 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	PEQ_PC 100	Versió 3	Pàgina 1


# PEQ\_PC100 Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

<b>REDACTAT PER</b>	Comissió de qualitat
<b>REVISAT PER</b>	Marina Salse Rovira, Vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat
<b>APROVAT PER</b>	Miquel Térmens, Degà
	<b>Data d'aprovació:</b> 02/11/2022

Aquest document és vigent fins: **02/11/2024**

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció del Canvi</b>
01	21-6-2010	Redacció del procés
02	23-9-2010	Modificacions apartats 2, 6.1 i 6.6 per deixar explícit que el procés és adreçat a estudiants de la Facultat
03	27/01/ 2021	Revisió i actualització
04	02/11/2022	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió indicadors

<b>Responsable del procés</b>	Cap de la SED
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	Vicedeganat acadèmic
	Personal de la SED
	Comissió de Qualitat
	Responsable SAIQU del centre

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	PEQ_PC 100	Versió 3	Pàgina 2

## 1. Objectiu

Establir com el centre rep, canalitza i respon 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


1. Entrades al procés	2. Sortides del procés
<i>Queixes, reclamacions i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica</i>	<i>Respostes de les queixes i suggeriments rebudes</i> <i>Millores derivades de les queixes i suggeriments rebudes</i> <i>Informe anual de queixes, reclamacions i suggeriments</i>

## 3. Parts interessades pertinents en el procés

- Personal docent i investigador
- Estudiants
- Personal d'Administració i Serveis
- Altres usuaris externs

## 4. Normativa, guies i directrius

- Legislació sobre educació superior universitària  
<http://www.ub.edu/acad/noracad/Legislacio.html>
- Estatut Universitat de Barcelona  
<https://www.ub.edu/web/ub/ca/universitat/organitzacio/normatives/estatut/estatut.html>
- Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB  
<http://www.ub.edu/acad/noracad/>
- Reglament de la Faculta d'Informació i Mitjans Audiovisuals  
<https://www.ub.edu/portal/web/informacio-mitjans-audiovisuals/reglament>

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	PEQ_PC 100	Versió 3	Pàgina 3

## 5. Processos relacionats

- *PTD.6.B* Responsabilitat Social: Queixes

## 6. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

<b>QUE</b> (Acció)	<b>COM</b> (Descripció de l'acció)	<b>QUI</b> (responsable o agent implicat)	<b>QUAN</b> (Terminis)
<b>Presentació de la petició.</b>	A través de la web de la facultat, omplint el formulari que ofereix la bústia o a la seu electrònica per instància genèrica	Estudiants Persones físiques o jurídiques interessades	En qualsevol moment
<b>Recepció i registre de la petició.</b>	Incorporant-les al sistema informàtic específic. Assignant la petició a la unitat o unitats implicades.	Personal SED	5 dies hàbils
<b>Resolució o resposta de la petició.</b>	Tramitant la petició a les unitats o als òrgans competents. Analitzant la petició, preparant la resposta i assenyalant les actuacions pertinents. Informant de l'estat de la petició al sol·licitant.	Personal SED Unitat competent Òrgan competent	Màxim 30 dies hàbils
<b>Seguiment de les respostes</b>	El personal SED fa el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través de l'aplicació i avisa l'òrgan competent per a la seva comprovació	Personal SED	En qualsevol moment
<b>Elaboració de l'informe de queixes</b>	La cap de secretaria elabora un informe anual amb la recopilació de les gestions de queixes i suggeriments rebudes pel personal de la SED i el fa arribar al Vicedegnat acadèmic	Cap de la SED	Al final del curs acadèmic

## 7. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>El/la cap de la SED envien al deganat i a l'administració de centre reben l'informe anual de Queixes, reclamacions i suggeriments .</p> <p>L'administració de centre i la Comissió Acadèmica de Facultat avaluen 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.</p> <p>La UB està en procés d'implementar el registre electrònic. Quan finalitzi aquesta implementació, el registre electrònic s'incorporarà al procés de queixes i reclamacions per tal que els recursos administratius també s'hi puguin tractar.</p>	<p>Cap de la SED</p> <p>Comissió Acadèmica de Facultat</p>	<p>Anual</p>

## 8. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
No pertoca	Documents provinents de la bústia de queixes i suggeriments	web	Cap de la SED
Evi1_PEQ_100_Informe[Data].pdf	Informe anual de queixes	Sharepoint SAIQU	Responsable del SAIQU
Evi2_PEQ_100_ActaCAF[Data].pdf	Acta de la CAF d'aprovació de l'informe	Sharepoint SAIQU	Responsable del SAIQU

## 9. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
Ind1_PEQ100	Percentatges de respostes a les queixes, reclamacions i suggeriments per curs acadèmic	90 %	100%
Ind2_PEQ100	Mitjana de temps de resposta	15 dies	5 dies