

PEQ 100      GESTIO DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

<b>REDACTAT PER:</b> Carles Martin Closas (secretari de la Facultat)
<b>RESPONSABLE:</b> Degà/na
<b>APROVAT PER:</b> Comissió de Qualitat de centre

Versió	Data	Descripció de canvis
01	23/07/2015	Redacció del procediment
02	4/06/2020	Revisió del procediment: se simplifica i s'actualitza
03	24/01/2023	Especificació de nous apartats (responsabilitats, entrades i sortides del procés, parts interessades, processos relacionats, indicadors del procés) Codificació d'evidències. Especificació de la informació de l'apartat 8, s'ha introduït com es defineixen els canals de d'atenció de peticions, aclariment en la Presentació de la petició, i detall de les peticions via correu electrònic i verbal.

## 1. DEFINICIÓ I OBJECTIU DEL PROCÉS

Tots els ensenyaments oficials del centre, graus, màsters i doctorat, tenen la responsabilitat de recollir, tractar i analitzar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions en el marc del procés de seguiment i garantia de la qualitat de les titulacions. Aquest procediment estableix com el centre du a terme aquestes gestions relacionades amb els aspectes acadèmics, docents, econòmics i administratius lligats a les titulacions, aspectes relacionats amb el campus o amb la convivència de la comunitat universitària. Així mateix, indica la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació. Queden exclosos d'aquest procediment les reclamacions o queixes derivades de l'avaluació o les qualificacions, ja que aquestes es regeixen per les "Normes reguladores de l'avaluació i de la qualificació dels aprenentatges" de la UB.

### Objectiu del procés

- Establir com el centre rep, canalitza i respon queixes, reclamacions, suggeriments, felicitacions i altres tipus d'incidències

que es puguin detectar, i com articula i segueix les accions que se'n deriven.

## 2. RESPONSABILITATS

Degà/na	Responsable del procés Informa als òrgans competents de la universitat de situacions reiterades
Membres de la comunitat universitària UB i personal extern	Presenten les peticions (queixes, reclamacions, suggeriments, felicitacions) a través dels canals establerts
Equip deganal	Estableix els canals d'atenció de les peticions
Òrgan o Unitat o Responsable d'ensenyament	Resol la petició, n'informa al/la sol·licitant i a la SED
SED	Fa la recepció i registre de la petició Gestiona i fa el tancament de la petició Envia al degà una relació dels formularis de peticions

## 3. ENTRADES AL PROCÉS

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

## 4. SORTIDES DEL PROCÉS

- Respostes de les queixes i suggeriments rebudes
- Milliores derivades de les queixes i suggeriments rebudes

## 5. PARTS INTERESSADES EN EL PROCÉS

- Personal docent i investigador
- Personal d'Administració i Serveis

- Estudiantat
- Unitat d'Igualtat UB
- Altres usuaris externs
- Agència de Polítiques i Qualitat UB (APQUB)

## 6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- [Llei orgànica 4/2007 de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats](#)
- [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#)
- [Normativa de la Seu electrònica](#)
- [Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics](#)
- [Legislació general sobre titulacions universitàries](#)
- [Projecte institucional de política docent de la UB.](#)
- [Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)
- [Reglament de centre](#)
- Contracte programa acadèmicodocent del centre

## 7. PROCESSOS RELACIONATS

- [PTD.6.B](#)) Responsabilitat social: Queixes i Suggeriments. Procés transversal UB
- [PEQ 011](#): Gestió i revisió del SAIQU - Ciències de la Terra
- [PEQ 060](#): Procés de desenvolupament dels ensenyaments de grau i màster: metodologia i avaluació d'aprenentatges
- [PEQ 140](#): Gestió i actualització de la informació pública

## 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Acció	Descripció	Responsabilitat/ agents implicats	Terminis
-------	------------	--------------------------------------	----------

