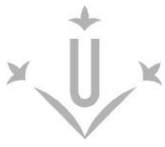




**Universitat
de Lleida**

Instrucció Operativa: GESTIONAR QUEIXES I SUGGERIMENTS DE L'ESTUDIANTAT DEL CENTRE	IC 008
Unitat responsable: DEGANAT DE LA FACULTAT D'EDUCACIÓ, PSICOLOGIA I TREBALL SOCIAL	
Aprovat per: David Aguilar Camaño Degà de la Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social	
Localització: https://cv.udl.cat/portal/site/uop Les còpies impreses no tenen garantia de vigència	

HISTÒRIC D'EDICIONS		
Núm. Versió	Data Aprovació	Resum de motius de canvi
1.0	Signatura electrònica	Edició inicial



ÍNDEX

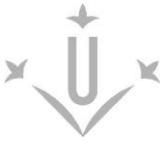
1. OBJECTE	3
2. ÀMBIT DE DIFUSIÓ	3
3. PROCEDIMENTS RELACIONATS	3
4. CONTINGUT OPERATIU	3
4.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT	3
4.2. FLUX DE L'ACTIVITAT	5
4.3. ANNEXOS	6

ELABORACIÓ / REVISIÓ

David Aguilar Camaño . Degà de la FEPTS

Anabel Ramos Pla. Secretària Acadèmica de la FEPTS

Miquel Ortega. Gestor de Qualitat de la FEPTS



1. OBJECTE

L'objecte d'aquesta instrucció operativa és sistematitzar la recollida de queixes i suggeriments que es deriven de les reunions de les coordinacions de titulació del centre amb l'estudiantat a la Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social (FEPTS).

2. ÀMBIT DE DIFUSIÓ

Aquesta instrucció s'ha de posar en coneixement de les persones responsables de la coordinació de les titulacions oficials del centre.

3. PROCEDIMENTS RELACIONATS

Aquesta instrucció detalla l'operativa relacionada amb el procediment [PG 32. Gestionar queixes i suggeriments \(centres\)](#).

4. CONTINGUT OPERATIU

4.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT

1.-Realitzar l'activitat docent

El professorat és responsable de la realització del seu encàrrec docent, amb garanties de qualitat.

2.-Realitzar reunions

Les persones responsables de la coordinació de les titulacions oficials del centre realitzen reunions amb sistemàtiques amb els delegats i els representants de l'estudiantat per titulació quadrimestralment, una al mes de gener i una altra al mes de maig o juny.

En aquestes reunions, l'estudiantat pot presentar queixes i suggeriments referents als estudis que cursen a la FEPTS.

3.-Redactar i trametre l'acta de la reunió

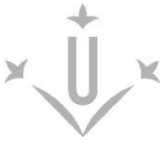
Les coordinacions de titulació recolliran els temes tractats durant la reunió amb l'estudiantat en el model d'acta recollit en l'annex I d'aquesta instrucció operativa on s'indican, si s'escau, les queixes i suggeriments presentats.

Faran arribar l'acta de la reunió signada digitalment a l'equip de direcció a través l'espai compartit de la FEPTS.

4.-Classificar les queixes i suggeriments rebuts

L'equip de direcció del centre analitzarà el contingut de les actes i valorarà les queixes i suggeriments recollits i les classificarà en:

5.1. Queixes i suggeriments relacionats amb el funcionament de la titulació.



5.2 Queixes i suggeriments que l'estudiantat ha manifestat a través de les enquestes de la UdL. Aquestes queixes es tramitaran a través de la IO 003 "Gestionar els Comentaris de l'Estudiantat en les Enquestes".

5.-Respondre a les queixes i suggeriments rebuts

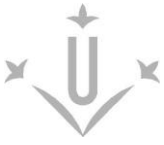
L'equip de direcció del centre respondrà a les queixes i suggeriments prèviament classificades:

6.1. Les queixes i suggeriments relacionats amb el funcionament de la titulació es poden traduir en accions que s'incorporaran en el pla de millora del centre.

