 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de peticions		
	PEQ 100	Versió 6	<i>Pàgina 1 de 6</i>

Gestió de peticions


Responsable del procés	Degà/ana de la Facultat de Química
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència
	Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
	Administrador/a de centre
	Tècnic/a logístic
	Caps d'Estudis
	Coordinadors/res de Màster
	Vicedegà/ana d'Ordenació Acadèmica i Qualitat (VOAQ)
	Directors/res de Departament
	Comissió de Qualitat
	Síndic de Greuges de la UB

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
06	15/10/2021	Inclusió de la figura del Síndic de Greuges de la UB en el circuit de resposta a les peticions Eliminació de l'indicador I-FQ-100-02
05	30/04/2020	Nou títol del procés Establiment del responsable del procés i dels principals actors implicats en la cadena de responsabilitats Nova redacció dels apartats del procés Establiment dels indicadors del procés
04	07/10/2015	Addició del tractament de les sol·licituds per part dels caps d'estudis i els coordinadors de màster
03	03/10/2013	Actualització del procediment
02	30/03/2012	Revisió de responsabilitats i simplificació del procediment
01	13/10/2011	Redacció del procés

1. OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objectiu d'aquest procés 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 els estudiants admesos a qualsevol dels ensenyaments sota l'abast del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) de la Facultat de Química (FQ-UB).

Les peticions podran ser tant de l'àmbit acadèmic, com de l'administratiu o relatius a la convivència de tota la comunitat universitària en el centre.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de peticions		
	PEQ 100	Versió 6	<i>Pàgina 2 de 6</i>

2. NORMATIVA, DOCUMENTACIÓ I PROCESSOS D'ENTRADA

Aquest procés s'emmarca en la [normativa acadèmica que regeix els ensenyaments de la UB](#), com també en la [legislació general sobre titulacions universitàries](#) vigent.

D'altra banda, té com a entrada el procés transversal [PTD6.B1](#) "Responsabilitat Social: Queixes i Suggestiments" i els documents associats i els que s'hi generen.

3. FASES PRINCIPALS DEL PROCÉS

3.1. Desenvolupament

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Generació de peticions via bústies electròniques	<p>Al web de la Facultat de Química s'hi troben els enllaços als formularis electrònics de la <i>Bústia de Queixes i Suggestiments</i> i de la <i>Bústia de Dubtes i Consultes</i>. La primera bústia serveix perquè es puguin manifestar queixes i suggeriments, amb l'objectiu que els resultats incideixin en la presa de decisions i en la millora de la qualitat de la institució, mentre que la segona 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.</p> <p>Hi ha dues vies d'accés als formularis electrònics segons el perfil de l'usuari/ària. Els col·lectius UB hi accedeixen via autenticació UB. Els usuaris/àries externs s'han d'identificar amb un certificat digital reconegut, idCAT Mòbil o CI@ve. En tots els casos les peticions són rebudes pel degà/ana de la FQ-UB, l'administrador/a de centre i el/la cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència de la FQ-UB (SED) o persones en qui deleguin.</p>	Degà/ana Administrador/a de Centre Cap de la SED	Quan escaigui

	<p>Dependent de la bústia i formularis emprats, les peticions són codificades segons queixes i suggeriments (codi QEIXSUG) i dubtes, consultes i felicitacions (codi CONSFELI).</p>		
<p>Generació de peticions de Queixes i Suggeriments via formulari presentat presencialment</p>	<p>Es pot baixar el formulari de Queixes i Suggeriments de la bústia electrònica i presentar-lo presencialment. Un cop emplenat i signat, el formulari s'ha de registrar en qualsevol de les oficines de registre general de la Universitat de Barcelona i presentar-lo de manera presencial a la SED.</p>	SED	Quan escaigui
<p>Generació de peticions via instàncies genèriques</p>	<p>Qualsevol membre de la comunitat de la FQ-UB pot fer servir la via de la instància genèrica electrònica per fer una petició. A més, la SED disposa també de formularis en paper per a omplir una instància.</p> <p>A causa del seu nombre elevat, curt recorregut i requeriment de ràpida resposta, el present procés específic de qualitat PEQ 100 no inclou la gestió d'instàncies formulades per estudiants i relacionades amb temes acadèmic-administratius, com ara canvis de grup de docència, modificacions menors de convenis de pràctiques externes o exempcions del compliment del règim de permanència.</p>	SED	Quan escaigui
<p>Generació de peticions per altres vies</p>	<p>Qualsevol membre de la comunitat de la FQ-UB pot fer servir l'adreça de correu electrònic del responsable d'un òrgan, d'una unitat o d'un ensenyament per fer-hi arribar la seva petició.</p>	Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat	Quan escaigui
<p>Recepció, anàlisi i resposta a les peticions</p>	<p>Un cop rebuda la petició (en cas de ser via les bústies electròniques, via el portal GIGA-DOC), el degà/ana, l'administrador/a de centre o el Cap de la SED (o persones en qui deleguin) poden decidir transferir-la al responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectats, o donar-li resposta directament. En un termini màxim de trenta dies hàbils (o en funció del procediment a què faci referència), el responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat haurà d'analitzar i</p>	<p>Cap de la SED Degà/ana Administrador/a de Centre Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat (equip deganal; tècnic/a logístic;</p>	Després de rebuda la petició

