut en el seu dret al tràmit.

Si el centre no té assignades competències per respondre les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, la SED els trametrà 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.

6.4. Resolució o resposta a la petició

En un termini màxim de quinze dies hàbils a partir de la presentació, la unitat encarregada resoldrà la petició i l'enviarà a la SED. En tot cas, la SED es compromet a remetre 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.

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.

	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 6 de 9</i>	

En cas de detectar la presència reiterada de certs tipus de queixes o reclamacions els responsables del centre trametran la informació als òrgans competents de la universitat, a fi d'aprofundir en l'anàlisi i corregir els processos en qüestió.

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 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 funcioni el sistema informàtic, mitjançant la base de dades controlarà els estats de les peticions i arxivarà la documentació generada.

6.6. Resum esquemàtic

QUÈ	COM	QUI	QUAN / TERMINIS
Presentació de la petició.	A través del formulari web de la facultat o omplint un formulari en paper.	Estudiants	
Recepció i registre de la petició.	<p>Incorporant-les al sistema informàtic específic si escau.</p> <p>Assignant la petició a la unitat o unitats implicades.</p> <p>Trametent la petició a les unitats o als òrgans competents de la Universitat i avisant al sol·licitant.</p>	SED	3 dies hàbils

	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 7 de 9</i>	

Resolució o resposta de la petició.	Analitzant la petició, preparant la resposta i assenyalant les actuacions pertinents.	Unitat competent Òrgan competent	15 dies hàbils
	Remetent la resposta al sol·licitant o informant-lo de l'estat de la petició.	SED	
Tancament de la petició	Arxivant tota la documentació generada al sistema informàtic.	SED	

7. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el deganat i l'administració de centre rebran un informe, elaborat per la SED, de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats. L'anàlisi d'aquestes queixes, reclamacions o suggeriments, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre.

La Secretaria d'Estudiants i Docència avalua l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i proposa a la Comissió de Qualitat les modificacions que consideri necessàries per a cada curs acadèmic.

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.

La memòria, un cop aprovada per la Junta de Centre, es publica en el web del centre, i s'arxiva en el Dipòsit Digital de la UB.

	Facultat de Biblioteconomia i Documentació	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 8 de 9</i>

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació *
Protocol d'actuació	Electrònic/Digital	Administració de Centre	
Informe anual de tipus de queixes, reclamacions i suggeriments agrupades per unitat responsable	Dipòsit electrònic	Administració de Centre	
Formulari de queixes, reclamacions i suggeriments	Electrònic/Digital i paper	Administració de Centre	
Memòria de qualitat	Electrònic/Digital	Administració de Centre	

**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.

Comissió de qualitat

- Revisar el protocol d'actuació en base a les modificacions proposades per la SED.

Deganat de centre

- Difondre els mecanismes establerts de queixes, reclamacions i suggeriments.
- Analitzar l'informe global emès per la secretaria d'estudiants i docència.
- Proposar millores dels processos implicats en les diferents incidències.

Secretaria d'Estudiants i Docència

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

	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 6444 100	Versió 02	<i>Pàgina 9 de 9</i>	

- Dissenyar els continguts del formulari per fer les queixes, reclamacions i suggeriments.
- Difondre els mecanismes establerts de queixes, reclamacions i suggeriments.
- Rebre, registrar i direccionar les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts mitjançant els mecanismes establerts.
- Rebre les respostes emeses pels diferents òrgans responsables i remetre-les als sol·licitants per correu electrònic llevat que expressin un altre mitjà de notificació.
- Preparar un informe anual sobre el nombre i el tipus de queixes, reclamacions i suggeriments registrats i les respostes corresponents.
- Avaluar l'adequació del 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

- 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