
 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació	<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	<b>PEQ100</b>	Versió 04	<i>Pàgina 1</i>

## **PEQ100 Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments**

<b>REDACTAT PER</b>	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
<b>REVISAT PER</b>	Vicedegana d'Ordenació Acadèmica i d'Estudiants i Tècnica de Qualitat
<b>APROVAT PER</b>	Comissió Qualitat del centre
	Data d'aprovació: 15/09/2023

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció del Canvi</b>
01	Juny 2010	Aprovació de la primera versió.
02	Juliol 2014	Actualització del procés.
03	Març-Juny 2023	Adaptació a la nova fitxa de procés/procediment. Inclusió de responsables, indicadors i evidències documentades. Revisió global del procés.
04	Juliol 2023	Canvis menors.

<b>Parts responsables</b>	<b>Responsabilitats</b>
<b>Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (Responsable del PEQ)</b>	Garantia i supervisió dels protocols i de la planificació, la gestió i l'execució de les queixes, reclamacions i suggeriments. Supervisió de la recepció i resposta de les queixes i els suggeriments rebudes a través de l'aplicació informàtica. Revisió i millora del procés.
Personal de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)	Gestió de la recepció de les queixes i els suggeriments rebuts, la derivació als òrgans i unitats competents i comunicació de la resposta a la persona interessada. Disseny dels formularis de presentació i altres documents associats. Recepció, registre i tramitació intern de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts. Redacció i emissió de les resolucions dels diferents òrgans responsables, en tots aquells casos que impliquin l'àrea acadèmicodocent i comunicació als interessats per la via que correspongui en cada cas. Seguiment de la resta de casos que hi hagi registrats i incorporació de la informació a la base de dades per a la recollida d'indicadors. Recollida dels indicadors adients.
Equip deganal	Proposta de millores en el protocol d'actuació (procediment).
Comissió Acadèmica Comissió de Màsters	Aprovació del procés de queixes, reclamacions i suggeriments, i aprovació del protocol d'actuació corresponent.
Delegada del degà per a la qualitat dels ensenyaments	Suport en la revisió i millora del procés.
Tècnica de qualitat	Suport tècnic en les diverses fases del procés.

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació	<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	<b>PEQ100</b>	Versió 04	<i>Pàgina 2</i>
<b>Síndic de Greuges</b>	Vetlla dels 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. La Facultat interactuarà amb aquest òrgan en els casos que la Sindicatura ho requereixi en representació de l'interessat.		
<b>Òrgans de resposta implicats en el procés</b>	La resposta o resolució de queixes, reclamacions i suggeriments formulats correspon, en funció de l'àmbit implicat, als següents òrgans: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Àrea acadèmicodocent:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deganat o Vicedeganat delegat</li> <li>- Consell d'Estudis</li> <li>- Comissió de coordinació de cada màster oficial</li> <li>- Comissió de coordinació de cada programa de doctorat</li> <li>- Direcció dels departaments o altres unitats</li> </ul> </li> <li>2. Àrea economicoadministrativa:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serveis centrals de la universitat (Vicerectorat)</li> <li>- Secretaria d'Estudiants i Docència</li> </ul> </li> <li>3. Àrea de serveis:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administració de Centre</li> <li>- Administració de Campus</li> <li>- Biblioteca (CRAI)</li> </ul> </li> </ol>		


## 1. Objectiu

Establir com el centre rep, canalitza i respon les queixes, reclamacions i 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 s'avalua, es revisa i es millora la qualitat i l'eficiència del procediment de resposta i actuació.

## 2. Àmbit d'Aplicació

L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats compreses en la gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments que afecten als processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc en a tota la Facultat de Filologia i Comunicació.

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
- Queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica de caràcter acadèmic, docent, econòmic, administratiu o de serveis.	- Respostes de les queixes i suggeriments rebudes. - Millores derivades de les queixes i suggeriments rebudes.

