



PROCEDIMENT: GESTIONAR QUEIXES I SUGGERIMENTS	PG 10
OFICINA DE QUALITAT	Versió / Actualització (V/A): 3.0 Data: 15 de juny de 2016
Aprovat per: Josep Maria Sentís Suñé Càrrec: Gerent Signatura	Elaborat per: Administració del Campus de Cappont Àrea de Gestió Acadèmica Àrea de Sistemes d'Informació i Comunicacions Facultat de Dret i Economia Oficina de Qualitat Servei d'Informació i Atenció Universitària Unitat d'Organització i Processos

HISTÒRIC D'EDICIONS		
Núm. V/A	Data	Resum de motius de canvi
1.0	Maig 09	Edició inicial
2.0	Juny 10	Incorporació resultats avaluació AQU Catalunya
3.0	Juny 16	Redefinició procediment i cohesió amb model de processos



ÍNDEX

1. OBJECTE	3
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	3
3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ	3
4. PROCESSOS RELACIONATS.....	3
5. DEFINICIONS	3
6. REFERÈNCIES/ NORMATIVES.....	3
7. CONTINGUT OPERATIU	3
7.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT.....	4
7.1.1. Recepció	4
7.1.2. Codificació i assignació.....	4
7.1.3. Solució i tancament	5
7.1.4. Seguiment i millora	5
7.2. FLUX DE L'ACTIVITAT.....	5
7.3. RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT.....	6
8. REGISTRES I ARXIU	6



1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és assegurar que l'estudiantat i la societat en general poden comunicar fàcilment qualsevol tipus d'insatisfacció i/o suggeriment, que se'ls dona resposta, i s'identifiquen quines són les àrees de millora per tal de satisfer les seues expectatives.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplica a qualsevol queixa o suggeriment provinent de l'estudiantat i la societat en general.

3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ

Aquest procediment es posarà en coneixement de totes les persones de la Universitat de Lleida (UdL).

4. PROCESSOS RELACIONATS

Aquest procediment s'emmarca dins el procés: (A3) *Generar, conservar i transmetre coneixement* i dels sub processos: (A36) *Atendre clients i assegurar satisfacció* i (A362) *Gestionar queixes i suggeriments*.

5. DEFINICIONS

Pregunta: Requeriment o sol·licitud que es fa per a que algú respongui el que sap d'un assumpte.

Queixa: És una expressió d'insatisfacció d'un client/usuari que espera una resposta o una solució. Si no espera una resposta o solució, no és una queixa sinó un suggeriment.

La motivació d'una queixa no es fonamenta rigorosament en una lesió de drets, sinó en una certa percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú"

Sol·licitud: Diligència o instància acurada en la que es demana alguna cosa de manera respectuosa.

Suggeriment: És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari. La motivació d'un suggeriment no es fonamenta en una lesió de drets, sinó en una millora del sistema.

6. REFERÈNCIES/ NORMATIVES

Aquestes són les lleis i normes que apliquen al procediment de *Gestionar queixes i suggeriments*:

- [Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.](#)
- [Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.](#)
- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya \(DOGC 5687, 6-8-2010\), per tot el territori català, incloses les universitats.](#)
- [Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.](#)
- [Reial Decret 772/1999, de 7 de maig que regula la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions davant l'Administració General de l'Estat, l'expedició de còpies de documents i devolució d'originals i el règim de les oficines de registre; modificat pel Reial Decret 136/2010, de 12 de febrer.](#)
- [Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat \(DOGC 5360, 16-4-2009\).](#)
- [Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.](#)



7. CONTINGUT OPERATIU

7.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT

7.1.1. Recepció

Presentació de les queixes i suggeriments.

L'estudiantat de la UdL i la societat en general, poden formular les seves queixes i/o suggeriments (Q/S) mitjançant l'aplicació informàtica ubicada a:

<https://tramitacio.udl.cat/opensat/>

Per altra banda qualsevol persona de la UdL pot recepcionar una Q/S, per diferents canals:

- Verbalment (presencialment o per telèfon): S'ha de comunicar que cal presentar la Q/S via web (<https://tramitacio.udl.cat/opensat/>), o presencialment/per telèfon, al Servei d'informació i Atenció Universitària (SIAU) que es farà càrrec d'entrar-ho a l'aplicació.

