

<b>Procediment:</b> <b>GESTIONAR QUEIXES I SUGGERIMENTS (CENTRE)</b>	<b>PG 32</b>
<b>Unitat responsable:</b> <b>ORDENACIÓ ACADÈMICA I QUALITAT</b>	
<b>Aprovat per:</b> <b>Francisca Santiveri Morata</b> <b>Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i Qualitat</b>	
<b>Localització:</b> <a href="https://cv.udl.cat/portal/site/uop">https://cv.udl.cat/portal/site/uop</a> <b>Les còpies impreses no tenen garantia de vigència</b>	

<b>HISTÒRIC D'EDICIONS</b>			
<b>Núm. Versió</b>	<b>Data Elaboració</b>	<b>Data Aprovació</b>	<b>Resum de motius de canvi</b>
1.0	Abril 2020	Signatura electrònica	Edició inicial
1.1	Juny 2022	Signatura electrònica	Incorporació del Reglament de les comissions acadèmiques i de qualitat

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:40





## ÍNDEX

---

1. OBJECTE .....	3
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ .....	3
3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ .....	3
4. PROCESSOS RELACIONATS .....	3
5. SISTEMES DE GESTIÓ RELACIONATS .....	3
6. DEFINICIONS .....	3
7. REFERÈNCIES/ NORMATIVES .....	4
8. CONTINGUT OPERATIU .....	4
8.1 DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT .....	4
8.2 FLUX DE L'ACTIVITAT .....	6
8.3 RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT .....	7
9. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS .....	7
10. REGISTRES I ARXIU .....	7

## ELABORACIÓ / REVISIÓ

---

Francisca Santiveri Morata. Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i Qualitat

Carne Sala Martínez. Cap de Qualitat i Planificació Docent

Fermina Salillas Guallarte. Gestora de Qualitat de Centres (QPD)

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:40

Document signat electrònicament/Documento firmado electrónicamente





## 1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és assegurar un canal de comunicació amb l'estudiantat del centre per a recollir qualsevol tipus de queixa i/o suggeriment, i donar-li resposta, així com identificar quines són les oportunitats de millora per tal de satisfer les seues expectatives.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplica a les queixes o suggeriments provinents de l'estudiantat dels centres propis de la UdL.

## 3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ

Aquest procediment es posarà en coneixement dels responsables acadèmics i de l'estudiantat dels centres propis de la UdL.

## 4. PROCESSOS RELACIONATS

Aquest procediment s'emmarca dins el procés: (A36). *Atendre clients i assegurar satisfacció*

## 5. SISTEMES DE GESTIÓ RELACIONATS

Aquest procediment està inclòs en l'abast del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UdL.

## 6. 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.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:40



**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.

## 7. REFERÈNCIES/ NORMATIVES

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

- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. \(BOE núm. 77, de 31 de març de 2021\).](#)
- [Normativa sobre la figura del coordinador o coordinadora d'un programa formatiu de grau i de màster de la Universitat de Lleida.](#) Acord núm. 74/2016 del Consell de Govern de 30 de març de 2016, modificat per l'Acord 32/2020 del Consell de Govern de 18 de febrer de 2020.

## 8. CONTINGUT OPERATIU

### 8.1 DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

#### 1. Realitzar l'activitat docent

El professorat és responsable de la realització del seu encàrrec docent, amb garanties de qualitat.

#### 2. Reunir als delegats i als representants de l'estudiantat per titulació

El centre, a través dels caps d'estudis i/o de les coordinacions de titulació, establirà els mitjans necessaris per a reunir, almenys un cop l'any, als delegats o als representants de l'estudiantat de la titulació per dur a terme una sessió conjunta per valorar l'execució de l'activitat docent.

Així mateix, l'estudiantat de manera individual pot adreçar queixes i/o suggeriments als responsables de la titulació i del centre.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:40



### 3. Recollir queixes i suggeriments

Els caps d'estudis i/o les coordinacions de titulació recolliran les queixes i suggeriments que es desprengui de les trobades amb els representants de l'estudiant i les que faci arribar l'estudiantat de manera individual al llarg del curs acadèmic.

### 4. Proposar accions de millora

Els caps d'estudis amb la col·laboració dels coordinadors/es de titulació, proposaran les accions de millora pertinents per a donar resposta a les queixes i suggeriments presentats per l'estudiantat.

### 5. Respondre les queixes i suggeriments individuals de l'estudiantat

En el cas de les queixes i suggeriments presentats de manera individual per l'estudiantat, els responsables acadèmics del centre respondran a la persona interessada a través del mateix mitjà utilitzat per la persona que ha presentat la queixa/suggeriment.

### 6. Publicar i retre comptes

Els caps d'estudis i les coordinacions de titulacions recolliran en l'informe de seguiment anual les propostes de millora que es derivin d'un queixa o suggeriment presentada per l'estudiant vinculada a l'activitat docent de la titulació.

### 7. Desenvolupar el pla de millora del centre

La direcció del centre desenvoluparà el pla de millora a partir de les propostes identificades en els seguiments del sistema de qualitat del centre.

### 8. Elaborar el pla de millora del centre

La Comissió de Qualitat de centre té entre les seves funcions "Elaborar el pla de millora del centre i el seu seguiment anual, perquè la Junta del centre els estudiï i els aprovi".