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació	<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	<b>PEQ100</b>	Versió 04	<i>Pàgina 3</i>

## 5. Parts interessades pertinents en el procés

- Alumnat
- Personal docent i investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Altres usuaris externs
- Administració de campus
- Biblioteca

La resposta correspondrà en funció de les seves competències, als àmbits següents:


- L'àmbit acadèmic/docent:
  - Deganat del centre.
  - Consell d'Estudis / comissió de coordinació de màsters / comissió de coordinació de programes de doctorat / direcció de títols propis.
  - Direccions de departaments.
- L'àmbit econòmic/acadèmicodocent/logístic/ de recerca:
  - Unitats corresponents de serveis generals de la UB.
  - Administració de centre.
  - Secretaria d'Estudiants i Docència.
  - Oficina d'Afers Generals.
  - Oficina de Recerca.
- L'àmbit de serveis del campus:
  - Administració de campus.
  - Biblioteca.

## 6. Normativa, guies i directrius

- [Legislació sobre educació superior universitària.](#)
- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari.](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB.](#)
- [Reglament de la Facultat de Filologia i Comunicació.](#)
- [Reglament de la Sindicatura de Greuges de la UB.](#)

## 7. Processos relacionats

- Procés transversal UB: [PTD.6. B\) Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments \(Sindicatura de Greuges UB\)](#)

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació	<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	<b>PEQ100</b>	Versió 04	<i>Pàgina 4</i>


## 8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)


### - Conceptes:

- **Queixa:** expressió d'insatisfacció o desacord que pot, o no, arribar-se a expressar de manera formal. Els motius d'insatisfacció o desacord poden estar relacionats amb mancances o disfuncions en el funcionament, l'estructura, els recursos, l'organització, l'atenció rebuda o amb qualsevol situació de conflicte derivada de la prestació dels serveis.
- **Reclamació:** és una queixa que s'expressa formalment per escrit contra una situació que l'interessat 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. Des del punt de vista del dret administratiu (Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú) seria més correcte parlar de recurs.
- **Suggeriment:** és una proposta de canvi que reclama la millora i que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància amb responsabilitat sobre l'àrea afectada per la proposta, a fi i efecte que sigui valorada i, si escau, incorporada al funcionament ordinari del centre o del campus.

### 8.1. Desenvolupament del procés per part dels responsables encarregats de donar resposta i/o resolució


<b>QUE</b> (Acció)	<b>COM</b> (Descripció de l'acció)	<b>QUI</b> (responsable o agent implicat)	<b>QUAN</b> (Terminis)
Elaboració del protocol d'actuació per a la gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Tot el procés de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments es descriu en un protocol d'actuació elaborat per la Secretaria General de la UB. Per tal de poder realitzar el seguiment, control i avaluació posterior, s'ha implementat un formulari de queixes i suggeriments al web de la Facultat, que servirà de suport material i donarà visibilitat a la possibilitat oberta que els interessats puguin expressar aquest tipus de demandes.</p> <p>El protocol d'actuació procurarà la centralització de les dades, de manera que el registre de cadascuna de les entrades rebudes per qualsevol de les vies possibles, permeti fer un seguiment exhaustiu de cada cas, guanyar eficiència en la resolució i recollir tots els indicadors que faran possible més endavant la seva anàlisi i, per tant, la millora contínua del servei d'atenció i resolució.</p> <p>Partint d'aquest referent únic que és el Registre de cada cas que queda emmagatzemada a la pròpia aplicació de la UB per aquesta gestió, el procediment de gestió interna de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts al Centre es diversificarà en funció del seu objecte.</p>	<p>Cap de la SED</p> <p>VOAE</p>	<p>Quan sigui pertinent</p>

