

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)

Versió:	Data d'aprovació	Canvis respecte l'anterior
01	1 de desembre de 2011	Primera versió
02	24 Juliol de 2013	Actualització
03	14 de maig de 2015	Actualització

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Responsable de qualitat i Directora	Equip de direcció	Òrgans de govern Directora: Júlia Esteve
Juny 2011	1 de desembre de 2011	1 de desembre de 2011
Juny 2013	24 Juliol de 2013	(en procés)
Gener 2015	14 de maig de 2015	14 de maig de 2015

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, suggeriments, etc.), el seguiment de les mateixes fins que es resolguin i l'aplicació de la informació recollida en la millora dels programes formatius.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments relacionats amb els programes formatius que impliquin l'EUI - Sant Pau.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és la Directora de l'EUI - Sant Pau, qui vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés al Centre i proposarà accions de millora a l'Equip de Direcció.

Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable de Qualitat de la UAB.

L'Administració del Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Document
Pla Estratègic de l'EUI - Sant Pau
Informe de Seguiment i millora de les titulacions

5. Documentació generada (outputs)

Document
Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del Centre
Informes de seguiment de les titulacions: de Titulació i del Centre

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic.

La responsabilitat de la revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la Directora de l'EUI - Sant Pau, amb la col·laboració de l'Administració del Centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del Centre.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Proposta de millores a introduir en el procés.

7 Indicadors

Document	Codi
Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa	IN01- PS05
Temps mitjà de resposta a l'usuari	IN02- PS05
Temps mitjà de resolució	IN03- PS05
Taxa d'eficàcia	IN04- PS05

1. Desenvolupament del procés (procediment)

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

Fonts d'informació

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

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 Gestió Acadèmica
- La bústia de reclamacions i suggeriments
- Defensor Universitari
- Els serveis

Procediment de recepció

Les incidències relacionades amb qüestions docents, les rep, d'una manera natural, l'Equip de Coordinació de la Titulació i, eventualment, l'Equip de Direcció del Centre.

- Incidències (queixes o suggeriments) canalitzades pels coordinadors de titulació.
- Fulls de reclamació a disposició dels usuaris, en les gestions acadèmiques dels centres.

Les incidències que rep el Defensor Universitari, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, les rep la Direcció del Centre.

8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

Queixes i reclamacions

Les queixes o les reclamacions són analitzades per l'Equip de Coordinació de la Titulació i l'Equip de Direcció del Centre. 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

El suggeriments s'analitzen seguint els mateixos cursos 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 l'Equip de Coordinació de la Titulació, aquest les analitza i tracta de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet la queixa o el suggeriment a la Direcció del Centre.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, manteniment i recursos materials el procediment és anàleg: l' Administració del Centre tracta de solucionar la incidència i, si això no és possible, la remet a la Direcció del Centre.

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

8.3 Revisió i millora

La Direcció del Centre, amb el suport de la Secretaria del Centre, elabora un informe anual 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.

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.

8.4 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.

8.5 Informació pública

No es genera informació pública en aquest procés.

8.6 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 a la Junta de Centre i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions i del Centre.