



Dubtes i consultes Com enviar una sol·licitud

[Administració Electrònica i Identificació Corporativa]



Versió	Data	Autor	Descripció
1.0	28/05/2018	Carlos Domínguez	Versió inicial
1.1	18/09/2018	AEi IC	Adaptació de continguts



Índex de contingut

1.	Introducció	4
2.	Dubtes i consultes	4
2.1.	Sol·licitud per a col·lectius UB	5
2.2.	Sol·licitud per a usuaris externs	7



1. Introducció

Dubtes i consultes és un canal d'informació establert per la Universitat de Barcelona que permet adreçar a l'administració universitària dubtes i consultes sobre tots els àmbits de l'activitat universitària i els serveis que ofereixen els centres de la UB.

A través d'aquest tràmit s'ofereix als ciutadans l'opció de manifestar els dubtes i consultes.

Aquesta eina ha estat dissenyada per complir els sistemes de garantia interna de qualitat dels centres, establerts en el marc de les polítiques d'assegurament de la qualitat i sistemes d'informació en tots els àmbits d'actuació de la UB.


Els resultats incideixen en la presa de decisions i la millora de la qualitat de la institució.

Aquest tràmit no té en cap cas la consideració de recurs administratiu i la seva presentació no implica la interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.

En el termini de trenta dies hàbils des de la presentació, la unitat responsable respondrà el dubte o la consulta, i comunicarà la resposta a l'adreça de correu electrònic que s'hagi indicat a efectes de notificació.

2. Com enviar una sol·licitud

En la pantalla de benvinguda s'expliquen els dos tipus d'accés per enviar les sol·licituds segons el col·lectiu.



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Dubtes i consultes

Informació

Dubtes i consultes és un canal d'informació establert per la Universitat de Barcelona que permet adreçar a l'administració universitària dubtes i consultes sobre tots els àmbits de l'activitat universitària i els serveis que ofereixen els centres de la UB.

Aquesta eina ha estat dissenyada per complir els sistemes de garantia interna de qualitat dels centres, establerts en el marc de les polítiques d'assegurament de la qualitat i sistemes d'informació en tots els àmbits d'actuació de la UB.

Funcionament

Pas 1. Indiqueu si sou col·lectiu UB o bé usuari extern.

- Si sou membre de la comunitat universitària, cal que us identifiqueu amb l'identificador i la contrasenya.
- Si sou usuari extern heu d'introduir una adreça de correu electrònic.

Pas 2. Ompliu i envieu el formulari de dubtes i consultes.

Termini de resposta

El termini màxim per respondre és de trenta dies hàbils. La resposta la rebreu a l'adreça electrònica que ens hàgiu informat.

Inici de la sol·licitud

Seleccioneu si sou col·lectiu UB o bé usuari extern.


2.1 Sol·licitud per a col·lectius UB

Quan seleccioneu l'opció *Col·lectiu UB*, si no esteu autenticats amb les credencials UB, haureu d'autenticar-vos.



The screenshot shows the 'Identificació UB' page. It features a login form with fields for 'Identificador' and 'Contrasenya', and an 'Entra' button. There is also an 'Identificació alternativa' section with a 'Certificat digital' button. A message at the bottom states: 'Per seguretat, us recomanem que tanqueu el navegador quan acabeu.'

En cas que esteu autenticats, accedireu al formulari amb les vostres dades (nom i cognoms, DNI i adreça electrònica).



The screenshot shows the 'Dubtes i consultes' form. It includes sections for 'Dades persona interessada' (Nom, Cognoms, DNI, NIE o passaport), 'Dades de contacte' (Adreça electrònica a efectes de resposta, Telèfon), 'Dubtes i consultes' (Exposició), and 'Destinació' (Òrgan, centre o unitat administrativa). At the bottom, there is a section for 'Informació bàsica sobre protecció de dades'.

