

PEC 100 Gestión de quejas y sugerencias

Redactado	Técnica de calidad
Revisado y aprobado	Secretaría Académica

Versión	Fecha	Descripción de cambios
01	31/01/2023	Primera redacción del proceso

1. Objetivo

- Establecer cómo se gestiona la recepción, derivación y respuesta de las quejas, reclamaciones y sugerencias y cómo se articulan las acciones que se derivan.

2. Responsabilidades

Secretaría Académica	Responsable del proceso: Garantizar la planificación, ejecución, y la revisión y mejora del proceso. Gestionar la recepción de las quejas y las sugerencias recibidas, la derivación a los órganos y unidades competentes y comunicar la respuesta a la persona interesada. Recoger los datos para el informe de evaluación de la gestión de las quejas.
Técnica de calidad	Elaborar el informe de evaluación de la gestión de las quejas.

3. Partes interesadas en el proceso

- Personal docente e investigador
- Estudiantes
- Personal de Administración y Servicios
- Otros usuarios externos

4. Entradas en el proceso

- Quejas y sugerencias recibida

5. Salidas al proceso

- Respuestas de las quejas y sugerencias recibidas.
- Mejoras derivadas de las quejas y sugerencias recibidas.

6. Normativa, guías y directrices

- [Legislación sobre educación superior universitaria](#)
- [Estatuto de la Universitat de Barcelona](#)
- [Normativa académica de las enseñanzas oficiales de la UB](#)
- Reglamento de Barcelona Culinary Hub.

7. Procesos relacionados

- Proceso transversal UB: [PTD.6. B\) Responsabilidad Social: Quejas](#)

8. Fases principales del proceso

Acción	Descripción	Responsables	Plazos
Recepción de las quejas y sugerencias	A través del buzón de quejas y sugerencias, se reciben las peticiones de los diferentes grupos de interés. Las peticiones se registran mediante correo electrónico y campus virtual desde donde se hará el seguimiento.	Secretaria Académica	En cualquier momento
Análisis y derivación de las quejas y sugerencias	Una vez recibida la petición a través de alguno de estos canales, la Secretaria Académica comunica la petición a las personas, unidades y órganos del centro correspondientes, para que, utilizando el mismo medio, propongan la respuesta que se debe dar. Si procede, también se transfiere a los órganos competentes de la UB, en aquellos casos en los que el centro no tenga asignadas competencias para responder las quejas, reclamaciones o sugerencias recibidas.	Secretaria Académica	En cualquier momento
Comunicación de las respuestas	El órgano o unidad competente comunica la respuesta a través de los canales establecidos. La Secretaria Académica recibe la comunicación de la respuesta del órgano competente y genera la respuesta para enviarla al interesado.	Secretaria Académica	Antes de tres meses de la entrada de la queja
Seguimiento de las respuestas	La Secretaria Académica hace el seguimiento de las respuestas pendientes de comunicar a través de los canales establecidos y avisa al órgano competente para su comprobación.	Secretaria Académica	En cualquier momento
Elaboración del informe de quejas	La Secretaria Académica recopila la gestión de las quejas y sugerencias recibidas a través de los distintos canales y las envía a la unidad de calidad. La técnica de calidad elabora un informe anual sobre la gestión de las quejas y sugerencias recibidas.	Secretaria Académica Técnica de calidad	Al final del curso académico

8.1 Revisión y mejora del proceso

Acción	Descripción	Responsabilidad	Plazos
Revisión y mejora del proceso	<p>La Secretaria Académica revisará el proceso a partir de las evidencias recogidas, los indicadores del SAIQU y los indicadores del plan director de Barcelona Culinary Hub, y elaborará un informe de revisión del proceso (plantilla), y si procede, presentará acciones de mejora.</p> <p>El informe se enviará a la Comisión de Calidad para su valoración y la posterior integración al informe de revisión del SAIQU.</p> <p>La Comisión de Calidad incorporará las acciones de mejora al Plan de Mejora del SAIQU.</p>	Secretaria Académica	Anual

9. Indicadores asociados al proceso

Código	Indicador	Aceptación	Meta
IN_PEC100_01	Porcentajes de respuestas a las quejas, sugerencias y reclamaciones por curso académico	90%	100%
IN_PEC100_02	Promedio de tiempo de respuesta	7 días	4 días

10. Evidencias documentadas asociadas al proceso

Código	Documentación	Ubicación	Gestor
DOC_PEC100_01	Buzón de quejas y sugerencias	Campus virtual Correo electrónico	Secretaria Académica
DOC_PEC100_02	Informe anual de quejas	File Server SAIQU	Técnica de calidad