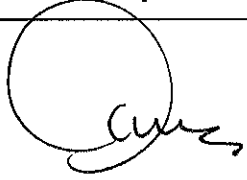
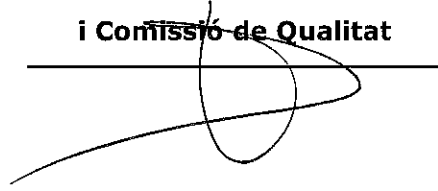
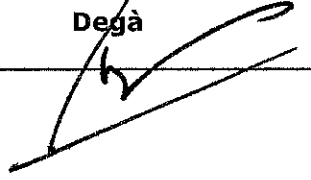
 U B Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 1 de 10


Títol: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

REDACTAT PER:	Laura Vara Cap de la SED 	Data ¹ : 12-04-2010
REVISAT PER:	Meritxell Simó Secretària acadèmica i Comissió de Qualitat 	Data ² : 15-07-2014
APROVAT PER:	Adolfo Sotelo Degà 	Data: 15-07-2014

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	20-06-2010	Aprovació de la primera versió
02	15-07-2014	Actualització del procediment

¹ Data d'encàrrec de la primera versió.

² Data d'aprovació de la segona versió.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 2 de 10

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 s'avalua, es revisa i es millora la qualitat i l'eficiència del 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 d'aquelles relacionades amb el campus, en tant que espai en el qual es desenvolupa l'activitat del centre.

3. DEFINICIONS

Queixa: expressió d'insatisfacció o desacord que pot, o no, arribar-se a expressar de manera formal. Els motius d'insatisfacció o desacord poden estar relacionats amb mancances o disfuncions en el funcionament, l'estructura, els recursos, l'organització, l'atenció rebuda o amb qualsevol situació de conflicte derivada de la prestació dels serveis.

Reclamació: és una queixa que s'expressa formalment per escrit contra 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. Des dels punt de vista del dret administratiu (*Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú*) seria més correcte parlar de *recurs*.

Suggeriment: és una proposta de canvi que reclama la millora i que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància amb responsabilitat sobre l'àrea afectada per la proposta, a fi i efecte que sigui valorada i, si escau, incorporada al funcionament ordinari del centre o del campus.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 3 de 10	

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS


- Procediment de revisió de les qualificacions
- Recursos administratius establerts pel dret administratiu en relació amb els actes de l'administració, en aquest cas propis de la gestió administrativa a la que es vincula la gestió acadèmica dels expedients dels alumnes.
- Procediment de presentació de queixes de la Sindicatura de Greuges de la UB

5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

- Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i les seves modificacions.
- 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.
- Pla director de la Universitat de Barcelona
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona.
- Normatives reguladores de l'activitat acadèmica, docent i investigadora del centre i altres de la UB: normes reguladores de l'avaluació i aprenentatges, permanència, trasllat, reconeixement, mobilitat...
- Reglament de funcionament de la Facultat de Filologia
- Reglaments dels departaments i unitats o ensenyaments de la Facultat de Filologia
- Memòria anual de la qualitat al centre.

6. PRESENTACIÓ DEL PROCEDIMENT

Tot el procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments es descriu en un **protocol d'actuació** elaborat per la Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència, revisat pel Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i aprovat per la Junta de Centre. Paral·lelament i per tal de poder realitzar el seguiment, control i avaluació posterior, s'implementarà un **formulari de queixes i suggeriments** al web de la Facultat, que servirà de suport material i donarà visibilitat a la possibilitat oberta que els interessats puguin expressar aquest tipus de demandes. També i amb caràcter d'eina interna de treball, la Facultat es dotarà d'una **base de dades** de queixes, reclamacions i

 Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 4 de 10	

suggeriments rebuts, que serà també la font de recollida de dades que haurà de servir per a la millora continuada del procediment.


En funció de l'àrea d'activitat afectada (sempre en relació amb els alumnes matriculats als ensenyaments de la Facultat) i dels òrgans responsables en cada cas, s'estableixen tres grans blocs de queixes, reclamacions o suggeriments:

- Àrea acadèmicodocent: en funció del tema concret i l'òrgan responsable en cada cas, es canalitzaran al deganat o vicedeganat corresponent, al cap d'estudis, al coordinador de màster o de programa de doctorat o a la direcció de departament. Els responsables de cadascuna de les instàncies citades resoldran o informaran cada cas i la unitat de suport administratiu a qui correspongui, tramitarà la resolució, d'acord amb el **protocol d'actuació** aprovat pel Centre i es registraran totes les dades del cas a la base de dades de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat.
- Àrea economicoadministrativa: es canalitzaran a la unitat de gestió responsable, interna de la Facultat o externa (UB). La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.
- Àrea de serveis del campus: es canalitzaran a l'administració de campus.
- Reclamacions, queixes o suggeriments que no són competència de la Facultat: segons sigui el tema afectat i l'òrgan competent, la Facultat adrejarà l'interessat a l'òrgan que correspongui o bé serà el centre qui hi traslladarà el cas. En qualsevol cas, la Facultat registrarà la petició i prendrà nota de la gestió realitzada.

