

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)
9. Procediments acadèmic-administratius vinculats al procés

Versió:	Data d'aprovació	Canvis respecte l'anterior
01	1 de desembre de 2011	Primera versió
02	24 de juliol de 2013	Actualització
03	14 de maig de 2015	Actualització
04	20 de juny de 2022	Actualització
05	19 d'octubre de 2023	Actualització

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Responsable de qualitat i Directora	Equip de direcció	Òrgans de govern
		Direcció
Juny 2011	1 de desembre de 2011	1 de desembre de 2011
Juny 2013	24 de juliol de 2013	24 de juliol de 2013
Gener 2015	14 de maig de 2015	14 de maig de 2015
Juny 2022	20 de juny de 2022	20 de juny de 2022
Octubre 2023	19 d'octubre de 2023	25 d'octubre de 2023

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida de queixes, suggeriments, i felicitacions ( veure Annex 1), 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, suggeriments i felicitacions relacionats amb els programes formatius que impliquin l'EUI - Sant Pau.

## 3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és la Direcció 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. 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, suggeriments i felicitacions 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 Direcció de l'EUI - Sant Pau, amb la col·laboració de les Coordinacions Transversals del centre. Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes, suggeriments i felicitacions.
- 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 per curs acadèmic / Nombre total de queixes, felicitacions per curs acadèmic x 100	IN01- PS05
Nombre de suggeriments rebuts per curs acadèmic	IN02- PS05
Nombre de felicitacions rebudes per curs acadèmic / Nombre total de queixes i felicitacions per curs acadèmic x100	IN03- PS05
Nombre de respostes a les queixes < a 15 dies/ Nombre total de queixes x100	IN04- PS05

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

### 8.1. Recepció de les queixes, suggeriments i felicitacions.

#### Canals de recepció queixes, suggeriments i felicitacions a l'EUI-Sant Pau:

Les queixes, suggeriments i felicitacions, es poden rebre de qualsevol agent, tot i que les fonts d'informació naturals són: professorat, personal d'administració i serveis, alumnat i ocupadors

Els canals de recepció de les queixes, suggeriments i felicitacions estan descrites a continuació:

- Direcció (correu electrònic, tutoria)
- Coordinacions Transversals de centre (correu electrònic, tutoria)
- Coordinacions de curs/ màster (correu electrònic, tutoria)
- Professorat (correu electrònic, tutoria)
- Tutor/a del Pla d'Acció Tutorial (correu electrònic, tutoria)
- La Gestió Acadèmica
  - bústia física de queixes, suggeriments i felicitacions
  - bústia de queixes suggeriments i felicitacions, a través del correu [seui@santpau.cat](mailto:seui@santpau.cat)
  - bústia del web <https://eui.santpau.cat/web/public/rqpd-felicitacions-suggeriments-i-queixes>



#### Presentació de queixes a la Universitat Autònoma de Barcelona

Qualsevol dels agents pot presentar una queixa directament a la Universitat Autònoma de Barcelona. Cal que accedeixi a la [web](#) de la Síndica o Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona, o hi contacti a través del correu electrònic: [sindica@uab.cat](mailto:sindica@uab.cat)

### 8.2. Circuit d'entrada i sortida de les queixes, suggeriments i felicitacions

#### Queixes

1. Recepció de les queixes: per qualsevol dels canals abans descrits.
2. Remissió de les queixes a la direcció del centre:
  - a. s'informarà a la persona que ha interposat la queixa que aquesta s'eleva a la Direcció del centre
  - b. les queixes han de presentar-se per escrit i s'han d'enviar a la Direcció de l'EUI-Sant Pau
  - c. els canals d'enviament poden ser: el correu electrònic de la Direcció, la bústia en línia, la bústia física
3. Anàlisi de les queixes: Direcció i Coordinació de Titulació del centre realitzarà l'anàlisi de les queixes rebudes.
4. Creació de comissió d'anàlisi (si s'escau): Direcció, Coordinació de Titulació, Coordinació de Qualitat del centre i l'agent implicat formaran la comissió d'anàlisi de les queixes.
5. Resposta a les queixes: Direcció donarà resposta per escrit a l'agent que ha interposat la queixa, en un període inferior als 15 dies de la data de recepció.
6. Recull dels indicadors IN01- PS05, IN04- PS05: Direcció inclourà els indicadors a l'Informe Procés PS05: Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions anualment.

