PROCLAU 10	Gestió de Peticions

VERSIÓ	REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER	DATA APROVACIÓ	TIPUS DE PROCÉS
03	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	04/06/2021	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

Responsables	Direcció
	U1: Unitat de Gestió Tècnica i Administrativa
	U2: Gestió Acadèmica i Docent
	U4: Atenció a l'Alumnat i els Titulats
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	PTD.6. B) Responsabilitat Social: Queixes
Grups d'interès	Estudiants
	Personal docent i investigador
	Personal d'Administració i Serveis
	Altres usuaris externs

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 PASS	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: • 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 U1: Unitat de Gestió Tècnica i Administrativa U2: Gestió Acadèmica i 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: Atenció a l'Alumnat i els Titulats	
Gestió interna de les peticions i resolucions	Direcció U1: Unitat de Gestió Tècnica i Administrativa U2: Gestió Acadèmica i Docent U4: Atenció a l'Alumnat i els Titulats	Les unitats implicades 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.
Comunicació de les respostes	Totes les unitats	L'òrgan o unitat competent comunica la resposta.
Tancament de les peticions.	U2: Gestió Acadèmica i 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	U6:Qualitat interna	Es recopila la gestió de les queixes i suggeriments rebuts a través de l'aplicació, i les tramet a la unitat de qualitat. La tècnica de qualitat elabora 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	Un curs acadèmic.
DOC_PROCLAU10_2: Informe de Seguiment.	Digital: Web *Moodle* Sistema Qualitat	U6:Qualitat interna	Indefinit.
DOC_PROCLAU10_3: Dades i Indicadors.	Digital: Web *Moodle* Sistema Qualitat	U6:Qualitat interna	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 Mitjana de temps de resposta
IN_PROCLAU10_3 Millores esdevingudes de les peticions, suggeriments i reclamacions per curs acadèmic.

Referències normatives

- 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