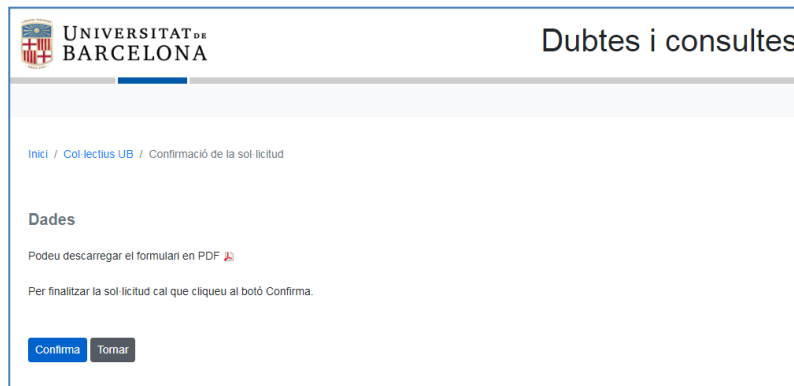
Camps de la sol·licitud per omplir:

- Dades personals de la persona interessada.
- Dades de contacte: Adreça electrònica i telèfon de contacte.
- Exposició: Exposició del dubte o consulta
- Destinació: Unitat triada en l'inici.
- Protecció de dades: Informació sobre el reglament general de protecció de dades (RGPD)
- Llista de documents adjunts justificatius: Es poden adjuntar fins a deu fitxers en format PDF que no superin els 2MB en total.

Abans de continuar, heu de marcar *Declaro que he llegit el dret d'informació i consento expressament el tractament de les meves dades en els termes exposats.*

Si *continueu* es generarà un document PDF amb les dades introduïdes que haureu de confirmar.


Abans de [confirmar](#) (finalitzar) la sol·licitud podeu consultar el document PDF amb les dades personals introduïdes i /o [tornar](#) enrere.



