

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE QUALITAT****Procés PS5. Gestió de queixes i suggeriments**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió de la primera versió.
03	Març 2017	Segona revisió. Modificació parcial.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent de la Facultat	20-03-2017

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir i organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, reclamacions, suggeriments), el seguiment de les incidències fins que es resolten, la identificació de les accions de millora a partir de la informació recollida i la seva aplicació.

Definim aquestes incidències com:

- 'Queixa' és una expressió de malcontentament la motivació de la qual no es fonamenta rigorosament en una lesió de drets, sinó en una certa percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú. Es pot fer de manera individual o col·lectiva.
- 'Suggeriment' és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre al qual pertany. Es pot fer de manera individual o col·lectiva.
- 'Reclamació' és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial per als seus interessos. La reclamació es formula a títol individual i per escrit.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a les queixes, reclamacions i suggeriments generades exclusivament en l'àmbit acadèmic de les titulacions impartides a la Facultat de Filosofia i Lletres, pel que fa i) al procés de matriculació, ii) al desenvolupament dels plans docents (estructura, horaris, guies docents, etc.), iii) al procés d'avaluació, iv) als agents del procés d'ensenyament-aprenentatge, atenció i tutorització (professorat, estudiantat i personal d'administració i serveis) i v) a les instal·lacions on es desenvolupa (aules, seminaris, espais d'estudi, espais d'oci, etc.).

3. Propietat del procés

Aquest procés és propietat de la degana o el degà, que vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora a l'Equip del Deganat, a l'administració de centre i, si fos el cas, a la Junta de Facultat.

L'Administració de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants (http://www.aqu.cat/doc/doc_53586052_1.pdf)
Estatuts de la UAB
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007
Reglament de la Facultat de Filosofia i Lletres
Codi de bones pràctiques docents (aprovat en Consell de Govern del 10-12-2014)
Règim de Permanència de la UAB
Normativa acadèmica d'aplicació a la Facultat de Filosofia i Lletres aprovada a la COA
Normatives i reglaments d'ús dels serveis i de les instal·lacions de la Facultat de Filosofia i Lletres

5. Documentació generada (outputs)

Resolucions en primera instància de les queixes i reclamacions presentades
Incorporació dels suggeriments al funcionament de la Facultat de Filosofia i Lletres
Informe anual de la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. Els responsables de la revisió periòdica i de la implantació de les propostes de millora són el degà i l'equip de deganat, amb la col·laboració de l'administració de centre. Si les millores comporten modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta Permanent de la Facultat.

Els aspectes que es revisen són els següents:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés
- Propostes de millora que se'n deriven

7. Indicadors

1. Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, desglossats per tipologia i per via d'entrada
2. Temps mitjà de resposta a l'usuari
3. Temps mitjà de resolució

8. Desenvolupament del procés (procediment)

El procediment atendrà les reclamacions, queixes i suggeriments relatius als següents blocs, que serviran per classificar-les posteriorment segons tipologia:

1. Admissió i accés dels estudiants de títols oficials i propis ja siguin del país o procedents de programes de mobilitat.
2. Matrícula. Sol·licituds, modificacions i anul·lacions.
3. Docència: calendari, horaris, guies docents, tipologies docents, docència virtual, avaluació del professorat.
4. Avaluació: sistemes d'avaluació, processos de revisió de les qualificacions, custòdia de documents, reclamació de qualificacions.
5. Processos de transferència de crèdits.
6. Convocatòries de beques i ajuts propis de la universitat.
7. Instal·lacions i serveis de la Facultat.
8. Exercici de la representativitat estudiantil.

8.1 Canals de recepció d'incidències (queixes, reclamacions i suggeriments)

Fonts de les reclamacions, queixes i suggeriments

L'origen natural d'una reclamació, queixa o suggeriment pot ser:

- L'estudiantat
- El professorat
- El personal d'administració i serveis

Marc organitzatiu d'atenció:

1. Punt de recepció

Els principals punts de recepció de les queixes, les reclamacions i els suggeriments són :

- Els delegats de classe dels estudiants
- Els representants dels estudiants en els òrgans de govern de la universitat i de la Facultat
- El/la coordinador/coordinadora de la titulació
- El/la coordinador /coordinadora dels programes d'intercanvi
- Les direccions dels departaments
- L'Equip de Deganat de la Facultat
- Els responsables dels serveis (gestió acadèmica, gestió econòmica, SLiPI, SID)
- L'Administració de Centre
- Els serveis d'atenció a la discapacitat (FAS)
- Els responsables del programa "Tutoresport", d'atenció als esportistes d'elit.
- Els serveis d'informació de la universitat (Punt d'Informació, International Welcome Point)
- El síndic de greuges de la universitat

2. Canal i subjectes de la recepció

Les reclamacions, suggeriments i queixes procedents dels estudiants es reben bàsicament i) via correu electrònic, ii) via petició verbal, iii) via instància amb model normalitzat i iv) via bústia *ad hoc*. Els principals receptors d'aquestes queixes són: els delegats i representants dels estudiants; els coordinadors d'estudis; l'equip de Deganat i el Síndic de Greuges de la universitat.

Les reclamacions, suggeriments i queixes procedents del professorat es reben bàsicament i) via correu electrònic i ii) via petició verbal. Els principals receptors en són el Degà i l'Equip de Deganat, les secretaries dels departaments, l'SLiPI, l'administració de centre (en aquests tres últims casos especialment quan es tracta de temes relacionats amb infraestructures, manteniment d'equipaments i recursos materials)..

