

PEQ 100 Gestió de consultes, queixes i suggeriments

Redactat per	Rosina Gironès Llop	Degana
Revisat per	Rosa Semís Bo	Tècnica de Qualitat
Aprovat per	Comissió de Qualitat	
	Data d'aprovació: 10/3/2025	

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	17/12/2013	Redacció del procés.
02	28/01/2022	Adaptació a la nova fitxa del procés. Inclusió d'indicadors.
03	07/07/2024	L'aprovació del PEQ passa a ser responsabilitat de la Comissió de qualitat. S'actualitza la redacció de l'objectiu del procés i s'inclou l'informe anual de la gestió de queixes com a sortida del mateix. Nova redacció de l'apartat 8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT): S'inclou la gestió de les queixes que no poden ser resoltes per la Facultat. Eliminació de la vigència del procés (RE-1.7.3) i dels valors d'acceptació/meta dels indicadors (apartat 11). S'inclou el PEQ140 Informació pública com a procés relacionat. Es suprimeix l'indicador IN_PEQ100_3.

RESPONSABILITATS	
Responsable del procés	Degana
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Equip Deganal Cap de la SED SED Tècnica de Qualitat Comissió de Qualitat

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir com es generen, es reben, es canalitzen i es responen les peticions (sol·licituds, queixes, reclamacions, suggeriments, consultes, felicitacions o altres tipus de requeriments) formulades per part del personal del centre, incloent l'alumnat admès a qualsevol dels ensenyaments sota l'abast del SAIQU. Les peticions podran ser tant de l'àmbit acadèmic, com de l'administratiu o relatius a la convivència de tota la comunitat universitària en el centre. El present PEQ també assenyalava la manera com es valora i es revisa aquest procediment.

2. Àmbit d'Aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés és la Facultat de Biologia.

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
Queixes i suggeriments rebuts a través de la bústia.	Respostes de les queixes i suggeriments rebudes. Millors derivades de les queixes i suggeriments rebudes. Informe anual de la gestió de queixes

5. Parts interessades pertinents en el procés

Personal docent i investigadors (PDI)
Alumnat
Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS)
Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB (APQUB)
Altres usuaris externs

6. Normativa, guies i directrius

[Estatut de la UB](#)
[Pla Estratègic UB](#)
[Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)
[Legislació sobre educació superior universitària](#)
[Reglament Facultat de Biologia](#)

7. Processos relacionats

Procés transversal: [PTD.6. B](#)) Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments
[PEQ140: Informació pública](#)

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

La recepció i gestió de les queixes i suggeriments a la Facultat de Biologia es fa a través d'una bústia electrònica a la que s'accedeix des de la pàgina web. Fora d'aquest canal formal, en les reunions dels diferents òrgans de la facultat, sobretot en els Consells d'Estudis i en la Junta de Facultat, es recullen

queixes i suggeriments que sovint es resolen en el moment i queden registrades en l'acta corresponent. Si les queixes i/o suggeriments presentats en aquestes reunions no tenen resposta immediata, s'informa a qui l'hagi presentat que haurà d'adreçar-se a la bústia electrònica de la pàgina web.

Independentment de la natura de la petició, qualsevol dels actors participants (tant qui genera la petició, qui és objecte de la mateixa o qui ha de donar-li resposta) pot requerir la participació activa o la consulta al Síndic de Greuges de la UB en qualsevol etapa del procés, segons els mecanismes habilitats a tal efecte.

8.1 Registre de les queixes i suggeriments			
Acció (Què)	Descripció de l'acció (Com)	Responsable o agent implicat (Qui)	Terminis (Quan)
Recepció de les queixes i suggeriments de la bústia	Mitjançant l'enllaç de la pàgina web del centre (Bústia de queixes i suggeriments), el cap o la cap de la SED 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.	Personal SED Equip deganal Degana	En qualsevol moment
Gestió de les queixes i suggeriments plantejats per altres vies	En el supòsit que una persona manifesti una queixa o un suggeriment fora de la bústia, per exemple en reunions amb el tutor o en el Consell d'Estudis, i que aquests no tinguin una resolució al moment, la persona interessada serà adreçada a la bústia de queixes i suggeriments de la pàgina web de la Facultat per tal que la petició quedi registrada en el sistema i pugui ser tractada segons el procediment establert.	Equip deganal Caps d'estudi Consells d'Estudis Direcció departaments	En qualsevol moment.

Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments	Una vegada rebuda la petició a través de la bústia electrònica, el personal SED 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 hi ha més d'un agent i/o departament implicat, les peticions es poden analitzar a la Junta de Facultat. Aquestes peticions queden registrades en l'acta de la sessió. En els casos en què el centre no tingui assignades competències per respondre la petició, es fa la transferència als òrgans competents de la UB (Síndic de Greuges). El Síndic podrà presentar propostes de resolució, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, dels assumptes que hagin estat sotmesos a la seva consideració, i ser informat de les decisions que, si escau, s'adoptin. A més, podrà actuar com a mediador o àrbitre en els possibles conflictes generats per les peticions, i proposar fórmules de conciliació o transacció vinculants sempre que les parts l'hi sol·licitin de comú acord.	Personal SED Equip deganal Junta de Facultat	En qualsevol moment
Comunicació de les respostes	L'òrgan o unitat competent comunica la resposta a través de l'aplicació informàtica. El personal SED rep la comunicació de la resposta de l'òrgan competent i genera la resposta per enviar-la a l'interessat a través de l'aplicació amb número de registre de sortida.	Personal SED	Abans de un mes
8.2 Elaboració de l'informe i anàlisi de les dades			
Acció (Què)	Descripció de l'acció (Com)	Responsable o agent implicat (Qui)	Terminis (Quan)

Elaboració de l'informe de queixes	El tècnic o la tècnica de Qualitat rep una còpia les queixes i suggeriments s'han gestionat durant el curs de la següent manera: - Bústia electrònica: El personal SED recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació. --Òrgan competent de la UB: El secretari de la Facultat sol·licita, a la Sindicatura de la UB, les dades sobre les reclamacions relatives al centre per curs acadèmic.	Personal SED Tècnica de Qualitat	Al final del curs acadèmic
Anàlisi de l'informe i gestió del pla de millores	El vicedegà o vicedegana de Qualitat, Innovació i Professionalització, juntament amb el/la tècnic/a de qualitat analitza i elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts. En el supòsit que una petició no pugui ser resolta, el degà o la degana serà informat/da i, conjuntament amb la Comissió de qualitat, valorarà la seva inclusió com a una acció de millora al Pla de Millores.	Vicedegana de Qualitat, Innovació i Professionalització Tècnica de Qualitat	Desembre

9. Revisió i millora del procés

Acció	Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Revisió i millora del procés	El/la responsable del PEQ, conjuntament amb la Comissió de Qualitat revisarà el procés a partir de les evidències recollides, els indicadors del SAIQU, els indicadors del pla director de la Facultat de Biologia i l'informe de queixes, i elaborarà la fitxa revisió- Processos SAIQU Biologia d'acord amb l'establert al PEQ011.	Degana	Anualment

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ100_01	Bústia de queixes i suggeriments	Web	SED
DOC_PEQ100_02	Actes de la Junta de Facultat	Web	SED
DOC_PEQ100_03	Informe anual de queixes	Sharepoint SAIQU	Tècnica de Qualitat

DOC_PEQ100_04	Bústia del deganat	Web	Deganat
---------------	--------------------	---------------------	---------

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació
IN_PEQ100_01	Percentatge de resposta a les queixes, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic
IN_PEQ100_02	Mitjana de temps de resposta a les queixes de la bústia.