



 Universitat de Lleida	Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions	 EURL
--	--	---

PROCEDIMENT: Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions	PIL 10
ESCOLA UNIVERSITARIA DE RELACIONS LABORALS	Versió: 1.0 Data: febrer 2017
Aprovat per: Junta de Govern EURL Data: febrer 2017	Elaborat per: Comissió de seguiment del Grau, Master i qualitat. Data: febrer 2017

HISTÒRIC D'EDICIONS		
Núm. versió	Data	Resum dels motius de canvi
1.0	Febrer 2017	Edició inicial

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions</p>	 <p>EURL</p>
--	--	---



PIL 10: Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions

1. Objecte

L'objecte d'aquest procediment és establir les pautes d'actuació per rebre queixes, demandes, suggeriments o valoracions de l'estudiantat. Aquestes observacions s'utilitzen per a la presa de decisions per a la millora de cada àmbit.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a l'Escola Universitaria de Relacions Laborals.

3. Àmbit de difusió

Aquest procediment s'ha de posar en coneixement de totes les persones que, per raó del càrrec que ocupen, són responsables de donar resposta a les observacions de l'estudiantat, a més de les persones que participin en la gestió de queixes, demandes, suggeriments i valoracions.

4. Definicions

Suggeriment : Proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari. La motivació d'un suggeriment es fonamenta en una millora del sistema.



Queixa: Expressió de malcontentament que, normalment, no es vehicula de manera formal. La motivació d'una queixa es fonamenta en una certa percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú.

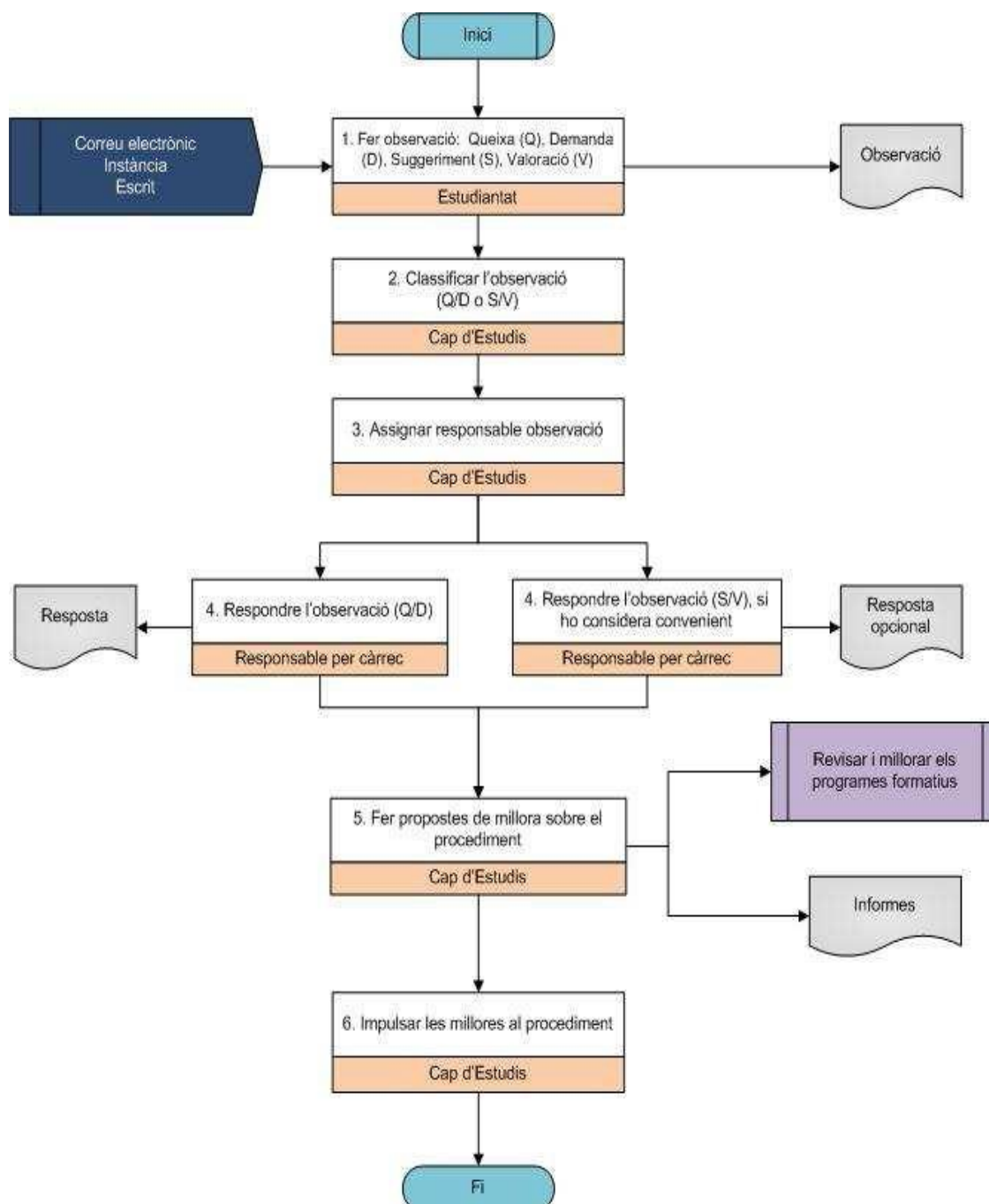
Demanda: Acció de sol·licitar o de preguntar a algú, allò que es vol obtenir.