UNIVERSITAT DE BARCELONA Dubtes i consultes

Inici / Col·lectius UB / Confirmació de la sol·licitud

Dades

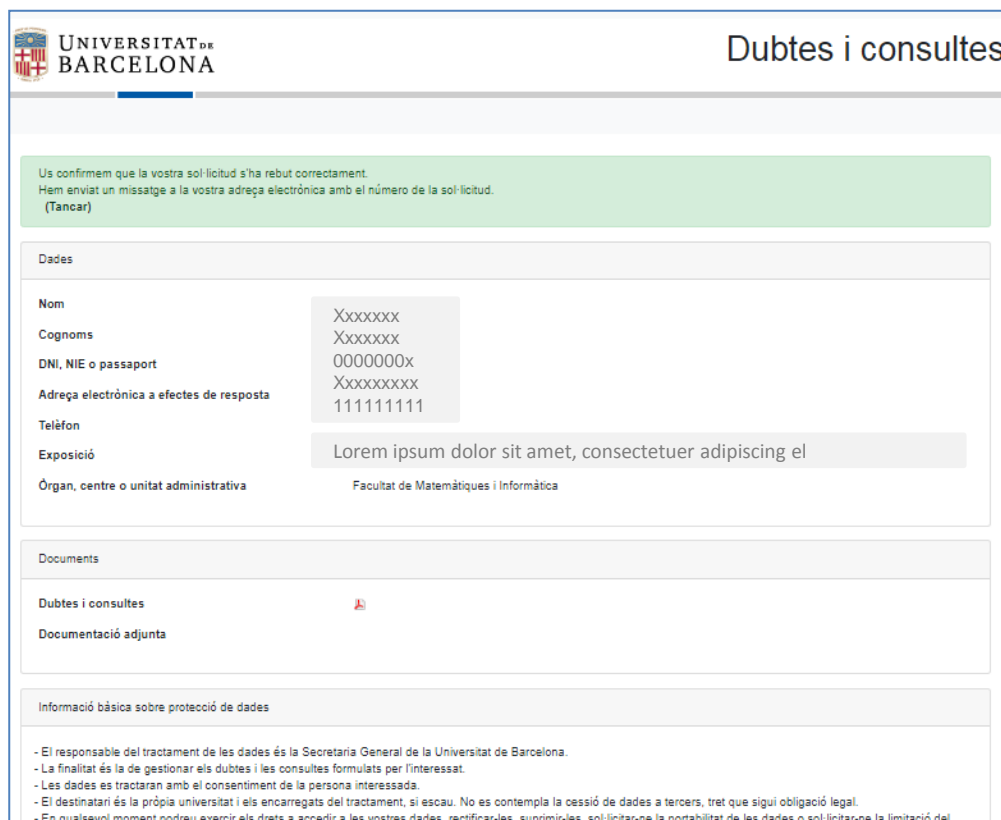
Podeu descarregar el formulari en PDF 

Per finalitzar la sol·licitud cal que cliqueu al botó Confirma.

[Confirma](#) [Tornar](#)

Una vegada [confirmada](#) (finalitzada):

- En la pantalla es mostra el resum de la sol·licitud i els documents generats
- Rebreu un email amb el número de la sol·licitud i un enllaç per consultar l'estat de la sol·licitud
- La unitat triada a l'inici rep la sol·licitud




UNIVERSITAT DE BARCELONA Dubtes i consultes

Us confirmem que la vostra sol·licitud s'ha rebut correctament.
Hem enviat un missatge a la vostra adreça electrònica amb el número de la sol·licitud.
(Tancar)

Dades

Nom	XXXXXXXX
Cognoms	XXXXXXXX
DNI, NIE o passaport	0000000x
Adreça electrònica a efectes de resposta	XXXXXXXXXX
Telèfon	111111111
Exposició	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing el
Órgan, centre o unitat administrativa	Facultat de Matemàtiques i Informàtica

Documents

Dubtes i consultes 

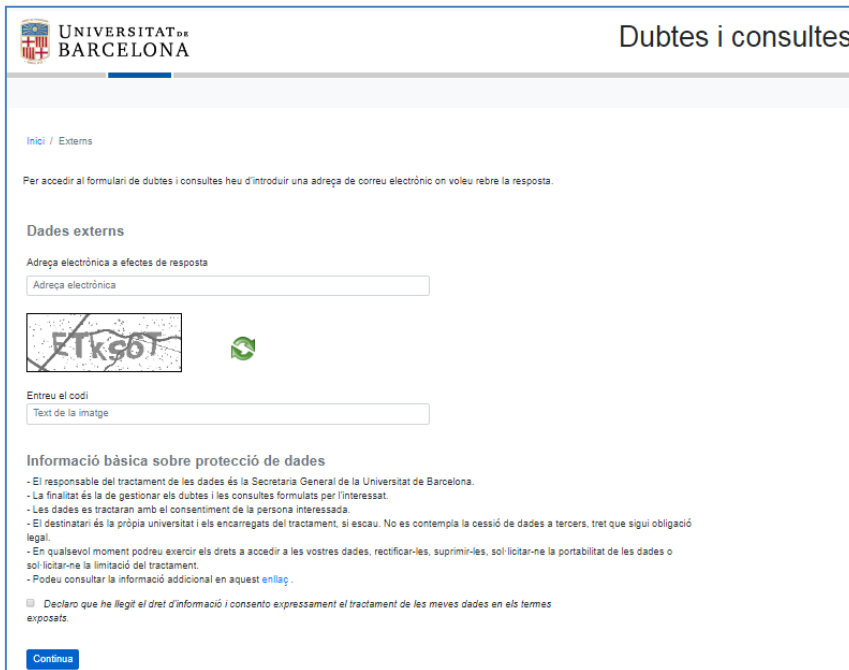
Documentació adjunta

Informació bàsica sobre protecció de dades

- El responsable del tractament de les dades és la Secretaria General de la Universitat de Barcelona.
- La finalitat és la de gestionar els dubtes i les consultes formulats per l'interessat.
- Les dades es tractaran amb el consentiment de la persona interessada.
- El destinatari és la pròpia universitat i els encarregats del tractament, si escau. No es contempla la cessió de dades a tercers, tret que sigui obligació legal.
- En qualsevol moment podreu exercir els drets a accedir a les vostres dades, rectificar-les, suprimir-les, sol·licitar-ne la portabilitat de les dades o sol·licitar-ne la limitació del

2.2 Sol·licitud per a usuaris externs

Quan seleccioneu l'opció [Externs](#), haureu d'introduir una adreça electrònica per accedir al formulari.



