

PEC 100 Gestió de queixes i suggeriments

Redactat	Tècnica de qualitat
Revisat i aprovat	Secretaria Acadèmica

Versió	Data	Descripció de canvis
01	31/01/2023	Primera redacció del procés

1. Objectiu

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

2. Responsabilitats

Secretaria Acadèmica	Responsable del procés: Garantir la planificació, execució, i la revisió i millora del procés. Gestionar la recepció de les queixes i els suggeriments rebuts, la derivació als òrgans i unitats competents i comunicar la resposta a la persona interessada. Recollir les dades per a l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes.
Tècnica de qualitat	Elaborar l'informe d'avaluació de la gestió de les queixes.

3. Parts interessades en el procés

- Personal docent i investigador
- Estudiants
- Personal d'Administració i Serveis
- Altres usuaris externs

4. Entrades en el procés

- Queixes i suggeriments rebuts

5. Sortides en el procés

- Respostes de les queixes i suggeriments rebuts.
- Millores derivades de les queixes i suggeriments rebuts.

6. Normativa, guies i directrius

- [Legislació sobre ensenyament superior universitari](#)
- [Estatut de la Universitat de Barcelona](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments oficials de la UB](#)
- Reglament de Barcelona Culinary Hub.

7. Processos relacionats

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

8. Fases principals del procés

Acció	Descripció	Responsable	Terminis
Recepció de les queixes i suggeriments	A través de la bústia de queixes i suggeriments, es reben les peticions dels diferents grups d'interès. Les peticions es registren mitjançant correu electrònic i campus virtual des d'on se'n farà el seguiment.	Secretaria Acadèmica	En qualsevol moment
Anàlisi i derivació de les queixes i suggeriments	Un cop rebuda la petició a través d'algun d'aquests canals, la Secretaria Acadèmica comunica la petició a les persones, unitats i òrgans del centre corresponents perquè, utilitzant el mateix mitjà, proposin la resposta que cal donar. Si escau, també es transfereix als òrgans competents de la UB, en aquells casos en què el centre no tingui assignades competències per respondre a les queixes, reclamacions o suggeriments rebuts.	Secretaria Acadèmica	En qualsevol moment
Comunicació de les respostes	L'òrgan o unitat competent comunica la resposta a través dels canals establerts. La Secretaria Acadèmica rep la comunicació de la resposta de l'òrgan competent i genera la resposta per enviar-la a l'interessat.	Secretaria Acadèmica	Abans de tres mesos de l'entrada de la queixa
Seguiment de les respostes	La Secretaria Acadèmica fa el seguiment de les respostes pendents de comunicar a través dels canals establerts i avisa l'òrgan competent per comprovar-ho.	Secretaria Acadèmica	En qualsevol moment
Elaboració de l'informe de queixes	La Secretaria Acadèmica recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través dels diferents canals i els envia a la Unitat de Qualitat. La tècnica de qualitat elabora un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts.	Secretaria Acadèmica Tècnica de qualitat	Al final del curs acadèmic

8.1 Revisió i millora del procés

Acció	Descripció	Responsabilitat	Terminis
Revisió i millora del procés	<p>La Secretaria Acadèmica revisarà el procés a partir de les evidències recollides, els indicadors del SAIQU i els indicadors del Pla director de Barcelona Culinary Hub, i elaborarà un informe de revisió del procés (plantilla), i, si escau, presentarà accions de millora.</p> <p>L'informe s'enviarà a la Comissió de Qualitat per a la valoració i la integració posterior a l'informe de revisió del SAIQU.</p> <p>La Comissió de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de millora del SAIQU.</p>	Secretaria Acadèmica	Anual

9. Indicadors associats al procés

Codi	Indicador	Acceptació	Meta
IN_PEC100_01	Percentatges de respostes a les queixes, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic	90%	100%
IN_PEC100_02	Mitjana de temps de resposta	7 dies	4 dies

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Ubicació	Gestor
DOC_PEC100_01	Bústia de queixes i suggeriments	Campus virtual Correu electrònic	Secretaria Acadèmica
DOC_PEC100_02	Informe anual de queixes	File Server SAIQU	Tècnica de qualitat