

PEQ 100. GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

1. OBJECTIU.

Establir com el centre rep, canalitza i respon queixes, reclamacions, suggeriments i altres tipus d'incidències que es puguin detectar, i com articula i segueix les accions que se'n deriven. Així mateix, indicar la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ.

Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc al centre, i les relacionades amb el campus.

3. DEFINICIONS.

- Queixa: és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altre imperfecció derivada de la prestació dels serveis.
- 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 per als seus interessos. En el marc d'una institució, una reclamació comporta que l'administrat recorre contra una decisió presa per l'administració. Per tant, qui presenta una reclamació està fent una demanda de revisió.

Mentre el registre electrònic no estigui implementat en la seva totalitat, les queixes i reclamacions no tindran en cap cas la consideració de recurs administratiu, ni la seva presentació suposarà la interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.

- Sugeriment: és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre o del campus.

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS.

No és procedent.

5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS.

- Llei 39/2015, Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i Llei 40/2015 d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Estatut de la UB.
- Projecte institucional de política docent de la UB.
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona.
- Normativa docent, acadèmica i altres de la UB: normes reguladores de l'avaluació i
- aprenentatges, permanència, trasllat, reconeixement, mobilitat...
- Reglament de centre.
- Contracte programa acadèmic docent del centre.
- Memòria anual de la qualitat al centre.

6. DESENVOLUPAMENT.

Tot el procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments es descriu en un protocol d'actuació elaborat per l'administració de centre i aprovat per la Claustre. A les queixes, reclamacions i suggeriments s'anomena peticions i s'estableixen els apartats següents:

- Peticions de caràcter acadèmic i docent: en funció del tema, es canalitzaran al equip directiu, el consell d'estudis, la comissió de coordinació de màster/doctorat o la direcció de departament. Els responsables de cadascuna de les instàncies citades (degà/director, cap d'estudis, coordinador de màster/doctorat i director de departament) determinarà quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes.

- Peticions de caràcter economicoadministratiu: es canalitzaran a la unitat de gestió responsable. La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.
- Peticions de serveis del campus: es canalitzaran a l'administració de campus.

6.1. Presentació de les peticions.

Les peticions referents a queixes, reclamacions i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques, però no s'acceptarà en cap cas l'anonimat.

La presentació d'aquestes peticions es pot fer per a través dels següents mitjans:

- Web del centre.
- Correu electrònic de contacte del centre.
- Formularis preestablerts distribuïts per la SED.

S'informarà als estudiants que, mentre no estigui implementat en la seva totalitat el registre electrònic, han de presentar les queixes, reclamacions i suggeriments de la manera que se'ls indiqui.

6.2. Recepció i registre de les peticions.

La SED registra les peticions de les persones a través d'un sistema informàtic específic per la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

Les peticions presentades a través de la web del centre quedaran automàticament registrades en aquest sistema.

Les que arribin per altres vies, la SED procedirà a incorporar-les al sistema. En tots dos casos, la SED assumeix la responsabilitat d'assignar la petició a la unitat o unitats implicades.

6.3. Gestió interna.

Les peticions es gestionarà internament per la SED, que es compromet a informar al sol·licitant de les actuacions realitzades.

En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment, el sol·licitant disposarà d'un termini de deu dies hàbils des de la data de presentació de la

petició. Un cop passat aquest termini, si la SED no ha rebut els aclariments sol·licitats, es donarà la petició per desestimada.

6.4. Resolució o resposta a la petició.

En un termini de deu dies a partir de la presentació, la unitat encarregada resoldrà la petició i, en tot cas, la SED es compromet a remetre la resposta al sol·licitant. En el cas que no s'hagi pogut resoldre la petició en aquest termini, la SED informará de l'estat de la mateixa al sol·licitant.

Si el centre no té assignades competències per respondre les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, la SED els trameta als òrgans competents de la universitat, en aquest cas s'avisarà al sol·licitant que s'ha fet arribar la seva petició a l'òrgan corresponent.

En cas de detectar la presència reiterada de certs tipus de queixes o reclamacions, els responsables al centre d'elaborar-ne les respostes trametan la informació als òrgans competents de la universitat, a fi de aprofundir l'anàlisi i corregir els processos en qüestió. La persona o persones expressament designades en cadascun dels òrgans competents analitza la petició, prepara la resposta i assenyala les actuacions pertinents, si n'hi ha.

