

PEQ 100 Gestió de queixes i suggeriments

Redactat	Tècnica de qualitat
Revisat	Secretària de la Facultat
Aprovat	Secretària de la Facultat

Versió	Data	Descripció de canvis
01	22/03/2010	Segona redacció inicial
02	26/04/2014	Actualització
03	12/05/2021	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió indicadors
04	Octubre 2022	Descripció de canvis: Introduir accions de millora i recomanacions derivades de l'informe de certificació del centre

1. Objectiu

- Establir com es gestiona la recepció, derivació i resposta de les queixes, i suggeriments i com s'articulen les actuacions que se'n deriven.

No s'inclou en aquest procediment la gestió de les reclamacions i/o recursos que es presenten a través de Registre i es vehiculen formalment a la instància pertinent.

2. Responsabilitats

Secretari/a de la Facultat	<p>Responsable del procés: Garantir la planificació, execució, i la revisió i millora del procés.</p> <p>Garantir la recollida de les queixes i suggeriments presentats a través de la bústia i també, els relatius a la Facultat de Dret i presentats davant la Sindicatura de Greuges de la UB.</p> <p>Vetllar per la difusió del mecanisme formal de queixes i suggeriments (bústia de queixes i suggeriments) i potenciar-lo a fi de que esdevingui el canal o via d'entrada principal de les queixes i suggeriments presentats al centre.</p>
Cap de Secretaria	<p>Supervisar la recepció i resposta de les queixes i els suggeriments rebuts a través de la bústia de queixes i suggeriments, així com també supervisar l'adequada difusió de la bústia de queixes o suggeriments quan arribin a la SED per mitjans informals (e-mail, telèfon, finestreta).</p>
Personal de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)	<p>Gestionar la recepció de les queixes i els suggeriments rebuts a través de la bústia i la derivació als òrgans i unitats competents i comunicar la resposta a l'interessat.</p> <p>Informar i difondre la utilització de la bústia com a canal formal de presentació de queixes o suggeriments.</p> <p>Recollir les dades necessàries per a l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes.</p>
Síndic de Greuges UB/ Adjunt al Síndic de Greuges	<p>Facilitar, a petició del centre, les dades necessàries per a l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes i suggeriments presentats davant la Sindicatura de Greuges UB i referits a la Facultat de Dret</p>

Deganat, caps d'estudis, coordinadors de màster, directores de títols propis, coordinadors de PAT, directores de departament, administrador de centre, cap de secretaria i responsable del punt d'informació	Gestionar les queixes i suggeriments quan siguin competents. Informar del sistema formal de presentació de queixes i suggeriments indicant als interessats que cal presentar la queixa o suggeriment a través de la bústia.
Tècnic/a de qualitat	Elaborar l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes

3. Parts interessades al procés

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

4. Entrades al procés

- Queixes i suggeriments rebuts a través de la bústia de queixes i suggeriments.
- Queixes i suggeriments presentats davant la Sindicatura de Greuges de la UB i referits a la Facultat de Dret

5. Sortides al procés

- Respostes de les queixes i suggeriments rebuts.
- Millores derivades de les queixes i suggeriments rebuts.

6. Normativa, guies i directrius

- [Legislació sobre educació superior universitària.](#)
- [Estatut Universitat de Barcelona](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB](#)
- Normativa UB: docent, acadèmica i altres
- [Reglament de la Facultat de Dret.](#)
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la UB

7. Processos relacionats

- Procés transversal UB: [PTD.6. B\) Responsabilitat Social: Queixes](#)

8. Fases principals del procés

A. Recepció de les queixes i suggeriments presentats a través de la bústia

Acció	Descripció	Responsable/ agents implicats	Terminis
A. Recepció de les queixes i suggeriments presentats a través de la bústia	A través de la bústia de queixes i suggeriment, es reben les peticions dels diferents grups d'interès. Les peticions es registren mitjançant l'aplicació informàtica des de la qual es farà el seguiment.	Personal SED	En qualsevol moment
Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments	Una vegada rebuda la petició a través de l'aplicació, 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 escau, també en fa la transferència 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.	Personal SED	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 de l'aplicació amb número de registre de sortida.	Personal SED	Abans 30 dies hàbils de l'entrada de la queixa (<i>el que preveu l'aplicació</i>)
Seguiment de les respostes	El personal SED fa el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través de l'aplicació i avisa a l'òrgan competent per a la seva comprovació.	Personal SED	En qualsevol moment
Seguiment de les queixes o suggeriments estimats	L'òrgan o unitat competent fa el seguiment de les reclamacions estimades i de les actuacions que se'n deriven i, anualment, elabora un resum -plantilla- amb indicació de les dades necessàries per a l'elaboració de l'informe de queixes del centre.	Òrgan o unitat competent	Seguiment en qualsevol moment i resum anual

