

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés clau	Títol: Gestió de les queixes, reclamacions, conflictes i suggeriments	
	Codi: PTC 8 EDUB	Versió 01	Pàgina 1 de 3

	<i>Nom i cognoms</i>	<i>Càrrec</i>	<i>Unitat o Servei</i>	<i>Data</i>
<i>Redactat Per:</i>	Carme Castro	Secretària tècnica	Escola de Doctorat UB	05/2021
<i>Revisat Per:</i>	Sandra Codina	Tècnica de qualitat	Escola de Doctorat UB	05/2021
<i>Aprovat Per:</i>	Màrius Domínguez	Director	Escola de Doctorat UB	07/2021
<i>Històric</i>	<i>Versió</i>	<i>Data</i>	<i>Tipus canvi</i>	
	01	07/2021	Redacció procés	

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés clau	Títol: Gestió de les queixes, reclamacions, conflictes i suggeriments	Versió 01	Pàgina 2 de 3
	Codi: PTC 8 EDUB			

Missió del procés	Vetllar pels drets i les llibertats dels doctorands/es, del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis davant les actuacions dels diversos òrgans i serveis universitaris i exercir una activitat informativa permanent sobre el funcionament de la Universitat i de l'EDUB			
Parts interessades pertinents al procés	Vicerectorat competent en matèria de doctorat Direcció de l'Escola de Doctorat de la UB (EDUB) Comissió de Mediació i Resolució de Conflictes de l'EDUB (pendent de constitució) Personal tècnic de l'Escola de Doctorat Coordinadors/es dels programes de doctorat Doctorands/es Personal docent i investigador (PDI) UB Personal d'administració i serveis (PAS) UB	Normativa Directrius Guies Processos de qualitat d'entrada	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre, de Universitats. Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'Universitats de Catalunya Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials. Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat. Normativa reguladora del Doctorat a la Universitat de Barcelona Reglament de Règim Intern de l'Escola de Doctorat de la Universitat de Barcelona	

Responsabilitats				
Director/a de l'Escola de Doctorat	Propietari del procés - Vetllar per al compliment satisfactori de totes les etapes i accions del procés, el seu seguiment i revisió, si escau			
President/a de la Comissió de Mediació i Resolució de Conflictes de l'EDUB (pendent de constitució)	Facilitar la recollida i anàlisi de les queixes, reclamacions i suggeriments per la comissió de mediació i resolució de conflictes de l'EDUB i fer-ne els seguiment fins a la seva resolució. Mediació, anàlisi i resolució de conflictes que es plantegin en el doctorat de la UB			
Coordinador/a del programa de doctorat	Mediació i resolució de conflictes que es plantegin en el seu programa de doctorat Vetllar per al desenvolupament i supervisió del procés al programa de doctorat Difondre els mecanismes establerts de queixes, reclamacions i suggeriments			
Personal tècnic de l'Escola de Doctorat	Recollida d'informació en vers a la queixa, reclamació, conflicte o suggeriment Difondre els mecanismes establerts de queixes, reclamacions i suggeriments			
Secretària tècnica/Tècnic/a de qualitat de l'EDUB	Revisar i analitzar el procés i fer un seguiment de les seves millores			
Fases principals del procés	Què	Com	Qui	Quan/terminis
	Formulació de la queixa, reclamació o suggeriment en l'àmbit de doctorat	Mitjançant el formulari del Web de l'EDUB o per qualsevol altre sistema que permeti el registre de la sol·licitud de queixa, reclamació, conflicte o suggeriment	Interessat/da	En qualsevol moment

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Tipus: Procés clau	Títol: Gestió de les queixes, reclamacions, conflictes i suggeriments	
	Codi: PTC 8 EDUB	Versió 01	Pàgina 3 de 3

	Anàlisi de la petició i preparació de resposta	Valorar el contingut i vehicular-la al responsable de la resolució	Comissió de Mediació i Resolució de Conflictes de l'EDUB/Director/a de l'EDUB	Segons la normativa aplicable
	Enviament de la resposta al sol·licitant	Mitjançant registre de sortida de la resposta	Personal tècnic de l'Escola doctorat	Segons la normativa aplicable

Informació documentada associada al procés (inputs) Documentació Generada (outputs)	Documentació	Ubicació	Propietari	Gestor
	Queixes, reclamacions, conflictes i suggeriments rebuts	Arxiu digital	Personal tècnic de l'EDUB	Personal tècnic de l'EDUB
La gestió documental es farà seguint allò descrit al procés PTS 2 EDUB				

Indicadors associats al procés	Codi	Denominació	Acceptació	Meta (objectiu desitjat)
		PTC 8.a	Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts durant el 4 darrers anys	30%
	PTC 8.b	Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments resolts durant el 4 darrers anys	90%	100%