La posada en marxa de les actuacions de caràcter general correspondrà al equip directiu de centre i a l'administració de centre.

6.5. Tancament de la petició.

El sistema informàtic establert per gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments, arxivará tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució. La SED, a través del sistema, durà a terme el seguiment de totes les peticions presentades.

6.6. Resum esquemàtic.

QUÈ	COM	QUI	QUAN / TERMINIS
Presentació de la petició.	A través de la web de la facultat, per correu electrònic o omplint un formulari.	Estudiants Persones físiques o jurídiques interessades	
Recepció i registre de la petició.	Incorporant-les al sistema informàtic específic. Assignant la petició a la unitat o unitats implicades.	SED	
Resolució o resposta de la petició.	Tramitant la petició a les unitats o als òrgans competents. Analitzant la petició, reparant la resposta i assenyalant les actuacions pertinents. Informant de l'estat de la petició al sol·licitant.	SED Unitat competent Òrgan competent	

7. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el equip directiu i l'administració de centre reben una relació dels formularis de queixes, reclamacions o suggeriments presentats, que inclou les respostes remeses, i un informe de cadascuna de les unitats implicades respecte les actuacions engegades per corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar.

L'anàlisi de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre.

L'administració de centre avalua l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i elabora propostes de millora per a cada curs acadèmic.

Aquestes propostes poden implicar modificacions del protocol d'actuació.

La UB està en procés d'implementar el registre electrònic. Quan finalitzi aquesta implementació, el registre electrònic s'incorporarà al procés de queixes i reclamacions per tal que els recursos administratius també s'hi puguin tractar.

8. DOCUMENTS, REGISTRES I ARXIVAMENT

La memòria anual de la qualitat al centre, elaborada pel equip directiu de centre, recopila les evidències de com s'han desenvolupat i s'han revisat la els aspectes relacionats amb aquest procés.

La memòria, un cop aprovada per la Claustre, es publica en el web del centre, així com en el Dipòsit Digital de la UB.

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació*
Protocol d'actuació	Dipòsit electrònic	SED	
Relació de tipus de queixes agrupades per unitat responsable.	Dipòsit electrònic	SED	
Formulari de queixes	Web	SED	

**Pendent d'aprovació per la comissió d'avaluació i tria de la documentació de la Universitat de Barcelona*

9. RESPONSABILITATS

Síndic de Greuges

- Vetllar pels drets fonamentals, garantits constitucionalment, de totes les persones que integren la Universitat de Barcelona davant possibles vulneracions comeses pels seus òrgans de govern, d'administració o serveis, així com per qualsevol membre de la comunitat universitària.

Claustre

- Aprovar el protocol d'actuació.

Equip directiu

- Informar sobre l'adequació del protocol d'actuació previ a la seva aprovació pel claustre.
- Analitzar els informes rebuts de les diferents unitats i l'informe global emès per la secretaria d'estudiants i docència.
- Proposar millores tant dels processos implicats en les diferents incidències com del mateix procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

Secretaria d'Estudiants i Docència

- Dissenyar i redactar el protocol d'actuació per a queixes, reclamacions, i suggeriments.
- Dissenyar el formulari per fer les queixes, reclamacions i suggeriments.
- Rebre, registrar i adreçar les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Rebre les respostes emeses pels diferents òrgans responsables i remetre-les als sol·licitants per correu electrònic.
- Preparar un informe anual sobre el nombre i el tipus de queixes, reclamacions i suggeriments registrats i les respostes corresponents.
- Avaluar l'adequació pel protocol d'actuació.

La resposta o tramitació de les queixes, reclamacions i suggeriments formulades corresponen, en funció de les seves competències, als àmbits següents:

L'àmbit acadèmic/docent

- Equip directiu del centre
- Responsable acadèmic de grau
- Direccions de departaments

L'àmbit econòmic/administratiu

- Serveis centrals del centre
- Administració de centre
- Secretaria d'Estudiants i Docència

L'àmbit de serveis del campus

- Biblioteca