<p>Definició dels canals d'atenció de peticions</p>	<p>L'equip deganal estableix els canals d'atenció de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, que són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bústia de queixes i suggeriments del web del centre (accés al formulari electrònic)</li> <li>- instància genèrica adreçada a través de la seu electrònica UB</li> <li>- correu electrònic adreçat directament a òrgans, càrrecs o la SED</li> <li>- petició verbal expressada en les reunions d'òrgans col·legiats de la Facultat</li> </ul>	<p>Equip deganal</p>	<p>Quan sigui necessari</p>
<p>Peticions canalitzades per formulari electrònic</p>			
<p>Presentació de la petició</p>	<p>Qualsevol membre de la comunitat universitària UB o usuaris externs amb certificat digital reconegut poden omplir el formulari electrònic. Aquest formulari és elaborat pel Servei d'Administració electrònica de la UB.</p>	<p>Membres de la comunitat universitària Servei d'Administració electrònica de la UB</p>	<p>En qualsevol moment</p>
<p>Recepció i registre de la petició</p>	<p>La petició presentada per via electrònica queda registrada en la Seu electrònica de la UB. La petició lliurada presencialment queda registrada en el sistema informàtic de Registre.</p>	<p>SED</p>	<p>A la recepció de la petició</p>
<p>Gestió de la petició</p>	<p>Quan la petició procedeix de les bústies electròniques, via el portal GIGA-DOC, la cap de la SED (o persona en qui delegui) pot donar-li resposta directament, o bé transferir-la al responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectats. En cas que la petició no pugui ser resolta, el Degà/na serà informat i, conjuntament amb la Comissió de Qualitat, valorarà la seva inclusió com a una acció de millora al Pla de Millores. En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment, el/la sol·licitant disposarà d'un termini de deu dies hàbils des de la data de presentació de la petició. Un cop passat aquest termini, si la SED no ha rebut els aclariments sol·licitats, es donarà la petició per desestimada.</p>	<p>SED Degà/na Comissió de Qualitat</p>	<p>Un cop rebuda la petició</p>

	Si el centre no té assignades competències per respondre les peticions rebudes, la SED les tramet als òrgans competents de la universitat, en aquest cas s'avisarà al sol·licitant que s'ha fet arribar la seva petició a l'òrgan corresponent.		
Resolució de la petició	L'òrgan, unitat o responsable d'ensenyament afectat resoldrà la petició i haurà de comunicar la resposta al/la sol·licitant mitjançant els canals establerts en la normativa vigent a efectes de notificació. Així mateix, l'òrgan, unitat o responsable d'ensenyament notificarà a la SED, a efectes de arxivament, la data i la resolució de la petició.	Òrgan / Unitat / responsable d'ensenyament SED	En el termini de trenta dies hàbils a partir de la presentació
Tancament de la petició	El sistema informàtic establert per gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments arxivarà tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució. La SED, a través del sistema, durà a terme el seguiment de totes les peticions presentades.	SED	Un cop es tanca la petició
Accions derivades de peticions reiterades	En cas de detectar la presència reiterada de certs tipus de queixes o reclamacions, el degà n'informarà als òrgans competents de la universitat, a fi de aprofundir l'anàlisi i corregir els processos en qüestió.	Degà	Quan es consideri necessari
<b>Peticions canalitzades com instància genèrica</b>			
Gestió de la petició	Se seguirà el mateix procediment indicat per les peticions canalitzades pel formulari electrònic de la Bústia de queixes i suggeriments.	Oficina d'Assistència en matèria de Registre Òrgan / Unitat / Responsable d'ensenyament	Quan es consideri necessari
<b>Peticions canalitzades per correu electrònic o verbalment</b>			
Gestió de la petició	L'òrgan, unitat o responsable d'ensenyament sol·licitarà a la persona interessada tramitar la petició a través de la bústia de queixes i suggeriments, i se seguirà el mateix procediment per a la resolució i tancament que l'indicat en aquest cas.	Òrgan / Unitat / Responsable d'ensenyament	Quan es consideri necessari

## 9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

Acció	Descripció	Responsabilitat/ agents implicats	Terminis
Revisió del procés	El degà/na rep de la SED una relació dels formularis de peticions presentades, que inclou les respostes remeses, i formula les accions necessàries per corregir les deficiències detectades.	Degà/na SED	Anualment
Formulació de de propostes de millora	El degà/na informa sobre la revisió del procés a la Comissió de Qualitat perquè en faci una valoració, presenti accions de millora, si escau, i ho aprovi.	Degà/na Comissió de Qualitat	Anualment

## 10. EVIDÈNCIES DOCUMENTALS ASSOCIADES AL PROCÉS

Codi	Evidència documental	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
EV_PEQ 100_01	<a href="#">Bústia de queixes i suggeriments</a>	Web	Cap de secretaria
EV_PEQ 100_02	Instàncies genèriques recollides per la SED	Sharepoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat
EV_PEQ 060_07	Enquesta de satisfacció dels titulats recents de graus del GTR de la Universitat de Barcelona	Web	Gabinet Tècnic del Rectorat-UB
EV_PEQ 011_07	Acta de la Comissió de Qualitat en què s'avalua el procés	Sharepoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat
EV_PEQ 021_01	Pla de Millores de Centre	Sharepoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat

## 11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Codi	Indicador
IN_PEQ 100_01	Mitjana de temps de resposta de resolució de la queixa
IN_PEQ 100_02	Mitjana de valoració de l'ítem "He rebut resposta adequada de les meves queixes i suggeriments" de l'enquesta de satisfacció dels titulats recents de graus de la UB del GTR (escala 1 – 5)