Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

HISTÒRIC DE CANVIS		
Data	***Descripció del canvi***	***Persona /Càrrec***
09/07/2010	Redacció del procés (v. 01)	Sra. Núria Massons i Solano *Cap de Secretaria*
12/07/2010	Revisió (v. 01)	Dr. Josep Maria Solanes Majúa *Secretari Acadèmic*
24/12/2012	Aprovació (v. 01)	Comissió de Qualitat del Centre
27/04/2015	Revisió general del procés (v. 02)	Dr. Josep Maria Solanes Majúa *Representant del Centre a l'APQUB*
29/05/2015	Aprovació (v. 02)	Comissió de Qualitat del Centre

1. OBJECTIU

Establir com la Facultat 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 acadèmicodocent i administratiu que tenen lloc a la Facultat, així com les relacionades amb el campus de l'àmbit al que pertany la Facultat.

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 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.

— 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 de la Facultat o del campus de l'àmbit al que pertany.

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.
— Reglaments dels departaments.
— Contracte programa acadèmicodocent de la Facultat.

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, amb la col·laboració de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) i aprovat per la Junta de Facultat.

A les queixes, reclamacions i suggeriments se les anomena *peticions*. N'hi ha de tres tipus:

— Peticions de caràcter acadèmicodocent: en funció del tema, es canalitzaran al Deganat, als Consells d'Estudis, a les Comissions de Coordinació dels Màsters, a les Comissions o

responsables d'Estudis del Doctorat, o als Departaments. El responsable de cadascuna de les instàncies citades determinarà quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes en funció de la tipologia d'aquestes.

— Peticions de serveis del campus: es deriven a l'Administració de Centre.

— Peticions que no són competència de la Facultat: es redireccionen a la unitat que correspongui.

6.1. Presentació de les peticions

Les peticions referents a queixes, reclamacions i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques. La presentació d'aquestes peticions es pot fer a través dels següents mitjans:

— Correu electrònic de contacte del centre.
— Formularis preestablerts, distribuïts per la SED en paper i que també es poden obtenir de la web.
— En general, qualsevol altre mitjà habitual de comunicació com ara cartes, peticions verbals telefòniques o presencials, etc.

A la guia de l'estudiant publicada al web de la Facultat hi ha un redactat dedicat a les preguntes més freqüents (FAQs) que intenta resoldre les incidències de tipus acadèmic més habituals.

6.2. Recepció i registre de les peticions

La SED assumeix la responsabilitat de rebre les peticions i assignar-les a la unitat o unitats implicades. La SED registra sistemàticament qualsevol petició presentada, en persona o a través del correu electrònic, la qual haurà d'estar feta per escrit i d'acord amb alguns dels formularis existents.

Quan cap unitat o membre de la Facultat no tingui assignades competències per respondre les queixes, reclamacions o suggeriments rebuts, la SED les trametrà als òrgans

competents de la universitat i avisarà al sol·licitant que s'ha fet arribar la seva petició a l'òrgan corresponent.

6.3. Gestió interna de les peticions

Les peticions i la seva resposta es gestionaran directament per la unitat o unitats implicades. Pel que fa a les peticions gestionades per la SED, aquesta es compromet a informar al sol·licitant de les actuacions realitzades, si així ho demana.

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 no s'han rebut els aclariments sol·licitats, es donarà la petició per desestimada.

6.4. Resolució o resposta a les peticions

La unitat encarregada de resoldre la petició disposarà habitualment d'un termini de deu dies hàbils a partir de la recepció per donar resposta. En el cas que no s'hagi pogut resoldre la petició en aquest termini, informarà automàticament al sol·licitant de les causes del retard i li comunicarà un nou termini de resolució.

Quan es detecti la presència reiterada de certs tipus de queixes o reclamacions, els responsables a la Facultat de resoldre les peticions trametran la informació als òrgans competents de la universitat, a fi d'aprofundir en l'anàlisi del problema i corregir-lo. La persona o persones expressament designades en cadascun dels òrgans competents analitzaran la petició, prepararan la resposta i assenyalaran les actuacions pertinents, si n'hi ha. Correspondrà al Deganat i a l'Administració de Centre dur a terme les actuacions de caràcter general que se'n derivin.

6.5. Tancament de les peticions

El SED arxivarà tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució o la derivació a altres unitats.

7. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el Deganat rep una relació de les queixes, reclamacions i suggeriments presentats, que inclou les respostes remeses per les persones, unitats o òrgans implicats, així com les actuacions engegades per corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar.

L'anàlisi de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats, és una de les eines utilitzades per millorar les actuacions, processos i instal·lacions de la Facultat.

En particular, el cap d'estudis/coordinador de màster té en compte els resultats de l'anàlisi de les queixes, reclamacions o suggeriments de caràcter academicodocent quan, amb el suport de la Comissió de Qualitat de la Facultat, elabora l'informe anual de seguiment de la titulació, avaluant l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i, si escau, introduint propostes de millora. L'informe anual de seguiment de la titulació se sotmet a l'aprovació de la Comissió de Qualitat de la Facultat, la qual informa posteriorment a la Junta de Facultat del resultats de la revisió d'aquest i la resta de processos específics de la qualitat (PEQs) dissenyats i desplegats per la Facultat com a part del seu sistema de assegurament intern de la qualitat (SAIQU).

Un cop aprovat, l'informe anual de seguiment de la titulació es publica al web de la Facultat.

8. EVIDÈNCIES DOCUMENTALS I CALENDARI

Registre / document	Responsable de la custòdia	Calendari
Relació de les queixes presentades	**SED**	Permanentment
Formularis de queixes	**SED**	Permanentment
Acta de la Junta de Facultat on s'informa sobre els resultats de la revisió del SAIQU	**SED**	Després de l'aprovació de l'Informe de seguiment de la(es) titulació(ons)

9. RESPONSABILITATS

Junta de Facultat

— 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 la relació de queixes presentades i la seva corresponent resolució.

— Proposar millores tant dels processos implicats en les diferents incidències com del mateix procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

Administració de centre

— Dissenyar, conjuntament amb la SED i seguint les directrius de la UB, el formulari de queixes, reclamacions i suggeriments.

Secretaria d'Estudiants i Docència

— Dissenyar el protocol d'actuació per a queixes, reclamacions, i suggeriments i avaluar la seva adequació, duent a terme les accions correctives que s'escaiguin.

— Adreçar les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts a les persones, òrgans o unitats pertinents.

— Rebre les respostes emeses pels diferents agents responsables i remetre-les als sol·licitants.

— Registrar les queixes, reclamacions i suggeriments.

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

— <u>L'àmbit acadèmicodocent</u>

- o Deganat;
- o Consell d'Estudis/Comissió de Coordinació de Màster/Comissió o responsable d'Estudis de Programes de Doctorat;

- Direcció de departament.

— L'àmbit administratiu

- Secretaria d'Estudiants i Docència;
- Administració de Centre (Oficina d'Afers Generals). S'encarrega també de l'àmbit de serveis del campus.