

RESOLUCIÓ DE LA DIRECCIÓ GENERAL NÚM. 68/2021, RELATIVA A L'APROVACIÓ DEL REGLAMENT DE SUGGERIMENTS I QUEIXES DE TECNOCAMPUS

Exp. Nº: 80/2021

La Fundació TecnoCampus Mataró-Maresme com entitat sense afany de lucre, ostenta la titularitat de tres centres universitaris adscrits a la Universitat Pompeu Fabra (UPF): l'Escola Superior Politècnica Tecnocampus (ESUPT), l'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa Tecnocampus (ESCSET) i l'Escola Superior de Ciències de la Salut Tecnocampus (ESCST). Les tres escoles integren els Centres Universitaris Tecnocampus, amb l'objectiu de gestionar de manera comuna els serveis d'educació superior, de recerca i de transferència de coneixement.

Un dels principis estratègics de TecnoCampus és garantir la qualitat, la innovació i l'excel·lència en l'oferta formativa i els serveis que ofereix. És per aquest motiu que tant des dels tres centres universitaris que el constitueixen, com des dels serveis centrals o serveis campus, la cultura de la qualitat i la innovació pedagògica i docent és un dels eixos principals de la política estratègica de la institució, la qual se centra en la consolidació d'estructures, processos i eines que permetin l'assoliment dels objectius d'excel·lència que es pretenen. En aquest sentit, TecnoCampus compta amb el Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació Docent (SQAI), el qual té com a objectiu fer propostes de millora de la qualitat en totes les activitats que es desenvolupen a la institució, entre d'altres.

Per poder donar compliment a aquests objectius, el Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació Docent, ha treballat sobre un canal de suggeriments i queixes on tots els usuaris de la Institució poden adreçar-se per tal de comunicar i fer saber el que considerin oportú amb l'objecte de millorar la qualitat dels serveis proporcionats per la mateixa, així com elaborar estadístiques que puguin contribuir a millorar els aspectes que es suggereixin.

En conseqüència, és voluntat de la Fundació Tecnocampus aprovar un Reglament de suggeriments i queixes que reguli la gestió d'aquestes, en relació amb els serveis prestats per les escoles universitàries i el Parc empresarial, establint un procediment, per determinar els mecanismes, tràmits, efectes, terminis i responsabilitats, entre d'altres.

Vist tot el qual i en virtut de les competències que em confereixen els Estatuts de la Fundació,
RESOLC:

PRIMER.- Aprovar el Reglament de suggeriments i queixes de Tecnocampus que s'adjunta com a Annex 1.

SEGON.- Notificar la present resolució a les persones interessades.

TERCER.- Procedir a la seva publicació pels mitjans que correspongui.

Josep Lluís Checa López

Director General de la Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme

Annex I

REGLAMENT DE SUGGERIMENTS I QUEIXES

L'objecte d'aquest Reglament és, regular la gestió dels suggeriments i les queixes rebudes en relació amb els serveis prestats per les escoles universitàries i el Parc empresarial del Tecnocampus mitjançant la determinació, en línies generals, dels mecanismes i els canals per presentar i tramitar els suggeriments i les queixes, els seus efectes, les responsabilitats en la seva gestió i els terminis màxims de contestació.

En addició, en l'àmbit universitari implementar un sistema de control i garantia de la qualitat cobra especial rellevància atesa la promoció i garantia de la qualitat com a finalitat essencial de la política universitària que consagra l'article 31 de la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitat. Al seu torn, el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, d'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, modificat pel Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, estableix explícitament que les universitats, els seus centres i/o titulacions han de comptar amb sistemes de garantia de la qualitat en els quals s'integri el procediment d'atenció als suggeriments i les queixes.

Finalment, dins el bloc normatiu que regeix aquest Reglament, no pot obviar-se el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, així com la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD), que són d'aplicació per a regular el tractament de les dades de caràcter personal que es realitzi derivades d'aquesta gestió.

Article 1.- Objecte

El present Reglament té per objecte regular els suggeriments i les queixes sobre les activitats desenvolupades en l'àmbit universitari dels tres centres del Tecnocampus i en l'àmbit del Parc empresarial. L'objectiu és atendre les incidències, reclamacions i suggeriments plantejades per la comunitat TecnoCampus, per tal d'oferir un servei més eficaç i eficient que redundi en una millora contínua, una major qualitat i un major increment del grau de satisfacció de tots els grups d'interès.

