 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació	Gestió de queixes, suggeriments, dubtes i consultes	
	PC_PEQ100	Versió 02	<i>Pàgina 1</i>

Gestió de queixes, suggeriments, dubtes i consultes

REDACTAT PER	Judit Fàfila, Tècnica de Qualitat (TQ)
REVISAT PER	Carme Garcia, Cap de de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
APROVAT PER	Roser Boix, Degà/ana
	Data d'aprovació: 17/06/2022

Aquest document és vigent fins: 17/06/2026

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	20/12/2016	Redacció del procés.
02	17/06/2022	Revisió procés: Adaptació a la nova fitxa de procés. Incorporació indicadors, i modificacions d'alguns procediments.


Responsable del procés	Cap de Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Oficina d'Afers Generals
	Comissió d'Igualtat de la Facultat d'Educació
	Oficina d'Afers Generals

1. Objectiu

Establir com el centre rep, canalitza i respon a les queixes, les reclamacions, els suggeriments i altres tipus d'incidències que es puguin detectar, i com articula i segueix les accions que se'n deriven. Així mateix, indicar la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.

2. Àmbit d'Aplicació

Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc al centre, i les relacionades amb el Campus Mundet i la Facultat d'Educació.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació		Gestió de queixes, suggeriments, dubtes i consultes
	PC_PEQ100	Versió 02	<i>Pàgina 2</i>

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
<ul style="list-style-type: none"> – Queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica. 	<ul style="list-style-type: none"> – Respostes a les queixes i suggeriments. – Millores derivades de les queixes i suggeriments rebuts.

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Estudiants
- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Degà/ana de la Facultat d'Educació
- Vicedegà/ana de Recerca, Doctorat i Comunicació (VRDC) de la Facultat d'Educació
- Tècnic/a de Comunicació (TC) de la Facultat d'Educació
- Comissió d'Igualtat de la Facultat d'Educació
- Unitat d'Igualtat de la UB
- Altres usuaris externs

6. Normativa, guies i directrius

- [Recull de tota la Normativa aplicable a la UB](#)
- [Normatives Facultat Educació](#)

7. Processos relacionats

Procés transversal UB:

- [PTD.6.B\) Responsabilitat Social: Queixes](#)

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

QUÈ <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(Responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Recepció i registre de les queixes i suggeriments	<p>Mitjançant la bústia de queixes i suggeriments el o la Cap de la SED rep les peticions dels diferents grups d'interès. Les peticions es registren en l'aplicació informàtica que servirà per fer-ne el seguiment.</p> <p>A través de les xarxes socials, el o la Tècnic/a de Comunicació també recull i registra les queixes, dubtes i/o suggeriments i les deriva a la unitat</p>	<p>Cap de la SED + Tècnic/a de Comunicació (TC)</p>	<p>En qualsevol moment</p>

QUÈ <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(Responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
	corresponent per a resoldre la incidència el més aviat possible.		
Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments	El o la Cap de la SED revisa les peticions rebudes i les comunica a les persones de les unitats i/o els òrgans del centre, mitjançant la mateixa aplicació, perquè proposin la resposta que s'ha de donar. Les peticions rebudes es poden transferir als òrgans competents de la UB en el cas que no sigui la mateixa Facultat d'Educació l'òrgan competent per respondre.	Cap de la SED	En qualsevol moment
Comunicació de les respostes	La persona responsable de la unitat i/o l'òrgan competent comunica la resposta a través de l'aplicació informàtica. El o la Cap de la SED rep la comunicació de la resposta de la persona responsable i genera la resposta per enviar-la a l'interessat a través de l'aplicació informàtica..	Cap de la SED	En el termini de 3 mesos de la data d'entrada
Seguiment de les respostes	El o la Cap de la SED fa el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través de l'aplicació informàtica i avisa a la persona de la unitat i/o l'òrgan competent de les sol·licituds pendents de resposta.	Cap de la SED	En qualsevol moment
Recepció de les queixes i suggeriments per raó de gènere o qualsevol tipus de discriminació i promoció de la igualtat	L'estudiant, PDI o PAS que vulgui manifestar una queixa per raó de gènere o qualsevol tipus de discriminació i promoció de la igualtat a la Facultat d'Educació, ha d'enviar un correu electrònic a l'adreça igualtat.educacio@ub.edu de la Comissió d'Igualtat. La Presidenta i la Secretaria de la Comissió d'Igualtat, un cop reben la queixa, l'analitzen i la deriven a la Unitat	Estudiants + Personal Docent Investigador (PDI) + Personal d'Administració i Serveis (PAS)	En qualsevol moment

QUÈ <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(Responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
	<p>d'Igualtat de la UB.</p> <p>Des de la Unitat d'Igualtat comuniquen a la Presidenta de la Comissió d'Igualtat que han rebut la queixa.</p> <p>El Protocol de la UB marca la confidencialitat en el seguiment i resolució del cas.</p>		

9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>El o la Cap de Secretaria d'Estudiants i Docència (SED), el o la Degà/ana i el o la Vicedegà/ana de Recerca, Doctorat i Comunicació analitzaran cada curs el funcionament del procés i valoraran si és adient o cal realitzar canvis en el PEQ100.</p> <p>Els canvis es recolliran en l'informe de revisió del SAIQU i, si escau, s'inclouran les propostes de millora en el Pla de Millores (PM) del centre.</p>	<p>Cap de la SED + Degà/ana</p>	<p>Cada curs setembre</p>

10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ100_01 – Bústia de queixes i suggeriments	Web Facultat d'Educació	Cap de la SED
DOC_PEQ100_02 – Bústia de dubtes i consultes	Web Facultat d'Educació	Cap de la SED
DOC_PEQ100_03 - Bústia violències masclistes i LGTBIQ+fòbiques	Web Facultat d'Educació	Unitat d'Igualtat de la UB
DOC_PEQ100_04 – Registre i control de queixes, suggeriments, dubtes i consultes	Àrea de Comunicació + SED	Tècnic/a de Comunicació (TC) + Cap de la SED

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
IN_PEQ100_01	Mitjana de temps de resposta	20 dies	15 dies