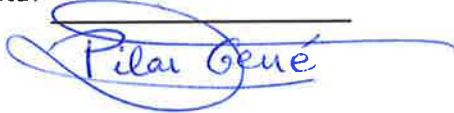
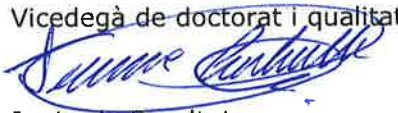


 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	Pàgina 1 de 10

Títol: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

REDACTAT PER:	Cap de la SED _____ Pilar Gené Pinós	Data: 5 de novembre 2018 _____ 
REVISAT PER:	Comissió de Qualitat _____ Dr. Jaume Carbonell Guberna Vicedegà de doctorat i qualitat 	Data: 13 de novembre 2018 _____
APROVAT PER:	Junta de Facultat _____ Dr. Ricardo Piqueras Céspedes Degà 	Data: 13 de novembre 2018 _____

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
02	13 de novembre de 2018	Revisió i actualització de la normativa aplicable i de la presentació de les peticions i el termini de resolució
01	3 juny 2010	Redacció del procediment

Data límit de vigència d'aquest document: 13 de novembre de 2022

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 2 de 10</i>

1. OBJECTIU

Establir la manera en què 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 com es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent, o econòmic i administratiu que tenen lloc a la Facultat, i els relacionats amb els serveis del centre.

3. DEFINICIONS


Queixa: és una expressió d'insatisfacció que, normalment, no es vehicula de manera formal. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altra imperfecció derivada de la prestació dels serveis.

Reclamació: és una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial per als seus interessos. En el marc d'una institució, una reclamació comporta que l'administrat recorre contra una decisió presa per l'administració. Per tant, qui presenta una reclamació està fent una demanda de revisió.

Suggeriment: és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre.


4. PROCEDIMENTS RELACIONATS

No és procedent.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 3 de 10</i>

5. **NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS**

- 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 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, modificat pel Reial decret 861/2010.
- Reial decret 534/2013, de 12 de juliol, pel qual es modifiquen els reials decrets 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials; 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat; i 1892/2008, de 14 de novembre, pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles.
- Reial decret 43/2015, de 2 de febrer, pel qual es modifiquen el Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, i el Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat.
- Estatut de la Universitat de Barcelona.
- Projecte institucional de política docent de la Universitat de Barcelona.
- Pla d'actuacions estratègiques de la Universitat de Barcelona 2005-2009.
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona.
- Normativa docent, acadèmica i altres regulacions de la Universitat de Barcelona: normes reguladores de l'avaluació i aprenentatges, permanència, trasllat, reconeixement, mobilitat, etc.
- Reglament de la Facultat.
- Contracte programa academicodocent de la Facultat.
- Memòria anual de qualitat de la Facultat.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 4 de 10</i>

6. DESENVOLUPAMENT

Tot el procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments es descriu en un protocol d'actuació elaborat pel Deganat i l'Administració de centre i aprovat per la Junta de Facultat.

Les queixes, reclamacions i suggeriments s'anomenen *peticions*. S'estableix la classificació de les peticions següent:

— *Peticions de caràcter acadèmic i docent*: en funció del tema es canalitzen al Deganat, al cap d'estudis, al coordinador de màster o al director de departament, que determina quina persona del seu àmbit és l'encarregada de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes plantejats (per exemple: per al trasllat d'expedients, el Vicedeganat d'Assumptes Acadèmics; per a la planificació docent, el cap d'estudis o coordinador de l'ensenyament corresponent; etc.).

— *Peticions de caràcter economicoadministratiu*: es canalitzen a la unitat de gestió responsable. La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.


— *Peticions de serveis del centre*: es canalitzen a l'Administració de centre.

6.1. Presentació de les peticions

Les peticions referents a queixes, reclamacions i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques degudament identificades. En cap cas s'accepta l'anonimat.

Les peticions referents a *queixes i suggeriments* es poden presentar a través dels mitjans següents:

— Aplicació informàtica de queixes i suggeriments, a la qual es pot accedir a través de la seu electrònica de la Universitat de Barcelona o a través de la pàgina web principal de la Facultat de Geografia i Història (<http://www.ub.edu/facgh/gh.htm>), on hi ha el bàner de la bústia de queixes i suggeriments.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 5 de 10</i>

Aquest és el mitjà de presentació recomanat ja que les peticions queden registrades electrònicament de manera automàtica.

— Formulari per a la presentació presencial, disponible al mateix espai de l'aplicació de queixes i suggeriments, que s'ha d'emplenar, imprimir i lliurar a qualsevol seu del Registre General de la Universitat de Barcelona.

En cas que es rebin peticions a través de les bústies de correu electrònic del centre, s'adrecen a la bústia de queixes i suggeriments.

Les peticions referents a *reclamacions* requereixen la presentació a qualsevol seu del Registre General de la Universitat de Barcelona.

6.2 Recepció i registre de les peticions


Les peticions entren a la bústia de queixes i suggeriments i queden automàticament registrades.

La SED incorpora al procés les que arribin per altres vies. En tots dos casos, la SED assumeix la responsabilitat d'assignar la petició a la unitat o unitats implicades.

6.3 Gestió interna

La SED gestiona internament les peticions i es compromet a informar el sol·licitant de les actuacions realitzades.

