

PROCLAU 10	Gestió de Peticions
-------------------	---------------------

VERSÍO	REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER	DATA APROVACIÓ	TIPUS DE PROCÉS
04	Tècnic de Qualitat	Responsable de la U4: Atenció a l'Alumnat i els Titulats Junta d'Escola Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Comissió Executiva	20 Juliol 2023	Clau

MODIFICACIONS		
Versió	Data	Descripció del canvi
V1	26/02/2016	Redacció del procés
V2	03/06/2019	Modificació format i actualització procés
V3	04/06/2021	Establiment del responsable del procés i dels principals actors implicats en la cadena de responsabilitats. Nova redacció dels apartats del procés Incorporació dels estudiants de màster Establiment dels indicadors del procés
V4	20/07/2023	Canvi nomenclatura unitats de gestió dels serveis universitaris del centre S'actualitza el nom del personal de suport a la docència adaptant-lo a la nomenclatura de la nova llei LOSU (PAS per PTGAS)

Responsables	Direcció U2: Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratori Docent
Entrades al procés	Peticions i suggeriments rebuts
Sortides al procés	Respostes de les queixes i suggeriments rebudes. Millores derivades de les queixes i suggeriments rebudes.
Procés transversal Universitat de Barcelona	(UB)PTD.6. B) Responsabilitat Social: Queixes
Grups d'interès	Estudiants Personal Docent i Investigador (PDI) Personal Tècnic de Gestió d'Administració i Serveis (PTGAS) Altres usuaris/es externs/es

Definició i objectiu del procediment		
Establir com l'Escola rep, canalitza i respon queixes, reclamacions, suggeriments, felicitacions i altres tipus d'incidències que es puguin detectar, i com articula i segueix les accions que se'n deriven. Així mateix, indicar la manera en què es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació.		
Desenvolupament del procediment		
QUÈ? (Objectiu)	QUI? (Responsable)	COM? (Procediment)
Presentació de la petició o suggeriment	Estudiants Grups d'interès Docents PTGAS	Les peticions, reclamacions i suggeriments poden ser formulades per persones físiques o jurídiques degudament identificades. La presentació d'aquestes peticions es pot fer a través dels següents mitjans: <ul style="list-style-type: none"> • Instància normalitzada i registrada (el document es pot obtenir a Secretaria i també al web). • Correu electrònic de contacte del centre. • Correu convencional. • Entrevistes personals.
Recepció i registre de la petició	Direcció U2: Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratori Docent	Les diferents unitats del centre registren les peticions que es presenten per escrit i assumeixen la responsabilitat de derivar la petició on correspongui. Les entrevistes personals es reflectiran en el PAT de l'estudiant i/o docent; i/o registre de gestió, segons el cas.

	U4: Unitat de Gestió tècnica informàtica		
Gestió interna de les peticions i resolucions	Direcció U2: Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratori Docent U4: Unitat de Gestió tècnica informàtica	En funció del tema/es relacionats amb la petició, la/es unitat/s responsable/s elaboren un informe que servirà de base per a la resolució de la Comissió Executiva.	
Comunicació de les respostes	Totes les unitats	L'òrgan o unitat competent comunica la resposta.	
Tancament de les peticions	U2: Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratori Docent	La U2 arxivarà tota la documentació generada en la tramitació de les peticions, des de la formulació fins a la resolució, cada curs acadèmic.	
Elaboració del registre de peticions	U3: Gestió Interna Qualitat	Es recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació, i les trameta a la unitat de qualitat. La persona tècnica de qualitat elaborarà un informe anual sobre la gestió de les queixes i suggeriments rebuts.	
Seguiment i millora			
Anualment, la Junta d'Escola, amb la col·laboració de la seva Comissió Permanent, faciliten a la Comissió Executiva la relació de les queixes, reclamacions o suggeriments presentats, incloent les respostes remeses, i un informe amb les actuacions realitzades per tal de corregir les deficiències que s'hagin pogut detectar.			
Evidències, registre i arxiu			
Evidència/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació
DOC_PROCLAU10_1: Instància normalitzada.	Paper Digital	U2: Gestió Acadèmica i Docent (interna) Laboratori Docent	Un curs acadèmic
DOC_PROCLAU10_2: Informe de Seguiment.	Digital: Web <i>Moodle Sistema Qualitat</i>	U3: Gestió Interna Qualitat	Indefinit
DOC_PROCLAU10_3: Dades i Indicadors.	Digital: Web <i>Moodle Sistema Qualitat</i>	U3: Gestió Interna Qualitat	Indefinit
Relació dels resultats del procés amb altres processos del SAIQU			
PROSUP15 Gestió i millora dels recursos materials			
PROSUP16 Gestió i millora dels Serveis			
Indicadors Associats al Procés			
IN_PROCLAU10_1 Percentatges de respostes a les peticions, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic.			
IN_PROCLAU10_2 Millores esdevingudes de les peticions, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic.			
Referències normatives			
<ul style="list-style-type: none"> • Memòria VERIFICA de la titulació • Reglament de l'Escola i de la Junta d'Escola • Pla Estratègic de l'Escola • Pla Director • Normes i convenis publicats per AQU • Publicacions AQU • Normatives UB 			