- Per escrit (email, carta): les Q/S s'han d'enviar al SIAU que es farà càrrec d'entrar-ho a l'aplicació.

Si la persona que rep la queixa pot resoldre-la, finalitza el procediment.

Les dades mínimes per rebre una Q/S son les següents:

Dades obligatòries: Nom i cognoms, DNI, correu electrònic, el motiu de la Q/S i si és estudiant, la titulació que està cursant.

L'aplicació de gestió de Q/S genera una confirmació automàtica de rebuda de la Q/S i dóna una numeració correlativa d'entrada de Q/S.

7.1.2. Codificació i assignació

La unitat responsable dels sistema de Q/S la codifica i assigna les persones responsables de liderar la seua resposta. Les Q/S es codifiquen segons els processos afectats per les mateixes i s'assignen segons el model que es descriu a la següent Taula:

Àmbit de la Q/S	Procés	Codi	Responsable de liderar la resposta
DOCENCIA			
Disseny de continguts	Docència, recerca i 3a missió	A13	Cap d'estudis
Planificació i programació	Gestionar Pla Docent	A331	Coordinador/a titulació
Impartir docència, avaluar	Adquirir coneixements i competències	A333	Coordinador/a titulació
MATRICULA			
Matricula i expedient	Gestionar l'ingrés, la matricula, acollida i expedient.	A332	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
SUPORT I ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANTAT			
Tutories, pràctiques, mobilitat...	Donar suport i orientar a l'estudiantat.	A334	Coordinador/a titulació
Acollida	Gestionar l'ingrés, la matricula, acollida i expedient.	A332	Coordinador/a titulació
FACILITAR SERVEIS A LA COMUNITAT UNIVERSITARIA			
Carnet Universitari, borsa de treball, ajuts i beques...	Facilitar serveis personals	A41	Cap del Servei d'Informació i Atenció Universitària
Biblioteques	Gestionar biblioteques i centres de documentació	A42	Cap del Servei de Biblioteca i Documentació
Serveis als campus	Facilitar serveis als campus	A43	Administradors de Campus
SERVEIS TIC			
Campus virtual, correu electrònic, xarxa, ...	Proveir serveis TIC	A23	Director Àrea de Sistemes, Informació i Comunicacions



NOTA.- L'assignació no implica responsabilitat en la causa de la queixa, implica responsabilitat en liderar la resposta de la Q/S.

7.1.3. Solució i tancament

El responsable de liderar la resposta pot fer intervenir altres persones, i és responsable d'assenyalar les actuacions pertinents, que poden tipificar-se segons:

- Una acció per restituir la satisfacció.
- Un compromís futur per resoldre la causa
- Una explicació d'una impossibilitat per resoldre-ho per els motius que siguin, per exemple legals.

La resposta en tots els casos es farà via l'aplicació informàtica.

El responsable del sistema valida la resolució, segons la política de qualitat establerta. Si no hi ha conformitat caldrà contactar amb la persona responsable de la resolució per tal d'assolir consens en la mateixa. Si no és possible el consens, caldrà escalar la Q/S al nivell de responsabilitat superior, per tal de que estableixi la resolució definitiva.

Després de validar la resolució, es tramita i l'aplicació emet un correu electrònic a la persona emissora de la Q/S. Si l'entrada es fa via SIAU, l'aplicació l'avisarà perquè pugui respondre pel mitjà que hagi seleccionat l'usuari, en cas de que sigui un mitjà diferent al correu electrònic.

L'aplicació pot demanar a l'usuari la valoració de la resposta donada.