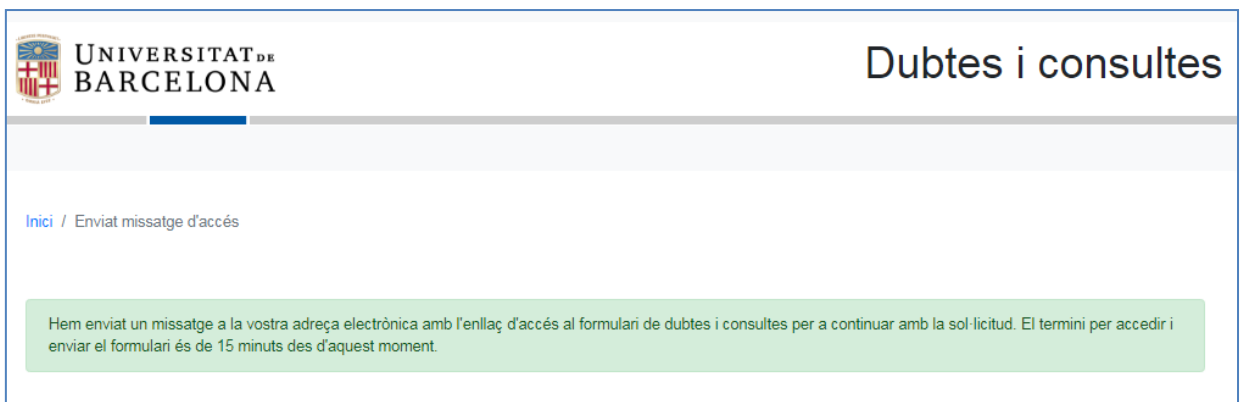
The screenshot shows the 'Dubtes i consultes' page for external users. It includes the Universitat de Barcelona logo and navigation links. The main content area contains a form with the following elements:

- Header: 'UNIVERSITAT DE BARCELONA' and 'Dubtes i consultes'.
- Breadcrumbs: 'Inici / Externs'.
- Text: 'Per accedir al formulari de dubtes i consultes heu d'introduir una adreça de correu electrònic on voleu rebre la resposta.'
- Section: 'Dades externs'.
- Form field: 'Adreça electrònica a efectes de resposta' with a sub-label 'Adreça electrònica' and an input box.
- Image: A CAPTCHA image with the text 'ETK90T' and a refresh button.
- Form field: 'Entreu el codi' with a sub-label 'Text de la imatge' and an input box.
- Section: 'Informació bàsica sobre protecció de dades'.
- Text: 'El responsable del tractament de les dades és la Secretaria General de la Universitat de Barcelona.'
- Text: 'La finalitat és la de gestionar els dubtes i les consultes formulats per l'interessat.'
- Text: 'Les dades es tractaran amb el consentiment de la persona interessada.'
- Text: 'El destinatari és la pròpia universitat i els encarregats del tractament, si escau. No es contempla la cessió de dades a tercers, tret que sigui obligació legal.'
- Text: 'En qualsevol moment podreu exercir els drets a accedir a les vostres dades, rectificar-les, suprimir-les, sol·licitar-ne la portabilitat de les dades o sol·licitar-ne la limitació del tractament.'
- Text: 'Podeu consultar la informació addicional en aquest [enllaç](#).'
- Text: 'Declaro que he llegit el dret d'informació i consento expressament el tractament de les meves dades en els termes exposats.'
- Button: 'Continua'.

Abans de [continuar](#), heu de marcar *Declaro que he llegit el dret d'informació i consento expressament el tractament de les meves dades en els termes exposats*.

Rebreu un email amb l'enllaç d'accés al formulari per a continuar amb la sol·licitud.

Important: el termini per accedir a l'enllaç i enviar el formulari és de quinze minuts.