En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment, el sol·licitant disposa 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 dona la petició per desestimada.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 6 de 10</i>

6.4 Resolució o resposta a la petició

En un termini màxim de trenta dies hàbils a partir de la presentació, la unitat encarregada resol la petició i, en tot cas, la SED remet la resposta al sol·licitant.

Si el centre no té assignades competències per respondre les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts, la SED els trameta als òrgans competents de la Universitat. En aquest cas s'avisarà el sol·licitant que s'ha fet arribar la seva petició a l'òrgan corresponent.

En cas de detectar la presència reiterada de certs tipus de queixes o reclamacions, els responsables al centre d'elaborar les respostes trameten la informació als òrgans competents de la Universitat, a fi d'aprofundir-ne l'anàlisi i de corregir els processos en qüestió. La persona o persones expressament designades en cadascun dels òrgans competents analitza la petició, prepara la resposta i assenyalen les actuacions pertinents, si n'hi ha.


La posada en marxa de les actuacions de caràcter general correspon al Deganat i a l'Administració de centre.

6.5 Tancament de la petició

El sistema informàtic establert per gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments arxiva 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.

6.6 Resum esquemàtic

QUÈ	COM	QUI	QUAN/TERMINIS
Presentació de la petició	A través de l'aplicació de queixes i suggeriments, accedint a la seu electrònica de la UB o al web del centre i emplenant el formulari.	Estudiants Persones físiques o jurídiques interessades	Quan sigui necessari


 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 7 de 10</i>

QUÈ	COM	QUI	QUAN/TERMINIS
Recepció i registre de la petició	La petició queda registrada electrònicament dins el sistema. Assignació de la petició a la unitat o unitats implicades.	SED	Ídem
Resolució o resposta de la petició	Comunicació d'aquesta petició a la unitat o als òrgans competents.	SED	En un termini màxim de 30 dies hàbils
	Anàlisi de la petició, preparació de la resposta i indicació de les actuacions pertinents.	Unitat competent Òrgan competent	
	Informació de l'estat de la petició al sol·licitant i/o comunicació de la resolució o resposta de la petició a la persona que l'ha presentada.	SED	

7. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el Deganat i l'Administració de centre reben una relació dels formularis de queixes, reclamacions o suggeriments presentats, que inclou les respostes remeses, i un informe de cadascuna de les unitats implicades respecte de les actuacions engegades per corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar.

L'anàlisi de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats és l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 8 de 10</i>

L'Administració de centre avalua l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i elabora propostes de millora per a cada curs acadèmic.

8. DOCUMENTS, REGISTRE I ARXIVAMENT

La Memòria anual de qualitat de la Facultat, elaborada pel Deganat, recopila les informacions sobre com s'han desenvolupat i s'han revisat els aspectes relacionats amb aquest àmbit.

La memòria, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica en el web de la Facultat i al Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona.

Registre/Document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació (*)
Protocol d'actuació	Dipòsit electrònic	SED	
Relació de tipus de queixes agrupades per unitat responsable	Dipòsit electrònic	SED	
Formulari de queixes	Web	SED	

**Pendent d'aprovació per la Comissió d'Avaluació i Tria de la Documentació de la Universitat de Barcelona*


9. RESPONSABILITATS

Síndic de Greuges

- Vetllar pels drets fonamentals, garantits constitucionalment, de totes les persones que integren la Universitat de Barcelona davant possibles vulneracions comeses pels seus òrgans de govern, d'administració o serveis, així com per qualsevol membre de la comunitat universitària.

Junta de Facultat

- Aprovar el protocol d'actuació.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 9 de 10</i>

Deganat

- Informar sobre l'adequació del protocol d'actuació previ a la seva aprovació per la Junta de Facultat.
- Analitzar els informes rebuts de les diferents unitats i l'informe global emès per la Secretaria d'Estudiants i Docència.
- Proposar millores tant dels processos implicats en les diferents incidències com del mateix procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

Secretaria d'Estudiants i Docència

- Dissenyar i redactar el protocol d'actuació per a queixes, reclamacions i suggeriments.
- Dissenyar el formulari per fer les queixes, reclamacions i suggeriments.
- Rebre, registrar i adreçar les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Rebre les respostes emeses pels diferents òrgans responsables i remetre-les als sol·licitants per correu electrònic.
- Preparar un informe anual sobre el nombre i el tipus de queixes, reclamacions i suggeriments registrats i les respostes corresponents.
- Avaluar l'adequació del protocol d'actuació.


La resposta o tramitació de les queixes, reclamacions i suggeriments formulades corresponen, en funció de les seves competències, als àmbits següents:

L'àmbit acadèmic/docent

- Deganat
- Caps d'estudis de grau / coordinadors de màster / coordinadors de programa de doctorat.
- Direcció de departaments

L'àmbit econòmic/administratiu

- Serveis centrals de la Universitat

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Geografia i Història	Facultat de Geografia i Història	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	
	PEQ 5144 100	Versió 02	<i>Pàgina 10 de 10</i>

- Administració de centre
- Secretaria d'Estudiants i Docència
- Oficina d'Afers Generals
- Oficina de Recerca

L'àmbit de serveis del centre

- Administració de centre
- Biblioteca