 <b>EUI-SANT PAU</b> Centre adscrit a la <b>UAB</b>	Manual de processos del SGIQ EUI - Sant Pau <b>Procés PS05: Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions</b>	 <b>HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU</b> FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA
---	--	--

## Suggeriments

1. Recepció dels suggeriments: per qualsevol dels canals abans descrits.
2. Remissió dels suggeriments a la Coordinació de curs/màster:
  - a. s'informarà a la persona que ha realitzat el suggeriment que aquest s'eleva a la Coordinació de curs/màster corresponent
3. Anàlisis dels suggeriments: la Coordinació de curs/màster corresponent realitzarà l'anàlisi del suggeriment, distingint entre suggeriments a curt termini (el suggeriment pot comportar una acció de millora d'aplicació en el curs acadèmic) o mitjà termini (el suggeriment pot comportar una acció de millora d'aplicació en el proper curs acadèmic).
4. Resposta als suggeriments de curt termini: la Coordinació de curs/màster proposarà una acció de millora a través del delegats de curs/màster corresponents i informarà a la Coordinació de Titulació i a la Comissió de Docència i Qualitat.
5. Recull dels suggeriments a l'Informe de curs/màster: Coordinació de curs/màster inclourà el nombre de suggeriments a l'Informe de curs/ màster, i les accions de millora aplicades i/o proposades de millora.
6. Recull dels suggeriments a l'Informe de Titulació de Centre: Coordinació de Titulació inclourà el nombre de suggeriments a l'Informe de Titulació del grau/ màster, les accions de millora aplicades i/o proposades de millora en la titulació corresponent.
7. Recull de l'indicador IN02- PS05: Direcció inclourà l'indicador a l'Informe Procés PS05: Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions.

## Felicitacions

1. Recepció de les felicitacions: per qualsevol dels canals abans descrits.
2. Remissió de les felicitacions a la direcció del centre:
  - a. s'informarà a la persona que ha emès la felicitació que aquesta es remetrà a la Direcció del centre
  - b. les felicitacions han de presentar-se per escrit, s'ha d'indicar a qui van dirigides i s'han d'enviar a la Direcció de l'EUI-Sant Pau
  - c. els canals d'enviament poden ser: el correu electrònic de la Direcció, la bústia en línia, la bústia física.
3. Anàlisis de les felicitacions: Direcció i Coordinació de Titulació del centre realitzarà l'anàlisi de les felicitacions rebudes i n'informarà a través de l'òrgan de govern corresponent.
7. Recull de l'indicador IN03- PS05: Direcció inclourà l'indicador a l'Informe Procés PS05: Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions anualment.

### 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, suggeriments i felicitacions.

L'Informe anual de la gestió de queixes, suggeriments i felicitacions es guarda en el gestor documental.

Les dades i les accions/ proposades de millora incloses en aquest informe s'inclouen a l'Informe de Seguiment de Centre (**Procés PC7**).

#### 8.4. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat, PAS, ocupadors	Generadors de queixes, suggeriments i felicitacions
Direcció i Coordinació de titulació Coordinació de curs Coordinació de màster Comissió d'anàlisi formada per la Direcció, Coordinació de Titulació, Coordinació de Qualitat del centre i l'agent implicat	Anàlisi i resolució de les queixes, suggeriments i felicitacions Accions de millora Propostes de millora

#### 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 i felicitacions del Centre, de la seva presentació a la Junta de Centre i de la seva incorporació als informes de Seguiment de Centre (**Procés PC7**).

#### 9. Procediments acadèmic-administratius vinculats al procés

Procediments acadèmic-administratius
Pendent d'assignació

#### Annex 1: Glossari

- **Queixa:** és una expressió d'insatisfacció relacionada amb el funcionament de qualsevol àmbit de l'activitat universitària.
- **Suggeriment:** és una proposta de millora que s'adreça a alguna persona o alguna instància universitària perquè la considerin.
- **Felicitació:** és una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de la Universitat o amb la prestació d'un servei.

Font: [Opina UAB](#)