

PS03 Gestió de queixes i suggeriments

1. OBJECTIU.....	2
2. ABAST.....	2
3. PROPIETAT	2
4. RESPONSABILITATS.....	2
5. GRUPS D'INTERÈS	2
6. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (Entrades).....	3
7. DOCUMENTACIÓ GENERADA (Sortides).....	3
8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS.....	3
8.1 Fonts d'informació	3
8.2 Recepció de queixes i suggeriments.....	3
8.3 Gestió de les incidències i reclamacions.....	4
8.4 Anàlisi i valoració dels resultats	5
8.5 Retiment de comptes.....	5
9. INDICADORS.....	5
10. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS	5

1. OBJECTIU

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que es duen a terme per a garantir la recollida i la gestió de les queixes i els suggeriments dels diferents grups d'interès per tal de donar-los resposta adequada i alhora obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius i els serveis de l'Escola.

2. ABAST

El procés serà d'aplicació a la gestió de les queixes i els suggeriments de millora vinculats a l'Escola i als serveis que ofereix, sobretot els relacionats amb els programes formatius que s'hi imparteixen.

3. PROPIETAT

La propietat del procés recau en la Direcció de l'Escola que s'encarrega de la supervisió i del seguiment del procés i garanteix la implementació de les millores.

4. RESPONSABILITATS

De la Direcció de l'Escola

Responsable de la supervisió i del seguiment del procés i de garantir la implementació de les millores.

De la Direcció d'Estudis i de les Coordinacions de Programa

Responsables d'analitzar i valorar les queixes i suggeriments en temes acadèmics i facilitar la informació necessària per donar-hi resposta en temps i forma adequats.

De l'Àrea de Gestió Acadèmica

Responsable de recollir i registrar les incidències i suggeriments de caràcter acadèmic-administratiu que es reben i derivar-les, segons naturalesa, a la persona responsable de donar-hi resposta.

Responsable de garantir que es dona resposta en temps i forma adequats a les incidències i els suggeriments dels grups d'interès, d'acord amb els paràmetres de qualitat del servei establerts.

De la Unitat d'Informàtica

Responsable de garantir que es dona resposta a incidències de caràcter tecnològic formulades pels grups d'interès, d'acord amb els paràmetres de qualitat del servei establerts.

Responsable d'analitzar les causes de les incidències tecnològiques, evidenciar-les i proposar accions que evitin la seva repetició en el futur.

5. GRUPS D'INTERÈS

Grups d'interès	Forma de participació
Direcció d'Estudis i Coordinacions de programa	L'anàlisi i resolució de les queixes i els suggeriments rebuts els permet dissenyar estratègies per millorar l'actuació i els programes formatius.

Alumnat, Professorat i Personal d'Administració.	Són els generadors majoritaris de les queixes i els suggeriments que es reben a l'Escola.
Interessats/alumnat potencial	Generadors també d'incidències que arriben a l'Escola en forma de queixes i/o suggeriments de millora.

6. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (Entrades)

Document	Localització	Responsable
<u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</u>	BOE	
<u>Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona</u>	Pàgina web UAB	UAB
<u>Guia d'AQU per al Seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster</u>	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya
<u>Guia d'AQU per a l'Acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i de màster</u>	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya

7. DOCUMENTACIÓ GENERADA (Sortides)

Document	Localització	Responsable
Instància de queixes i suggeriments	Repositori Gestió Acadèmica	Gestió Acadèmica
Model de Comunicació de resposta a queixes i suggeriments	Repositori Gestió Acadèmica	Gestió Acadèmica
Registre de queixes i suggeriments	Repositori Gestió Acadèmica	Gestió Acadèmica

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

8.1 Fonts d'informació

L'Escola posa a disposició dels grups d'interès tota la informació rellevant, utilitzant els canals i espais previstos a l'efecte tal i com descriu el procés *PE05. Informació pública i retiment de comptes*. D'aquesta manera, i com a conseqüència d'un procés d'aprenentatge continuat, s'anticipa la resposta a possibles dubtes o consultes.

