

## PEQ 100 Gestió de consultes, queixes i suggeriments

<b>Redactat per</b>	Rosina Gironès Llop	Degana
<b>Revisat per</b>	Francesc Cebrià	Vicedegà de Qualitat, Innovació i Professionalització
<b>Aprovat per</b>	Rosina Gironès Llop	Degana
<b>Data d'aprovació: 07/06/2022</b>		

*Aquest document és vigent fins:07/06/2026*

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció del Canvi</b>
01	14/10/2010	Redacció del procés.
02	31/01/2022	Segona redacció adaptada a fitxa de procés. Inclusió d'indicadors.

<b>RESPONSABILITATS</b>	
<b>Responsable del procés</b>	
Degà/na	- Garantir la recepció i resposta de les queixes i els suggeriments. - Revisió i millora del procés.
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	
Cap de Secretaria d'estudiants i Docència	- Supervisar la recepció i resposta de les queixes i els suggeriments rebudes a través de l'aplicació informàtica.
Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)	- Gestionar la recepció de queixes i els suggeriments, derivació a les unitats i òrgans competents I comunicar resposta a l'interessat/da. - Recollir les dades per a l'elaboració de l'informe d'avaluació.
Equip deganal	- Rebre i resoldre les queixes I els suggeriments adreçats a deganat, i comunicar la resposta a la persona interessada.
Tècnica de Qualitat	- Elaborar l'informe anual d'avaluació de la gestió de les queixes.
Comissió de Qualitat	- Suport a la revisió i millora del procés.

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir com es generen, es reben, es canalitzen i es responen les peticions (sol·licituds, queixes, reclamacions, suggeriments, consultes, felicitacions o altres tipus de requeriments) formulades per part del personal del centre, incloent l'alumnat admès a qualsevol dels ensenyaments sota l'abast del SAIQU. Les peticions podran ser tant de l'àmbit acadèmic, com de l'administratiu o relatiu a la convivència de tota la comunitat universitària en el centre. El present PEQ també assenyala la manera com es valora i es revisa aquest procediment.

## 2. Àmbit d'Aplicació

- Facultat de Biologia

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
- Queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica.	- Respostes de 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
- Altres usuaris externs
- Agència de Polítiques i Qualitat de la UB

## 6. Normativa, guies i directrius

- [Estatut de la UB](#)
- [Pla Estratègic UB](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)
- [Legislació sobre educació superior universitària](#)
- [Reglament Facultat de Biologia](#)

## 7. Processos relacionats

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

## 8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

<b>Acció (Què)</b>	<b>Descripció de l'acció (Com)</b>	<b>Responsable o agent implicat (Qui)</b>	<b>Terminis (Quan)</b>
Recepció de les queixes i suggeriments	A través del corresponent enllaç de la pàgina web del centre (actualment Bústia de dubtes i consultes, Bústia de queixes i suggeriments i Bústia del deganat), el cap o la cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) de la Facultat i l'equip deganal 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. Les peticions dirigides al deganat es registren mitjançant l'aplicació informàtica des de la qual es farà el seguiment.	Personal SED Equip deganal Degà/na	En qualsevol moment

<p>Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments</p>	<p>Una vegada rebuda la petició a través de l'aplicació, el personal SED 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 transferència 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.</p>	<p>Personal SED Equip deganal Degà/na</p>	<p>En qualsevol moment</p>
<p>Comunicació de les respostes</p>	<p>L'òrgan o unitat competent comunica la resposta a través de l'aplicació informàtica. Comunicacions dirigides a Degà/degana o membres de l'equip deganal són respostes directament pel degà/na o equip deganal des del correu del deganat.</p> <p>El personal 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.</p>	<p>Personal SED Equip deganal Degà/na</p>	<p>Abans de un mes</p>
<p>Seguiment de les respostes</p>	<p>El personal 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.</p>	<p>Personal SED</p>	<p>En qualsevol moment</p>

Elaboració de l'informe de queixes	<p>El personal SED recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació, i les trameta a la unitat de qualitat.</p> <p>La tècnica de qualitat elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts.</p>	Personal SED Tècnica de qualitat	Al final del curs acadèmic.
------------------------------------	---	-------------------------------------	-----------------------------

## 9. Revisió i millora del procés

Acció	Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Revisió i millora del procés.	<p>El/la responsable del procés (el Degà/la degana), conjuntament amb la Comissió de Qualitat, analitzaran anualment si es requereix la modificació dels mecanismes de gestió de peticions i/o si el present procés PEQ 100 és adient o cal introduir-hi modificacions.</p> <p>Durant el mandat de l'equip deganal, la persona responsable de coordinar el procés (degà o degana), amb la col·laboració del cap de la SED i del tècnic o tècnica de qualitat, analitza l'indicador que consta en el procés, derivat dels informes sobre queixes. Es revisarà el procés a partir de les evidències recollides, els indicadors del SAIQU i els indicadors del pla director de la Facultat de Biologia, i s'elaborarà un informe de revisió del procés (plantilla), i si escau presentarà accions de millora. L'informe es tramitarà a la Comissió de Qualitat per a la seva valoració, i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU.</p>	Degà/na Cap de la SED SED Comissió de Qualitat	Anual

## 10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ100_01	Bústia de queixes i suggeriments	<a href="#">Web</a>	SED
DOC_PEQ100_02	Informe anual de queixes	<a href="#">Sharepoint SAIQU</a>	Tècnica de Qualitat
DOC_PEQ100_03	Bústia del deganat	<a href="#">Web</a>	Deganat

## 11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
IN_PEQ100_01	Percentatges de respostes a les queixes, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic	100%	100%
IN_PEQ100_02	Mitjana de temps de resposta	7 dies	5 dies
IN_PEQ100_3	Mitjana de la valoració de l'ítem "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" (pregunta de l'enquesta dels/les titulats/des recents de grau del GTR-AQU; normalitzat a escala 0-5) per a tots els graus de la Facultat de Biologia	3	4