

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA 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**

<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la modificació</b>
00	24 de gener de 2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Responsable de Qualitat	Comissió Delegada del Consell de Govern	(en procés)

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, suggeriments, etc.), el seguiment de les incidències fins que es resolten i aplicació de la informació recollida en la millora dels programes formatius.

## 2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments relacionats amb els programes formatius que impliquin centres, titulacions i serveis.

## 3. Propietat del procés

Aquest procés es troba molt vinculat als centres, que és on es realitza l'activitat per si mateixa. El responsable de Qualitat de la UAB és el propietari d'aquest procés marc de la UAB que dicta el funcionament global del procés i, com a tal, n'és el responsable de la supervisió i el seguiment, i de proposar a l'Equip de Govern les modificacions que estimi necessàries.

Els procediments específics de Gestió de queixes i suggeriments dels centres són propietat del degà o el director del centre, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre, i proposarà accions de millora a l'Equip de Direcció del centre. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable de Qualitat de la UAB.

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

## 4. Documentació associada (inputs)

Pla director 2010-2012
Directrius del programa AUDIT

## 5. Documentació generada (outputs)

Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del centre
Memòria anual del Defensor Universitari
Informes de seguiment de les titulacions: de centre, de titulació i de la UAB (Procés PC7)

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el responsable de Qualitat de la UAB.

En l'àmbit del centre, la revisió periòdica i la implantació de millores del procés particularitzat en el centre recau en el *degà* o el *director* del centre, amb la col·laboració de l'Administració de centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- Presentació de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del centre.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Proposta de millores a introduir en el procés.

## 7. Indicadors

Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa
Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per centres
Temps mitjà de resolució, desglossat per centres
Taxa d'eficàcia, desglossada per centres

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

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

#### FONTS D'INFORMACIÓ

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

#### CANALS DE RECEPCIÓ

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

- Els equips de Coordinació de les titulacions
- L'Administració dels centres
- Els equips de Direcció dels centres
- Els departaments
- L'aplicatiu UAB digueu?
- El Defensor Universitari
- Els serveis

#### PROCEDIMENT DE RECEPCIÓ

Les incidències relacionades amb qüestions docents les rep, d'una manera natural, l'Equip de Coordinació de la titulació i, eventualment l'Equip de Direcció del Centre (a través dels fulls de reclamació disponibles en la Gestió Acadèmica del centre) o, amb molta menor freqüència, els departaments.

- Incidències (queixes o suggeriments) canalitzades pels coordinadors de titulació, i pels departaments.
- Fulls de reclamació a disposició dels usuaris, en les gestions acadèmiques dels centres.

Les incidències que rep el Defensor Universitari, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, s'envien a l'Equip de Direcció del centre.

Els mitjans de recollida de les incidències relacionades amb aspectes d'infraestructures, manteniment i recursos materials per part de l'Administració de centre són:

- L'aplicatiu informàtic UAB, digueu?, accessible des del portal UAB a través de les pàgines dedicades a estudiants, a professors i a PAS.
- Els Serveis del Centre: Gestió Acadèmica i Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI).

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 Direcció del centre, l'Administració del centre, els serveis o el Defensor Universitari depenent de la seva naturalesa. 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.

### SUGGERIMENTS

El suggeriment 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.

### RESOLUCIÓ DE LES INCIDÈNCIES

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes per l'Equip de Coordinació de la titulació, aquest les analitza i tracta de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet la queixa o el suggeriment a l'Equip de Direcció del centre.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, manteniment i recursos materials el procediment és anàleg: l'Administració de centre tracta de solucionar la incidència i, si això no és possible, la remet a l'Equip de Direcció del centre.

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 passi a una instància superior es comunica a la persona interessada.

Els serveis, com ja s'ha dit, tenen canals de gestió de queixes i incidències propis que funcionen d'una manera anàloga als aquí escrits encara que impliquen instàncies específiques dels serveis.

## **8.3 Revisió i millora**

L'Equip de Direcció del centre, 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 de Centre.

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).

L'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments es guarda en el gestor documental.

#### **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 Direcció i Administradors de centres, 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 suggeriments dels centres, de la seva presentació a la Junta de Centre i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions, de centre i de la UAB (Procés PC7), així com dels informes específics que elaborin els serveis.

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:

- Comissions de Docència i de Coordinació de les titulacions (PDI, PAS i estudiants).
- Comissions delegades de la Junta de Centre (PDI, PAS i estudiants).

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

