

**FACULTAT DE PSICOLOGIA  
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                                   |
| 01.01              | Abril 2015 | Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat. |

| Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data d'aprovació |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|
| Equip de Deganat            | Junta Permanent            | 19 octubre 2015  |

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir i organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, reclamacions, suggeriments, etc.), 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: reclamació en relació a un procediment relacionat amb l'activitat docent i acadèmica o de l'administració a la Facultat de Psicologia, en el sentit que l'interessat es considera tractat de manera injusta o perjudicial per als seus interessos o pel mal funcionament d'algun equipament. Aquesta insatisfacció es pot vehicular formalment, el que entenem pròpiament com a reclamació, o no.
- 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.

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments relacionats amb les titulacions impartides a la Facultat de Psicologia.

## 3. Propietat del procés

Aquest procés és propietat del/de la degà/degana, 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<br>( <a href="http://www.aqu.cat/doc/doc_53586052_1.pdf">http://www.aqu.cat/doc/doc_53586052_1.pdf</a> ) |
| Estatuts de la UAB                                                                                                                                                                                 |
| Reglament de la Facultat de Psicologia                                                                                                                                                             |
| Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007                                                                                               |

## 5. Documentació generada (outputs)

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| Resolucions de les queixes i suggeriments presentats                |
| Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments de la Facultat |

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic.

Les persones responsables de la revisió periòdica i de la implantació de les propostes de millora al centre recau en 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

|                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa |
| Temps mitjà de resposta a l'usuari                                                                               |
| Temps mitjà de resolució                                                                                         |
| Taxa d'eficàcia de la resolució                                                                                  |

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

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

— **Fonts d'informació:**

El professorat, els estudiants i el personal d'administració i serveis són les fonts naturals de queixes, reclamacions i suggeriments.

— **Canals de recepció:**

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

- Els equips de coordinació de les titulacions
- L'Administració de Centre i els serveis (gestió acadèmica, gestió econòmica, SLiPI, SID)
- L'Equip de Deganat de la Facultat
- Els delegats dels estudiants
- El síndic de greuges universitari
- Els departaments

— **Procediment de recepció:**

Les incidències i queixes procedents dels estudiants les rep principalment, i bàsicament via correu electrònic o via petició verbal, el coordinador de titulació, el degà o membres de l'equip i les gestions acadèmiques o, amb menor freqüència, els departaments, en aquest cas especialment procedents d'estudiants de doctorat.

Una altra via és la que procedeix de les queixes que reben els delegats de classe, que es tramiten a través dels coordinadors de titulació i l'equip de Deganat. Finalment, hi ha les queixes que rep el Síndic de Greuges, que les gestiona amb el degà i l'equip de Deganat.

Les incidències i queixes procedents dels professors les rep principalment, i bàsicament via correu electrònic o via petició verbal, el degà i l'equip de Deganat, els coordinadors de titulació, 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 incidències i queixes procedents del PAS les rep principalment l'administració de centre.

Finalment, els serveis tenen els seus canals específics de recollida d'incidències.

## **8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes**

### **— Queixes i reclamacions**

Les queixes o les reclamacions són analitzades per l'equip de coordinació de la titulació, l'equip de Deganat, l'Administració de Centre, els serveis o el síndic de greuges, depenent del subjecte i la seva temàtica. La resolució de la queixa o la 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 queixa o la reclamació s'informa com a resolta.

### **— Suggestiments**

El suggeriment s'analitza seguint els mateixos cursos que en el cas anterior. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que ha realitzat el suggeriment. En qualsevol cas s'envia un escrit al remitent en què se li agraeix el suggeriment.

### **— Resolució de les incidències**

Les incidències es gestionen en funció dels subjectes implicats i de la seva temàtica:

- o Subjecte: estudiants, professorat, personal d'administració i serveis.
- o 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'affers 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.

En tot cas, la instància que resol la queixa o el suggeriment és l'encarregada de comunicar a la persona interessada la resolució de la queixa o el suggeriment. Quan la queixa o el suggeriment es passa a una instància superior es comunica a la persona interessada.

### 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 i suggeriments en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora quan es considera oportú. 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, professors 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.<br>Revisió dels seus processos específics de resolució d'incidències. |

### 8.5 Informació pública

L'única informació pública que genera aquest procés és l' Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments de la Facultat

### 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 (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió de Màster del Centre (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió d'Economia (PDI, PAS i estudiants)
- Junta Permanent de la Facultat (PDI, PAS i estudiants).