

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments</b>
	PEQ 100	Versió 03	<i>Pàgina 1</i>

## PEQ 100 Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments

<b>Versió 3</b>	<b>Nom i cognoms</b>	<b>Càrrec</b>
<b>Redactat per:</b>	Carles Sánchez Peñuela - Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)	
<b>Revisat per:</b>	Brian Muñoz Berbey - Tècnic de qualitat	
<b>Aprovat per:</b>	Ramon Alemany Leira - President de la Junta de Facultat	
	Data d'aprovació: 06/05/2022	

<b>Responsable del procés</b>	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	Comissions de la Facultat
	Personal de la SED
	Responsables de les titulacions
	Tècnic/a de qualitat

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció del canvi</b>
01	25/05/2014	Redacció del procés
02	25/06/2020	Actualització del procés
03	06/05/2022	Creació del procés i aprovació per part de la Junta de Facultat

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments</b>
	PEQ 100	Versió 03	<i>Pàgina 2</i>

## 1. Objectiu

Aquest procés té com a objectiu definir els aspectes més importants per gestionar la recepció, canalització i resposta a les queixes, suggeriments i reclamacions que es puguin detectar, així com articular les accions de resposta i millora que se'n derivin.

## 2. Àmbit d'aplicació

Queixes, suggeriments i reclamacions que es puguin detectar.

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
Queixes Suggeriments Dubtes Consultes	Accions de resposta o millora derivades de les queixes, suggeriments, dubtes o consultes

## 5. Parts interessades pertinents en el procés

Alumnat, personal acadèmic, tècnic i administratiu del centre i altres usuaris interns del centre i de la UB

AQU Catalunya

Altres usuaris externs

## 6. Normativa, guies i directrius

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

[Legislació sobre educació superior universitària](#)

[The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#)

[Reglament de la Facultat d'Economia i Empresa](#)

## 7. Processos relacionats de forma més directa

[Procés transversal FPTD6B2: Responsabilitat social: mediació \(Gabinet d'Atenció i Mediació\)](#)

[Responsabilitat Social: Queixes i Suggeriments \(Sindicatura de Greuges UB\)](#)

PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

### 8.1 Bústia de dubtes, consultes, queixes i suggeriments

<b>QUÈ</b> <i>(Acció)</i>	<b>COM</b> <i>(Descripció de l'acció)</i>	<b>QUI</b> <i>(Responsable o agent implicat)</i>	<b>QUAN</b> <i>(Terminis)</i>
<b>Promoció de l'ús de la bústia de queixes</b>	El cap de la SED promou l'ús de la bústia de queixes durant les jornades de benvinguda (PEQ 050 Orientació acadèmica a l'estudiant), n'explica el funcionament i mostra la disposició de tots el grups d'interès de la FEE a donar-hi resposta	Cap de la SED	Durant les jornades de benvinguda
<b>Recepció de dubtes, consultes, queixes i suggeriments</b>	A través del corresponent enllaç de la pàgina web del centre (actualment Bústia de dubtes i consultes i Bústia de queixes i suggeriments), el cap o la cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) de la Facultat rep les peticions, que poden tenir el seu origen en els col·lectius de la UB o en usuaris externs. Aquestes peticions són registrades automàticament pel sistema informàtic per a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments de la UB, que en determina la data màxima de resposta.	Cap de la SED	En qualsevol moment
<b>Gestió dels dubtes, consultes, felicitacions, queixes i suggeriments</b>	Una vegada rebuda la petició, el cap o la cap de la SED, a través de l'aplicació, comunica la petició a les persones, unitats i òrgans del centre corresponents, perquè, utilitzant la mateixa aplicació, proposin la resposta que s'ha de donar. Si escau, també en fa la tramesa als òrgans competents de la UB, en els casos en què el centre no tingui assignades competències per respondre les queixes, reclamacions o suggeriments rebuts.	Cap de la SED	En qualsevol moment

<b>Comunicació de la resposta</b>	Un cop el cap o la cap de la SED disposa de la resposta a la comunicació tramesa, el mateix cap, o el personal de la SED que delegui, trameta la resposta a la persona interessada via correu electrònic, sempre a través de l'aplicació, de manera que la resposta queda registrada automàticament.	Cap de la SED Personal de la SED	En qualsevol moment
<b>Elaboració de l'informe de queixes</b>	El tècnic o tècnica de qualitat elabora l'informe anual sobre les queixes i dubtes a partir de les dades de l'aplicació que proporciona el cap o la cap de la SED.	Tècnic/a de qualitat Cap de la SED	Al final de l'any natural

## 8.2 Altres canals de resolució de queixes

<b>QUÈ</b> <i>(Acció)</i>	<b>COM</b> <i>(Descripció de l'acció)</i>	<b>QUI</b> <i>(Responsable o agent implicat)</i>	<b>QUAN</b> <i>(Terminis)</i>
<b>Comissions de la Facultat</b>	Les diverses comissions de la Facultat integren diferents grups d'interès ( <i>stakeholders</i> ) interns per consensuar o informar de totes les decisions preses en el seu si. A totes les sessions de les comissions hi ha sempre un torn obert de paraules en què qualsevol <i>membre (stakeholder)</i> hi pot fer una queixa, consulta, dubte o suggeriment, que quedar recollit a l'acta de la sessió.	Comissions de la Facultat	Quan sigui necessari
<b>Horari d'atenció presencial dels responsables de les titulacions</b>	Els responsables de les titulacions tenen previst un horari d'atenció presencial en què resolen queixes, consultes o dubtes.	Responsables de les titulacions	Quan sigui necessari

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments</b>
	<b>PEQ 100</b>	<b>Versió 03</b>	<b><i>Pàgina 5</i></b>

## 9. Revisió i millora del procés

Com a mínim una vegada a l'any, la persona responsable del procés, amb la col·laboració del tècnic o tècnica de qualitat, analitza els indicadors relacionats amb el procés. Si escau, proposa les millores necessàries, les quals es comuniquen a l'Àrea de Qualitat de la FEE-UB perquè les creï i en faci el seguiment en el pla de millores (PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora). Aquestes millores les ha d'implementar la mateixa persona responsable del procés o la persona (o persones) que delegui. El pla de millores es presenta, com a mínim, una vegada l'any a la Comissió de Qualitat i, una vegada l'any, a la Junta de Facultat perquè l'aprovi (PEQ 003 Seguiment de la Facultat).

De la mateixa manera, la persona responsable del procés, amb la col·laboració dels agents esmentats anteriorment en el procés, analitza anualment els mecanismes de gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments seguint el procediment esmentat en el PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent. Quan per decisió de la persona responsable del procés es fa una modificació, s'ha de comunicar a l'Àrea de Qualitat del centre perquè quedi recollida en l'informe de gestió de centre i, si escau, en el pla de millores del SAIQU.

## 10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Bústia de dubtes, consultes i felicitacions	<a href="#">Pàgina web de la Facultat</a>	Cap de la SED
Bústia de queixes i suggeriments	<a href="#">Pàgina web de la Facultat</a>	Cap de la SED
Informes sobre les queixes	<a href="#">Pàgina web de la Facultat</a>	Tècnic/a de qualitat
Relació de tipus de queixes agrupades per la unitat responsable	SharePoint	Cap de la SED

## 11. Indicadors associats al procés

<b>Codi</b>	<b>Denominació</b>	<b>Acceptació</b>	<b>Meta</b>
<b>INP-FEE-100-01</b>	Percentatge de respostes a les queixes, suggeriments o reclamacions en el període establert	95 %	100 %