# Gestió de consultes, queixes i suggeriments

| **Versió 04** | **Nom i cognoms** | **Càrrec** |
|---|---|---|
| **Redactat per:** | Rosa M. Aparicio Pelegrin | Tècnica de qualitat |
| **Revisat per:** | Yolanda R. Portabella Urmeneta | Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) |
| **Aprovat per:** | Jordi Camarasa García | Degà / president de la Junta de Facultat |
| | ***Data d'aprovació:*** | 13/06/2023 |

| **HISTÒRIC DE CANVIS** | | |
|---|---|---|
| **Versió** | **Data** | **Descripció del canvi** |
| 01 | 22/2/2010 | Redacció del procediment |
| 02 | 23/02/2015 | Revisió del procediment.<br>Es suprimeix l'antic punt 4 perquè no tenia informació.<br>S'elimina l'apartat 6.5.<br>S'incorporen els terminis de resposta als quadres esquemàtics. |
| 03 | 14/09/2016 | S'afegeix annex amb indicadors |
| 04 | 13/06/2023 | Eliminació de la codificació de facultat que estava obsoleta a la numeració, inclusió del codi de la tipologia i canvi de nom.<br>Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió de responsables, indicadors, evidències i del codi de la tipologia del PEQ. |

| **Responsable del procés** | **Cap de la SED (Secretaria d'Estudiants i Docència)** |
|---|---|
| **Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats** | Administrador/a de Centre |
| | Comissió de Qualitat (CQF) |
| | Equip deganal |
| | Secretari/ària acadèmic/a |
| | Tècnic o tècnica de qualitat |

## 1. OBJECTIU

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

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc al centre, i les relacionades amb el campus.

***Definicions***:

- Queixa: és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització,

desatenció i qualsevol altre imperfecció derivada de la prestació dels serveis.

- Reclamació: és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial per als seus interessos. En el marc d'una institució, una reclamació comporta que l'administrat recorre contra una decisió presa per l'administració. Per tant, qui presenta una reclamació està fent una demanda de revisió.

  Mentre el registre electrònic no estigui implementat en la seva totalitat, les queixes i reclamacions no tindran en cap cas la consideració de recurs administratiu, ni la seva presentació suposarà la interrupció dels terminis establerts en la normativa vigent.
- Suggeriment: és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre o del campus.
- Agraïment: és una expressió de satisfacció pel servei ofert, pel tracte rebut o per la feina ben feta

## 3. ENTRADES AL PROCÉS

- Queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica
- Dubtes i consultes rebuts a través de l'aplicació informàtica

## 4. SORTIDES DEL PROCÉS

- Accions dutes a terme per donar resposta a les queixes, suggeriments, dubtes o consultes.
- Millores derivades de les queixes, suggeriments, dubtes o consultes rebudes

## 5. PARTS INTERESSADES PERTINENTS EN EL PROCÉS

- Personal docent i investigador (PDI)
- Estudiants
- Personal d'administració i Serveis (PAS)
- Altres persones usuàries externes
- Sindicatura de greuges de la UB

## 6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- Legislació sobre educació superior universitària.
- Estatut Universitat de Barcelona
- Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona
- Reglament de la Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació
- Política de qualitat del centre