Article 2.- Àmbit d'aplicació

1. El present Reglament s'estén a la totalitat dels centres universitaris del Tecnocampus i al Parc empresarial, per tant, el seu àmbit d'aplicació són els òrgans i unitats acadèmiques i administratives.

2. Podrà acollir-se a aquest Reglament qualsevol usuari de les tres escoles universitàries del Tecnocampus, sigui membre o no de la comunitat universitària i qualsevol usuari del Parc empresarial.

Article 3.- Exclusions

1. Les consultes que els usuaris puguin fer sobre qualsevol àmbit de l'activitat universitària o del Parc empresarial, enteses com a requeriments específics fets a les persones responsables en relació amb una matèria de la seva competència.

3. Els suggeriments i les queixes la resolució dels quals s'empari en un procediment administratiu específic o en la normativa sobre la matèria que, per raó de l'activitat o de la naturalesa del servei gestionat, pugui estar establerta en determinades àrees de les escoles universitàries o del Parc empresarial.

4. Els suggeriments i les queixes del personal laboral pel que fa a la seva relació de prestació de serveis al Tecnocampus.

Article 4.- Definicions

1. A l'efecte d'aquest Reglament, s'entén per queixa l'exposició d'una incidència, durant la prestació d'un servei dins l'àmbit universitari o del Parc empresarial per part del Tecnocampus, que produeix a la persona que reclama la percepció d'ineficiència o d'actuació inadequada, i requereix una resposta.

2. S'entén per suggeriment la manifestació o declaració d'un usuari o client en la qual transmet una idea amb què pretén millorar la qualitat dels serveis dins l'àmbit universitari o del Parc empresarial que presta el Tecnocampus o algun dels seus processos, o bé sol·licita la prestació d'un servei o actuació no prevista o no oferta.

3. A diferència de les consultes, els suggeriments i les queixes sempre portaran implícita una proposta de millora, que podrà ser utilitzada pels centres universitaris del Tecnocampus, el Parc empresarial i els serveis transversals per adaptar els seus serveis a les necessitats dels usuaris.

4. Els suggeriments i les queixes no tindran en cap cas la consideració de recursos administratius, ni paralitzaran els terminis per a la seva interposició o resolució. Tampoc suposaran la renúncia a l'exercici d'altres accions o drets reconeguts per l'ordenament jurídic.

Article 5.- Unitat responsable de la gestió dels suggeriments i les queixes

1. La Unitat de Qualitat, adscrita al Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació de Tecnocampus, serà la unitat responsable de:

a) Recollir i canalitzar envers les unitats destinatàries per raó de la matèria, les manifestacions d'insatisfacció i les iniciatives dels usuaris per millorar la qualitat dels serveis que presta Tecnocampus.

b) Fer el seguiment de les respostes dels òrgans i de les unitats acadèmiques i administratives destinatàries.

c) Elaborar els informes de seguiment intern de la situació dels suggeriments i les queixes rebudes.

2. En cadascun dels òrgans i unitats acadèmiques i administratives serà el seu responsable qui tindrà la competència de comunicar, estudiar i resoldre els suggeriments i les queixes presentades, informant de totes aquestes actuacions la Unitat de Qualitat, adscrita al Servei de Qualitat, Aprenentatge i Innovació de Tecnocampus.

Article 6.- Interposició de suggeriments i queixes

1. Qualsevol persona, física o jurídica, degudament identificada podrà fer un suggeriment o presentar una queixa sobre el funcionament dels serveis del Tecnocampus.

2. Els suggeriments i les queixes podran formular-se a títol individual o col·lectiu. En aquest darrer cas, s'haurà d'aportar el número d'identificació i el nom i cognoms de tots els interessats. Les actuacions a què doni lloc s'efectuaran amb la persona interessada que expressament s'hagi assenyalat i, en el seu defecte, amb qui figuri en primer terme.

Article 7.- Formulació dels suggeriments i les queixes

1. Els usuaris podran formular els seus suggeriments o queixes per qualsevol dels següents mitjans:
 - a) A través del formulari normalitzat a partir d'un enllaç disponible a la pàgina principal de la web del Tecnocampus.
 - b) Presencialment en paper a través del Registre de la institució. En aquest cas, els escrits hauran d'indicar:
 - Nom i cognoms de la persona física o les dades identificatives de la persona jurídica.
 - Mitjà escollit a l'efecte de resposta en cas que la persona usuària no formi part de la comunitat universitària.
 - Fets i raons en què es concreti l'exposició del suggeriment o la queixa.
 - Data.
 - Signatura
 - Òrgan o unitat acadèmica o administrativa al qual s'adreça el suggeriment o queixa.