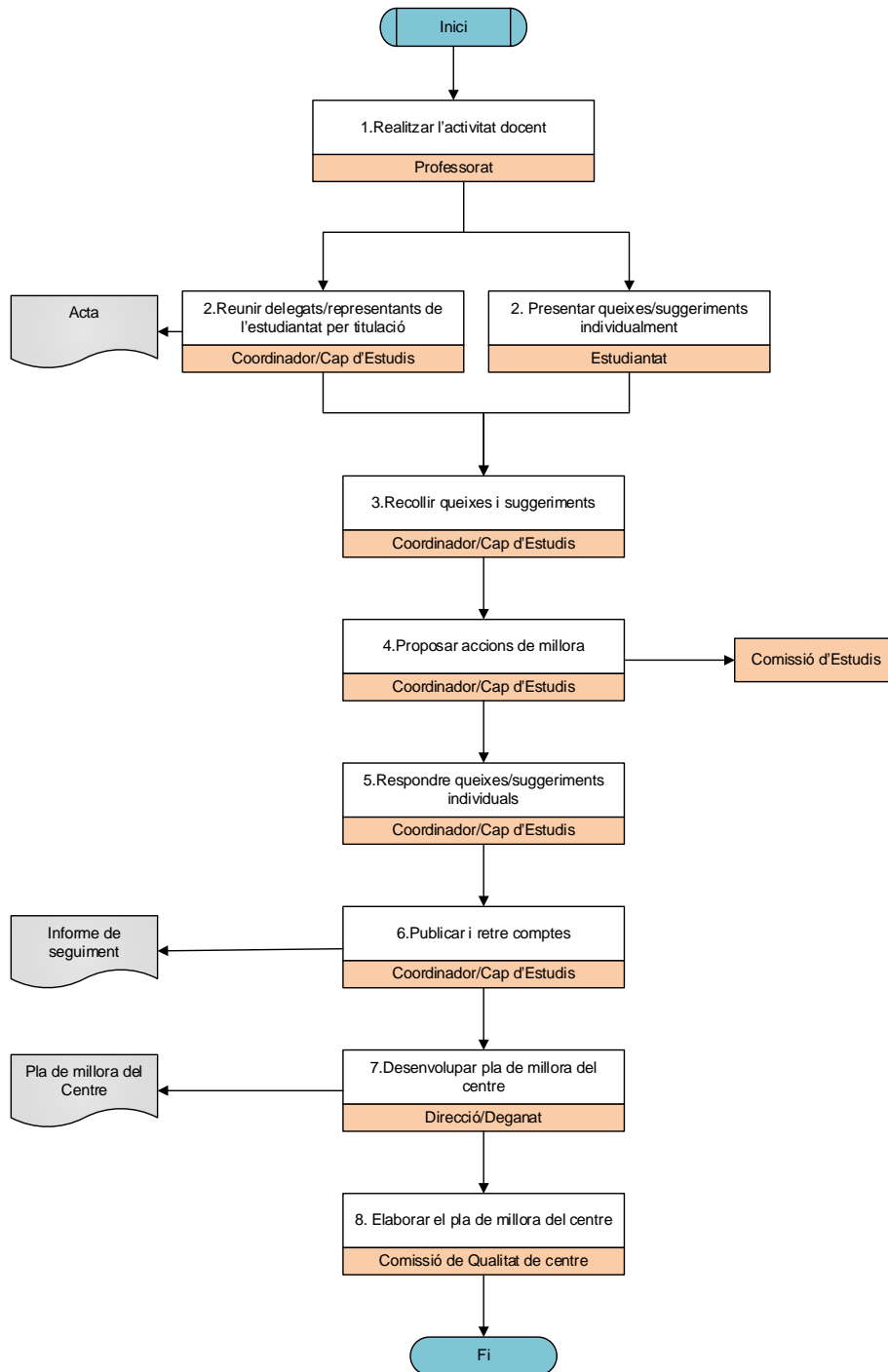
ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: NoFubfQ6zB  
Verificación código: <https://ae-seu.udl.cat/es/verifica>



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:40



## 8.2 FLUX DE L'ACTIVITAT



ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: NoFubfQ6zB  
Verificación código: https://ae-seu.udl.cat/es/verifica



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:40



### 8.3 RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT

- **Coordinador o coordinadora del programa formatiu:** És el responsable de convocar anualment als representants de l'estudiantat per realitzar una sessió conjunta de valoració de l'activitat acadèmica i recollir les queixes o suggeriments que l'estudiantat de la titulació pugui exposar.
- **Comissió de Qualitat de centre:** Elabora el Pla de millora del centre i el seu seguiment anual, perquè la Junta del centre els estudiï i els aprovi.

### 9. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

La composició de les comissions d'estudis del centre garanteix la participació de tots els col·lectius de la universitat –professorat, estudiantat i personal d'administració i serveis– en la gestió de les queixes i els suggeriments presentats per l'estudiantat.

### 10. REGISTRES I ARXIU

Document	Responsable/ Dipositari
Acta de les reunions amb l'estudiantat	Equip direcció centre / Portafoli del centre
Actes comissions d'estudis del centre	Equip direcció centre / Portafoli del centre
Pla de Millora del centre	Equip direcció centre / Portafoli del centre

