

		Data
Redactat per	Tècnic/a de Qualitat	27/08/2021
Revisat per	Comissió de Qualitat	21/09/2021
Aprovat per	Comissió de Qualitat	21/09/2021

Responsable del procés	Cap de la SED
Altres actors implicats en la cadena de responsabilitats	Caps d'Estudis dels ensenyaments
	Degà/na
	Directors de departaments
	Personal de la SED
	Tècnic/a de qualitat

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/11/2019	Redacció del procediment
02	21/09/2021	Nou títol del procés Establiment dels actors implicats en la cadena de responsabilitats Nova redacció dels apartats del procés Modificació en l'aprovació del procediment

1. OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Establir com el centre rep, canalitza i respon queixes, reclamacions, 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.

Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments sobre els processos de caràcter acadèmic i docent o econòmic i administratiu que tenen lloc al centre, i les relacionades amb el campus.

Les diferents queixes, dubtes consultes i suggeriments poden formar part de:

- Desenvolupament de l'ensenyament
- Gestió de la mobilitat internacional
- Gestió de la mobilitat nacional
- Gestió de practiques externes
- Ingress, admissió i matriculació



- Orientació a l'estudiant (acollida, tutorització / orientació laboral)
- Serveis: (instal·lacions del centre i campus).

2. DESENVOLUPAMENT

QUE	COM	QUI	QUAN
Recepció de les peticions.	<p>A través de la web de la facultat s'hi troben els enllaços als formularis electrònics de la Bústia de Queixes i Suggeriments i de la Bústia de Dubtes i Consultes.</p> <p>El personal de la SED derivat pel cap o la cap de Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) rep les peticions, que poden venir dels col·lectius de la UB o d'usuaris externs. Aquestes peticions són registrades automàticament pel sistema informàtic que en determina la data màxima de resposta.</p>	Personal de la SED	Quant s'escaigui
Gestió de les queixes, suggeriments, dubtes i consultes	<p>Un cop s'ha rebut la petició, el/la Cap de la SED (o la persona que delegui) s'encarrega de gestionar la petició. Segons la importància d'aquesta, es pot decidir reenviar-la al responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectats, qui comunicarà la resposta corresponent. O respondre la petició directament utilitzant la mateixa aplicació.</p>	<p>Cap de la SED</p> <p>Personal de la SED</p> <p>Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament afectat</p>	Un cop registrada la petició.
Resolució i/o resposta de la petició.	<p>En un termini de 30 dies laborables o 44 dies naturals a partir de la data de presentació de la queixa, la unitat responsable resoldrà i l'enviarà a la SED que serà l'encarregada de notificar la resolució als interessats.</p> <p>La resolució o resposta de la petició queda arxivada al mateix aplicatiu on es gestionen. A través d'aquest arxiu es pot veure la petició i la resposta de la Facultat. Es pot cercar la petició per anys mitjançant un desplegable.</p> <p>En cas de que la petició no pugui ser resolta, s'informarà al Degà / na de la Facultat per a que s'encarregui de la seva gestió personalment.</p>	<p>SED</p> <p>Responsable de l'òrgan, unitat o ensenyament</p> <p>Degà/na</p>	Un cop rebuda, i en un temps màxim de resposta de quinze dies

Elaboració de l'informe de queixes, dubtes, consultes i suggeriments	Al final de cada any, el tècnic/a de qualitat s'encarrega de fer un informe a partir de les dades aportades per la SED i enregistrades a l'aplicació.	Tècnic/a de qualitat SED	A final de cada any.
Aprovació i publicació de l'informe	Un cop elaborat l'informe es revisat per tots els membres de la Comissió de Qualitat que poden realitzar modificacions o aportar millores si ho consideren. Finalment s'aprova per la Comissió de Qualitat i es fa públic a la pàgina web de la Facultat dins l'apartat "dades i indicadors"	Comissió de Qualitat Tècnic/a de qualitat	A final de cada any.

3. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el deganat/direcció i l'administració de centre reben una relació dels formularis de queixes, reclamacions o suggeriments presentats, que inclou les respostes remeses, i un informe de cadascuna de les unitats implicades respecte 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.

L'administració de centre avalua l'adequació del protocol d'actuació establert en aquest procediment i elabora si escau propostes de millora per a cada curs acadèmic, que si escau, quedaran recollides en el pla de millores de la Facultat. En cas de que la millora produeixi alguna modificació, s'haurà d'incloure en l'informe de revisió del SAIQU de la Facultat de Belles Arts.

4. DOCUMENTS, REGISTRES I ARXIVAMENT

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Bústia de dubtes, consultes i felicitacions	Pàgina web de la Facultat	Cap o personal de la SED
Bústia de queixes i suggeriments	Pàgina web de la Facultat	Cap o personal de la SED
Protocol d'actuació	Dipòsit electrònic Paper	SED
Relació de tipus de queixes agrupades per unitat responsable	Dipòsit electrònic Paper	SED
Informes anuals de les peticions	Pàgina web de la Facultat	Tècnic/a de qualitat



5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

Aquest procés s'emmarca en la [normativa acadèmica que regeix els ensenyaments de la UB](#) com també en la [legislació general sobre titulacions universitàries](#) vigent.