

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 05	Pàgina 1

Gestió de queixes i suggeriments

Tipologia: clau

Redactat per:	Marta Córdoba Jurado, cap de Secretaria
Revisat per:	Dr. Ignacio Marcio Cid, vicedegà de Qualitat
Aprovat per:	Dra. M ^a Isabel Méndez Lloret, degana
	Data d'aprovació: 04/09/2025

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
05	14/07/2025	Canvi de títol. Actualització terminològica. Codificació de les evidències. Extracció dels valors <i>acceptació</i> i <i>meta</i> dels indicadors.

Responsable del procés	Cap de la Secretaria
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Cap d'estudis/Consell d'estudis
	Coordinadors de màster i doctorat
	Director de departament/Departament
	Deganat

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 05	Pàgina 2

1. Objectiu

Establir la manera en què la Facultat de Filosofia ha de rebre, canalitzar i respondre les queixes i suggeriments i altres tipus d'incidències que es puguin detectar, i com ha d'articular i seguir les accions que se'n deriven. Així mateix, indicar com s'ha de valorar i revisar 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 rebuts - Millores derivades de les queixes i suggeriments rebuts

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Personal docent i investigador
- Estudiants
- Personal tècnic, de gestió i 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](#)

8. Desenvolupament del procés (Procediment)

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 05	Pàgina 3

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Tipologia de les peticions i identificació dels agents	Les queixes i suggeriments s'anomenen <i>peticions</i> i es classifiquen en els apartats següents: — Peticions de caràcter acadèmic i docent: en funció del tema, es canalitzaran cap al Deganat, al Consell d'estudis, a la comissió de coordinació de màster/doctorat o a la Direcció del 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, peticions i suggeriments	Les peticions referents a queixes i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques, degudament identificades; no s'acceptarà l'anonimat. — 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 en el sistema. A partir de l'aplicació informàtica se'n farà el seguiment.	SED	Permanent
Gestió interna	Les peticions les gestionarà internament la SED, que es compromet a informar el sol·licitant de les actuacions dutes a terme. La cap de la SED rep la petició i la resol, o la reenvia o assigna al responsable de fer-ho. Contesta a qui l'ha presentada segons els terminis que estableix la Llei de procediments administratius. 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 05	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 en aquest termini, la SED informará de l'estat de la petició al sol·licitant. Si la Facultat de Filosofia no té assignades competències per respondre les queixes i suggeriments rebuts, la SED els fa arribar als òrgans competents de la Universitat; en aquest cas, informará el sol·licitant que ha fet arribar la seva petició a l'òrgan corresponent. En cas de detectar la presència reiterada de certs tipus de queixes, els responsables a la Facultat d'elaborar-ne les respostes trametran la informació als òrgans competents de la Universitat, a fi d'aprofundir-ne l'anàlisi i de corregir els processos en qüestió. La persona o les persones expressament designades en cadascun dels òrgans competents analitza la petició, prepara la resposta i assenyalen 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'aplicació 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'aplicació i avisa l'òrgan competent per a la seva comprovació.	SED	Permanent
Tancament de la petició	El sistema informàtic establert per gestionar les queixes i 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 rebuts a través de l'aplicació, i elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts, que fa arribar al 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.	Cap de la SED Vicedeganat de Qualitat	Anual

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 05	Pàgina 5

	L'informe es trametrà al Vicedeganat de Qualitat perquè el valori, i per a la posterior integració en l'informe de revisió del SAIQU. El Vicedeganat de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de millora del centre.		
--	--	--	--

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió de queixes i suggeriments
	PEQ_PC 100	Versió 05	Pàgina 6

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 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 han de definir i avaluar l'adequació del procés descrit en aquest procediment i han d'elaborar propostes de millora per a cada curs acadèmic.	Deganat Administració de centre SED	Anual

10. Evidències documentades associades al procés

Codificació	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ_PC 100_01	Registre de les entrades per Bústia de queixes i suggeriments	Digital: Sharepoint de la SED de la Facultat de Filosofia	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
IN_PEQ_PC 100_01	Percentatges de respostes a les queixes i suggeriments per curs acadèmic.
IN_PEQ_PC 100_02	Mitjana de temps de resposta.