
 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments (Sindicatura de Greuges UB)</b>	
	<b>Codi:</b> FPT_D6B1	Versió 01	Pàgina 1 de 4

	<i>Nom i cognoms</i>	<i>Càrrec</i>	<i>Unitat o Servei</i>	<i>Data</i>
<i>Redactat Per:</i>	Alicia Beltran	Tècnica	Servei qualitat academicodocent - Agència de Polítiques i Qualitat (APQUB)	12/2019
<i>Revisat Per:</i>	Juan Carlos Hortal Ibarra	Adjunt	Sindicatura de Greuges UB	01/2020
<i>Aprovat Per:</i>	Lluís Caballol i Angelats	Síndic	Sindicatura de Greuges UB	01/2020
<i>Històric</i>	<i>Versió</i>	<i>Data</i>	<i>Tipus canvi</i>	
	01	01/2020	Redacció fitxa procés	


 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments (Sindicatura de Greuges UB)</b>	
	<b>Codi:</b> FPT_D6B1	Versió 01	Pàgina 2 de 4

Missió del procés	Vetllar pels drets i les llibertats de l'alumnat, del personal docent i investigador, i del personal d'administració i serveis davant les actuacions dels diversos òrgans i serveis universitaris; i també d'exercir una activitat informativa permanent sobre el funcionament de la Universitat.		
Entrades	Rebuda de queixes i les observacions de tots els col·lectius UB	Sortides	Elaboració de propostes de resolucions Mediació o arbitratge <a href="#">Memòria informe de la Sindicatura de Greuges UB</a> Generació d' expedients informàtics a través d'una Base de dades
Parts interessades pertinents al procés	<a href="#">Defensor del Poble europeu</a> <a href="#">Defensor del Pueblo</a> <a href="#">Sindicatura de Greuges de Catalunya</a> <a href="#">Síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris</a> Xarxa Vives d'Universitats <a href="#">Conferència Estatal de Defensores Universitaris (CEDU)</a> <a href="#">Claustre Universitari UB i Consell Social UB</a> Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM) UB l'Oficina de Control Intern, Riscos i Responsabilitat Social Corporativa i l'Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient (OSSMA) <a href="#">Observatori de Mediació UB</a> Secretario General de Universidades MEC European Network of Ombuds in Higher Education (ENOCHE) Ibero-American Network of University Ombudspersons	Normativa Directrius Guies	Estatut de la UB: <a href="#">Títol III, capítol IV: «Del síndic o la síndica de greuges»</a> <a href="#">Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona</a> - Aprovat pel Claustre el dia 25 de novembre de 2004 <a href="#">Llei d'universitats de Catalunya</a> <a href="#">Llei orgànica d'universitats</a> <a href="#">Conveni de Col·laboració Síndic Greuges Catalunya i Síndic greuges UB</a> - (2006) <a href="#">Normativa UB</a> : docent, <a href="#">acadèmica</a> i altres Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.


#### Responsabilitats

Síndics de Greuges UB	Vetllar per al desenvolupament i supervisió del procés a la UB
Adjunt al Síndic de Greuges UB	Vetllar per la gestió del procés i revisió periòdica del procés Gestionar el procés, la documentació, el manteniment dels indicadors, i la revisió periòdica del procés.
Òrgans competents dels centres propis i adscrits	Vetllar per al desenvolupament i supervisió del procés en el seu centre. Difondre els mecanismes establerts de queixes, reclamacions i suggeriments en el seu centre

Fases principals del procés	Què	Com	Qui	Quan/terminis
	Rebre les queixes i les observacions	Presentació de les queixes via: a la mateixa Sindicatura, a les oficines de registre de la Universitat, per correu postal, per correu electrònic ( <a href="mailto:sindic@ub.edu">sindic@ub.edu</a> ), mitjançant el <a href="#">formulari de queixes</a> de la Sindicatura, Per qualsevol de les altres vies que preveu l'article 38.4 de la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.	Qualsevol membre de la comunitat universitària	Permanentment

