

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 04	Pàgina 1

Gestió de queixes i suggeriments

Tipologia: Clau

REDACTAT PER	Marta Córdoba Jurado, Cap de secretaria
REVISAT PER	Marta Campdelacreu Arqués, Vicedegana de qualitat
APROVAT PER	M ^a Isabel Méndez Lloret, Degana
	Data d'aprovació: 1/7/2023

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	29/07/2015	Redacció del procediment
02	25/07/2017	Revisió del procediment
03	10/07/2018	Revisió del procediment
04	15/06/2023	Revisió i adaptació a les plantilles noves, amb indicadors

Responsable del procés	Cap de secretaria
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Cap d'estudis/Consell d'estudis
	Coordinadors de màster i Doctorat
	Director de departament/Departament
	Degana

1. Objectiu

Establir com la Facultat de filosofia rep, canalitza i respon les queixes 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 es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.

2. Àmbit d'Aplicació

Gestió de queixes i suggeriments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc a la Facultat de filosofia, i les relacionades amb el centre.

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
Queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica (bústia)	- Respostes a les queixes i suggeriments rebudes - Millores derivades de les queixes i suggeriments rebudes

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Personal docent i investigador
- Estudiants
- Personal d'Administració i Serveis
- Persones físiques o jurídiques interessades

6. Normativa, guies i directrius

[Legislació sobre educació superior universitària.](#)

[Estatut Universitat de Barcelona](#)

[Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB](#)

[Reglament de la Facultat de Filosofia.](#)

7. Processos relacionats

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

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 04	Pàgina 3

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

QUE	COM	QUI	QUAN
Tipologia de les queixes i identificació dels agents	Les queixes i suggeriments s'anomenen peticions i s'estableixen els apartats següents: — Peticions de caràcter acadèmic i docent: en funció del tema, es canalitzaran al Deganat, al Consell d'estudis, a la Comissió de coordinació de màster/doctorat o a la Direcció de Departament. Els responsables de cadascuna de les instàncies esmentades (degà, cap d'estudis, coordinador de màster/doctorat i director de departament) determinaran quina persona del seu àmbit s'encarrega de gestionar la resposta a les peticions rebudes, en funció del tipus de temes plantejats. — Peticions de caràcter econòmicoadministratiu: es canalitzaran a la unitat de gestió responsable. — Peticions de serveis del centre.	Deganat Consell d'estudis Comissió de coordinació de màster/doctorat Direcció de departament Administració de centre Secretaria d'estudiants i docència (SED)	Permanent
Recepció de les queixes i suggeriments	Les peticions referents a queixes i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques, degudament identificades; no s'acceptarà l'anònim. — Les peticions referents a queixes i suggeriments es poden presentar a través de l'aplicació informàtica de queixes i suggeriments, a la qual es pot arribar a través de la Seu Electrònica de la UB o a través de la mateixa pàgina de la Facultat de Filosofia, mitjançant la bústia de queixes i suggeriments. Aquest serà el mitjà de presentació recomanat als usuaris, ja que les peticions quedaran automàticament registrades al sistema. A partir de l'aplicació informàtica es farà el seguiment.	SED	Permanent
Gestió interna	Les peticions es gestionaran internament per la SED, que es compromet a informar el sol·licitant de les actuacions dutes a terme. La cap de la SED acusa el rebut de la petició a qui l'ha presentada al més aviat possible i no més tard de 48 hores. En cas que sigui necessari algun tipus d'aclariment, el sol·licitant disposarà 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 donarà la petició per desestimada.	SED	Permanent

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 04	Pàgina 4

Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments	En un termini de deu dies a partir de la presentació, la unitat encarregada resoldrà la petició i, en tot cas, la SED es compromet a remetre la resposta al sol·licitant. En el cas que no s'hagi pogut resoldre la petició en aquest termini, la SED informará de l'estat de la mateixa al sol·licitant. Si la Facultat de Filosofia no té assignades competències per respondre les queixes i suggeriments rebuts, la SED els trameta als òrgans competents de la Universitat, en aquest cas s'avisarà al 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 a la Facultat d'elaborar-ne les respostes trametan la informació als òrgans competents de la Universitat, a fi d'aprofundir l'anàlisi i corregir els processos en qüestió. La persona o les persones expressament designades en cadascun dels òrgans competents analitza la petició, prepara la resposta i assenyala les actuacions pertinents, si n'hi ha.	SED Unitat competent Òrgan competent	Permanent
Comunicació de les respostes	L'òrgan o unitat competent comunica la resposta a través de l'aplicació informàtica. El personal de la 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'aplicatiu amb número de registre de sortida.	SED	Abans de tres mesos de l'entrada de la queixa
Seguiment de les respostes	La SED fa el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través de l'aplicatiu i avisa a l'òrgan competent per a la seva comprovació.	SED	Permanent
Tancament de la petició	El sistema informàtic establert per gestionar les queixes i els suggeriments arxivará 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.	SED	Permanent
Elaboració de l'informe de queixes	La SED recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebudes a través de l'aplicació, i elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts. Les trameta a Vicedeganat de qualitat.	SED Vicedeganat de qualitat	Al final del curs acadèmic
Revisió i millora del procés	La Cap de la SED revisarà el procés a partir de les evidències recollides i elaborarà un informe de revisió del procés. Si escau presentarà accions de millora. L'informe es tramitarà a Vicedeganat de Qualitat per a la seva valoració, i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU. Vicedeganat de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de Millora del Centre.	Cap de la SED Vicedeganat de qualitat	Anual

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 04	Pàgina 5

9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Anualment el Deganat de la Facultat de filosofia i l'Administració de centre reben una relació dels formularis de queixes i suggeriments presentats, que inclou les respostes remeses, i un informe de cadascuna de les unitats implicades respecte a les actuacions engegades per corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar. L'anàlisi de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions del centre. El Deganat de la Facultat de filosofia i la SED definiran i avaluaran l'adequació del procés descrit en aquest procediment i elaboren propostes de millora per a cada curs acadèmic.	Deganat Administració de centre SED	Anual

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ_PC 100_01	Bústia de queixes i suggeriments	Pàgina Facultat	Cap de la SED
DOC_PEQ_PC 100_02	Informe anual de queixes	Digital: Sharepoint de qualitat de la Facultat de filosofia	Vicedeganat de qualitat

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
IN_PEQ_PC 100_01	Percentatges de respostes a les queixes i suggeriments per curs acadèmic.	90%	100%
IN_PEQ_PC 100_02	Mitjana de temps de resposta	20 dies	10 dies