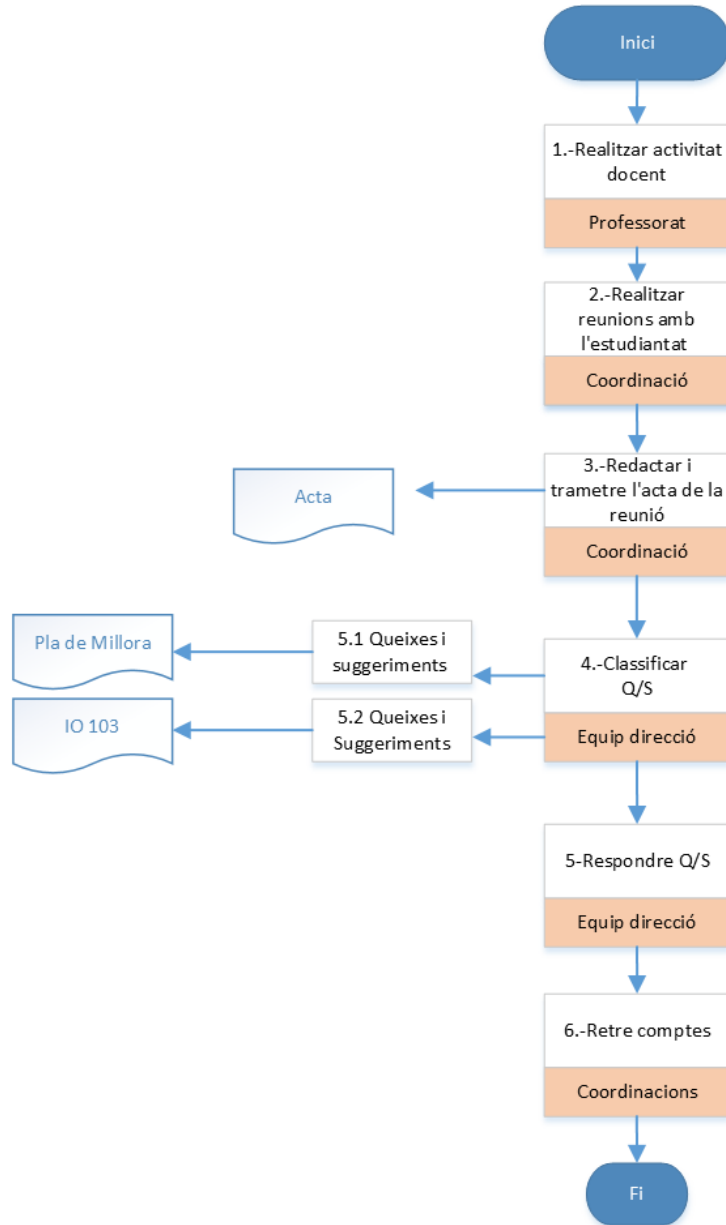
6.2. Les queixes i suggeriments relacionats amb la IO 003 es respondran d'acord a l'indicat en l'esmentada instrucció .

6.-Retre comptes

Les coordinacions de titulació informaran als representants de l'estudiantat sobre les accions que s'han realitzat per donar resposta a les queixes i suggeriments rebuts.



4.2. FLUX DE L'ACTIVITAT





4.3. ANNEXOS

ACTA DE REUNIÓ AMB

Lloc:

Data:

Hora:

Assistents:

S'excusen:

Ordre del dia:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Acords presos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Vist i Plau

Nom Coordinador/a + Signatura Digital

Lleida, a la data de la signatura electrònica

NOTA: Els fitxers de les actes s'anomenaran seguint el següent codi:

DATA_NOM TITULACIÓ_TIPUS REUNIÓ

La data seguirà el format Any-Mes-Dia (per exemple, 20240628)

El tipus de reunió pot se: Comissió de Màster, Reunió amb Professorat o Reunió amb Estudiantat

Exemple de nom de fitxer:

20240628_MPsicopedagogia_Estudiantat

20240628_GESocial_Estudiantat
