

**FACULTAT DE CIÈNCIES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA 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
1	Abril 2015	Disseny inicial del procés
2	Novembre 2018	Revisió del procés de la Facultat

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà/na	Junta Permanent	19/07/2016
Administrador/a de Centre	Junta Permanent	15/11/2018

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.

Es defineixen 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 Ciències, 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. El termini màxim de resposta és de 15 dies.
- ✓ **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. El termini màxim de resposta és de 15 dies.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de queixes i de suggeriments rebuts a la Facultat de Ciències 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 dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en aquest procés.

4. Documentació associada (inputs)

Pla director de la UAB.
Directrius del programa AUDIT
Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants (AQU) Estatuts de la UAB SIQ de la UAB Reglament de la Facultat de Ciències Normativa acadèmica de les titulacions.

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).
Informes de seguiment de les titulacions: de centre, de titulació i de la UAB (Procés PC7).
Resolució de les incidències presentades.

6. Revisió i millora

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

Les persones responsables de la revisió periòdica i la implantació de les propostes de millora al centre, recau en el Degà/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 derivi.
- 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.
Respost dins del termini (15 dies).

8. Desenvolupament del procés (procediment)

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

8.1.1. Fonts d'informació

Professorat, alumnat 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/es 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) Servei OPINA UAB
- b) Correu electrònic
- c) Instàncies o sol·licituds formals (especialment, per a qüestions academicoadministratives) ([web](#))
- d) [Seu electrònica](#)
- e) 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 de l'alumnat les reben, principalment i bàsicament via correu electrònic, el coordinador de titulació corresponent, el Degà/na, els Vicedegans/nes, la Gestió Acadèmica, el Suport Logístic i Punt d'Informació, o, amb molta menor freqüència, els departaments, en aquest cas especialment procedents d'estudiants/es 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 Ciències, que es tramiten a través dels coordinadors de titulació 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 professorat les reben, principalment i bàsicament via correu electrònic, 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.

Des de principis de 2018, l'Administració de Centre també rep queixes, suggeriments i felicitacions de qualsevol col·lectiu de la UAB i també de persones que no pertanyen a la comunitat universitària a través del Servei OPINA UAB.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

8.2.1. Queixes i reclamacions

Les queixes 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 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 es reporta com a resolta.

8.2.2. Suggestiments

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:
 - ✓ Alumnat
 - ✓ Professorat
 - ✓ PAS
 - ✓ Altres

- Temàtica:
 - ✓ Docent.
 - ✓ Acadèmica.
 - ✓ Infraestructures, recursos materials i manteniment.
 - ✓ Recursos humans.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes dels estudiants/es o dels professorat, 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 alumnat o dels professorat, 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 Permanent.

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

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat 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 o de Coordinació de les titulacions.
- Junta Permanent (PDI, estudiants/es 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)