	<p>resoldre la petició, i haurà de comunicar la resposta pertinent a l'adreça de correu electrònic que s'hagi indicat a efectes de notificació.</p> <p>En cas que la petició no pugui ser resolta, el degà/ana serà informat i, conjuntament amb la Comissió de Qualitat, valorarà la seva inclusió com a una acció de millora al Pla de Millores.</p> <p>Independentment de la natura de la petició, qualsevol dels actors/res participants (tant qui genera la petició, qui és objecte de la mateixa o qui ha de donar-li resposta) pot requerir la participació activa o la consulta al Síndic de Greuges de la UB en qualsevol etapa del procés, segons els mecanismes habilitats a tal efecte. El Síndic podrà presentar propostes de resolució, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, dels assumptes que hagin estat sotmesos a la seva consideració, i ser informat de les decisions que, si escau, s'adoptin. A més, podrà actuar com a mediador o àrbitre en els possibles conflictes generats per les peticions, i proposar fórmules de conciliació o transacció vinculants sempre que les parts li sol·licitin de comú acord.</p>	<p>Directors/res de Departament; Caps d'Estudis; Coordinadors/res de Màster) Comissió de Qualitat Síndic de Greuges de la UB</p>	
<p>Registre de la gestió de les peticions</p>	<p>Les peticions gestionades a través de les bústies electròniques són registrades per l'aplicació informàtica, el que permet derivar-ne un Informe de Gestió de Peticions.</p> <p>Pel que fa a totes aquelles altres peticions fetes arribar a responsables d'òrgans, unitats o ensenyaments via formulari registrat o correu electrònic, els responsables crearan un registre propi de les peticions més significatives gestionades.</p> <p>Un resum de la informació referent a les peticions rebudes i a la seva gestió apareixerà, si escau, als informes de seguiment de centre i a l'informe de Revisió del SAIQU-FQ.</p>	<p>Cap de la SED Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat Comissió de Qualitat</p>	<p>Anualment</p>

3.2. Seguiment i millora del procés

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Seguiment i millora	<p>El responsable del procés (degà/ana), conjuntament amb la Comissió de Qualitat, analitzaran anualment si es requereix la modificació dels mecanismes de gestió de peticions i/o si el present procés PEQ 100 és adient o cal introduir-hi modificacions. Per fer aquesta anàlisi es recolzaran en els canals de recollida d'informació habituals recollits pel SAIQU (el present procés PEQ 100 i el procés "Recollida d'informació i anàlisi de resultats per a la millora dels ensenyaments" - PEQ 130) i en el procés de revisió i millora del SAIQU (procés "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat" - PEQ 170), a més d'analitzar la sèrie temporal dels valors dels indicadors derivats d'aquest procés, inclosos en el quadre de comandament, i comparar-los amb els seus valors d'acceptació i meta.</p> <p>L'Informe de Peticions (elaborat a partir de l'aplicació de forma conjunta pel cap de la SED i el degà/ana), i els valors dels indicadors derivats de les dades recollides en ell seran també claus per a l'anàlisi de l'eficiència del procés i la possible derivació de millores.</p> <p>Si escau, la modificació de la gestió de les peticions es recollirà en el Pla de Millores del SAIQU-FQ i podrà comportar una modificació del present procés, fet que quedarà també recollit en l'Informe de Revisió del SAIQU-FQ.</p>	<p>Degà/ana Cap de la SED Comissió de Qualitat</p>	<p>Abans de la revisió anual del Pla de Millores</p>

4. INFORMACIÓ DOCUMENTADA GENERADA PEL PROCÉS I ALTRES SORTIDES

A continuació es llista els principals documents generats a causa de la implementació del procés. La gestió d'aquests documents es farà segons allò descrit al procés "Elaboració i gestió documental del manual de qualitat i dels processos específics de qualitat; [PEQ 160](#)".

Tipologia dels documents	Responsables dels documents	Suport d'arxiu	Temps mínim de conservació
Registres de les peticions fetes via formulari registrat o correu electrònic	Cap de la SED	Paper o digital	5 anys
Informe de Gestió de Peticions	Cap de la SED	Digital	5 anys
Informe de Revisió del SAIQU	Director/a de la Comissió de Qualitat	Digital	5 anys

Els responsables dels documents s'asseguraran que aquests siguin accessibles via la web i/o l'espai Sharepoint del SAIQU-FQ.

Relació dels resultats del procés amb altres processos del SAIQU

Els resultats d'aquest procés, si escau, podran tenir implicacions en la gestió i millora del procés PDT6.B1. A més, els resultats d'aquest procés serveixen com a informació per al seguiment i millora de tots els processos del SAIQU-FQ.

5. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Codi	Denominació dels Indicadors
I-FQ-100-01	Percentatge de peticions resoltes dins del termini establert
I-FQ-100-03	Mitjana de la valoració de l'ítem "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" (pregunta de l'enquesta dels titulats recents de grau del GTR-AQU; normalitzat a escala 0-10) per a tots els graus de la Facultat de Química

Els valors d'acceptació i meta de cada indicador es troben resumits al [quadre de comandament de la FQ-UB](#).