

		Data
Redactat per	M. Dolores Tapias Gil, Degana	15/11/2019
Revisat per	Comissió de Qualitat	21/11/2019
Aprovat per	Junta de Facultat	25/11/2019


Responsable del procés 100	Cap de la SED
Coordinador desplegament del procediment	SED
Altres actors implicats en la cadena de responsabilitats	Caps d'estudis
	Coordinadors/res dels màsters
	Directors de departaments
	Degana
	Administradora de centre

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/11/2019	Redacció del procediment

1. OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Establir com la Facultat 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 la Facultat.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Belles Arts	Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments		
	PEQ 100	Versió 01	<i>Pàgina 2 de 3</i>

2. DESENVOLUPAMENT

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Presentació de la petició	A través de la web de la Facultat o presencialment omplint un formulari.	Estudiants Persones físiques o jurídiques interessades	Quan s'escaigui
Recepció i registre de la petició	Al registre de la pròpia Facultat o en qualsevol registre de la UB, un cop registrat es deriva a l'òrgan o unitat corresponent.	SED	En un màxim de tres dies/cinc dies
Resolució o resposta de la petició	En el termini de trenta dies hàbils des de la presentació, la unitat responsable ha de respondre a la queixa o suggeriment, i ha de comunicar la resposta a l'adreça de correu electrònic que s'hagi indicat a efectes de notificació.	SED Unitat competent Òrgan competent	Un cop rebuda, i en un temps màxim de resposta de quinze dies

3. SEGUIMENT I MILLORA

Anualment el deganat 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 a les actuacions engegades per corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar.

L'anàlisi de les queixes, reclamacions i/o suggeriments presentats, serà l'eina utilitzada per millorar les actuacions, processos i instal·lacions de la Facultat.

L'Administració de Centre avalua l'adequació del protocol d'actuació establert pel procés descrit en aquest procediment i elabora propostes de millora per a cada curs acadèmic. Aquestes propostes poden implicar modificacions del protocol d'actuació.

4. DOCUMENTS, REGISTRES I ARXIVAMENT

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Protocol d'actuació	Digital/Paper	SED
Relació de tipus de queixes agrupades per unitat responsable	Digital/Paper	SED
Formulari de queixes	Web	SED

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.