



UNIVERSITAT
**RAMON
LLULL**

PROCESSOS TRANSVERSALS

PROCÉS DE RECOLLIDA D'AL·LEGACIONS, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS DE LA URL

MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1

CONTROL DE CANVIS

Versió	Aprovació	Canvis	Motiu / Observacions
D3/04 v6	UQIAD 18.07.2018	Actualització del procés	Seguiment anual
PROCESSOS TRANSVERSALS URL: IMPLANTACIÓ CERTIFICADA FAVORABLEMENT PER AQU CATALUNYA el 16 de juliol de 2019			
D3/04-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificació de document	Canvi de codificació per certificació de la implantació
		Actualització de la redacció general	Integració de la perspectiva de gènere
D3/04-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Documentació de referència Matisos a la redacció	Actualització de la nova legislació d'universitats Revisió periòdica del procés
D3/04-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Quadre de control de canvis	Control aprovació de versions



UNIVERSITAT
**RAMON
LLULL**

MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1 V1.2

Estat del procés:
implementat

17.10.2023

Pàg. 1 de 7

1. Delimitació del procés

Entre els procediments que permeten al Centre comprovar l'estat de les accions que emprèn per afavorir l'aprenentatge de l'estudiantat es troba el procés de recollida d'al·legacions, reclamacions i suggeriments que presenten diferents agents de la comunitat universitària. Aquests recursos ajuden a revisar i millorar molts dels procediments duts a terme pels diferents Centres i per la Universitat repercutint de forma directa a la millora de la qualitat global de la URL.

El sistema de recollida d'al·legacions, reclamacions i suggeriments és present als diferents centres i també a la seu central de la URL. En primer terme, aquestes reclamacions/suggeriments es resolen en la seva majoria a nivell del Centre corresponent. La URL és l'encarregada de gestionar i tramitar aquestes reclamacions/suggeriments, en el cas que aquests transcendeixin les competències del Centre en aquest àmbit o en el cas que les reclamacions/suggeriments vagin explícitament adreçades a la Sindicatura de Greuges de la URL. Aquest procés regula la manera com es recullen i tramiten les reclamacions i suggeriments de les persones usuàries pel que fa al funcionament dels centres, titulacions i serveis administratius de la Universitat i que van adreçats a la Sindicatura de Greuges de la URL.

2. Grup d'interès a qui va dirigit

La legitimació activa per adreçar-se a la Sindicatura de Greuges i demanar la seva actuació correspon a tota persona de la comunitat universitària que tingui interès legítim per fer-ho.

El procés que es detalla en el present document s'aplica a la gestió de totes les reclamacions o suggeriments presentats a la Universitat pel grup d'interès més amunt esmentat sobre qualsevol activitat realitzada, sens perjudici que el Síndic o Síndica de Greuges pugui actuar d'ofici, d'acord amb l'article 2 del Reglament de la Sindicatura de Greuges de la URL.

3. Òrgans de gestió i grups d'interès implicats

3.1 Descripció de funcions

Síndic o Síndica de Greuges

Propietat del procés

Recollir informació i valorar la viabilitat de les al·legacions, reclamacions i suggeriments i responsable de la seva resolució. Informar anualment la Junta de Govern URL i el Consell Executiu de les al·legacions, reclamacions i suggeriments registrats.

Responsable de Centre

Gestionar les reclamacions o suggeriments propis del Centre. Dur a terme la resolució acordada. Donar a conèixer a la comunitat universitària el canal d'atenció d'incidències propi del centre i general de la Universitat.

Junta de Govern URL

Rebre anualment, per part de la sindicatura de greuges, les al·legacions, informe de les reclamacions i suggeriments recollits.

Consell Executiu

Rebre anualment, a petició seva, per part de la sindicatura de greuges, de les al·legacions, informe de les reclamacions i suggeriments recollits.

4. Descripció del procés

L'òrgan responsable del servei a nivell de tota la Universitat és la Sindicatura de Greuges. És l'encarregada de vetllar pels drets i les llibertats de l'estudiantat, el PDI i el personal d'administració i serveis davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris en el marc de les Normes d'Organització i Funcionament de la Universitat Ramon Llull.

La persona responsable del servei serà l'encarregada de buscar accions per a la solució del problema detectat, planificant i desenvolupant les accions que s'iniciïn.

4.1 Procés d'avaluació

L'inici del procés de gestió de totes les reclamacions o suggeriments presentats per l'estudiantat de la URL quedarà, en primera instància, a nivell de cada Centre. En el cas que la queixa o observació traspassi els serveis propis de cada Centre i s'adrexi formalment, i segons les directrius que s'exposen al Reglament de la Sindicatura de Greuges, s'iniciarà el procés de gestió des dels serveis centrals de la URL.