Tot i així, atenent a l'especificitat d'alguns dels tràmits o processos, existeixen serveis específics d'atenció, com ara l'atenció a l'estudiant des de l'Àrea de Gestió Acadèmica per a tràmits administratius o la Unitat Informàtica per al suport tecnològic. Aquests canals poden utilitzar-se per formular consultes o informar d'incidències, que seran rebudes, analitzades i tractades/resoltes pels equips corresponents.

8.2 Recepció de queixes i suggeriments

Les reclamacions o queixes poden estar motivades per ineficiències o desviacions en la gestió dels processos, o per disconformitat amb el producte o servei rebut, o també per desacord amb la normativa i/o amb les decisions institucionals. Podran ser formulades per agents interns (alumnat, professorat o personal d'administració) o externs i adreçades a l'àrea, equip o propietari

de procés corresponent o bé, un cop esgotades totes les vies formals sense haver obtingut una resposta satisfactòria, directament adreçades a la Sindicatura de Greuges de la universitat.

Les queixes i/o els suggeriments poden arribar a la Gestió Acadèmica de l'Escola des de diferents vies:

- Directament a la Gestió Acadèmica de l'Escola (presencialment a través del formulari o via correu electrònic)
- Des de les reunions de delegats i delegades o les reunions de coordinació de les titulacions.
- Des de les respostes a les diferents enquestes de satisfacció

També es poden rebre directament des del Defensor Universitari (Síndic de greuges) de la UAB que fa arribar a l'Escola les incidències que se li presenten relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions que en ella s'imparteixen.

8.3 Gestió de les incidències i reclamacions

La Gestió Acadèmica de l'Escola rep i registra les reclamacions. Atenent les causes de la reclamació, les deriva als responsables que correspongui per tal que aquests determinin les accions correctives necessàries per donar una resposta adient. Els responsables fan llavors retorn a la Gestió Acadèmica perquè aquesta pugui: fer arribar la resposta a l'interessat o interessada (si és el cas), registra-la i donar per tancada la reclamació.

Si la incidència està relacionada amb processos administratius, es resol i es respon des de la mateixa unitat i es tanca; o bé es deriva a instàncies superiors (l'Àrea d'Afers Acadèmics de la UAB o altres àrees UAB).

Si la incidència és acadèmica es deriva a la Direcció d'Estudis i/o les Coordinacions de Programa que les analitzen i resolen. Un cop resoltes, informen a la Gestió Acadèmica per tal que aquesta tanqui l'expedient corresponent.

Si la incidència és tecnològica es deriva a la Unitat d'Informàtica que tractarà de resoldre-la en el mínim temps possible.

Totes les queixes i suggeriments, així com la seva resolució, queden registrades.

Si de l'anàlisi de causes es desprèn que aquesta reclamació es podria repetir en el futur, s'establiran les accions necessàries per eliminar-les. Aquestes accions podran implicar canvis en el propi SGIQ.

Resolució

La resolució de la queixa es comunica personalment a la persona reclamant atenent al format de la seva presentació i se li dóna l'oportunitat de recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada.

Els suggeriments s'analitzen seguint les mateixes directrius que en el cas anterior. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que l'ha realitzat. En qualsevol cas, es respon sempre a l'emissor o emissora agraint-li la seva col·laboració.

En el cas de queixes i suggeriments que arriben a través de les enquestes de satisfacció o reunions de delegats o de coordinació, la Direcció d'Estudis i/o les Coordinacions de Programa les resolen dins el procés *PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions* proposant, si s'escau, millores en el programa.

8.4 Anàlisi i valoració dels resultats

La Direcció d'Estudis i/o les Coordinacions de Programa fan l'anàlisi i la valoració de les queixes i els suggeriments rebuts al llarg del curs. Resultats i propostes de millora queden reflectides als Informes de Seguiment i/o als Autoinformes d'Acreditació de les titulacions.

8.5 Retiment de comptes

El retiment de comptes als diferents col·lectius queda assegurat en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment i acreditació que es generen en els processos esmentats, així com també en les pròpies accions de millora de les titulacions.

9. INDICADORS

Codi	Indicador
PS03-IND01	Nombre de queixes registrades
PS03-IND02	Nombre de queixes resoltes
PS03-IND03	Nombre de suggeriments rebuts
PS03-IND04	Temps mitjà de resposta a l'usuari
PS03-IND05	Temps mitjà de resolució

10. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

El procés es revisa 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 propietari d'aquest procés.