The screenshot shows the 'Dubtes i consultes' page after a confirmation message. It includes the Universitat de Barcelona logo and navigation links. The main content area contains the following elements:

- Header: 'UNIVERSITAT DE BARCELONA' and 'Dubtes i consultes'.
- Breadcrumbs: 'Inici / Enviat missatge d'accés'.
- Message box: 'Hem enviat un missatge a la vostra adreça electrònica amb l'enllaç d'accés al formulari de dubtes i consultes per a continuar amb la sol·licitud. El termini per accedir i enviar el formulari és de 15 minuts des d'aquest moment.'



En cas que esteu autenticats, accedireu al formulari, amb les vostres dades (nom i cognoms, DNI i adreça electrònica).

UNIVERSITAT DE BARCELONA Dubtes i consultes

Usuaris externs

Dades persona interessada

Nom Cognoms

DNI, NIE o passaport

Número identificador

Dades de contacte

Adreça electrònica a efectes de resposta Telèfon

Dubtes i consultes

Exposició

Destinació

Organ, centre o unitat administrativa: Secretaria d'Estudiants i Docència de Matemàtiques i Informàtica - PR231

Informació bàsica sobre protecció de dades

- El responsable del tractament de les dades és la Secretaria General de la Universitat de Barcelona.
- La finalitat és la de gestionar els dubtes i les consultes formulats per l'interessat.
- Les dades es tractaran amb el consentiment de la persona interessada.

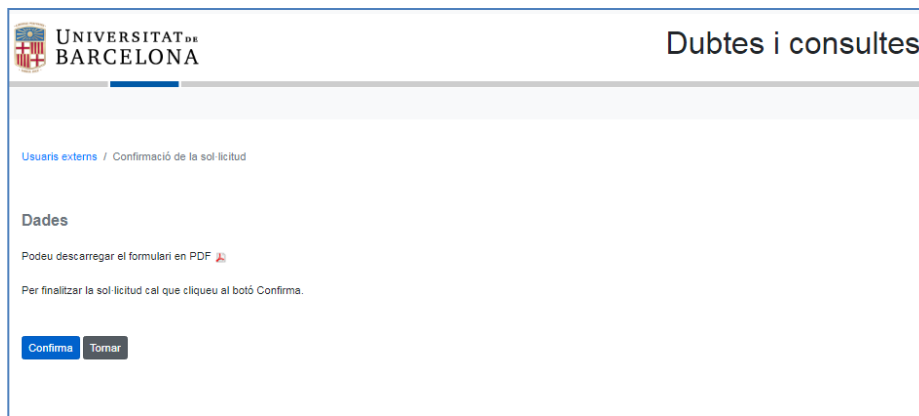
Camps de la sol·licitud per omplir:

- Dades personals de la persona interessada.
- Dades de contacte: Adreça electrònica i telèfon de contacte.
- Exposició: Exposició del dubte o consulta
- Destinació: Unitat triada en l'inici.
- Protecció de dades: Informació sobre el reglament general de protecció de dades (RGPD)
- Llista de documents adjunts justificatius: Es poden adjuntar fins a deu fitxers en format PDF que no superin els 2MB en total.

Abans de continuar, heu de marcar *Declaro que he llegit el dret d'informació i consento expressament el tractament de les meves dades en els termes exposats.*

Si [continueu](#) es generarà un document PDF amb les dades introduïdes que haureu de confirmar.

Abans de [confirmar](#) (finalitzar) la sol·licitud podeu consultar el document PDF amb les dades personals introduïdes i /o [tornar](#) enrere.