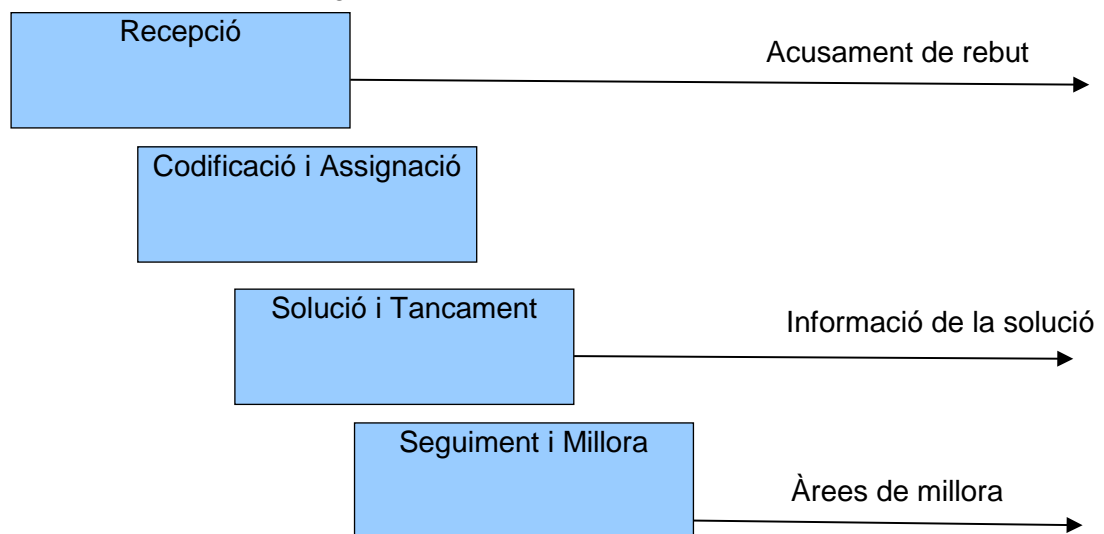
7.1.4. Seguiment i millora

Quan la unitat responsable del sistema de Q/S, detecti la presència reiterada de certs tipus de Q/S liderarà l'anàlisi de causes implicant a les persones adients per fer-ho.

Anualment la unitat responsable del sistema de Q/S emetrà un informe detallant la tipologia de les queixes o suggeriments, el temps mig de resposta, el percentatge de respostes que no hagin passat l'assegurament de qualitat en primera instància, i les propostes d'accions de millora a considerar.

7.2. FLUX DE L'ACTIVITAT

El flux de l'activitat és el següent:





7.3. RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT

Estudiantat de la UdL i societat en general:

- L'estudiantat i els grups d'interès externs a la UdL poden presentar Q/S mitjançant l'aplicació informàtica de queixes i suggeriments, o adreçant-se a l'oficina del SIAU.

Qualsevol persona de la UdL

- Resoldre al moment les queixes que se li presentin, si són del seu àmbit.
- Rebre una Q/S i derivar-la cap a l'aplicatiu o al SIAU.

Unitat responsable del sistema de Q/S: Oficina de Qualitat.

- Tractar les Q/S introduïdes en l'aplicació informàtica, assignant-les al responsables de liderar la resposta, segons el què s'estableix en aquest procediment.
- Avaluar les respostes envers la política de qualitat abans de tramitar-les, i, en cas de no conformitat, contactar amb la persona responsable de la resolució per tal d'assolir consens en la mateixa. Si no és possible el consens, s'ha d'escalar la Q/S al nivell de responsabilitat superior perquè estableixi la resolució definitiva.
- Liderar l'anàlisi de causes i propostes d'accions de millora quan es produeixin queixes repetitives.
- Elaborar l'estadística general, i fer l'informe del conjunt de les Q/S.

Persones responsables de liderar les respostes.

- Respondre a les Q/S relacionades amb el seu àmbit.

Servei d'Informació i Atenció Universitària

- Donar suport a l'estudiantat i la societat en general per tal d'entrar les Q/S al sistema.
- Fer arribar la resposta pel mitjà indicat quan la persona emissora de la queixa no utilitzi el correu electrònic.

8. REGISTRES I ARXIU

Document	Responsable/ Dipositari
Sol·licituds de queixa i/o suggeriment	Oficina de Qualitat (Tramitador)