 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de peticions		
	PEQ 100	Versió 5	<i>Pàgina 1 de 6</i>

Gestió de peticions


Responsable del procés	Degà 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 de centre
	Tècnic logístic
	Caps d'Estudis
	Coordinadors de Màster
	Vicedegà d'Ordenació Acadèmica i Qualitat (VOAQ)
	Directors de Departament
Comissió de Qualitat	

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
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 SAIQU.

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 5	<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 Suggeriments" 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>A la web de la Facultat de Química s'hi troben els enllaços als formularis electrònics de la <i>Bústia de Queixes i Suggeriments</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. Els col·lectius UB hi accedeixen via autenticació UB. Els usuaris externs s'han d'identificar amb un certificat digital reconegut, idCAT Mòbil o Cl@ve. En tots els casos les peticions són rebudes pel Degà de la Facultat de Química, l'Administrador de Centre i el Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència de</p>	Degà Administrador de Centre Cap de la SED	Quan escaigui

	<p>la Facultat de Química (SED) o persones en qui deleguin.</p> <p>Depenent de la bústia i formularis emprats, les peticions són codificades segons queixes i suggeriments (codi QEIXSUG) i dubtes, consultes i felicitacions (codi CONSFELI).</p>		
Generació de peticions de Queixes i Suggeriments via formulari presentat presencialment	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.	SED	Quan escaigui
Generació de peticions via instàncies genèriques	<p>Qualsevol membre de la comunitat de la Facultat de Química 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 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
Generació de peticions per altres vies	Qualsevol membre de la comunitat de la Facultat de Química 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.	Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat	Quan escaigui
Recepció, anàlisi i resposta a les peticions	Un cop rebuda la petició (en cas de ser via les bústies electròniques, via el portal GIGA-DOC), el Degà, l'Administrador 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	Cap de la SED Degà Administrador de Centre Responsable de l'òrgan, unitat o	Després de rebuda la petició

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de peticions		
	PEQ 100	Versió 5	<i>Pàgina 4 de 6</i>

	<p>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 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 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>ensenyament afectat (equip deganal; tècnic logístic; Directors de Departament; Caps d'Estudis; Coordinadors de Màster)</p> <p>Comissió de Qualitat</p>	
Registre de la gestió de les peticions	<p>Les peticions gestionades a través de les bústies electròniques són registrades per l'aplicatiu informàtic, 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.</p>	<p>Cap de la SED</p> <p>Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat</p> <p>Comissió de Qualitat</p>	Anualment

3.2. Seguiment i millora del procés


QUÈ	COM	QUI	QUAN
Seguiment i millora	El responsable del procés (el Degà), 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	Degà Cap de la SED Comissió de Qualitat	Abans de la revisió anual del Pla de Millores

	<p>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), 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 i podrà comportar una modificació del present procés, fet que quedarà també recollit en l'Informe de Revisió del SAIQU de la Facultat de Química.</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 "Gestió documental; 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

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de peticions		
	PEQ 100	Versió 5	<i>Pàgina 6 de 6</i>

Informe de Gestió de Peticions	Cap de la SED	Digital	5 anys
Informe de Revisió del SAIQU	Director de la Comissió de Qualitat	Digital	5 anys

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

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 de la Facultat de Química.

5. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Els valors d'acceptació i els valors meta dels indicadors es troben resumits al Quadre d'Indicadors del Manual de Qualitat.

Codi	Denominació dels Indicadors
I-FQ-100-01	Percentatge de peticions resoltes dins del termini establert
I-FQ-100-02	Percentatge d'accions de millora introduïdes al Pla de Millores derivades de peticions, respecte al nombre total d'accions de millora
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