7. 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. La Facultat interactuarà amb aquest òrgan en els casos que la Sindicatura ho requereixi en representació de l'interessat.

 U B Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 5 de 10	

Junta de Centre

- Aprovar el PEQ de Queixes, reclamacions i suggeriments i aprovar el protocol d'actuació corresponent.

Deganat/Vicedeganat

- Informar sobre l'adequació del protocol d'actuació, de forma prèvia a la seva aprovació per la Junta de Facultat.
- Analitzar els informes rebuts de les diferents unitats i l'informe anual emès per la Secretaria d'Estudiants i Docència.
- Proposar millores en el protocol d'actuació (procediment).

Secretaria d'Estudiants i Docència

- Dissenyar i redactar el protocol d'actuació per a queixes, reclamacions i suggeriments.
- Dissenyar els formularis de presentació i altres documents associats.
- Rebre, registrar i tramitar internament les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Redactar i emetre les resolucions dels diferents òrgans responsables, en tots aquells casos que impliquin l'àrea acadèmicodocent i comunicar-les als interessats per la via que correspongui en cada cas.
- Fer el seguiment de la resta de casos que hi hagi registrat i guardar-ne la informació a la base de dades per a recollida d'indicadors.
- Redactar un informe anual sobre el nombre i el tipus de queixes, reclamacions i suggeriments registrats i la seva resolució.
- Recollir-ne els indicadors adients.
- Avaluar de forma contínua l'adequació pel protocol d'actuació i millorar-lo en allò que es consideri adient.


La resposta o resolució de queixes, reclamacions i suggeriments formulats correspon, en funció de l'àmbit implicat, als següents òrgans:

Àrea acadèmicodocent

Deganat o Vicedeganat delegat

Consell d'Estudis

Comissió de coordinació de cada màster oficial

 Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 6 de 10

Comissió de coordinació de cada programa de doctorat

Direcció dels departaments o altres unitats

Àrea econòmicoadministrativa

Serveis centrals de la universitat (Vicerectorat)

Secretaria d'Estudiants i Docència

Àrea de serveis

Administració de Centre

Administració de Campus

Biblioteca (CRAI)

El **protocol d'actuació** procurarà la centralització de les dades, de manera que el registre de cadascuna de les entrades rebudes per qualsevol de les vies possibles, permeti fer un seguiment exhaustiu de cada cas, guanyar eficiència en la resolució i recollir tots els indicadors que faran possible més endavant la seva anàlisi i, per tant, la millora contínua del servei d'atenció i resolució.

Partint d'aquest referent únic que és el **Registre** de cada cas en la **base de dades creada ad hoc** per aquesta gestió, el procediment de gestió interna de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts al Centre es diversificarà únicament en funció de la seva adscripció a una o a una altra de les tres àrees diferenciades més amunt (academicodocent, econòmicoadministrativa o de serveis de campus), atès que les responsabilitats sobre aquestes àrees es troben ja diferenciades per la pròpia estructura institucional i, en conseqüència, les persones responsables de la resolució en cada cas serà aquella que correspongui, el que generarà necessàriament, una diversificació dels circuits de gestió.

Podem distingir **8 fases** clarament diferenciades de forma natural en el procés i aquestes fases seran les que constituïran la seva estructura


ESTRUCTURA

1. Entrada
2. Registre
3. Alta a la base de dades
4. Tramitació i resolució
5. Comunicació a l'interessat
6. Control i arxiu
7. Seguiment i informe
8. Avaluació, millora i informe als òrgans col·lectius de la Facultat

DESENVOLUPAMENT

1. Entrada

Les vies d'entrada de queixes, reclamacions i suggeriments poden ser vàries:

 Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	Pàgina 7 de 10

- Deganat
- Coordinació d'estudis
- Administració de Centre
- SED
- Departaments
- Comissions coordinadores d'ensenyaments de postgrau de la Facultat

El suport sobre el qual hi arriben també pot ser divers:

- Telèfon
- Carta
- e-mail
- Formulari normalitzat***
- Declaració verbal (que serà traslladada a alguna altre suport per voluntat de la persona interessada)

La combinació aleatòria de vies i suports haurà de convergir en un lloc únic de recepció, registre i inici de tramitació. Aquest lloc serà la figura del cap de Secretaria d'Estudiants i Docència, que assumeix aquesta responsabilitat.

La Facultat ha implementat un ***formulari online de reclamacions i suggeriments** en el seu web, procurant-li una bona visibilitat i amb l'objectiu que es converteixi gradualment en la via natural per la qual els usuaris del centre expressin aquest tipus de missatges. Es pot accedir a aquesta entrada del tot visible facilitadora a www.ub.edu/filologia

2. Registre

Tota incidència formalitzada per qualsevol dels suports possible (paper o suport telemàtic) serà registrada per Registre UB, de forma que quedi legalment fixada la data de recepció, en termes de procediment administratiu. Serà la SED qui, com a gestora de l'Oficina de Registre del Centre, realitzarà aquesta acció.