## 7. PROCESSOS RELACIONATS

- Procés Transversal UB: PTD.6. B) Responsabilitat Social: Queixes

## 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

| QUÈ | COM | QUI | QUAN |
|---|---|---|---|
| **Presentació, recepció i registre de les queixes, suggeriments, dubtes i consultes.** | A través de la pàgina web de la facultat, que incorpora les bústies següents:<br>- bústia de queixes i suggeriments<br>- bústia de dubtes i consultes<br>El cap o la cap de la Secretaria d'estudiants i docència (SED) rep i recull les peticions tant dels col·lectius interns com dels usuaris externs.<br>Les peticions queden registrades automàticament pel sistema informàtic.<br>Les peticions també es poden presentar en paper a qualsevol de les oficines de registre general de la UB. | Cap de la SED<br>Persones físiques o jurídiques interessades | En qualsevol moment |
| **Anàlisi i derivació de les queixes, suggeriments, dubtes i consultes** | Un cop rebuda la petició, el cap o la cap de la SED la resol quan es tracta de temes relacionats amb el seu àmbit de competència o bé l'assigna i comunica a:<br>• professors o càrrecs acadèmics Implicats<br>• al secretari o secretària de la Facultat en el cas de les peticions de caràcter econòmic i/o administratius<br>• l'administrador o administradors del centre per a la petició de serveis<br>Si escau, quan el centre no sigui competent per respondre les queixes o suggeriments rebuts en farà la transferència als òrgans competents de la UB i ho comunicarà al sol·licitant. | Cap de la SED<br>Professorat o càrrec acadèmic competents<br>Secretari/ària de la Facultat<br>Administrador/a de Centre | En qualsevol moment |
| **Resolució i comunicació de resposta de la petició.** | Els òrgans competents de resoldre la petició comuniquen la resposta al cap o la cap de la SED, que genera la resposta per a l'interessat a través de l'aplicatiu, generant automàticament un número de registre de sortida. | Cap de la SED<br>Persona o unitat competent | Màxim 30 dies hàbils des de la recepció de la petició |
| **Seguiment de les respostes** | El cap o la cap de la SED farà el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través de l'aplicatiu i avisa a l'òrgan competent per a la seva resolució, que no pot excedir dels 30 dies hàbils. | Cap de la SED<br>Òrgans competents d'elaborar-ne les respostes | Màxim 30 dies hàbils des de la recepció de la petició |

| QUÈ | COM | QUI | QUAN |
|---|---|---|---|
| **Elaboració de l'informe de peticions** | El cap o la cap de la SED recopila les peticions rebudes a través de l'aplicació juntament amb les respostes enviades, i les tramet a la unitat de qualitat i al deganat. | Cap de la SED<br><br>Tècnic/a de qualitat | Anualment |

## 9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

| DESENVOLUPAMENT | RESPONSABLE | TERMINIS |
|---|---|---|
| Anualment el cap o la cap de Secretaria d'Estudiants i Docència (SED), juntament amb la Comissió de Qualitat, revisen el procés, tenint en compte l'informe amb les actuacions realitzades, els indicadors del procés i les evidències recollides. Determinen l'efectivitat del protocol d'actuació establert i elaboren un informe de revisió del procés que pot incloure propostes de millora si escau.<br><br>La Comissió de Qualitat valorarà les propostes de millora per integrar-les a l'informe de revisió del SAIQU i al Pla de Millores del Centre. | Cap SED<br><br>Comissió de Qualitat | Anualment |

## 10. EVIDÈNCIES DOCUMENTADES ASSOCIADES AL PROCÉS

| Codi | Documentació | Suport d'arxivament | Responsable de la custòdia |
|---|---|---|---|
| **No aplica** | Contingut de la bústia de queixes i suggeriments | Aplicatiu web | SED |
| **EV_PC_PEQ_100-01_20xx-yy(1)** | Informe anual de la gestió de les queixes i suggeriments | SharePoint Qualitat | Tècnic/a de Qualitat |

*(1) Curs acadèmic en que s'ha generat l'evidència*

## 11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

| Codi | Denominació dels Indicadors | Acceptació* | Meta** |
|---|---|---|---|
| **IN_PC_PEQ_100-01** | Percentatge de respostes a les queixes i suggeriments per curs acadèmic en el període establert | 90% | 100% |
| **IN_PC_PEQ_100-02** | Mitjana de temps de resposta | 30 dies hàbils | 20 dies hàbils |
| **IN_PC_PEQ_100-03** | Mitjana de la valoració de l'ítem "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" (pregunta nº 16 de l'enquesta dels titulats recents de grau del Gabinet Tècnic del Rectorat; escala 0-5) | 3 | 4 |

** **Valor d'acceptació**: valor mínim acceptable.*
*** **Valor meta**: valor mínim desitjat per a l'indicador.*