



Procediment: GESTIONAR QUEIXES I SUGGERIMENTS	PG 10
Unitat responsable: QUALITAT I PLANIFICACIÓ DOCENT	
Aprovat per: Francisca Santiveri Morata Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i Qualitat	
Localització: https://cv.udl.cat/portal/site/uop Les còpies impreses no tenen garantia de vigència	

HISTÒRIC D'EDICIONS		
Núm. V/A	Data	Resum de motius de canvi
1.0	Maig 2009	Edició inicial
2.0	Juny 2010	Incorporació resultats avaluació AQU Catalunya
3.0	Juny 2016	Redefinició procediment i cohesió amb model de processos
4.0	Abril 2020	Canvi en els responsables
5.0	Signatura electrònica	Actualització de la normativa i canvis en el contingut operatiu

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41





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 DE L'ACTIVITAT	4
8.2. FLUX DE L'ACTIVITAT	7
8.3. RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT	8
9. PARTICIPACIÓ GRUPS D'INTERÈS	8
10. REGISTRES I ARXIU	9

ELABORACIÓ / REVISIÓ

Francisca Santiveri Morata. Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i Qualitat

Carme Sala Martínez. Cap de Qualitat i Planificació Docent

Carme Alonso Grañó. Tècnica d'Organització i Processos

Maria Francisca Bolívar Ruiz. Qualitat i Planificació Docent

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41

Document signat electrònicament/Documento firmado electrónicamente





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 les persones responsables de les unitats administratives i del Consell de l'Estudiantat 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 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.

Suggeriment: És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna instància



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41



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*:

- [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 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Real Decret 209/2003, de 21 de febrer, que regula els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització del mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.](#)
- [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.](#)
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)

8. CONTINGUT OPERATIU

8.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT

1. Presentar queixes o suggeriments.

L'estudiantat de la UdL i la societat en general, poden formular les seves queixes i/o suggeriments (Q/S) mitjançant el tràmit publicat a la Seu electrònica de la UdL.

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

En aquest cas, se'ls ha de comunicar que cal presentar la Q/S a través del tràmit publicat a



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41



la Seu electrònica de la UdL.

2. Rebre queixes o suggeriments

La unitat de Qualitat i Planificació Docent rep la queixa o el suggeriment que s'ha presentat.

3. Codificar i assignar el responsable de la resposta de la UdL

La unitat responsable de la gestió de les Q/S, Qualitat i Planificació Docent, codifica la Q/S i assigna la persona responsable de liderar la resposta.

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

4. Respondre la queixa o suggeriment

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

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

La resposta es fa arribar a la unitat responsable de la gestió de les Q/S.

5. Validar i enviar la resposta a l'estudiantat

La unitat responsable de la gestió de les Q/S 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.

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



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41



6. Realitzar el seguiment i proposar accions de millora

Quan la unitat responsable de la gestió de les 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.

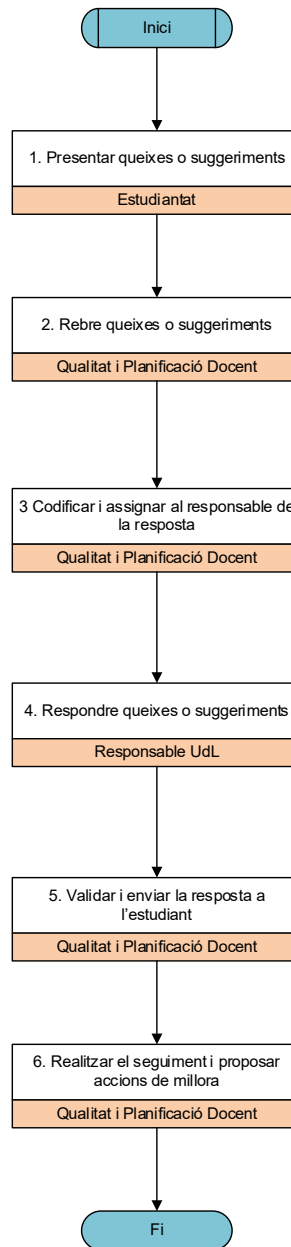
Anualment la unitat responsable del sistema de Q/S emetrà un informe detallant la tipologia de les queixes o suggeriments, el temps mig de resposta, el percentatge de respostes que no hagin passat l'assegurament de qualitat en primera instància, i les propostes d'accions de millora a considerar.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41



8.2. FLUX DE L'ACTIVITAT



ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: Jm8tck0Tsr
Verificación código: <https://ae-seu.udl.cat/es/verifica>



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41



8.3. 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.

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 al tràmit.

Unitat responsable de la gestió de les Q/S.

- 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.

9. PARTICIPACIÓ GRUPS D'INTERÈS

L'estudiantat participa directament en aquest procediment a través del plantejament de les queixes i suggeriments. Així mateix, els responsables acadèmics dels centres i de la UdL també participen directament en la resposta a les queixes i suggeriment plantejades per l'estudiantat i impulsen les accions que han de solucionar els temes plantejats.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41



10. REGISTRES I ARXIU

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

ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: Jm8tck0Tsr
Verificación código: <https://ae-seu.udl.cat/es/verifica>



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	21-07-2022 10:54:41

Document signat electrònicament/Documento firmado electrónicamente