

Procediment de queixes i suggeriments de la Universitat d'Andorra

Amb l'objectiu de garantir la millora de les activitats universitàries, des del Consell de la Qualitat s'ha elaborat aquest procediment de gestió de les queixes i suggeriments. L'objectiu principal d'aquest procediment és facilitar un mecanisme clar i accessible que permeti expressar les queixes i suggeriments d'una manera formal i efectiva, garantint que qualsevol inquietud es tracti amb rigor i respecte, i poder contribuir d'aquesta manera a la millora contínua de la Universitat d'Andorra, reafirmant el compromís amb la qualitat.

Es considera una "queixa" la insatisfacció relacionada amb el funcionament d'un servei de l'activitat universitària. Les queixes poden estar associades a aspectes acadèmics o als diferents serveis de la Universitat. Es considera "suggeriment" qualsevol proposta encaminada a millorar la qualitat de l'activitat universitària.

Aquest procediment s'aplica a tots els centres, serveis i àmbits universitaris i no exclou la possibilitat de transmetre directament la queixa als responsables dels serveis, als càrrecs directius o a la Defensora dels Drets i dels Deures.

Més concretament, amb aquest procediment es vol:

- Garantir que totes les queixes i suggeriments siguin tractades i resoltes dins d'un termini concret.
- Identificar incidències o àrees de millora per garantir l'eficiència i la qualitat del servei.
- Promoure un entorn de diàleg constructiu que contribueixi a millorar la satisfacció de la comunitat universitària.

El procediment que s'estableix des del Consell de la Qualitat per fer arribar una queixa i suggeriment es detalla a continuació:

1. Enviament de la queixa i suggeriment

Informació mínima requerida (es garanteix la confidencialitat i anonimat de tot el procés):

- Dades de la persona responsable d'haver formalitzat la queixa i suggeriment (nom, cognoms i adreça de correu electrònic).
- Assumpte i descripció clara de la queixa i suggeriment.
- Evidències si s'escau (missatges de correu electrònic, captures de pantalla, etc.).

Formats disponibles:

- Formulari a la bústia virtual del web de la Universitat, a l'apartat [Ajuda'ns a millorar](#)
- Correu electrònic adreçat a millorem@uda.ad
- Document en paper, que es pot lliurar a la bústia física situada a la primera planta de la Universitat d'Andorra.

2. Avaluació i classificació

- Contactar la persona responsable d'haver formalitzat la queixa i suggeriment per acordar una reunió i comentar els motius de la queixa i suggeriment.
- Segons la naturalesa de la queixa i suggeriment (acadèmica, administrativa, infraestructura, etc.), determinar la persona o equip responsable de gestionar la queixa i suggeriment.

3. Resolució i comunicació

- Reunir totes les parts implicades per arribar a una solució.
- Gestionar la queixa i suggeriment i enviar una resposta oficial a la persona responsable d'haver formalitzat la queixa i suggeriment, en un període màxim de 30 dies lectius des de la data de presentació de la queixa i suggeriment, que inclogui:
 - o Un resum de la queixa i suggeriment.
 - o Les accions preses o la solució proposada.

4. Seguiment i millora contínua

- Crear un registre de totes les queixes i suggeriments.
- Realitzar revisions periòdiques per implementar possibles millores del procediment.

Aquest procediment s'inclourà a la Guia de l'estudiant, a les aules de coordinació de les diferents titulacions, a les aules de professorat i al web de la Universitat.

Juny del 2025