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments (Sindicatura de Greuges UB)</b>	
	<b>Codi:</b> FPT_D6B1	Versió 01	Pàgina 3 de 4

	Tramitacions de reclamacions	Sol·licitar informació als diversos òrgans universitaris als quals afectin les queixes i les observacions esmentades anteriorment. Seguint el <a href="#">Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona</a> - Aprovat pel Claustre el dia 25 de novembre de 2004	Sindic de Greuges UB	Permanentment
	Presentació de propostes de resolució	Realitzar, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, propostes de resolució dels assumptes que hagin estat sotmesos a la seva consideració, i ser informat de les decisions que, si escau, s'adoptin. Seguint el <a href="#">Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona</a> - Aprovat pel Claustre el dia 25 de novembre de 2004		tres mesos atesa la naturalesa de la petició, el sindic estableix raonadament un termini superior, que en cap cas no pot superar els sis mesos.
	Actuar com a mediador	Actuar com a mediador en els conflictes entre individus o grups de la comunitat universitària, i proposar fórmules de conciliació o transacció vinculants sempre que les parts li sol·licitin de comú acord. Seguint el <a href="#">Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona</a> - Aprovat pel Claustre el dia 25 de novembre de 2004	Sindic de greuges UB	Permanentment
	Revisió i millora del procés	Informe sobre el funcionament de la Sindicatura presentat al Claustre Universitari i al Consell Social UB (en compliment del que disposa l'article 66.5e de l'Estatut de la Universitat de Barcelona) i fet públic. Seguint el <a href="#">Reglament de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona</a> - Aprovat pel Claustre el dia 25 de novembre de 2004	Sindic de greuges UB	Per curs acadèmic

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Tipus:</b> Procés Transversal	<b>Títol: Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments (Sindicatura de Greuges UB)</b>	
	<b>Codi:</b> FPT_D6B1	Versió 01	Pàgina 4 de 4

Informació documentada associada al procés	Documentació	Ubicació	Gestor
	Informe de la Sindicatura de Greuges	<a href="#">Web</a> Sindicatura de Greuges UB (històric) Curs <a href="#">2017-2018</a> web Portal transparència	Sindicatura de Greuges UB
	Documentació presentades a: Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): Varies Assemblees i Encuentros	<a href="#">Web</a> CEDU	CEDU
	Documentació presentades a les diverses ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE LA CEDU	<a href="#">Web</a> CEDU	CEDU
	Documentació generada a les <a href="#">Trobades de síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris</a> de la Xarxa Vives d'Universitats	Web Xarxa Vives d'Universitats <a href="#">Xarxa Vives d'Universitats YouTube</a> Twitter @xarxavives	Xarxa Vives d'Universitats
	Documentació presentada a les diverses jornades en que participa el Sindic de Greuges UB	Incloa als informes de la sindicatura de Greuges <a href="#">Web</a> Sindicatura de Greuges UB (històric) Curs <a href="#">2017-2018</a> web Portal transparència	
	Documentació generada a les reunions de síndics de les universitats catalanes	Unitat de treball Sindicatura	
Procediment específic de Qualitat PEQ 100	Webs dels centres	Centres	

Indicadors associats al procés	Codi	Denominació	Acceptació	Meta
	PTD6B1a	Indicadors analitzats a la memòria anual (apartat Informació estadística) Temps mitjà de resposta		
	PTD6B1b	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (tres mesos)	90%	100%
	PTD6B1c	Nombre d'expedients pels camps temàtics Evolució per cursos		
	PTD6B1d	Nombre de casos dels diversos col·lectius UB dels darrers 3 cursos		
	PTD6B1e	Nombre de tipus d'expedients dels darrers 3 cursos		
	PTD6B1f	Nombre de casos per gènere dels darrers 3 cursos		
	PTD6B1g	Nombre de casos individuals vs. Col·lectius rebuts els darrers 3 cursos		