Valoració: Acció de valorar, d'avaluar o d'atribuir valor o vàlua a alguna cosa.

5. Responsabilitats

- **Cap d'Estudis:** S'encarrega de gestionar el procediment i de proposar-ne millores. És, també, el responsable del procediment, en fa el seguiment i s'encarrega d'implementar les millores.
- **Responsables acadèmics:** Són els encarregats de donar resposta a les observacions de l'estudiantat relacionades amb l'àmbit del càrrec que ocupen (Secretaria Acadèmica, Coordinadors/res de programes formatius i Caps de Departament).
- **Responsables de gestió:** Són els encarregats de donar resposta a les observacions de l'estudiantat relacionades amb la gestió de l'àmbit del càrrec que ocupen. Cap de Gestió Acadèmica.
- **Responsables de direcció:** Són els encarregats de donar resposta a les observacions de l'estudiantat relacionades amb la presa de decisions de l'àmbit del càrrec que ocupen (Director/a i Subdirector/a).

6. Fluxograma



7. Descripció i desenvolupament de l'activitat

1. Fer una observació

Un estudiant presenta una observació (demanda, queixa, valoració o suggeriment) al/la Cap d'Estudis.

2. Classificar l'observació

El/la Cap d'Estudis classifica l'observació:

- Una demanda (D) o una queixa (Q) és necessari que obtinguin resposta.
- Una valoració (V) o un suggeriment (S) no requereixen resposta, però el responsable té l'opció de respondre si ho considera convenient.

3. Assignar un responsable a l'observació

D'acord amb l'àmbit o la temàtica de l'observació, el/la Cap d'Estudis l'assigna a un responsable, que pel seu càrrec l'ha de poder respondre.

4. Respondre l'observació

El/la responsable al qual se li ha assignat l'observació rep les observacions. El/la responsable ha de respondre l'observació si és una demanda o una queixa, i té l'opció de no fer-ho si és una valoració o un suggeriment.

5. Fer propostes de millora sobre el procediment

El/la Cap d'Estudis revisa la informació disponible relativa a les observacions rebudes, de l'opinió manifestada pels responsables acadèmics, de gestió i/o de direcció i de les incidències que s'hagin pogut produir.. Amb aquesta informació fa una proposta de millores.

6. Impulsar les millores al procediment

Per tal d'assegurar la qualitat i la millora del procediment, el/la Cap d'Estudis s'encarrega d'implementar les millores prioritzades i retre comptes del seu funcionament.

 Universitat de Lleida	Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions	 EURL
--	--	---

8. Participació dels grups d'interès

L'estudiantat participa directament, ja que a través d'aquest procediment pot expressar de manera lliure la seva opinió.

9. Registres/arxiu

Document	Responsable/dipositari
Observacions	Cap d'Estudis
Resposta a observacions	Cap d'Estudis
Informes	Cap d'Estudis