

Document	PC-4-UN-SIQ-0014-ca	Versió	1
----------	---------------------	--------	---

PS4 Gestió de Queixes i suggeriments Institut Universitari

Resum del contingut

Aquest procés explica com l'Institut Guttman (IG) tot vetllant pels drets dels estudiants, professors i personal de serveis relacionats amb els estudis universitaris, estableix i organitza les activitats que garanteixen la recollida d'incidències (queixes, reclamacions i suggeriments), el seu seguiment fins a la resolució i com s'aplica la informació recollida en la millora dels programes formatius.

Gestió de les modificacions

Versions		Autors Revisors/es	Resum de les modificacions més rellevants fetes al document respecte a la versió anterior. Incloure els apartats i pàgines que han estat modificats.
Número versió	Any aprovació		
1.0 (vo)	2017	Soláns, M Vidal, J	Nou document elaborat

Revisat el	28/12/2016	Aprovat el	10/01/2017	Vigent fins a	01/2020
Autor/s de la versió			Directiu responsable		
Mercè Soláns 			Joan Vidal Comitè de Direcció 		

Índex

1. PROPÒSIT	3
2. ABAST/ÀMBIT D'APLICACIÓ	3
3. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ/DIFUSIÓ	3
4. DESCRIPCIÓ DEL CONTINGUT	3
4.1. Propietat del procés	3
4.2. Canals de recepció	3
4.3. Mitjans de recepció	3
4.4. Procediment de recepció	4
4.5. Resolució de les incidències	4
4.6. Revisió i millora	4
4.7. Participació dels grups d'interès	4
4.8. Informació pública	5
4.9. Rendició de comptes	5
4.10. Indicadors	5
5. MÈTODE D'AVAUACIÓ	5
6. REFERÈNCIES/BIBLIOGRAFIA	5
6.1. Documentació associada	5
6.2. Documentació generada	5
7. PARAULES CLAU	5
8. Fluxograma PS4 Gestió de queixes i suggeriments	6

1. PROPÒSIT

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències a nivell d'estudis universitaris (queixes, reclamacions i suggeriments), el seu seguiment fins a la resolució i com s'aplica la informació recollida en la millora dels programes formatius.

Es defineixen aquestes incidències com:

- **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.
- **Queixa:** reclamació en relació amb un procediment relacionat amb l'activitat docent i acadèmica i de l'administració a l'Institut Guttmann (IG), en el sentit que la persona interessada es considera tractada de manera injusta o perjudicial per als seus interessos.
- **Reclamació:** És una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial als seus interessos.

2. ABAST/ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts a l'IG en relació amb la docència universitària impartida, els serveis oferts i la seva gestió.

3. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ/DIFUSIÓ

Les queixes i reclamacions es comuniquen al Comitè de Docència o al Comitè de Direcció, segons sigui el cas, i també s'incorporen a l'Informe de Seguiment de les Titulacions.

4. DESCRIPCIÓ DEL CONTINGUT

4.1. Propietat del procés

El Director docent és el propietari d'aquest procés i també de fer-ne la supervisió, el seguiment i de proposar al Comitè de Docència o al Comitè de Direcció, en funció de la naturalesa de les propostes, les modificacions que consideri oportunes.

4.2. Canals de recepció

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

- Els equips de coordinació de les titulacions
- L'Equip de Direcció
- La Secretaria de Docència
- Els serveis de l'Institut
- El Síndic de Greuges

4.3. Mitjans de recepció

- Correu electrònic
- Plataforma e-learning Guttmann
- Peticions verbals, telefòniques o presencials
- Cartes o instàncies (paper)
- Instància al Síndic de Greuges (web)

4.4. Procediment de recepció

Les incidències i les queixes les rep, principal i bàsicament la Secretaria de Docència, qui les registra en el Gestor Documental i les redirigeix a qui pertoca, amb còpia al Director Docent. 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.

4.5. Resolució de les incidències

Les incidències es gestionen bàsicament en funció dels subjectes implicats i la temàtica de la incidència:

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

Si es tracta d'incidències relacionades amb els àmbits docent, acadèmic o de recursos humans, es deriven cap als Coordinadors de titulació qui les analitzen i tracten de resoldre, si és necessari amb la col·laboració dels professionals relacionats de l'àmbit en qüestió i, si és el cas, de la Secretaria de Docència i del Director docent.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, de recursos materials i de manteniment, aquestes es deriven cap a l'Àrea Administrativa corresponent, qui tracta de solucionar la incidència, si és necessari amb la col·laboració de la Secretaria de Docència i, si és el cas, del Director docent.

4.6. Revisió i millora

El Director docent, amb el suport de la Secretaria de Docència, elabora un informe semestral 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. Aquest informe es presenta al Comitè de Docència i al Comitè de Direcció.

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.

4.7. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants, professors i PAS	Generadors de queixes, reclamacions i suggeriments.
Equips de Coordinació de titulacions, equips de Direcció i	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de resolució

responsables de serveis	d'incidències.
-------------------------	----------------

4.8. Informació pública

La informació es fa pública a través dels informes de seguiment de les titulacions.

4.9. Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del Centre, de la seva presentació al Comitè de Docència i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions i del Centre.

4.10. Indicadors

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

5. MÈTODE D'AVUACIÓ

El procés es revisarà periòdicament a la vista dels resultats obtinguts cada curs acadèmic. La responsabilitat d'aquesta revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Director docent amb la col·laboració de la Secretaria de Docència.

Es revisaran fonamentalment els aspectes següents:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés
- Proposta de millores a introduir en el procés.

6. REFERÈNCIES/BIBLIOGRAFIA

6.1. Documentació associada

- Pla estratègic 2014-2020
- Memòria acreditada dels Màsters
- AQU_Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants

6.2. Documentació generada

- Informes de la gestió de queixes i suggeriments
- Registre de les queixes, suggeriments i incidències
- Informes de seguiment de les titulacions: de centre i de titulació

7. PARAULES CLAU

Suggeriments - queixes - reclamacions - SIQuA - PS4

8. Fluxograma PS4 Gestió de queixes i suggeriments