UNIVERSITAT DE BARCELONA Dubtes i consultes

Usuaris externs / Confirmació de la sol·licitud

Dades

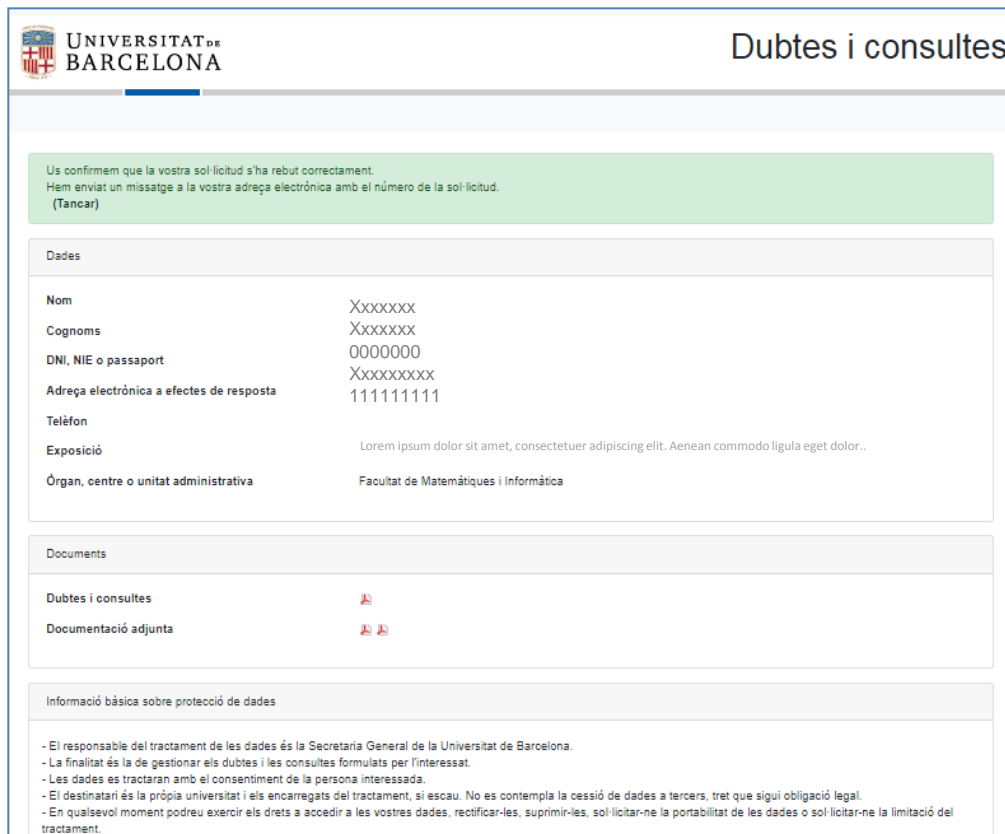
Podeu descarregar el formulari en PDF 📄

Per finalitzar la sol·licitud cal que cliqueu al botó Confirma.

[Confirma](#) [Tornar](#)

Una vegada [confirmada](#) (finalitzada):

- A la pantalla mostra el resum de la sol·licitud i els documents generats.
- Rebreu un email amb el número de la sol·licitud i un enllaç per consultar l'estat de la sol·licitud.
- La unitat triada a l'inici rep la sol·licitud.



UNIVERSITAT DE BARCELONA Dubtes i consultes

Us confirmem que la vostra sol·licitud s'ha rebut correctament.
Hem enviat un missatge a la vostra adreça electrònica amb el número de la sol·licitud.
(Tancar)

Dades

Nom	Xxxxxxx
Cognoms	Xxxxxxx
DNI, NIE o passaport	0000000
Adreça electrònica a efectes de resposta	Xxxxxxxxxx
Telèfon	111111111
Exposició	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor..
Òrgan, centre o unitat administrativa	Facultat de Matemàtiques i Informàtica

Documents

Dubtes i consultes	📄
Documentació adjunta	📄 📄

Informació bàsica sobre protecció de dades

- El responsable del tractament de les dades és la Secretaria General de la Universitat de Barcelona.
- La finalitat és la de gestionar els dubtes i les consultes formulats per l'interessat.
- Les dades es tractaran amb el consentiment de la persona interessada.
- El destinatari és la pròpia universitat i els encarregats del tractament, si escau. No es contempla la cessió de dades a tercers, tret que sigui obligació legal.
- En qualsevol moment podreu exercir els drets a accedir a les vostres dades, rectificar-les, suprimir-les, sol·licitar-ne la portabilitat de les dades o sol·licitar-ne la limitació del tractament.