 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments		
	PC_PEQ100	Versió 03	Pàgina 1 de 4

Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments

Versió 3	Nom i cognoms. Càrrec
REDACTAT PER	Héctor Carmona Granados. Tècnic de Qualitat
REVISAT PER	David Cateura Sanz. Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
APROVAT PER	Comissió de Qualitat de la Facultat de Psicologia
	Data d'aprovació: 22/11/2023

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	30/10/2015	Redacció del procés
02	28/7/2022	Actualització del PEQ
03	21/07/2023	Actualitzacions menors en el desenvolupament del procés. Canvi en la codificació del PEQ


Responsable del procés	Cap de la Secretaria d'Estudiants i docència
Altres parts implicades en al cadena de responsabilitats	Degà/na
	Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
	Equip Deganal

1. OBJECTIU

L'objectiu d'aquest procés específic de qualitat (PEQ) és establir com es generen, es reben, es canalitzen i es responen les peticions (sol·licituds, queixes, reclamacions, suggeriments, consultes, felicitacions o altres tipus de requeriments) formulades per part del personal del centre, incloent l'alumnat admès a qualsevol dels ensenyaments sota l'abast del SAIQU. Així mateix, indicar la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments del centre. Les peticions podran ser tant de l'àmbit acadèmic, administratiu o relatius a la convivència de tota la comunitat universitària de la Facultat de Psicologia.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments		
	PC_PEQ100	Versió 03	Pàgina 2 de 4

3. ENTRADES AL PROCÉS	4. SORTIDES AL PROCÉS
<ul style="list-style-type: none"> - Sol·licituds, queixes, reclamacions, suggeriments, consultes, felicitacions o altres tipus de requeriments rebuts 	<ul style="list-style-type: none"> - Respostes a les sol·licituds, queixes, reclamacions, suggeriments, consultes, felicitacions o altres tipus de requeriments rebuts - Millores derivades de les sol·licituds, queixes, reclamacions, suggeriments, consultes, felicitacions o altres tipus de requeriments rebuts

5. PARTS INTERESSADES PERTINENTS EN EL PROCÉS

- Estudiants
- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Altres usuaris externs

6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- [Estatut de la UB](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)
- [Normativa Facultat de Psicologia](#)


7. PROCESSOS RELACIONATS

Procés transversal de la UB:

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

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS (PROCEDIMENT)

QUÈ (Acció)	COM (Descripció de l'acció)	QUI (responsable o agent implicat)	QUAN (Terminis)
Recepció i registre de les peticions	<p>El/la cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) de la Facultat i l'equip deganal reben les peticions a través del corresponent enllaç de la pàgina web de la facultat, per correu electrònic, a la bústia física ubicada a l'entrada del deganat o per mitjà d'un formulari en paper a la SED.</p> <p>Les peticions rebudes per part dels membres de l'equip deganal són derivades a la SED per tal que siguin registrades al sistema informàtic per a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments de la UB, que en determina la data màxima de resposta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Cap de la SED · SED · Equip deganal · Degà/na 	En qualsevol moment
Anàlisi i derivació de la petició	El/la Cap de la SED revisa les peticions i les envia a les persones de les unitats i/o òrgans de la facultat implicades.	<ul style="list-style-type: none"> · Cap de la SED 	En qualsevol moment

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments		
	PC_PEQ100	Versió 03	Pàgina 3 de 4


QUÈ (Acció)	COM (Descripció de l'acció)	QUI (responsable o agent implicat)	QUAN (Terminis)
	Les peticions rebudes es poden transferir als òrgans competents de la UB en el cas que no sigui la mateixa Facultat de Psicologia l'òrgan competent per respondre. Si és el cas, sol·licita més informació i/o documentació a la persona que fa la petició.		
Resolució o resposta a la petició	La/es persona/es de les unitats i/o òrgans de la facultat implicades analitzen la petició, preparen la resposta i assenyalen les actuacions pertinents que se'n derivin. La resposta és retornada a la SED, a través de l'aplicació informàtica, per tal que la facin arribar a la persona que fa la petició Les comunicacions dirigides a Degà/degana o membres de l'equip deganal són respostes directament pel degà/na o equip deganal des del correu del deganat.	<ul style="list-style-type: none"> · Cap de la SED · Equip deganal · Degà/ana 	En un termini màxim de 30 dies des de la recepció de la petició
Seguiment de les respostes	El personal de la SED fa el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través de l'aplicatiu i avisa a l'òrgan competent per a la seva comprovació.	· SED	En qualsevol moment

9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

DESCRIPCIÓ D'ACCIONS	RESPONSABILITATS	TERMINIS
El o la Cap de Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) analitzarà anualment, a partir de les evidències recollides i els indicadors associats al procés, si el present PEQ100 és adient o cal introduir-hi modificacions. Els canvis es recolliran a la fitxa de revisió del PEQ 100 i, si escau, s'inclouran les propostes de millora en el Pla de Millores del centre.	· Cap de la SED	Anualment

10. EVIDÈNCIES DOCUMENTADES ASSOCIADES AL PROCÉS

DOCUMENTACIÓ	SUPORT D'ARXIVAMENT	RESPONSABLE DE LA CUSTÒDIA
DOC_FP_100_01: Bústia de queixes i suggeriments	Web	Cap de la SED
DOC_FP_100_02: Bústia de dubtes i consultes	Web	Cap de la SED
DOC_FP_100_03: Registre i control de queixes, consultes i suggeriments	Secretaria d'Estudiants	Cap de la SED
DOC_FP_100_04: Fitxa de revisió del PEQ 100	SharePoint SAIQU	Tècnic/a de Qualitat

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments		
	PC_PEQ100	Versió 03	Pàgina 4 de 4

11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

CODI	DENOMINACIÓ
I_FP_100_01	Percentatge de queixes, reclamacions o suggeriments respostes dins els primers 10 dies des del seu enregistrament
I_FP_100_02	Mitjana de la valoració de l'ítem 16 "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" (pregunta de l'enquesta dels/les titulats/des recents de grau del GTR, escala 1-5)