Les reclamacions, suggeriments i queixes procedents del PAS es reben bàsicament i) verbalment, ii) via correu electrònic i iii) via agents socials. El principal receptor n'és l'Administració de Centre.

3. Circuit intern de tramitació i gestió

Sobre els suggeriments

Els suggeriments s'arxiven i es tracten periòdicament en les reunions dels òrgans col·legiats que entenen sobre la seva acceptació o rebuig. En qualsevol cas s'envia un escrit al remitent en què se li agraeix el suggeriment.

Sobre les queixes i les incidències

Totes les queixes presentades per escrit tenen una resposta immediata formal d'acusament de recepció.

A qui fa una queixa verbal se'l convida a deixar-ne constància per escrit.

Les queixes que reben els delegats i representants dels estudiants es tramiten a través dels coordinadors de titulació, les Comissions de Docència de les titulacions i, en darrera instància, l'equip de Deganat.

Les queixes rebudes directament pel Síndic de Greuges, pels serveis d'informació general de la universitat, pel servei d'atenció a les discapacitats i pel servei d'atenció als esportistes d'elit es gestionen a través del Degà i l'equip de Deganat, que, si escau, les vehiculen als responsables docents corresponents.

Les incidències i queixes procedents dels professors es gestionen a través del degà i l'equip de Deganat, els coordinadors de titulació i l'Administració de Centre

Les incidències i queixes procedents del PAS es gestionen a través de l'Administració de Centre.

Finalment, els serveis (Biblioteca, Sala de Revistes, Bar, STPS, SID, SLIPI, etc.) tenen els seus canals específics de recollida d'incidències.

Sobre les reclamacions

Tota reclamació té un acusament de recepció formal que és el full autocopiatiu que es lliura al reclamant.

Les reclamacions es vehiculen al òrgan unipersonal que té la competència per resoldre-la.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

Anàlisi de les incidències

Queixes

Les queixes són analitzades en primera instància pels receptors suara esmentats, que les atenen o les vehiculen a qui té la competència per atendre-les, depenent del subjecte i la seva temàtica.

Suggeriments

El suggeriment s'analitza per l'òrgan afectat. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, s'adopta com a mesura de millora.

Reclamacions

Les reclamacions són considerades per l'òrgan a qui va adreçada que, en funció dels informes o justificacions presentats i en aplicació de la normativa vigent, resol en primera instància.

En general tot aquest tipus d'incidències es gestiona en funció dels subjectes implicats i de la seva temàtica:

- Subjecte: estudiants, professorat, personal d'administració i serveis.
- Temàtica: docent; acadèmica; infraestructures, manteniment i recursos materials; recursos humans.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes dels estudiants o els professors, es deriven cap als coordinadors de titulació -si no han estat els receptors inicials-, que les analitzen i les resolen, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà responsable d'affers docents i acadèmics, el d'estudis de postgrau o el d'estudiants i, si és el cas, del degà.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, manteniment i recursos materials, es deriven cap a l'administració de centre -si no n'ha estat la receptora inicial-, que resol la incidència, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà responsable

d'economia i serveis o, si és el cas, del degà.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit acadèmicoadministratiu, rebudes dels estudiants o dels professors, es deriven cap a la Gestió Acadèmica -si no n'ha estat la receptora inicial-, que les analitza i proposa una resolució, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà responsable d'afers docents i acadèmics o, si escau, del degà.

Si es tracta d'incidències relacionades amb la gestió de personal (recursos humans) rebudes del PAS, es deriven cap a l'administració de centre -si no n'ha estat la receptora inicial.

Resolució de les incidències

La resolució d'una queixa es comunica per escrit al reclamant. Aleshores la queixa s'informa com a resolta.

La resolució d'una reclamació es comunica per escrit al reclamant, i se li dóna l'oportunitat de recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada. La reclamació s'informa com a resolta.

La instància que resol la queixa o la reclamació és l'encarregada de comunicar a la persona interessada la seva resolució. Igualment, quan la queixa es passa a una instància superior es comunica a la persona interessada.

En cas que la resolució d'una queixa o l'acceptació d'un suggeriment depassi l'àmbit individual del demandant i afecti la comunitat educativa de forma col·lectiva, el Degà pot fer una proposta de resolució a la Junta Permanent de Facultat per tal que s'aprovi.

8.3 Revisió i millora

L'equip de Deganat de la Facultat, amb el suport de l'Administració de Centre, elabora un informe anual de la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora, si escau. Es comunica el contingut d'aquest document en la Junta Permanent.

Els equips de coordinació de les titulacions incorporen les dades que els afecten a l'informe de seguiment de titulació (Procés PC7).

8.4 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants, professorat i PAS	Generadors de queixes, reclamacions i suggeriments
Equips de coordinació de titulacions, equips de Deganat, administradora de centre i responsables de serveis	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de resolució d'incidències

8.5 Informació pública

La informació pública sobre aquest procés es troba a la Seu electrònica de la Universitat: <http://www.uab.cat/web/suggestiments-i/o-queixes-1298013054527.html>

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments dels centres, de la seva comunicació a la Junta Permanent i de la seva

incorporació als informes de seguiment previstos al Procés PC7.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissió d'Afers Acadèmics de la universitat (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió d'Ordenació Acadèmica de la Facultat de Filosofia i Lletres (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió de Màster del Centre (PDI, PAS i estudiants)
- Junta Permanent de la Facultat (PDI, PAS i estudiants)