Elaboració de l'informe de queixes	<p>El personal SED recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través de la bústia i les trameta a la unitat de qualitat.</p> <p>L'òrgan competent per a resoldre les queixes o suggeriments trameta el resum de les reclamacions resoltes amb indicació de les estimades i de les actuacions que se'n deriven a la unitat de qualitat.</p> <p>La tècnica de qualitat elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts.</p>	<p>Personal SED</p> <p>Òrgan competent per a resoldre les queixes</p> <p>Tècnica de Qualitat</p>	Anualment
------------------------------------	--	--	-----------

B. Recepció de les queixes i suggeriments relatius al centre i presentats davant la Sindicatura de Greuges de la UB

Acció	Descripció	Responsable/ agents implicats	Terminis
B. Recepció de les queixes i suggeriments relatius al centre i presentats davant la Sindicatura de Greuges de la UB	Les reclamacions presentades i gestionades per la Sindicatura seran comunicades als òrgans competents de la Facultat de Dret i als quals afectin les queixes i les observacions (FPT_D6B1).	Síndic de Greuges UB Adjunt al Síndic de Greuges	En qualsevol moment
Comunicació de les decisions que s'adoptin	Feta la proposta de resolució per la Sindicatura s'informarà de la decisió que, si escau, s'adopti.	Òrgan o unitat competent del centre	En qualsevol moment
Seguiment de les reclamacions estimades. Resum de les actuacions i tramesa a la unitat de qualitat.	L'òrgan o unitat competent fa el seguiment de les reclamacions estimades i de les actuacions que se'n deriven, en el seu cas; i, elabora un resum -plantilla-, que inclourà totes les propostes de resolució de la Sindicatura, indicant si han estat desestimades o estimades i l'estat en què es troben -en curs o finalitzades-. Aquest resum es transmet a la unitat de qualitat.	Òrgan o unitat competent	En qualsevol moment Resum Anual
Elaboració de l'informe de queixes	La secretària acadèmica sol·licita, anualment, a la Sindicatura de la UB, les dades sobre les reclamacions relatives al centre i necessàries per a ser incloses a l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes.	Secretària Acadèmica Síndic de Greuges de la UB	Anualment

	La tècnica de qualitat elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts, amb indicació del canal o via d'entrada i altres indicadors associats al procés	Adjunt al Síndic de Greuges Tècnica de Qualitat	
--	---	--	--

8.1 Revisió i millora del procés

Acció	Descripció	Responsabilitat	Terminis
Revisió i millora del procés	El Secretari o secretària de la Facultat revisarà el procés a partir de les evidències recollides, els indicadors del SAIQU i els indicadors del pla director de la Facultat de Dret, i elaborarà un informe de revisió del procés (plantilla), i si escau presentarà accions de millora. L'informe es tramitarà a la Comissió de Qualitat per a la seva valoració, i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU. La Comissió de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de Millora del SAIQU.	Secretari o Secretària de la Facultat.	Anual

9. Indicadors associats al procés

Codi	Indicador
IN_PEQ100_01	Taxa d'eficàcia: Percentatge de primera resposta a les queixes i suggeriments presentats a través de la bústia per curs acadèmic.
IN_PEQ100_02	Mitjana de temps de la primera resposta.
IN_PEQ100_03	Percentatge d'increment i/o evolució de les queixes o suggeriments presentats través de la bústia en els propers 3 anys.
IN_PEQ100_04	Taxa d'eficàcia: Percentatge de primera resposta a les queixes i suggeriments comunicats per la Sindicatura de Greuges de la UB.
IN_PEQ100_05	Mitjana de temps de primera resposta a les queixes i suggeriments presentats davant de la Sindicatura de Greuges UB i comunicats a la FdD.
IN_PEQ100_07	Mitjana de temps de resposta a les propostes de resolució de la Sindicatura de Greuges UB.
IN_PEQ100_08	Mitjana de temps de finalització de les actuacions derivades de les propostes de la Sindicatura de Greuges UB acceptades per la FdD.

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Ubicació	Gestor
DOC_PEQ100_01	Bústia de queixes i suggeriments	Web	Cap de la SED
DOC_PEQ100_02	Resum anual de les reclamacions relatives al centre i presentades davant la Sindicatura de Greuges UB	Sharepoint SAIQU	Síndic/Adjunt Síndic Secretari/a acadèmic/a
DOC_PEQ100_05	Informe anual de queixes (apartat informació estadística, amb número rebudes, respostes, estimades -en curs o finalitzades-, tipologia, col·lectiu o grup d'interès i via d'entrada amb % respecte dels totals. Es mesurarà també el temps de resposta i el temps de finalització de les actuacions que es derivin de les queixes i suggeriments estimats, si és el cas.	Sharepoint SAIQU	Tècnica de qualitat