

REGLAMENT DE SUGGERIMENTS I QUEIXES

Aprovat per Resolució de Direcció General 68/2021 en data 2 de setembre de 2021 i modificada per acord de la Comissió de Govern de data 29 de gener de 2026.

L'objecte d'aquest Reglament és regular la gestió dels suggeriments i les queixes rebudes en relació amb els serveis prestats pel Centre Universitari 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 5 de la Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març del Sistema Universitari. Al seu torn, el Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel que s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i es garanteix la qualitat en la seva impartició, preveu expressament que les universitats, els seus centres i titulacions han de disposar de sistemes interns de garantia de la qualitat que integrin, entre d'altres, 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, 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 establir el marc general per a la presentació, gestió i resolució dels suggeriments i les queixes sobre les activitats desenvolupades en l'àmbit del Centre Universitari Tecnocampus.

La seva finalitat és garantir una atenció adequada a les incidències, reclamacions i suggeriments plantejats per la comunitat TecnoCampus, amb l'objectiu de promoure un servei més eficaç i eficient que redundi en una millora contínua, una major qualitat i un major grau de satisfacció de tots els grups d'interès vinculats a la institució.

Article 2.- Àmbit d'aplicació

1. El present Reglament és d'aplicació al Centre Universitari Tecnocampus, incloent tots els seus òrgans i unitats acadèmiques i administratives.
2. Podrà acollir-se a aquest Reglament qualsevol usuari del Centre Universitari Tecnocampus, amb independència de si és membre o no de la comunitat universitària.

Article 3.- Exclusions

Queden exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament:

1. Les consultes o sol·licituds d'informació puntuals que les persones usuàries puguin fer sobre qualsevol aspecte de l'activitat universitària, enteses com a requeriments específics adreçats a les persones responsables d'una matèria concreta dins el seu àmbit de 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 del Centre Universitari TecnoCampus.
4. Els suggeriments i les queixes del personal laboral pel que fa a la seva relació de prestació de serveis al Tecnocampus, els quals es regiran pels procediments laborals establerts.

Article 4.- Definicions

1. A l'efecte d'aquest Reglament, s'entén per **queixa** l'exposició d'una incidència, produïda durant la prestació d'un servei dins l'àmbit del Centre Universitari TecnoCampus, que produeix a la persona usuària que reclama la percepció d'ineficiència, mal funcionament o d'actuació inadequada, i requereix una resposta.
2. S'entén per **suggeriment** la manifestació o declaració d'una persona usuària en la qual transmet una idea amb què pretén millorar la qualitat dels serveis del Centre Universitari Tecnocampus o algun dels seus processos, o bé sol·licita la prestació d'un servei o actuació no prevista o no existent.
3. A diferència de les **consultes**, els suggeriments i les queixes sempre portaran implícita una proposta de millora, que podrà ser utilitzada pel Centre Universitari Tecnocampus, per adaptar els seus serveis a les necessitats de les persones usuàries.
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, és la unitat responsable de:
 - a) Recollir i canalitzar, cap a les unitats destinatàries per raó de la matèria, les manifestacions d'insatisfacció i les propostes de millora formulades per les persones usuàries per millorar la qualitat dels serveis que presta TecnoCampus.
 - b) Fer el seguiment de les respostes emeses pels òrgans i de unitats acadèmiques i administratives implicades.

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

2. Correspon a cada òrgan i unitat acadèmica o administrativa estudiar, resoldre i comunicar les respostes als suggeriments i les queixes que els siguin adreçats, 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 pot formular un suggeriment o presentar una queixa sobre el funcionament dels serveis del Centre Universitari Tecnocampus.

2. Els suggeriments i les queixes poden formular-se títol de manera individual o col·lectiva. En aquest darrer cas, s'haurà d'aportar el número d'identificació i el nom i cognoms de totes les persones interessades. Les actuacions derivades s'efectuaran amb la persona designada com a representant del col·lectiu i, en defecte d'aquesta, amb la primera persona que consti en la relació d'interessats.

