 10. Procés de Gestió de Queixes, Reclamacions i Suggeriments	<b>DIRECTRIU</b> Directriu 1.2 Orientació dels ensenyaments als estudiants	
	P10/v02	Pàg. 1 de 5

## Títol: **Procés de Gestió de Queixes, Reclamacions i Suggeriments**

REDACTAT PER: Gabinet de Planificació i Avaluació

Data: 15 de maig de 2009


REVISAT PER: Vicerector de Planificació i Qualitat

Data: 15 de juny de 2011

APROVAT PER: Comissió de Qualitat

Data: 9 de novembre de 2011

Núm. total de pàgines (més annexos): 4
--

 10. Procés de Gestió de Queixes, Reclamacions i Suggestiments	<b>DIRECTRIU</b> Directriu 1.2 Orientació dels ensenyaments als estudiants	
	PI0/v02	Pàg. 2 de 5

### Objecte

Recollir i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments dels estudiants referents als estudis que cursen. D'aquesta forma es millora el sistema de gestió, implicant als estudiants en la gestió i millora funcional de l'àrea d'estudis, fent-los sentir part activa de la Institució.

És també objectiu, que mitjançant aquest procediment es millori l'eficiència i l'eficàcia dels tràmits administratius, millorant el temps de resposta i la intervenció dels serveis complementaris de l'administració.

### Abast

Estudiants de grau i màster dels centres integrats i adscrits de la Universitat de Girona.

### Documentació de referència

- Llei 30/1992 de procediment administratiu
- Estatuts de la Universitat de Girona (UdG)
- Normatives i procediments de gestió acadèmica
- Reglament dels centres o departaments

### Responsabilitats

**Propietari/Responsable polític:** Vicerectorat amb responsabilitats en els estudiants


**Propietari/Responsable tècnic:** Registre

Unitats que intervenen	En què consisteix la seva intervenció
Registre	Responsable dels tràmits administratius del procés i de l'arxiu definitiu
Director d'unitat estructural	Responsables de donar resposta i elaborar el corresponent document de les queixes, suggeriments, incidències i reclamacions que efectuïn els estudiants, amb el suport de qui sigui necessari (coordinadors d'estudis, professorat, serveis administratius de gestió acadèmica, ...)
Administrador	Responsable de la gestió i seguiment del procés. Vetllarà per la seva eficàcia i procurarà establir mecanismes de millora, tant pel que fa al procés com per la millora del temps de resposta

### Desenvolupament del procés

Aquest procés es divideix en 3 subprocesos:

- Presentació instància o sol·licitud (queixes, reclamacions o suggeriments)
- Distribució i gestió de la demanda
- Registre de sortida i resolució

	10. Procés de Gestió de Queixes, Reclamacions i Suggestiments	<b>DIRECTRIU</b> Directriu 1.2 Orientació dels ensenyaments als estudiants	
		PI10/v02	Pàg. 3 de 5

En el primer subprocés l'estudiant s'informa de com presentar la seva instància o sol·licitud i la presenta a l'oficina auxiliar de registre de la seva àrea d'estudis adjuntant la informació addicional que s'escaigui. Es registra la sol·licitud i es lliura còpia a l'estudiant.

En el segon subprocés el responsable de l'oficina de registre realitza el sedàs de la instància o sol·licitud segons la naturalesa de la seva petició i l'envia al responsable de donar resposta, sigui el responsable acadèmic o administratiu de la unitat estructural que organitza l'estudi. Aquest és el responsable d'elaborar l'informe de resposta, després de portar a terme les consultes pertinents.

Finalment, el tercer subprocés és el de lliurament de la resposta a l'estudiant. Es dona registre oficial de sortida al document i es tramita seguint el procediment ordinari. Si fos el cas, en funció del tipus de resposta/informe, es podrà seguir el procediment establert en la Llei 30/1992. En aquest moment, el de la finalització del procés, es permetrà a l'estudiant que doni la seva opinió sobre aquest així com de la seva satisfacció, per tal que sigui transmesa al responsable del procediment (Vicerectorat amb responsabilitats en els estudiants).

A mesura que s'implementi el registre electrònic, els estudiants podran presentar les seves sol·licituds directament des de qualsevol sistema informàtic en què s'hi identifiquin, i de forma immediata es generarà un document per fer arribar a l'interessat agraint-li el seu interès i la seva implicació en la millora dels processos de qualitat i de millora constant de la Universitat. L'aplicació de diferents tecnologies no modificarà el procediment de resolució de les sol·licituds descrit.

De la mateixa forma, el procediment serà el mateix en el cas dels centres adscrits, malgrat algunes de les sol·licituds puguin fer referència a aspectes comuns de la Universitat, i per tant, fora del seu abast. En aquest cas, caldrà que el centre adscrit es posi en contacte amb el servei de la universitat a què faci referència la consulta de l'estudiant, per tal de poder donar una resposta adequada a l'interessat.

Des de registre s'avisarà a l'administrador implicat en aquelles sol·licituds que al cap d'un mes, no hagin estat contestades, amb la finalitat de resoldre la petició.

Al final del curs acadèmic l'administrador revisarà les sol·licituds rebudes, per tal de fer arribar les propostes que consideri oportunes al responsable acadèmic de cada estudi o serveis implicats.

## Registres

Registre	Qui archiva	Quant temps
Instàncies/sol·licituds realitzades pels estudiants	El registre de l'àrea d'estudis	6 anys
Respostes/Resolucions dels organismes responsables	El registre central de la UdG	Indefinit

## Indicadors de seguiment i millora

Indicador	Subministrador	Analista
Nombre de queixes, incidències, suggeriments i reclamacions rebudes	Registre	Administrador
Nombre de queixes, incidències, suggeriments i reclamacions	Registre	Administrador

contestades		
Temps de resposta mig	Registre	Administrador

Els administradors implicats en cada estudi seran els responsables de fer el seguiment dels resultats, una valoració dels temps de resposta i si és necessari la proposta de millora del procés.

### Fluxgrama

