 Blanquerna <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport	MSGIC –FPCEE – El SGIC de la FPCEE – D 3.06 Versió 02	Estat del procés: Implementat	24/07/2018
---	--	---	----------------------------------	------------

1. Directriu 3.06 Procés de sol·licitud, suggeriments, al·legacions, reclamacions i felicitacions

TAULA DE REVISIÓ DEL PROCÉS:

Versió	Autor	Revisor	Data Aprovació
D 3.06 Versió 02	Secretaria / Secretaria de deganat	Equip Directiu	14/06/2016
D 3.06 Versió 03	Secretaria / Secretaria de deganat	Equip Directiu	24/07/2018

GRUPS D'INTERÈS

Aquest procés va dirigit als grups d'interès de la FPCEE següents:

- Els estudiants de grau i màster
- PDI i PAS
- Fundació Blanquerna
- URL
- Ocupadors
- Equip Directiu
- Societat en general


PROPIETARI DEL PROCÉS

Secretari acadèmic i Secretaria de deganat

ÒRGANS DE GESTIÓ

FUNCIONS

Equip Directiu	Defineix el contingut i els recursos que s'han d'assignar a cada servei. Aprova les propostes de millora fetes pels diferents responsables. Aprova les modificacions proposades en el procés.
Degà	Resol i signa la resolució de la sol·licitud.
Secretaria Acadèmica	Fa la recepció i el registre de les sol·licituds. Avisa de la rebuda de la sol·licitud.
Serveis Acadèmics	Aplica la normativa a la sol·licitud rebuda. Prepara i envia la resposta a la sol·licitud.
Secretari acadèmic	Resol i signa la resolució de la sol·licitud.
Secretaria de doctorat / VD de Postgraus i Recerca	Resol i signa la resolució de la sol·licitud.

 Blanquerna <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport	MSGIC –FPCEE – El SGIC de la FPCEE – D 3.06 Versió 02	Estat del procés: Implementat	24/07/2018
---	--	---	----------------------------------	------------

Secretaria de Deganat	Canalitza i registra els suggeriments. Confirma la recepció dels suggeriments. Assigna responsable de la resposta segons la natura i l'abast del tema i els serveis implicats. Envia la resposta al suggeriment, l'al·legació o la felicitació.
Vicedegà	Dona resposta al suggeriment, l'al·legació o la felicitació rebuts Si ho considera oportú, proposa a l'Equip Directiu una modificació o canvi en el procés implicat.
Responsable de serveis	Dona resposta al suggeriment, l'al·legació o la felicitació rebuts. Si ho considera oportú, proposa a l'Equip Directiu una modificació o canvi en el procés implicat.

OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objectiu d'aquest procés és establir el sistema d'aplicació en la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions del centre.

SISTEMES DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

- Normativa acadèmica
- Estatuts de la URL
- Reglament del Síndic de Greuges (URL)

DESCRIPCIÓ DELS PROCÉS

Aquest és un procés transversal que afecta totes les activitats del centre. S'inicia habitualment de forma escrita, tot i que una comunicació verbal —a través d'una entrevista amb el responsable corresponent o també arran d'una conversa— en poden sorgir un seguit d'accions de millora, si el suggeriment és assumit per l'interlocutor com a coherent.


De forma escrita, es reben comunicacions per carta, que són contestades i tingudes en compte. Actualment, el procés s'inicia freqüentment a través del correu electrònic.

Pel nombre d'estudiants del centre i les facilitats informàtiques (intranet amb grups d'assignatura, de seminari o teoricopràctics, adreces de correu electrònic dels serveis, accessibilitat per trobar la persona que s'està cercant, etc.), moltes qüestions es treballen i resolen mitjançant el correu electrònic.

Pel que fa a les incidències, les reclamacions o els suggeriments dels estudiants, caldria destacar que, durant l'estada al centre, tenen contacte setmanal amb el tutor/a de seminari, a qui poden adreçar-se de forma permanent en relació amb temes acadèmics o de problemàtiques personals que afectin temes acadèmics. No obstant això, el sistema formal d'aplicació en la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (IRS) és la bústia de suggeriments, que és gestionada per la secretaria de Deganat, i la gestió de les sol·licituds, per la secretaria acadèmica.

En el cas de les sol·licituds a la secretaria acadèmica, les tramita la mateixa secretaria d'acord amb la normativa acadèmica, i juntament amb el secretari acadèmic, decideixen si cal elevar-la al degà o si tramiten la resposta directament.

En el cas de la bústia, qui rep, confirma i determina qui ha de rebre el suggeriment, l'al·legació o la felicitació és la secretaria de deganat. També fa el seguiment i tramita la resposta que el responsable acadèmic o de serveis ha donat.

 Blanquerna <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport	MSGIC –FPCEE – El SGIC de la FPCEE – D 3.06 Versió 02	Estat del procés: Implementat	24/07/2018
---	--	---	----------------------------------	------------

El compromís és respondre en el termini de quinze dies, quan es tinguin les dades del remitent i, si és el cas, evidenciar el compromís del centre amb l'acció correctiva, preventiva o de millora corresponent, que es durà a terme encara que el remitent no hagi aportat les dades i no se li pugui respondre.

SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA

Anualment, l'Equip Directiu del centre avalua els resultats de les accions parcials o finals que s'han dut a terme arran dels suggeriments i la comissió de qualitat del centre revisa i fa propostes de millora d'aquest procés, entenent-lo com una eina bàsica de l'enfocament a la satisfacció del client i la millora contínua.

Inicialment es consideraran els indicadors següents: - Nombre de fulls de suggeriments rebuts, separats per destinatari i tema. – Nombre d'instàncies que fan referència a incidències, reclamacions i suggeriments. - Grau d'acompliment del termini de resposta. – Nombre i tipologia d'accions empreses arran d'incidències, reclamacions i suggeriments.

Registres / evidències	Responsable
Acta Equip Directiu definició de contingut i serveis	Equip Directiu
Avis de rebuda de les sol·licituds	Secretaria acadèmica
Registre del suggeriment	Secretaria de Deganat
Resposta a la sol·licitud	Servei acadèmic
Resposta del suggeriment	Secretaria de Deganat
Memòria de les sol·licituds	Serveis acadèmics
Memòria de la bústia de suggeriments	Secretaria de Deganat
Acta de l'Equip Directiu amb l'aprovació de les propostes de millora	Equip Directiu
Nou procés	Propietaris del procés

D3.06 Procés de sol·licitud, suggerències, al·legacions, felicitacions

