

PEQ 100. GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

1. DEFINICIÓ I OBJECTIU DEL PROCEDIMENT

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. Indicar la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació a aquests fets.

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: 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, malgrat que no la presenti formalment com un recurs. En cas que la reclamació es formuli com a recurs, se seguirà el procediment que legalment correspongui, sense perjudici que es dugui a terme un seguiment en els termes que s'estableixen en el protocol de queixes, reclamacions i suggeriments.

Suggeriment: 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.

2. DESENVOLUPAMENT DELS PROCEDIMENTS

QUÈ	COM	RESPONSABLE	TERMINIS
Presentació de la petició	La persona interessada descarrega de la pàgina web el document de queixes i suggeriments i l'omple.	Persona interessada	En qualsevol moment del curs acadèmic
Lliurament i recepció	La persona interessada lliura el document de queixes i suggeriments en paper o per correu electrònic l coordinador de curs.	Coordinador de curs	En qualsevol moment del curs acadèmic

Registre	S'informa la persona interessada que el document ha estat rebut i es procedeix al seu registre.	Coordinador de curs	El mateix dia de la recepció
Distribució	El coordinador de curs fa arribar el document al destinatari de la queixa o suggeriment.	Coordinador de curs	Després del registre del document
Resolució	El destinatari de la queixa o suggeriment analitzen el document i hi donen resposta.	Destinatari de la queixa o suggeriment	Durant les dues setmanes posteriors a la recepció.
Registre de la resolució	El coordinador de curs registra la resolució	Coordinador de curs	Després de la resolució
Comunicació a l'interessat	Es comunica per escrit la resolució a la persona interessada.	Destinatari o coordinador de curs	Després del registre
Tancament de l'expedient	S'incorporen al registre les dades de tancament.	Coordinador de curs	Un cop feta la comunicació a l'interessat
Informe	Es redacta un informe anual.	Coordinador de curs	Juliol

3. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment, el director d'estudis rep els informes realitzats pels coordinadors de curs sobre les queixes, reclamacions i suggeriments. L'anàlisi d'aquests informes serà una de les eines de què disposarà la Junta de centre per millorar les actuacions, processos i instal·lacions.

4. REGISTRES I/O EVIDÈNCIES

EVIDÈNCIA/DOCUMENT	SUPORT D'ARXIVAMENT	RESPONSABLE DE LA CUSTÒDIA	TEMPS DE CONSERVACIÓ
Document per a la presentació de queixes, reclamacions o suggeriments.	Web / paper	Coordinador de curs	

Registre dels documents presentats al llarg del curs amb queixes, reclamacions o suggeriments.	Digital	Coordinador de curs	
Registres de les respostes donades a les queixes, reclamacions o suggeriments	Digital	Coordinador de curs	
Informe anual sobre queixes, reclamacions o suggeriments	Digital	Coordinador de curs	

5. NORMATIVA APLICABLE

- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials de Ministeri d'Educació i Ciència.
- Estatut de la UB.
- Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre (BOE 31/12/2010) pel qual s'estableix l'Estatut de l'Estudiant Universitari.
- Normativa reguladora dels plans docents de les assignatures i de l'avaluació i la qualificació dels aprenentatges de la UB (aprovada pel Consell de Govern en data 8 de maig de 2012).