

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 100	Versió 03	Pàgina 1

PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments

Versió 3	Nom i cognoms	Càrrec
Redactat per:	Carles Sánchez Peñuela	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
Revisat per:	Brian Muñoz Berbey	Tècnic de qualitat
Aprovat per:	Ramon Alemany Leira	President de la Junta de Facultat

Responsable del procés	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Comissions de la Facultat
	Personal de la SED
	Responsables de les titulacions
	Tècnic/a de qualitat

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/05/2014	Redacció del procés
02	25/06/2020	Actualització del procés
03	06/05/2022	Creació del procés i aprovació per part de la Junta de Facultat

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 100	Versió 03	<i>Pàgina 2</i>

1. Objectiu

Aquest procés té com a objectiu definir els aspectes més importants per gestionar la recepció, canalització i resposta a les queixes, suggeriments i reclamacions que es puguin detectar, així com articular les accions de resposta i millora que se'n derivin.

2. Àmbit d'aplicació

Queixes, suggeriments i reclamacions que es puguin detectar.

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
Queixes Suggeriments Dubtes Consultes	Accions de resposta o millora derivades de les queixes, suggeriments, dubtes o consultes

5. Parts interessades pertinents en el procés

Alumnat, personal acadèmic, tècnic i administratiu del centre i altres usuaris interns del centre i de la UB

AQU Catalunya

Altres usuaris externs

6. Normativa, guies i directrius

[Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)

[Legislació sobre educació superior universitària](#)

[The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#)

[Reglament de la Facultat d'Economia i Empresa](#)

7. Processos relacionats de forma més directa

[Procés transversal FPTD6B2: Responsabilitat social: mediació \(Gabinet d'Atenció i Mediació\)](#)

[Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments \(Sindicatura de Greuges UB\)](#)

PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Bústia de dubtes, consultes, queixes i suggeriments

QUÈ <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(Responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Promoció de l'ús de la bústia de queixes	El cap de la SED promou l'ús de la bústia de queixes durant les jornades de benvinguda (PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant), n'explica el funcionament i mostra la disposició de tots el grups d'interès de la FEE a donar-hi resposta	Cap de la SED	Durant les jornades de benvinguda
Recepció de dubtes, consultes, queixes i suggeriments	A través del corresponent enllaç de la pàgina web del centre (actualment Bústia de dubtes i consultes i Bústia de queixes i suggeriments), el cap o la cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) de la Facultat rep les peticions, que poden tenir el seu origen en els col·lectius de la UB o en usuaris externs. Aquestes peticions són registrades automàticament pel sistema informàtic per a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments de la UB, que en determina la data màxima de resposta.	Cap de la SED	En qualsevol moment
Gestió dels dubtes, consultes, felicitacions, queixes i suggeriments	Una vegada rebuda la petició, el cap o la cap de la SED, a través de l'aplicació, comunica la petició a les persones, unitats i òrgans del centre corresponents, perquè, utilitzant la mateixa aplicació, proposin la resposta que s'ha de donar. Si escau, també en fa la tramesa als òrgans competents de la UB, en els casos en què el centre no tingui assignades competències per respondre les queixes, reclamacions o suggeriments rebuts.	Cap de la SED	En qualsevol moment

Comunicació de la resposta	Un cop el cap o la cap de la SED disposa de la resposta a la comunicació tramesa, el mateix cap, o el personal de la SED que delegui, tramet la resposta a la persona interessada via correu electrònic, sempre a través de l'aplicació, de manera que la resposta queda registrada automàticament.	Cap de la SED Personal de la SED	En qualsevol moment
Elaboració de l'informe de queixes	El tècnic o tècnica de qualitat elabora l'informe anual sobre les queixes i dubtes a partir de les dades de l'aplicació que proporciona el cap o la cap de la SED.	Tècnic/a de qualitat Cap de la SED	Al final de l'any natural

8.2 Altres canals de resolució de queixes

QUÈ <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(Responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Comissions de la Facultat	Les diverses comissions de la Facultat integren diferents grups d'interès (<i>stakeholders</i>) interns per consensuar o informar de totes les decisions preses en el seu si. A totes les sessions de les comissions hi ha sempre un torn obert de paraules en què qualsevol <i>membre (stakeholder)</i> hi pot fer una queixa, consulta, dubte o suggeriment, que quedar recollit a l'acta de la sessió.	Comissions de la Facultat	Quan sigui necessari
Horari d'atenció presencial dels responsables de les titulacions	Els responsables de les titulacions tenen previst un horari d'atenció presencial en què resolen queixes, consultes o dubtes.	Responsables de les titulacions	Quan sigui necessari

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat d'Economia i Empresa		Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments
	PEQ 100	Versió 03	<i>Pàgina 5</i>

9. Revisió i millora del procés

Com a mínim dues vegades l'any, la persona responsable del procés, amb la col·laboració del tècnic o tècnica de qualitat, analitza l'indicador relacionat amb el procés. Si escau, proposa les millores necessàries, les quals es comuniquen a l'Àrea de Qualitat de la FEE-UB perquè les creï i en faci el seguiment en el pla de millores (PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora). Aquestes millores les ha d'implementar la mateixa persona responsable del procés o la persona (o persones) que delegui. El pla de millores es presenta dues vegades l'any a la Comissió de Qualitat i, una vegada l'any, a la Junta de Facultat perquè l'aprovi (PEQ 003 Seguiment de la Facultat).

De la mateixa manera, la persona responsable del procés, amb la col·laboració dels agents esmentats anteriorment en el procés, analitza anualment els mecanismes de gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments seguint el procediment esmentat en el PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent. Quan per decisió de la persona responsable del procés es fa una modificació, s'ha de comunicar a l'Àrea de Qualitat del centre perquè quedi recollida en l'informe de gestió de centre i, si escau, en el pla de millores del SAIQU.

10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Bústia de dubtes, consultes i felicitacions	Pàgina web de la Facultat	Cap de la SED
Bústia de queixes i suggeriments	Pàgina web de la Facultat	Cap de la SED
Informes sobre les queixes	Pàgina web de la Facultat	Tècnic/a de qualitat
Relació de tipus de queixes agrupades per la unitat responsable	SharePoint	Cap de la SED

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
IN3-FEE-100-01	Percentatge de respostes a les queixes, suggeriments o reclamacions en el període establert	95 %	100 %