

FACULTAT DE CIÈNCIES POLITIQUES I SOCIOLOGIA
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE
QUALITAT

Procés PS5. Gestió de queixes i suggeriments

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)

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Alex Casademunt Monfort	Junta de Facultat	(en procés)

1. Objectiu

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

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments relacionats amb les titulacions impartides a la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia (FCPiS).

3. Propietat del procés

El/la degà/na és el propietari/a d'aquest procés, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre, i proposarà accions de millora.

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

4. Documentació associada (inputs)

Directrius del programa AUDIT.
Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants (AQU).
Estatuts de la UAB.
SGIQ de la UAB.
Reglament de la FCPiS.
SGIQ_FCPiS
Normativa acadèmica de les titulacions.

5. Documentació generada (outputs)

Resolucions de les queixes i suggeriments presentats
Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments de la Facultat

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el/la Degà/na, amb la col·laboració de l'Administració de Centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

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

7. Indicadors

Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa
Temps mitjà de resposta a l'usuari
Temps mitjà de resolució

8. 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.

En tant que representants dels estudiants, els delegats de curs i els membres del Consell d'Estudiants tenen un paper rellevant com a informadors.

CANALS DE RECEPCIÓ

Els canals de recepció de les queixes, les reclamacions i els suggeriments són:

- Els equips de Coordinació de les titulacions
- L'Administració de Centre
- L'Equip de Deganat
- Els departaments
- L'aplicatiu UAB digueu?
- El Defensor Universitari
- Els Serveis del Centre: Gestió Acadèmica i Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI).

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 Deganat (a través dels fulls de reclamació disponibles en la Gestió Acadèmica de la Facultat) o, amb molta menor freqüència, els departaments.

- Incidències (queixes o suggeriments) canalitzades pels coordinadors de titulació, i pels departaments.
- Fulls de reclamació a disposició dels usuaris, en la Gestió Acadèmica.

Les incidències que rep el Defensor Universitari, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, s'envien a l'Equip de Deganat.

Els mitjans de recollida de les incidències relacionades amb aspectes d'infraestructures, manteniment i recursos materials per part de l'Administració de centre són:

- L'aplicatiu informàtic UAB, digueu?, accessible des del portal UAB a través de les pàgines dedicades a estudiants, a professors i a PAS.
- Els Serveis del Centre: Gestió Acadèmica i Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI).

Finalment, els serveis tenen els seus canals específics de recollida d'incidències.

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, l'Equip de Deganat, l'Administració de Centre, els serveis o el Defensor Universitari depenent de la seva naturalesa. 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

Els 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 l'Equip de Deganat.

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

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 passi a una instància superior es comunica a la persona interessada.

Els serveis, com ja s'ha dit, tenen canals de gestió de queixes i incidències propis que funcionen d'una manera anàloga als aquí escrits encara que impliquen instàncies específiques dels serveis.

8.3 Revisió i millora

L'Equip de Deganat, amb el suport de l'Administració de 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. Es comunica el contingut d'aquest document en la Junta de Facultat.

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).

8.4 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants (delegats de curs, Consell d'Estudiants), professors i PAS	Generadors de queixes, reclamacions i suggeriments.
Equips de Coordinació de titulacions, equips de Deganat i Administradors de centres, responsables de serveis.	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de resolució d'incidències.

8.5 Informació pública

L'única informació pública que genera aquest procés és l'informe anual de la gestió de queixes i suggeriments.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments dels centres, de la seva presentació a la Junta de Facultat i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions, de centre i de la UAB (Procés PC7), així com dels informes específics que elaborin els serveis.

Els resultats del procés s'analitzen anualment a través de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriment de la Facultat, de la seva presentació a la Junta de Facultat, i les seves conclusions queden incorporades a l'Informe de seguiment de les titulacions (PC7), que elaboren els centres, s'envien a l'Equip de Govern de la UAB i, si escau a

l'Agència externa de qualitat, i es publiquen (des del curs acadèmic 2012-2013) al portal web de la UAB.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació d'aquests als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions d'Ordenació Acadèmica o de Coordinació de les titulacions.
- Junta de Facultat i/o Comissions delegades
- Comissions participants en el debat i l'aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el **Procés PC7**