Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE BIOCIÈNCIES
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)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	**Data**	**Motiu de modificació**
01.01	Desembre 2014	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
01.02	Octubre 2015	Adaptació del procés a la Facultat de Biociències

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà/na	Junta Permanent de la Facultat de Biociències	28 d'octubre de 2015

1. Objectiu

L'objectiu del present 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 resolen, 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 amb un procediment relacionat amb l'activitat docent i acadèmica i de l'administració a la Facultat de Biociències, en el sentit que la persona interessada es considera tractada de manera injusta o perjudicial per als seus interessos. 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, de reclamacions i de suggeriments rebuts a la Facultat de Biociències en relació amb la docència impartida, els serveis oferts i la seva gestió.

3. Propietat del procés

El degà/na, que és el propietari d'aquest procés, és qui vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre i proposa accions de millora a l'Equip de Deganat, a l'Administració de Centre i a la Junta Permanent, si escau.

La Secretaria del Deganat i l'administració de Centre dirigeixen la gestió de les activitats que es despleguen en aquest procés

4. Documentació associada (inputs)

A banda de les directrius del programa AUDIT, que és el marc de tot el disseny del SGIQ, i del propi SGIQ de la UAB, que constitueix la documentació associada per a tots els processos dels SGIQ derivats, la documentació associada consta de:

Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants (AQU).
Estatuts de la UAB.
Reglament de la Facultat de Biociències
Text refós de la Normativa acadèmica aplicable als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007
Recull de Normatives acadèmiques extractades al web de la FBCC

5. Documentació generada (outputs)

Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments de la Facultat (inici 1r semestre curs 2015-2016)
Informe anual del Síndic de Greuges de la UAB (web)
Informe anual de la gestió d'incidències de la Facultat (com a font d'informació de l'informe de seguiment de les titulacions i del de centre (Procés PC7)

6. Revisió i millora

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

La responsabilitat de la revisió periòdica i la implantació de les propostes de millora al centre recau en el d*egà/*na i l'Equip de Deganat, amb la col·laboració de l'Administració de Centre. Si les millores representen modificacions de la normativa pròpia del centre, es proposaran a la Junta Permanent.

Es revisaran fonamentalment els aspectes següents:

- Funcionament dels circuits de recollida de les queixes i els suggeriments.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Proposta de millora que se'n derivin.
- Presentació de l'Informe anual de la gestió de queixes i de suggeriments de la Facultat.

7. Indicadors

Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per canal/via d'entrada de la queixa
Temps mitjà de resposta a l'usuari
Temps mitjà de resolució, desglossat per a respostes favorables i desfavorables

8. Desenvolupament del procés (procediment)

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

8.1.1. Fonts d'informació

Professors, estudiants i PAS són les fonts naturals de queixes, de reclamacions i de suggeriments.

8.1.2. Canals de recepció

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

a) El degà/na i l'Equip de Deganat.
b) Els equips de coordinació de les titulacions de grau i de màster.
c) El Consell d'Estudiants i els delegats de classe.
d) L'Administració de Centre.
e) Els serveis (gestió acadèmica, gestió econòmica, Suport Logístic i Punt d'Informació, Servei d'Informàtica, laboratoris docents i Biblioteca).

f) Els departaments.
g) El Síndic de Greuges.

8.1.3. Mitjans de recepció

a) Correu electrònic.
b) Peticions verbals, telefòniques o presencials.
c) Instàncies o sol·licituds formals (especialment, per a qüestions academicoadministratives) (web).
d) Cartes o instàncies (paper).
e) Seu electrònica.
f) Instància al Síndic de Greuges (web).

Només en el cas de les sol·licituds formals o instàncies, presentades davant el punt de registre oficial, hi ha un justificant de recepció. En el cas que el mitjà de recepció sigui el correu electrònic, un primer missatge de comunicació rebuda i d'inici de la tramitació es fa servir com a justificant.

8.1.4. Procediment de recepció

Les incidències i les queixes procedents dels estudiants les reben, principalment i bàsicament via correu electrònic o via petició verbal, el coordinador de titulació corresponent, el degà/na, els vicedegans/nes i la gestió acadèmica, o, amb molta menor freqüència, els departaments, en aquest cas especialment procedents d'estudiants de màster i de doctorat. Una altra via és la que procedeix de les queixes que reben els delegats de classe i el Consell d'Estudiants de la Facultat de Biociències, que es tramiten a través dels coordinadors de titulació -ja sigui directament o a les reunions de les comissions de docència de les titulacions- i de l'Equip de Deganat. Finalment, hi ha les queixes que rep el Síndic de Greuges, que les tramita amb el degà/na i l'Equip de Deganat.

Les incidències i les queixes procedents dels professors les reben, principalment i bàsicament via correu electrònic o via petició verbal, el degà/a i l'Equip de Deganat, els coordinadors de titulació, les secretaries dels departaments, el Suport Logístic i Punt d'Informació i l'Administració de Centre, en aquests dos últims casos especialment quan es tracta de qüestions relacionades amb les infraestructures, els recursos materials i el manteniment.

Les incidències i les queixes procedents del PAS les rep principalment l'Administració de Centre.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

8.2.1. Queixes i reclamacions

Les queixes o les reclamacions són analitzades pel coordinador de la titulació, el degà/na i l'Equip de Deganat, l'Administració de Centre, o el Síndic de Greuges en funció del subjecte que les interposa i de 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 es reporta com a resolta.

8.2.2. Suggeriments

Els suggeriments s'analitzen 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.

8.2.3. Resolució de les incidències

Les incidències es gestionen bàsicament en funció del/s subjecte/s implicat/s i la temàtica de la incidència:

- Subjecte:
    - ✓ Estudiants.
    - ✓ Professors.
    - ✓ PAS.
- Temàtica:
    - ✓ Docent.
    - ✓ Acadèmica.
    - ✓ Infraestructures, recursos materials i manteniment.
    - ✓ Recursos humans.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes dels estudiants o dels professors, aquestes es deriven cap als coordinadors de titulació, si no han estat els receptors inicials, qui les analitzen i tracten de resoldre-les, si és necessari amb la col·laboració dels vicedegans/nes competents de l'àmbit en qüestió i, si és el cas, del degà/na.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, de recursos materials i de manteniment, aquestes es deriven cap a l'Administració de Centre, si no n'ha estat la receptora inicial, qui tracta de solucionar la incidència, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà/na competent de l'àmbit en qüestió i, si és el cas, del degà/na.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit academicoadministratiu, rebudes dels estudiants o dels professors, es deriven cap al gestor/a acadèmica o a la Gestió Acadèmica, si aquests no n'han estat els receptors inicials, qui les analitza i tracta de resoldre-les, si és necessari amb la col·laboració del vicedegà/na competent de l'àmbit en qüestió i, si és el cas, del degà/na.

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, 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. El control posterior de les dades es farà a través d'una base de dades gestionada des del Deganat i que permetrà l'anàlisi d'aquestes i les propostes de millora que se'n derivin.

S'informarà del contingut d'aquest document a la Junta de Facultat.

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

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	*Forma de participació*
Estudiants, professors i PAS.	Generadors de queixes, de reclamacions i de suggeriments.
Equips de coordinació de titulacions, Equip de Deganat, administrador/a 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

No es genera en aquest procés.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i de suggeriments del centre, de la seva comunicació a la Junta Permanent i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions, de centre i de la UAB (Procés PC7).

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

- Comissions de Docència i/o de Coordinació de les titulacions.
- Junta Permanent (PDI, estudiants i PAS).
- Comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el Procés PC7.

-

9. Flujograma: Gestión de quejas y sugerencias (PS5)

