

**PROCEDIMENT ESPECÍFIC DE QUALITAT PEQ 100:
GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**

Redactat per	Belén Nadal	Tècnica de qualitat
Revisat per	Concepció García Prunell	Cap de la SED-Campus Bellvitge
	Carmela Ruz	Cap de la SED-Campus Clínic
Aprovat per	Antoni Trilla	Degà
	Data: 2/6/2025	

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/10/2010	Redacció i aprovació
02	12/12/2017	Revisió
03	2/6/2025	Revisió - Adaptació a la nova fitxa de procés - Definició del responsable del PEQ - Canvi en el responsable del redactat del PEQ - Inclusió de nous apartats: parts interessades; entrades i sortides del procés; indicadors associats al procés - Nova redacció d'apartats: procediments relacionats; desenvolupament del procés; revisió i millora; evidències associades al procés

Responsable del procés	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Alumnat
	Personal docent i investigador (PDI)
	Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS)
	Responsables d'unitats docents, ensenyaments i assignatures
	Responsables d'unitats administratives i de gestió
	Personal de la SED
	Tècnic/a de qualitat
UB	Seu electrònica

1. OBJECTIU

Establir com la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (FMiCS) rep, analitza i respon a les queixes, reclamacions, 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

Queixes, reclamacions, suggeriments i altres tipus d'incidències sobre els processos de caràcter acadèmic, docent i de recerca o econòmic i administratiu que tenen lloc a la Facultat i les relacionades amb el funcionament habitual dels seus campus.

3.-ENTRADES. 4. SORTIDES

3. ENTRADES AL PROCÉS	4. SORTIDES DEL PROCÉS
➤ Queixes, suggeriments, dubtes i consultes rebudes a través de la bústia electrònica	➤ Resposta a les queixes i suggeriments ➤ Informe o estadística anual de les queixes ➤ Millores derivades de les queixes i suggeriments rebuts

5. PARTS INTERESSADES PERTINENTS EN EL PROCÉS

- Alumnat de la FMiCS
- Personal docent i investigador (PDI) de la FMiCS
- Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis de la FMiCS
- Seu electrònica de la UB
- AQU Catalunya
- Altres usuaris externs

6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- [Normativa acadèmica de la UB](#)
- [Legislació sobre l'educació superior universitària](#)
- [Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'espai europeu d'educació superior \(ENQA, 2005\)](#)
- [Reglament de la FMiCS](#)

7. PROCESSOS RELACIONATS

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

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS (PROCEDIMENT)

QUE	COM	QUI	QUAN
Presentació de la queixa/suggeriment /dubte/ consulta	Els interessats presenten la seva petició, a través de la bústia habilitada, completant el formulari.	• Comunitat universitària FMiCS • Altres usuaris	En qualsevol moment
Recepció i registre de les peticions	Un cop incorporada al sistema informàtic, a la petició se li assigna la unitat de destí. Si és una queixa, el sistema genera un correu electrònic a la bústia gs.medicina.clinic@ub.edu o gs.medicina.bellvitge@ub.edu Si és una consulta, el personal de la SED genera les respostes.	• Personal de la SED	Un cop presentada la petició
Resolució o resposta de les peticions	El personal de la SED trameta la petició a les persones o unitats del centre destinàries, les quals, utilitzant la mateixa aplicació, proposen la resposta. En els cas que el centre no tingui assignades les competències, es remetrà als òrgans competents de la UB, comunicant a la persona interessada que la seva queixa s'ha remès a l'òrgan competent per a respondre, identificant-lo perquè pugui fer el seguiment de la resposta. <i>(El personal de la SED rep la comunicació de la resposta de l'òrgan competent i genera la resposta que enviarà a l'interessat a través de l'aplicació amb el número de registre de sortida corresponent)</i> El personal de la SED fa el seguiment periòdic de l'estat de resposta de les peticions.	• Personal de la SED • Persones/unitats destinàries de la petició	En el termini establert per la UB
Anàlisi de l'eficàcia del tràmit de resposta	El personal de la SED adreça al tècnic/a de qualitat les queixes rebudes durant el curs acadèmic per tal que elabori l'estadística o informe anual.	• Personal de la SED • Tècnic/a de qualitat	Anualment

9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

DESCRIPCIÓ D'ACCIONS	RESPONSABILITATS	TERMINIS
Revisió i millora	<u>El/la cap de la SED</u> amb el suport de Qualitat-FMiCS: ○ revisarà el procés a partir de les evidències recollides i altres indicadors que consideri adients ○ redactarà la fitxa de revisió del procés i la trametrà a la <u>Comissió de Qualitat</u> per a la seva valoració ○ si s'escau, presentarà les accions de millora que consideri oportunes i les trametrà al <u>tècnic/a de qualitat</u> per a la seva incorporació al Pla de Millora	Anualment
	<u>El tècnic/a de qualitat</u> integrarà la revisió al Recull de fitxes de revisió i a l'Informe de Revisió del SAIQU	Després de la revisió

10. EVIDÈNCIES DOCUMENTADES ASSOCIADES AL PROCÉS

CODI	DOCUMENTACIÓ	SUPORT D'ARXIVAMENT	RESPONSABLE DE LA CUSTÒDIA
DOC_PEQ 100_01	Bústia de queixes i suggeriments	Web (Campus Bellvitge , Campus Clínic)	SED
DOC_PEQ 100_02	Bústia de dubtes i consultes	Web (Campus Bellvitge , Campus Clínic)	SED
DOC_PEQ 100_03	Informe anual de queixes	SharePoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat

11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

CODI	DENOMINACIÓ
IND_PEQ 100_01	Percentatge de resposta a les queixes per curs acadèmic dins del període establert
IND_PEQ 100_02	Mitjana del valor de l'ítem "He rebut resposta adequada de les meves queixes i suggeriments" per a tots els graus de la FMiCS