Article 7.- Formulació dels suggeriments i les queixes

1. Les persones usuàries podran formular els seus suggeriments o queixes mitjançant qualsevol dels canals següents:

a) En format electrònic, a través del formulari normalitzat a partir d'un enllaç disponible a la pàgina principal de la web del Tecnocampus.

b) En format presencial, mitjançant escrit en paper presentat a través del Registre de la institució. En aquest cas, l'escrit haurà d'indicar, com a mínim, les dades següents:

- Nom i cognoms de la persona física o les dades identificatives de la persona jurídica.
- Mitjà de contacte escollit per rebre la resposta, en cas que la persona usuària no formi part de la comunitat universitària.
- Exposició dels fets i raons que motiven el 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. Correspon a cada òrgan i unitat acadèmica o administrativa analitzar, resoldre i comunicar la resposta als suggeriments i les queixes presentades que li siguin adreçades. En el cas de les presentades per Registre, aquest recollirà la resposta emesa; en el cas de les presentades per via electrònica, també es deixarà constància de 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 l'òrgan i unitat acadèmica o

administrativa corresponent, 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 a les persones usuàries.

3. En cas que s'opti per no admetre el suggeriment o la queixa, es comunicarà a la persona interessada, amb indicació del motiu i de la possibilitat, si escau, de presentar-la davant l'òrgan o procediment que correspongui.
4. Quan una queixa o suggeriment no sigui competència de l'òrgan o unitat receptora, aquesta l'haurà de derivar a la unitat corresponent.
5. En qualsevol moment, la persona interessada podrà sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació del seu suggeriment o de 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, responsable la persona responsable de l'òrgan, unitat acadèmica o administrativa haurà de donar resposta al suggeriment o la queixa en un termini màxim de quinze dies hàbils 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 emeses, mitjançant els sistemes informàtics habilitats a aquest efecte.

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 afectada per la queixa haurà de procurar resoldre l'anomalia detectada amb la màxima celeritat possible.

3. La resposta, degudament 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 per les persones usuàries.

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 a la Coordinació 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.

Article 11.- Protecció de dades i confidencialitat

1. Les dades personals recollides en el marc de la gestió dels suggeriments i les queixes seran tractades pel Centre Universitari TecnoCampus d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (Reglament General de Protecció de Dades), i amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
2. El tractament tindrà com a finalitat la gestió i resolució dels suggeriments i les queixes, així com l'elaboració d'estadístiques i informes interns orientats a la millora contínua dels serveis.
3. L'accés a la informació estarà restringit únicament a les persones responsables i autoritzades en funció de les seves competències, garantint en tot cas la confidencialitat de les dades i el secret professional. Així mateix, el tractament es limitarà a les dades estrictament necessàries per a la tramitació.
5. Les dades es conservaran únicament durant el temps necessari per complir amb les finalitats per a les quals van ser recollides, aplicant posteriorment els criteris establerts per la normativa d'arxiu i documentació del TecnoCampus.
6. Les persones interessades podran exercir en qualsevol moment els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació i portabilitat de les seves dades a través dels canals habilitats i en compliment de la normativa vigent.

Article 12.- Garanties de les persones usuàries

1. Les persones usuàries tenen dret a que els seus suggeriments i queixes siguin tramitats i resolts amb imparcialitat, objectivitat i respecte als principis de bona administració.
2. Durant la tramitació, es garantirà el dret de la persona interessada a rebre informació actualitzada sobre l'estat del seu expedient, així com a obtenir una resposta motivada en el termini establert.
3. En els supòsits en què un òrgan o unitat es trobi afectat directament per la queixa presentada, la resolució haurà de ser adoptada per una instància diferent o superior, per tal d'assegurar la imparcialitat del procediment.

Article 13. Seguiment i transparència

1. La Unitat de Qualitat elaborarà informes periòdics de seguiment sobre els suggeriments i les queixes rebudes, el seu estat de tramitació i les respostes emeses, amb la finalitat d'identificar àrees de millora i fomentar la qualitat dels serveis del Centre Universitari TecnoCampus.
2. Com a mínim, es confeccionarà un informe anual que reculli dades agregades i anonimitzades sobre:

- Nombre de suggeriments i queixes presentades.
- Tipologia de les qüestions plantejades.
- Temps mitjà de resposta.
- Principals mesures de millora adoptades.

3. Aquest informe anual haurà de ser compartit amb els òrgans de govern competents i posat a disposició de la comunitat universitària mitjançant els canals institucionals de comunicació.

4. La informació publicada no inclourà en cap cas dades personals que puguin permetre la identificació directa de les persones usuàries.