Article 8.- Anàlisi i tramitació dels suggeriments i les queixes

1. En cadascun dels òrgans i unitats acadèmiques i administratives serà el seu responsable qui tindrà la competència de comunicar, estudiar i resoldre els suggeriments i les queixes presentades. En el cas de les presentades per Registre, el propi Registre recollirà la resposta que es doni; en el cas de les presentades electrònicament, també es farà constar la resposta comunicada.
2. Si el suggeriment o la queixa fan referència a una qüestió que formi part de l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament, la persona responsable de cada òrgan i unitat acadèmica o administrativa, l'haurà de respondre. Per fer-ho, podrà sol·licitar aclariments o l'ampliació de dades a les persones usuàries que hagin formulat el suggeriment o la queixa, i se'n farà el seguiment oportú. En aquest cas, el termini s'interromprà fins que es rebin els aclariments o l'ampliació de les dades sol·licitades als usuaris.
3. En cas que s'opti per no admetre el suggeriment o la queixa, es comunicarà a l'interessat, amb indicació del motiu i de la possibilitat, si escau, de presentar-ho on correspongui.
4. En cas que la queixa/suggeriment no correspongui al seu departament, derivarà la mateixa a la unitat corresponent.
5. En qualsevol moment, la persona interessada podrà sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació del seu suggeriment o la seva queixa.

Article 9.- Resposta i comunicació a la persona interessada

1. Un cop sol·licitats, si escau, l'informe o informes necessaris, estudiada la raó i analitzades totes les alternatives, el responsable de l'òrgan, unitat acadèmica o administrativa respondrà el suggeriment o la queixa en un termini màxim de quinze dies comptats a partir de l'endemà de la presentació del formulari corresponent.

La Unitat de Qualitat tindrà accés directe a la informació completa i actualitzada de tots els suggeriments i queixes presentades així com de les respostes donades als usuaris, utilitzant per fer-ho els mitjans informàtics disponibles.

2. El termini indicat en l'apartat anterior només es podrà esgotar si resulta estrictament necessari per tramitar i resoldre correctament el suggeriment o la queixa. Independentment de la tramitació, la unitat objecte de queixa haurà de procurar resoldre l'anomalia que s'ha posat de manifest tan ràpid com sigui possible.

3. La resposta, motivada es comunicarà a la persona interessada a través de l'adreça de correu corporatiu, si aquesta és membre de la comunitat universitària; o a través del mitjà indicat a l'efecte en el formulari de presentació, si és externa a la comunitat universitària. En aquest darrer cas, si hi manca la referència al mitjà preferent a efectes de comunicacions, s'efectuarà preferentment a la direcció electrònica indicada.

4. La resposta haurà de contenir l'explicació de la situació produïda juntament amb la justificació d'aquesta explicació, com també les accions ja empreses o les actuacions que s'adoptaran per atendre les demandes o les propostes adduïdes pels usuaris.

5. Si un cop transcorregut el termini de resposta indicat a l'apartat primer d'aquest article, la persona interessada no ha obtingut una resposta, podrà dirigir-se al coordinador de Qualitat, perquè porti a terme les actuacions necessàries per conèixer els motius que hagin pogut ocasionar la manca de resposta i adoptar les mesures pertinents.

Article 10.- Arxiu dels suggeriments i les queixes

El tractament documental de les sol·licituds rebudes serà el definit per les polítiques d'arxiu del Tecnocampus.

Disposició addicional única

La base de dades a què es refereix aquest Reglament, com a eina informàtica adequada tant per a la recepció per via telemàtica així com pel tractament i gestió dels suggeriments i queixes, s'implementarà en un termini màxim de dotze mesos a comptar des de l'entrada en vigor d'aquest Reglament. Així mateix, aquesta eina ha de permetre transmetre la informació als òrgans i unitats afectades així com elaborar les estadístiques que puguin contribuir a millorar els aspectes que amb més freqüència destaquen els usuaris a través dels seus suggeriments i queixes.