

ID document	PC-4-DO-SIQ-020000-CA	Versió	{_UIVersionString}	
Tipus de document	Procediment	Procés i Subprocés	Docència	Sistema Intern de Qualitat Acadèmica
Àrees i àmbits d'aplicació	Docencia Qualitat	Requeriment	Joint Commission International; Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya	

Gestió de queixes i suggeriments institut universitari

Resum del contingut *[explicar el propòsit del document (màxim 10 línies)]*

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.

Elabora o Revisa	Marta Rudilla Torres			
	Coautors	Joan Vidal Samsó; Eloy Opisso Salleras		
Aprovat per ⁽¹⁾ <i>(Cap d'àrea, unitat...)</i>	Joan Vidal Samsó	Data	11/03/2024	
	Òrgan que revisa	insereix manualment	Acta	insereix manualment
Aprovat per ⁽²⁾ <i>(Comitè de direcció; gerència)</i>	[Aprovador de nivell 2]		Data	23/05/2018
Validat per ^(*)	Òrgan que aprova	insereix manualment	Acta	insereix manualment
Validat per ^(*)	[Aprovador de nivell 3]		Data	23/05/2018
Vigent fins	11/01/2027			

⁽¹⁾ Documents aprovats per caps d'àrea, unitat, procés o directament des de la direcció o gerència.

⁽²⁾ Documents prèviament aprovats per altres àrees o processos i que requereixen l'aprovació del comitè de direcció o gerència, si s'escau

^(*) Documents requerits pels diferents processos externs (JCI; ACH; RSC; AQU; ISO-EMAS; CSUR...) que es validaran per part de l'àrea de qualitat i acreditacions, si s'escau.

Resum de versions i modificacions

Versions		Autors	Resum de les modificacions més rellevants fetes al document respecte a la versió anterior. Incloure els apartats i pàgines que han estat modificats.
Nº Versió	Data Aprovació		
1.0 (V.O)	2017	Solans M.; Dr. Vidal J.	Nou document elaborat

**Es mantindran, com a mínim, el detall de la primera versió elaborada i les dues versions últimes. Nota important: La versió ubicada a la intranet és la única versió vàlida i controlada d'aquest document. Qualsevol copia impresa podria no ser la versió final i per tant no incloure les modificacions de la versió en format electrònic.*

Índex

1.	<u>PROPÒSIT</u>	4
2.	<u>ABAST/ÀMBIT D'APLICACIÓ</u>	4
3.	<u>ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ/DIFUSIÓ</u>	4
4.	<u>DESCRIPCIÓ DEL CONTINGUT</u>	4
4.1.	<u>Propietat del procés</u>	4
4.2.	<u>Canals de recepció</u>	4
4.3.	<u>Mitjans de recepció</u>	5
4.4.	<u>Procediment de recepció</u>	5
4.5.	<u>Resolució de les incidències</u>	5
4.6.	<u>Revisió i millora</u>	5
4.7.	<u>Participació dels grups d'interès</u>	6
4.8.	<u>Informació pública</u>	6
4.9.	<u>Rendició de comptes</u>	6
4.10.	<u>Indicadors</u>	6
5.	<u>MÈTODE D'AVAUACIÓ</u>	6
6.	<u>REFERÈNCIES/BIBLIOGRAFIA</u>	7
6.1.	<u>Documentació associada</u>	7
6.2.	<u>Documentació generada</u>	7
7.	<u>PARAULES CLAU</u>	7
8.	<u>Fluxograma PS5 Gestió de queixes i suggeriments</u>	8

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 Guttman
- 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 responsables de serveis	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de resolució 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 - PS5

8. Fluxograma PS5 Gestió de queixes i suggeriments

