

**PEQ 100** **GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS**

REDACTAT PER: Gemma Alías, Rosa M <sup>a</sup> Peris
REVISAT PER: Equip deganal
APROVAT PER: Comissió de Qualitat de centre

Versió	Data	Descripció de canvis
01	23/7/2015	Redacció del procediment
02	4/6/2020	Revisió del procediment: se simplifica i s'actualitza

**1. DEFINICIÓ I OBJECTIU DEL PROCEDIMENT**

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:**

- 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. DESENVOLUPAMENT DELS PROCEDIMENTS

La Facultat de Ciències de la Terra te habilitada, a la pàgina principal del seu web, una bústia de queixes i suggeriments i una bústia de dubtes i consultes. Qualsevol membre de la comunitat universitària o els usuaris externs hi pot accedir i deixar la seva petició al formulari electrònic. Alternativament als formularis via web, la SED, els consells d'estudis, les comissions coordinadores de màster i altres òrgans també recullen queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions en diferents formats.

Hi ha dues vies d'accés als formularis electrònics segons el perfil de l'usuari: els col·lectius UB hi accedeixen via autenticació UB i els usuaris externs s'han d'identificar amb un certificat digital reconegut, idCAT Mòbil o CI@ve. Depenent de la bústia i formularis emprats, les peticions són codificades segons queixes i suggeriments (codi QEIXSUG) i dubtes, consultes i felicitacions (codi CONSFELI). Les peticions també es poden canalitzar mitjançant la Instància genèrica disponible des de la Seu Electrònica de la UB.

En aquest document, per tal de simplificar la nomenclatura les queixes, reclamacions i suggeriments s'anomenaran peticions.

QUÈ	COM	RESPONSABLE
Presentació de la petició	Qualsevol membre de la comunitat universitària o usuaris externs poden omplir el formulari que trobarà al web o en paper a la SED	Membres de la comunitat universitària
Recepció i registre de la petició	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	SED
Gestió de la petició	Un cop rebuda la petició (si 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 serà informat i,	SED

	<p>conjuntament amb la Comissió de Qualitat, valorarà la seva inclusió com a una acció de millora al Pla de Millores.</p> <p>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>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</p>	
Resolució de la petició	En el termini de trenta dies hàbils a partir de la presentació, l'òrgan, unitat o ensenyament afectat resoldrà la petició i haurà de comunicar la resposta al/la sol·licitant a l'adreça de correu electrònic que s'hagi indicat a efectes de notificació	SED
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
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	Equip deganal

### 3. SEGUIMENT I MILLORA

- Anualment el deganat i l'administració de centre reben una relació dels formularis de peticions presentades, que inclou les respostes remeses. El deganat fa un informe en el que s'analitzen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i explica les actuacions que s'han portat a terme per corregir les deficiències detectades i en proposa d'altres, si escau. L'anàlisi de les peticions presentades, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre.

- El deganat avalua l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i elabora propostes de millora per a cada curs acadèmic. Aquestes propostes poden implicar modificacions del protocol d'actuació.

#### 4. REGISTRES I/O EVIDÈNCIES

Evidència/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Formulari de peticions	Paper i informàtic	SED
Relació de peticions	Informàtic	SED

#### 5. NORMATIVA, DIRECTRIUS, GUIES

- 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 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- 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.
- Pla d'actuacions estratègiques 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 academicodocent del centre.

