 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Matemàtiques i Informàtica	<b>Facultat de Matemàtiques i Informàtica</b>		<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>
	PEQ 100	Versió 05	<i>Pàgina 1</i>

## Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

<b>REDACTAT PER</b>	Tècnica de qualitat
<b>REVISAT PER</b>	Secretari acadèmic i Cap de la SED
<b>APROVAT PER</b>	Comissió Qualitat del centre
	<b>Data d'aprovació: 21/09/2022</b>

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	Febrer 2010	Redacció del procés.
02	Març 2010	Revisió del procés.
03	Febrer/Març 2022	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió de responsables i d'indicadors.
04	Abril/Maig 2022	Revisió i aprovació del nou redactat PEQ100.
05	Setembre 2022	Revisió del procés.

**Aquest document és vigent fins: 21/09/2026.**


Parts responsables	Responsabilitats
<b>Secretari/a Acadèmic/a (Responsable del PEQ)</b>	Garantir la planificació, execució, i la revisió i millora del procés.
<b>Cap de la SED</b>	Supervisar la recepció i resposta de les queixes i els suggeriments rebudes a través de l'aplicació informàtica.
<b>Personal de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)</b>	Gestionar la recepció de les queixes i els suggeriments rebuts, la derivació als òrgans i unitats competents i comunicar la resposta a l'interessat. Recollir les dades en un informe de la gestió de les queixes.
<b>Tècnic/a de qualitat</b>	Suport tècnic en les diverses fases del procés.

### 1. Objectiu

Establir com el centre rep, canalitza i respon les queixes, reclamacions i suggeriments i com articula i segueix les accions que se'n deriven.

### 2. Àmbit d'Aplicació

L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats compreses en la gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments a l'àmbit de tota la Facultat de Matemàtiques i Informàtica.

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Matemàtiques i Informàtica	<b>Facultat de Matemàtiques i Informàtica</b>		<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>
	PEQ 100	Versió 05	<i>Pàgina 2</i>

<b>3. Entrades al procés</b>	<b>4. Sortides del procés</b>
- Queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació informàtica de caràcter acadèmic, docent, econòmic, administratiu o de serveis.	- 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 (PDI)
- Alumnat
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Altres usuaris externs
- Administració de campus
- Biblioteca

La resposta correspondrà en funció de les seves competències, als àmbits següents:

- L'àmbit acadèmic/docent:
  - Deganat del centre.
  - Consell d'Estudis / comissió de coordinació de màsters / comissió de coordinació de programes de doctorat / direcció de títols propis.
  - Direccions de departaments.
- L'àmbit econòmic/administratiu:
  - Unitats corresponents de serveis generals de la UB.
  - Administració de centre.
  - Secretaria d'Estudiants i Docència.
  - Oficina d'Afers Generals.
  - Oficina de Recerca.
- L'àmbit de serveis del campus:
  - Administració de campus.
  - Biblioteca.

### **6. Normativa, guies i directrius**

- [Estatut Universitat de Barcelona.](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB.](#)
- [Política de qualitat de la UB.](#)
- [Política de qualitat del centre.](#)
- [Reglament de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica.](#)
- [Pla Director de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica.](#)
- [Legislació sobre educació superior universitària.](#)
- [Reglament Facultat de Matemàtiques i Informàtica.](#)


 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Matemàtiques i Informàtica	<b>Facultat de Matemàtiques i Informàtica</b>		<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	PEQ 100	Versió 05	Pàgina 3	

## 7. Processos relacionats

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

## 8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

<b>QUE</b> (Acció)	<b>COM</b> (Descripció de l'acció)	<b>QUI</b> (responsable o agent implicat)	<b>QUAN</b> (Terminis)
Recepció de les queixes i suggeriments.	A través de la bústia de queixes i suggeriments es reben les peticions i són registrades automàticament per l'aplicació informàtica des de la qual es farà el seguiment.	Persones físiques o jurídiques interessades	En qualsevol moment
Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments.	El personal de la SED, a través de l'aplicació informàtica, o la via que es consideri adient, segons el cas, respon, comunica o traspasa les queixes o suggeriments rebuts a les unitats o òrgans competents, en el cas que no tingui assignades competències per respondre.	Personal SED	En qualsevol moment
Comunicació de les respostes.	La SED o les unitats o òrgans competents analitzen la petició, i responen, per l'aplicatiu o la via que considerin adient, assenyalant les actuacions pertinents.	SED o Unitat competent/òrgan competent	En els 10 dies hàbils des que es rep la petició
Seguiment de les queixes i suggeriments i informe de queixes.	La SED, a través del sistema, durà a terme el seguiment de totes les peticions presentades i també es portarà el control del termini de resposta i la via de la resolució de la petició en un informe que s'arxivarà en la SED.	Personal SED	En qualsevol moment
Gestió de les queixes rebudes de manera informal (circuit intern).	El Personal de la SED informa a la persona física o jurídica que pot fer arribar la seva queixa través de la bústia de queixes i suggeriments.	Persones físiques o jurídiques interessades Personal de la SED	En qualsevol moment
Informació a les parts interessades de l'existència del circuit de les queixes.	En la pàgina web de la Facultat es fan públics els enllaços per accedir a la bústia de dubtes i consultes i al de queixes i suggeriments, així com també al correu de la SED per enviar les peticions, si prefereixen fer-ho per aquesta via.	Web de la Facultat	En qualsevol moment

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Matemàtiques i Informàtica	<b>Facultat de Matemàtiques i Informàtica</b>		<b>Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments</b>	
	PEQ 100	Versió 05	<i>Pàgina 4</i>	

## 9. Revisió i millora del procés

Acció	Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Revisió i millora del procés.	Si escau, el deganat i el/la Secretari/a de la Facultat revisaran el procés a partir de les evidències recollides i s'elaborarà un informe de revisió. L'eina utilitzada per millorar les actuacions i el procés serà l'anàlisi de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats. L'informe amb les millores plantejades es tramitarà a la Comissió de Qualitat del centre per a la seva valoració i per a la seva posterior incorporació en el pla de millores del SAIQU.	Secretari/a Acadèmic/a i Degà	Qualsevol moment, si escau

## 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 de la gestió de les queixes i suggeriments.	Arxiu SED	SED

## 11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Valor Acceptació	Valor Meta
IN_PEQ100_01	Percentatges de respostes a les queixes, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic.	90%	100%
IN_PEQ100_02	Mitjana de temps de resposta .	10 dies	7 dies

*Valor meta: valor desitjat per l'indicador, on es vol arribar.*

*Valor acceptació: valor mínim acceptable.*