

**FACULTAT DE MEDICINA
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT****Procés PS5. Gestió de suggeriments i queixes**

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	Desembre 2014	Creació en el marc del SGIQ_UAB
2.0	Novembre 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d'Àfers Acadèmics (docència, qualitat i avaluació)	Junta Permanent de la Facultat de Medicina	Febrer 2016

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir i organitzar el circuit que garanteixi la recollida de les incidències, els suggeriments, les queixes i les reclamacions que es generen en el si dels estudis de la Facultat, i fer el seguiment de les mateixes fins trobar la resposta i la solució més adient a partir de la informació recollida.

1.a. Els suggeriments

Són propostes de millora del funcionament de la Facultat en els àmbits de la convivència, la docència, l'acadèmic, la recerca, les infraestructures i els serveis. Un suggeriment es pot formular a títol individual o de forma col·lectiva.

1.b. Les queixes

Són l'expressió de malcontentament que es fonamenta en la percepció negativa d'una situació i poden referir-se a un ampli ventall de situacions i àmbits de la Facultat com són: la docència, la recerca, els aspectes administratius, el tracte, les infraestructures, els serveis, la convivència i la relació amb l'entorn entre altres. Una queixa es pot formular a títol individual o de forma col·lectiva.

1.c. Reclamació

En l'Administració, la reclamació comporta que l'administrat recorre contra una decisió presa per la mateixa i, per tant, està fent una demanda de revisió. Les reclamacions es formulen a títol individual i la seva tramitació es realitza segons procediments formals subjectes a les normatives corresponents (instàncies). És per aquest motiu que les reclamacions es tramiten de manera presencial a través de la Gestió Acadèmica de la Facultat i per la via de cita prèvia.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a la gestió de suggeriments, queixes i reclamacions relacionats amb els estudis impartits a la Facultat i a la gestió dels serveis oferts per la mateixa.

3. Propietat del procés

El Degà/na és el propietari d'aquest procés, que vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre i proposa accions de millora.

L'Administrador/a de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

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

5. Documentació generada (outputs)

Resolucions dels suggeriments i queixes presentats.
Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la Facultat.
Informe anual del Síndic de Greuges de la UAB (http://www.uab.cat/sindic/).
Informes de seguiment de centre i de les titulacions de la Facultat (Procés PC7).

6. Revisió i millora

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 Degà/na, amb la col·laboració dels grups d'interès que intervenen en el procés i de

l'Administrador/a de Centre. Les propostes de millora es presenten i s'aproven a la Junta Permanent de Facultat.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de suggeriments i queixes.
- Presentació de l'Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la Facultat.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Propostes de millora

7. Indicadors

Nombre d'incidències rebudes, desglossades per tipologia i per via d'entrada.
Temps mitjà de resposta a l'usuari.
Temps mitjà de resolució, desglossat per sentit favorable o desfavorable.

8. Desenvolupament del procés (procediment)

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

FONTS D'INFORMACIÓ

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

CANALS DE RECEPCIÓ

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

- El Degà/na i l'Equip de Deganat
- La Coordinació de les titulacions de grau i màster
- L'Administració de Centre
- El Coordinador/a d'Unitat Docent
- Els Consells d'Estudiants i els delegats de classe
- Els Departaments
- Els Serveis de la Facultat
- El Síndic de Greuges

MITJANS I FORMAT DE RECEPCIÓ

Els mitjans de recepció dels suggeriments, les queixes i les reclamacions són:

- Correu electrònic
- Presencial i/o telefònicament
- Síndic de Greuges
- Formulari electrònic de suggeriments, queixes i reclamacions de la Facultat (<http://...>)
- Seu electrònica UAB (<https://seuelectronica.uab.cat/>)

El format de recepció dels suggeriments, les queixes i els reclamacions són:

- Verbalment
- Instàncies o formularis oficials
- Cartes
- Aplicacions electròniques de les pàgines webs de la UAB

PROCEDIMENT DE RECEPCIÓ

Les incidències, els suggeriments, les queixes i les reclamacions relacionades amb qüestions docents que fan estudiants, els titulats i el professorat les rep d'una manera natural la Coordinació de les titulacions, la Coordinació de les unitats docents hospitalàries, els Consells d'Estudiants i els delegats de classe. Com a criteri general, els Departaments reben incidències procedents d'estudiants de màsters i doctorats. Quan la temàtica o problemàtica excedeixi els àmbits abans esmentats, les persones es poden adreçar a l'Equip de Deganat a través dels fulls de reclamació disponibles a la Gestió Acadèmica de la Facultat.

Les incidències que reben i es resolen en el si de les Coordinacions de les unitats docents hospitalàries, s'envien a l'Equip de Deganat de la Facultat per tal d'incorporar-les a l'informe anual.

Les incidències que rep el Síndic de Greuges, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, s'envien a l'Equip de Deganat de la Facultat.

Les incidències relacionades amb aspectes d'infraestructures, manteniment i recursos materials son recollides pels Departaments, el SLIPI i principalment per l'Administració de Centre que també rep majoritàriament els suggeriments i queixes del PAS.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

QUEIXES I RECLAMACIONS

Les queixes o les reclamacions són analitzades per la Coordinació de la titulació, el Degà/na i l'Equip de Deganat, l'Administrador/a de Centre, els Departaments, els Serveis de la Facultat o el Síndic de Greuges 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

Els suggeriments s'analitzen seguint el mateix procediment 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 la Coordinació de la titulació, aquesta les analitza i tracta de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet el suggeriment o la queixa a l'Equip de Deganat de la Facultat.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, de manteniment, o de 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 Deganat de la Facultat.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit acadèmicoadministratiu, es deriven a la Gestió Acadèmica de la Facultat que analitzarà i tractarà de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet el suggeriment o la queixa a l'Equip de Deganat de la Facultat.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit de recursos humans rebudes per part del PAS de la Facultat, es deriven cap a l'Administració de Centre.

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

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

Amb l'objectiu de centralitzar les incidències rebudes per part de qualsevol persona de la comunitat que configura la Facultat de Medicina, s'implementarà durant el primer trimestre de 2016, un formulari electrònic accessible a través la pàgina web de la Facultat on es canalitzaran i gestionaran els suggeriments, queixes i reclamacions rebudes i es derivaran als òrgans competents per a la seva resolució.

Semestralment es supervisarà el funcionament del circuit i s'analitzaran les dades rebudes mitjançant una base de dades gestionada per la Unitat de Suport a la Direcció.

8.3 Revisió i millora

L'Equip de Deganat de la Facultat, amb el suport dels grups d'interès que intervenen en el procés i de l'Administració de Centre, elabora un Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora quan es considera oportú. S'informa del contingut d'aquest document en la Junta de la Permanent.

La Coordinació de les titulacions incorpora 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, titulats, professors i PAS	Generadors de suggeriments, queixes i reclamacions.
Coordinació de titulacions, Equip de Deganat, Administració de Centre i Responsables de serveis	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics 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 suggeriments i queixes del centre, de la seva presentació a la Junta Permanent 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 elaboren els Serveis.

Els resultats del procés s'analitzen anualment a través de l'Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la Facultat, de la seva presentació a la Junta Permanent i les seves conclusions queden incorporades a l'Informe de seguiment de les titulacions (PC7), que elaboren els centres, s'envien a l'Equip de Govern de la UAB i, si escau a l'Agència externa de qualitat, i es publiquen (des del curs acadèmic 2012-2013) al portal web de la UAB.

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

- Comissions de grau i màster
- Coordinació de les titulacions
- Junta de Facultat o comissions delegades
- 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)