3. Alta a la base de dades


El cap de la SED rebrà la incidència registrada o comunicació oral i precisa (recepció només per via oral) i procedirà a donar-la d'alta donarà a la base de dades de control i seguiment, on introduirà tota la informació que, en relació amb aquesta incidència, calgui conservar per a la seva tramitació, el seu control i seguiment i la seva resolució, així com per a l'elaboració de l'informe anual i l'avaluació i millora posteriors.

4. Tramitació i resolució

El cap de la SED iniciarà la tramitació del procediment, traslladant la incidència cap a l'òrgan responsable en cada cas.

Durant la tramitació, la SED farà el seguiment corresponent.

- Quan la competència de resoldre o respondre escaigui sobre un òrgan intern, la SED donarà el suport necessari a l'òrgan responsable per tal que aquest pugui emetre una resolució. Quan l'òrgan hagi resolt o respost, la SED redactarà la resolució o resposta corresponent i la passarà a la signatura de l'òrgan competent.

 Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	<i>Pàgina 8 de 10</i>	

□ Quan la competència de resoldre o respondre escaigui sobre un òrgan extern al Centre, la SED rebrà còpia o coneixement de la resolució o resposta corresponent. En cas que el termini de resposta o resolució es demori, la SED s'interessarà internament en el procediment i interactuarà amb les altres unitats implicades per tal d'accelerar al màxim possible la resposta o resolució pendents.

5. Comunicació a l'interessat

En els casos que requereixin resposta o resolució internes, la SED gestionarà la corresponent comunicació a l'interessat, per la via que es valori més adient en termes d'eficiència i legalitat administrativa.

6. Control i arxiu

Un cop resolta la incidència i comunicada la resolució a la persona interessada, el cap de la SED completarà la informació que calgui a la base de dades de queixes, reclamacions i suggeriments.

S'arxivarà l'expedient de la incidència en un destí específic centralitzador de la informació vinculada a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments (al marge que, en els casos que ho requereixin, quedi constància de la incidència a l'expedient de l'alumne o alumnes interessats).

7. Seguiment i informe

Un cop a l'any, el cap de la SED elaborarà un informe sobre les incidències produïdes a l'àrea acadèmicodocent i econòmicoadministrativa i l'administrador de centre ho farà en relació amb les incidències vinculades al funcionament dels serveis (Centre i Campus).

8. Avaluació, millora i informe als òrgans col·lectius de la Facultat

Aquests informes seran valorats pel degà i el cap d'estudis del centre, que incentivaran la millora continua dels procediments implicats i proposaran les millores específiques que els semblin adients en cada.

Les conclusions es faran arribar al Consell d'estudis i a la Junta de Facultat.

QUÈ	COM	QUI	QUAN/TERMINIS
Presentació de la petició	A través del web, presentant instància o enviant e-mail	Alumnes o altres persones físiques o jurídiques interessades	En qualsevol moment del curs acadèmic
Recepció	Mitjançant qualsevol de les vies de presentació	SED Òrgans de Govern del centre	En qualsevol moment del curs acadèmic
Registre UB	A través del Registre telemàtic d'entrades de la UB	SED	El mateix dia de la recepció


Trasllat i alta base de dades	Trasllat a la persona responsable de la base de dades	Cap de la SED o persona en qui delegui	Immediatament després del Registre de la petició
Distribució	Trasllat personal al destinatari o la persona que li doni suport	Cap de la SED o persona en qui delegui	Immediatament després de l'alta a la base de dades de la petició
Seguiment	Intervencions personals directes	Cap de la SED o persona en qui delegui	Durant el temps que estigui pendent de resolució/resposta
Resolució	Raonada, per escrit i amb peu de recurs, si escau	L'òrgan o comandament que tingui la competència en cada cas	Dintre dels terminis marcats pel procediment administratiu
Registre de la resolució	A través del Registre telemàtic de sortides de la UB	SED	De forma immediata a la resolució
Comunicació a l'interessat	Per la via més adient en cada cas, sempre per escrit	SED o persona de suport a l'òrgan que ha resolt	De forma immediata a la resolució
Tancament de l'expedient i arxiu	Incorporació de les dades de tancament a la base de dades	Cap de la SED o persona en qui delegui	Un cop feta la comunicació a l'interessat
Informe	Informe anual	Cap de la SED	Cada curs acadèmic
Avaluació i millora	Comissió de Qualitat de la Facultat		

DOCUMENTS ASSOCIATS

- Formulari de comunicació de queixa (recurs)
- Model/s de resposta, si escau

- Formulari de presentació de reclamació/recurs
- Model/s de resolució

- Formulari de comunicació de suggeriment
- Model/ de resposta

 U B Universitat de Barcelona	Facultat de Filologia		Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ5244 100	Versió 02	<i>Pàgina 10 de 10</i>	

REGISTRE I ARXIVAMENT DE EVIDÈNCIES

La base de dades elaborada serà l'eina de registre, seguiment, control i recollida de la informació vinculada als procediments. Aquesta base de dades quedarà situada a la SED del Centre.

La resta de la documentació en suport paper quedarà dipositada a la unitat comuna de treball en xarxa Q://, juntament amb la resta de documentació vinculada a la Qualitat dels ensenyaments de la Facultat de Filologia.