

PEQ 100 Gestió de queixes i suggeriments

Redactat	Tècnica de qualitat
Revisat	Secretari de la Facultat
Aprovat	Secretari de la Facultat

Versió	Data	Descripció de canvis
01	22/03/2010	Segona redacció inicial
02	26/04/2014	Actualització
03	12/05/2021	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió indicadors
04	Octubre 2022	Descripció de canvis: Introduir accions de millora i recomanacions derivades de l'informe de certificació del centre
05	Abril 2024	Revisió SAIQU

1. Objectiu

- Establir com es gestiona la recepció, derivació i resposta de les queixes, i suggeriments i com s'articulen les actuacions que se'n deriven.

No s'inclou en aquest procediment la gestió de les reclamacions i/o recursos que es presenten a través de Registre i es vehiculen formalment a la instància pertinent.

2. Responsabilitats

Secretari de la Facultat	Responsable del procés: Garantir la planificació, execució i la revisió i millora del procés. Garantir la recollida de les queixes i suggeriments presentats a través de la bústia (a partir ara bústia). Vetllar per la difusió del mecanisme formal de queixes i suggeriments i potenciar-lo a fi de que esdevingui el canal o via d'entrada principal de les queixes i suggeriments presentats al centre.
Cap de Secretaria	Supervisar la recepció i resposta de les queixes i els suggeriments rebuts a través de la bústia.
Personal de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)	Gestionar la recepció de les queixes i els suggeriments rebuts a través de la bústia i la derivació als òrgans i unitats competents i comunicar la resposta a l'interessat. Informar i difondre la utilització de la bústia com a canal formal de presentació de queixes o suggeriments. Recollir les dades necessàries per a l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes.
Síndic de Greuges UB/ Adjunt al Síndic de Greuges	Facilitar, a petició del centre, les dades necessàries per a l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes i suggeriments presentats davant la Sindicatura de Greuges UB i referits a la Facultat de Dret
Deganat, caps d'estudis, coordinadors de màster, directores de departament, administrador de	Atendre, resoldre i registrar les queixes i suggeriments fora de la bústia. Informar del sistema de presentació de queixes i suggeriments a través de la bústia.

**centre, cap de
secretaria.**

Coordinadors TFG i TFM

Punt informació

Tècnic/a de qualitat Elaborar l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes.

3. Parts interessades al procés

- Personal docent i investigador
- Estudiants
- Personal tècnic, de gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)
- Altres usuaris externs

4. Entrades al procés

- Queixes i suggeriments rebuts a través de la bústia.
- Queixes i suggeriments presentats davant la Sindicatura de Greuges de la UB
- Queixes i suggeriments rebuts fora de la bústia

5. Sortides al procés

- Informe de les queixes i suggeriments rebuts per curs acadèmic.

6. Normativa, guies i directrius

- [Legislació sobre educació superior universitària.](#)
- [Estatut Universitat de Barcelona](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB](#)
- Normativa UB: docent, acadèmica i altres
- [Reglament de la Facultat de Dret.](#)
- Reglament de la Sindicatura de Greuges de la UB

7. Processos relacionats

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

8. Fases principals del procés

8.1 Recepció de les queixes i suggeriments presentats a través de la bústia

Acció	Descripció	Responsable/ agents implicats	Terminis
Recepció de les queixes i suggeriments de la bústia	A través de la bústia es reben les queixes i suggeriments dels diferents grups d'interès.	SED	En qualsevol moment

Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments	SED comunica la petició a les unitats i òrgans corresponents a través de l'aplicació.	SED	En qualsevol moment
Comunicació de les respostes	L'òrgan o unitat competent comunica la resposta a través de l'aplicació informàtica. La SED genera la resposta per enviar-la a l'interessat	Òrgan o unitat SED	Abans 30 dies hàbils de l'entrada de la queixa (<i>el que preveu l'aplicació</i>)
Seguiment de les respostes pendents	La SED comprova i reclama es respostes pendents de comunicar.	SED	En qualsevol moment
Elaboració de l'informe de queixes	La SED recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través de la bústia i les trameta a la unitat de qualitat. La tècnica de qualitat elabora un informe sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts per curs acadèmic.	SED Tècnica de Qualitat	Octubre

8.2 Registre de les queixes i suggeriments fora de la bústia

Acció	Descripció	Responsable/ agents implicats	Terminis
Registre de les queixes i suggeriments rebuts fora del canal formal.	Els destinataris anoten les queixes o suggeriments rebuts en el document de registre.	Equip deganal Caps d'estudi Coordinació de màsters Administrador Cap SED Direcció departaments Coordinador TFG i TFM Punt d'informació	En qualsevol moment
Elaboració de l'informe de queixes i suggeriments	La tècnica de qualitat elabora un informe de les queixes rebudes en el curs acadèmic a partir de document de registre de queixes informals.	Tècnica de qualitat	Final de curs

8.3 Recepció de les queixes i suggeriments relatius al centre i presentats davant la Sindicatura de Greuges de la UB

Acció	Descripció	Responsable/ agents implicats	Terminis
-------	------------	-------------------------------	----------

Recepció de les queixes i suggeriments presentats a la Sindicatura de Greuges de la UB	L'òrgan o unitat de la Facultat atenen les queixes i suggeriments derivats per la Sindicatura.	Òrgan o unitats	En qualsevol moment
Comunicació de les resolucions	Els òrgans o unitats del centre comunica al Síndic la proposta de resolució.	Òrgan o unitat del centre	En qualsevol moment
Elaboració de l'informe de queixes	El secretari de la Facultat sol·licita, a la Sindicatura de la UB, les dades sobre les reclamacions relatives al centre per curs acadèmic. La tècnica de qualitat elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments.	Secretari Síndic de Greuges de la UB Tècnica de Qualitat	Setembre

8.1 Revisió i millora del procés

Acció	Descripció	Responsabilitat	Terminis
Revisió i millora del procés	El Secretari de la Facultat revisarà el procés a partir de les evidències i els indicadors, elaborarà la fitxa de revisió del procés i, si escau, presentarà accions de millora. La fitxa es tramitarà a la Comissió de Qualitat per a la seva valoració i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU. La Comissió de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de Millora del SAIQU.	Secretari o Secretària de la Facultat.	Anual

9. Indicadors associats al procés – REVISAR-LOS

Codi	Indicador
IN_PEQ100_01	Percentatge resposta a les queixes i suggeriments presentats curs acadèmic.
IN_PEQ100_02	Mitjana de temps de la resposta per curs acadèmic.
IN_PEQ100_03	Percentatge d'increment de les queixes o suggeriments presentats a través de la bústia en els propers 3 anys.

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Ubicació	Gestor
DOC_PEQ100_01	Bústia de queixes i suggeriments	Web	Cap de la SED

DOC_PEQ100_02	Resum anual de les reclamacions relatives al centre i presentades davant la Sindicatura de Greuges UB	Sharepoint SAIQU	Síndic/Adjunt Síndic Secretari/a acadèmic/a
DOC_PEQ100_05	Informe anual de queixes.	Sharepoint SAIQU	Tècnica de qualitat