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació		<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
Facultat de Filologia i Comunicació		<b>PEQ100</b>	Versió 04	Pàgina 5
<b>Entrada</b>	<p>Les vies d'entrada de queixes, reclamacions i suggeriments poden ser varies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deganat</li> <li>• Coordinació d'estudis</li> <li>• Administració de Centre</li> <li>• SED</li> <li>• Departaments</li> <li>• Comissions coordinadores d'ensenyaments de postgrau de la Facultat</li> </ul> <p>El suport sobre el qual hi arriben també pot ser divers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telèfon</li> <li>• Carta</li> <li>• e-mail</li> <li>• Formulari normalitzat*</li> <li>• Declaració verbal (que serà traslladada a alguna altre suport per voluntat de la persona interessada)</li> </ul> <p>La combinació aleatòria de vies i suports haurà de convergir en un lloc únic de recepció, registre i inici de tramitació. Aquest lloc serà la figura del cap de Secretaria d'Estudiants i Docència, que assumeix aquesta responsabilitat.</p> <p>La Facultat ha implementat un *formulari online de reclamacions i suggeriments en el seu web, procurant-li una bona visibilitat i amb l'objectiu que es converteixi gradualment en la via natural per la qual els usuaris del centre expressin aquest tipus de missatges. Es pot accedir a aquesta entrada del tot visible facilitadora a <a href="http://www.ub.edu/filologia">www.ub.edu/filologia</a>.</p>	<p>Deganat</p> <p>Coordinació d'estudis</p> <p>Administració de Centre</p> <p>SED</p> <p>Departaments</p> <p>Comissions Coordinadores d'ensenyaments de postgrau de la Facultat</p>	<p>Quan sigui pertinent</p>	
<b>Registre</b>	<p>Tota incidència formalitzada per qualsevol dels suports possible (paper o suport telemàtic) serà registrada per Registre UB, de forma que quedi legalment fixada la data de recepció, en termes de procediment administratiu. La via d'entrada per a les incidències serà a través "d'Instància Genèrica UB".</p>	<p>Registre UB</p>	<p>Quan sigui pertinent</p>	
<b>Alta a la base de dades</b>	<p>El cap de la SED rebrà la incidència registrada o comunicació oral i precisa (recepció només per via oral) i procedirà a enviar la queixa al responsable corresponent. Si es tracta d'un tema administratiu serà el Cap de la SED qui respondrà directament a l'interessat.</p>	<p>Cap de la SED</p>	<p>Quan sigui pertinent</p>	
<b>Tramitació i resolució</b>	<p>El cap de la SED iniciarà la tramitació del procediment, traslladant la incidència cap a l'òrgan responsable en cada cas que serà el responsable de la seva resolució.</p>	<p>Cal de la SED</p>	<p>Quan sigui pertinent</p>	
<b>Comunicació a l'interessat</b>	<p>La SED elabora resolucions en els casos de sol·licituds emmarcades en procediment administratius específics. Les queixes es resolen de forma personalitzada (sense necessitat de resolucions). Només els recursos administratius es resolen per la via administrativa.</p>	<p>SED</p>	<p>Quan sigui pertinent</p>	

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació		<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
		<b>PEQ100</b>	Versió 04	Pàgina 6
Control i arxiu	En els casos que la via d'entrada de la queixa ha estat el formulari UB, aquesta queda registrada allà mateix. Si ha entrat per una altra via i s'ha elaborat una resposta per escrit, la documentació queda desada a l'expedient en paper de l'estudiant.			Quan sigui pertinent
En funció de l'àrea d'activitat afectada (sempre en relació amb els alumnes matriculats als ensenyaments de la Facultat) i dels òrgans responsables en cada cas, s'estableixen tres grans blocs de queixes, reclamacions o suggeriments:				
Àrea acadèmicodocent	En funció del tema concret i l'òrgan responsable en cada cas, es canalitzaran al deganat o vicedeganat corresponent, al cap d'estudis, al coordinador de màster o de programa de doctorat o a la direcció de departament. Els responsables de cadascuna de les instàncies citades resoldran o informaran cada cas i la unitat de suport administratiu a qui correspongui, tramitarà la resolució, d'acord amb el protocol d'actuació aprovat pel Centre i es registraran totes les dades del cas a la base de dades de queixes, reclamacions i suggeriments de la Facultat.	Deganat Vicedeganat(s) Cap d'estudis de l'ensenyament		Quan sigui pertinent
Àrea econòmic administrativa	Es canalitzaran a la unitat de gestió responsable, interna de la Facultat o externa (UB). La relació d'unitats i les àrees d'actuació corresponents queda reflectida en el protocol esmentat anteriorment.	Unitat de gestió responsable		Quan sigui pertinent
Àrea de serveis del campus	Es canalitzaran a l'administració de campus.	Administració de Centre		Quan sigui pertinent
<b>Reclamacions, queixes o suggeriments que no són competència de la Facultat</b>				
	Segons sigui el tema afectat i l'òrgan competent, la Facultat adreçarà l'interessat a l'òrgan que correspongui o bé serà el centre qui hi traslladarà el cas. En qualsevol cas, la Facultat registrarà la petició i prendrà nota de la gestió realitzada.	Òrgan competent		Quan sigui pertinent