4.1.1 Presentació de la reclamació o suggeriment

1. La reclamació/suggeriment podrà ser formulada per persones físiques i jurídiques, individuals o col·lectives.
2. Es presentarà sempre per escrit o electrònicament i no podrà ser anònima. Les queixes i observacions seran formulades per la persona interessada en un escrit fonamentat, que haurà d'aportar la documentació necessària:
 - Mitjançant el formulari electrònic (procediment preferible) adreçat a la Sindicatura de Greuges (Web de la URL: <https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges/presentacio-de-queixes>)
 - Mitjançant el correu electrònic de la sindicatura, disponible a la pàgina principal del web de la URL (<https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges>)
 - Mitjançant carta adreçada a la Sindicatura de Greuges de la URL, que es pot lliurar a l'edifici del Rectorat o es pot fer arribar via servei postal.
En qualsevol cas, la sol·licitud haurà de contenir necessàriament les següents dades:
 - Dades de la persona remitent: Cognoms i nom, correu electrònic i telèfon de contacte
 - Relació del o de la demandant amb la URL
 - Motiu de la sol·licitud

Entre la producció del fet objecte de la queixa o observació i la seva formulació a la Sindicatura de Greuges no podran haver transcorregut més de tres mesos.

4.1.2 Tramitació de la reclamació o suggeriment

1. *Registre i arxiu de les al·legacions, reclamacions i suggeriments adreçats a la URL*
La Sindicatura de Greuges rep directament, sense cap mena d'intermediació, les al·legacions, reclamacions i suggeriments que arriben a la seu de la URL i procedeix al seu registre (assignació de codi).
2. *Resolució de les al·legacions, reclamacions i suggeriments adreçats a la URL*
Un cop la Sindicatura de Greuges ha registrat la reclamació, inicia el procés d'elaboració de la proposta de resolució.

La Sindicatura de Greuges:

1. Registrarà i acusarà rebut de totes les queixes i observacions que se li formulin.
2. Decidirà si tramita o rebutja les queixes o observacions rebudes i, en aquest segon cas, haurà de comunicar-ho a la persona interessada amb un escrit motivat.
3. Haurà de rebutjar les queixes o observacions anònimes, les formulades amb mala fe, amb fonamentació insuficient o inexistència de pretensió concreta i totes aquelles que causin un perjudici al dret legítim d'una tercera persona.

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	MSGIQ-URL-FT-D3/04-A1 V1.2	Estat del procés: implementat	17.10.2023	Pàg. 4 de 7
---	----------------------------	----------------------------------	------------	-------------

Posterior a una valoració inicial del suggeriment/reclamació, la Sindicatura de Greuges es reuneix, si escau, amb les diferents parts implicades (estudiantat, professorat, ...), per poder obtenir tota la informació necessària per resoldre el conflicte.

Un cop admesa la queixa o iniciat l'expedient d'ofici, la Sindicatura de Greuges adoptarà les mesures de recerca que consideri necessàries, podrà requerir a la persona afectada per la queixa que faci les al·legacions pertinents, aporti nova documentació o comparegui a informar i, si escau, podrà comunicar-ho i demanar informació al centre, departament, secció o dependència afectats.

Seguidament i després d'una anàlisi i valoració de la informació recollida, la Sindicatura de Greuges emet una resposta a la reclamació que farà arribar a la persona que presenta la queixa. A la institució implicada li comunicarà que ha tancat el cas i li enviarà la informació que consideri rellevant per a ella.

La Sindicatura de Greuges haurà de resoldre el cas en un termini màxim de tres mesos.

4.2 Memòria anual sobre les reclamacions/suggeriments rebuts

La Sindicatura de Greuges realitza una memòria cada curs acadèmic sobre el funcionament de la Universitat en el seu àmbit de competència, que es presenta al Consell Executiu i a la Junta de Govern URL en una de les reunions que se celebren durant el primer trimestre del curs acadèmic següent. Aquest informe conté una presentació de les activitats de la sindicatura al llarg del curs acadèmic, la relació de les reclamacions/suggeriments presentats durant el període objecte d'anàlisi i, finalment, unes consideracions finals.

5. Seguiment, mesurament i millora del procés

La revisió i millora del procés es realitza periòdicament per la UQIAD-URL en coordinació amb la persona propietària del procés, seguint el procés transversal dissenyat a aquest efecte (MSGIQ-URL-FT-D0/03-A1).

6. Difusió als grups d'interès i rendició de comptes

Un cop finalitzat el procés d'anàlisi de la reclamació, es farà arribar la resolució a les parts implicades en l'assumpte objecte d'atenció.

Sempre que sigui necessari, i en el cas que algun dels Centres sigui el destinatari de la reclamació/suggeriment, la Sindicatura de Greuges farà arribar un comunicat al Centre d'on prové l'agent demandant amb la resolució acordada.

Responsable	Activitat	Periodicitat	Documents resultants
Sindicatura de Greuges (Síndic o Síndica)	Conjunt de Decisions i Resolucions dels suggeriments/reclamacions adreçats a la URL	ANUAL	Informe final

7. Documentació del procés

7.1 Documents de referència

- Reial Decret 822/2021, 29 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació d'ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat.
- Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Normes d'Organització i Funcionament de la URL.
 - (<https://www.url.edu/ca/la-url/la-universitat/estatuts>).
- Reglament del Síndic o Síndica de Greuges.
 - (<https://www.url.edu/ca/comunitat-universitaria/sindicatura-de-greuges/reglament>).

7.2 Documents i evidències resultants

- Informe Anual.
- Registre de totes les reclamacions o suggeriments presentats.

8. Diagrama de flux

Procés de recollida d'al·legacions, suggeriments i reclamacions de la URL



