

1. **Nom del procés i codi.** Gestionar les queixes al/la Síndic/a de Greuges, P5.4
2. **Objectiu i abast:** L'objectiu d'aquest procés és garantir que la Comunitat Universitària pugui presentar una queixa al/la Síndic/a de Greuges de la UPF i que els membres de la mateixa vegin garantits els seus drets i llibertats i rebin resposta per part del/la Síndic/a de Greuges.
3. **Abast:** Estudiants (Grau, màster i doctorat), PDI i PTGAS de la UPF.
4. **Propietari / Responsable de gestió:** Síndica de Greuges / Síndica de Greuges
5. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
6. **Descripció**

Les queixes i consultes relatives als àmbits d'actuació del/la Síndic/a de Greuges es reben bàsicament pel formulari que hi ha a la web del Síndic, també per correu electrònic, per telèfon, i també presencialment.

Quan entra una demanda d'un reclamant en primer lloc cal fer la distinció entre si s'obre un expedient i per tant se la considera una queixa, o si es gestiona com una consulta buscant la solució en cada cas. Una consulta pot comportar trucades telefòniques i correus electrònics del Síndic o Síndica a la persona que reclama per aclarir possibles dubtes; consultes a altres serveis; posar-se en contacte amb la persona que li pot resoldre el seu cas, etc.

En acabar tot el procés, el síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra elabora un informe anual sobre la seva actuació. Aquest informe es presenta a la primera reunió del Claustre del curs acadèmic i, posteriorment, davant el Consell Social, i conté, com a mínim, les dades següents:

- El nombre i la mena de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici.
- Les queixes rebutjades, les que estan en tramitació i les ja investigades, amb el resultat obtingut i, també, les causes que hi van donar lloc.

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra compleix les seves funcions amb independència respecte a les diferents instàncies universitàries, i actua amb autonomia i objectivitat segons el seu propi criteri, en el marc del que estableixen els Estatuts de la Universitat. No està subjecte a mandat imperatiu ni a instruccions de cap autoritat acadèmica o òrgan de govern.

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra pot accedir a qualsevol document intern de la Universitat, amb la deguda salvaguarda del dret a la intimitat de les persones. Els òrgans universitaris i tots els membres de la comunitat universitària estan obligats a proporcionar les dades i les informacions sol·licitades pel síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu en l'exercici de les seves funcions.

També els membres de la comunitat universitària poden presentar queixes mitjançant la bústia de suggeriments i queixes (**procés P5.3 Gestionar els suggeriments, queixes i felicitacions a la UPF**). Però les queixes que es presenten al síndic o síndica només es poden tramitar a través del formulari habilitat a la web del síndic.

Més informació: <https://www.upf.edu/web/sindic/>

7. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	- El PDI que forma part del Consell de Govern pot fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern
Estudiants	- Els estudiants que formen part del Consell de Govern poden fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern
PTGAS	- El PTGAS que forma part del Consell de Govern pot fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern
Societat	- Els membres del Consell de Govern que també són membres del Consell Social poden fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern

8. Retiment de comptes

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra ha d'elaborar un informe anual sobre la seva actuació. Aquest informe el presentarà en la primera reunió del Claustre del curs acadèmic i, posteriorment, davant el Consell Social, i contindrà, com a mínim, les dades següents:

- el nombre i la mena de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici;
- les queixes rebutjades, les que estiguin en tramitació i les ja investigades, amb el resultat obtingut i, també, les causes que hi van donar lloc.

No han de constar en l'informe les dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en el procediment d'investigació, però sí que es podran esmentar els òrgans administratius o acadèmics que puguin haver obstaculitzat les investigacions.

Altres instruments que es contemplan per a retre comptes en relació amb aquest procés:

- El [Portal de la transparència](#), creat amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació més rellevant conforme a la legislació sobre transparència, de manera que tothom pugui conèixer aspectes bàsics sobre la Universitat, la gestió de les persones, la docència, la recerca, l'economia i les finances i la contractació pública i els convenis subscrits entre la UPF i tercers. Dins l'apartat "Estructura i organització" hi apareix l'enllaç a la web del [Síndic de Greuges](#).
- També a la web del Síndic de Greuges apareixen tots els informes anuals del síndic o síndica davant del Claustre i del Consell Social.
- Per la seva part, la [Memòria UPF](#) incorpora el nombre d'expedients tramitats i consultes ateses dins el curs acadèmic corresponent.

9. Calendari del procés

- Es pot realitzar en qualsevol moment.
- El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra disposarà d'un termini màxim de quatre mesos per resoldre les queixes que li hagin estat formulades.

10. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Formulari de queixes, observacions i consultes (<https://www.upf.edu/web/sindic/acollida-del-sindic>)

11. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
UPF_I83	Nombre de queixes tramitades i nombre total d'actuacions	Síndic de Greuges	Veure catàleg d'indicadors

12. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Nom	Entrada/sortida	Ubicació
D5.4.1	Queixa o suggeriment	Entrada	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC
D5.4.2	Acusament de recepció	Sortida	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC
D5.4.3	Resposta al membre de la comunitat universitària	Sortida	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC
D5.4.4	Resolució	Sortida	Web síndic de greuges
D5.4.5	Informe anual Síndic de Greuges	Sortida	Web síndic de greuges

13. Revisió, seguiment i millora

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Canvis en la fitxa del procés.
- Canvis en el catàleg d'indicadors.
- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora que acompanya l'IRSGIQ.
- Nous continguts dins de el Manual del SGIQ.

14. Vinculació amb altres processos

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, les queixes rebudes pel Síndic de Greuges poden també tenir incidència en la millora dels processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors** perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de l'acció tutorial dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P4.1 Establir la política del PDI**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PTGAS**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PTGAS.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència, també en la gestió dels serveis generals de reprografia i d' impressió.
- **P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus, també en la gestió dels serveis de restauració.

15. Normativa

- [Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario](#)
- [Estatuts de la UPF](#)
- [Reglament del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra, aprovat per acord del Consell de Govern d'1 de febrer de 2006, modificat per acord del Consell de Govern de 19 de juliol del 2023](#)

16. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	17/05/2019	Versió inicial
2	26/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
3	14/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.
4	30/09/2022	Es renumera el procés. S'han afegit nous camps a la fitxa del procés ("Retiment de comptes" i "Revisió i millora").
5	15/11/2023	S'actualitza el nom del propietari del procés i dels diferents serveis i unitats que participen al procés per tal d'adaptar-los a la nova nomenclatura UPF. S'ha afegit el camp abast a la fitxa del procés. S'ha actualitzat la normativa amb la nova legislació

17. Diagrama de flux



P5.4 Gestionar les queixes a la Síndica de Greuges