## 8.2. Resum esquemàtic del procés


QUÈ	COM	QUI	QUAN
Presentació de la petició	A través del web, presentant Instància Genèrica UB o enviant e-mail.	Alumnes, professorat o altres persones físiques o jurídiques interessades	En qualsevol moment del curs acadèmic
Recepció	Mitjançant qualsevol de les vies de presentació.	SED Afers Generals Oficina de Recerca CRAI Serveis Administració de Centre Òrgans de Govern del centre	En qualsevol moment del curs acadèmic
RegistreUB	A través del Registre telemàtic d'entrades UB.	Oficina de Registre de la UB/Instància Genèrica UB	El mateix dia de la recepció o el dia següent

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació		<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
		<b>PEQ100</b>	Versió 04	Pàgina 7
Distribució	Trasllat personal al destinatari o la persona que li doni suport.	Cap de la SED o persona en qui delegui	Immediatament després del'alta a la base de dades de la petició	
Seguiment	Intervencions personals directes.	Cap de la SED o persona en qui delegui	Durant el temps que estigui pendent de resolució/resposta	
Resolució	Raonada, per escrit i amb peude recurs, si escau.	L'òrgan o comandament que tingui la competència en cada cas	Dintre dels terminis marcats pel procediment administratiu	
Comunicació a l'interessat	Per la via més adient en cada cas, sempre per escrit.	SED o persona de suport al'òrgan que ha resolt	De forma immediata a la resolució	
Tancament de l'expedient i arxiu	Incorporació de les dades de tancament a l'expedient de l'estudiant.	Cap de la SED o persona en qui delegui	Un cop feta la comunicació a l'interessat	
Avaluació i millora	Comissió de Qualitat de la Facultat.			

## 9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>El responsable del procés i els responsables de qualitat del centre revisaran el procés, segons l'establert al PEQ011 de "Gestió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)", a partir dels evidències recollides, els indicadors del SAIQU i els indicadors del pla director de la Facultat.</p> <p>Fruit de la revisió del procés, si escau, s'incorporaran les propostes d'accions de millora al Pla de millores del centre, i a l'informe de revisió del SAIQU.</p> <p>S'informarà a la Comissió de Qualitat de la revisió del procés, la qual podrà presentar les al·legacions pertinents.</p>	Responsable del procés  DDQ  Tècnica de Qualitat  Comissió de Qualitat	Anualment



 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Filologia i Comunicació	<b>Facultat de Filologia i Comunicació</b>	<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	<b>PEQ100</b>	Versió 04	<i>Pàgina 8</i>

#### 10. Evidències documentades associades al procés

<b>Codi</b>	<b>Documentació</b>	<b>Suport d'arxivament</b>	<b>Responsable de la custòdia</b>
DOC_PEQ100_01	Bústia de queixes i suggeriments.	Pàgina web de la facultat	SED
DOC_PEQ100_02	Aplicació institucional de reclamacions, queixes i suggeriments.	Pàgina web UB	Entorns web UB
DOC_PEQ100_03	Instància genèrica UB.	Pàgina web UB	Entorns web UB

#### 11. Indicadors associats al procés

<b>Codi</b>	<b>Denominació</b>	<b>Valor Acceptació</b>	<b>Valor Meta</b>
IN_PEQ100_01	Mitjana de temps de resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions per curs acadèmic.	30 dies	20 dies