

UAB

**Universitat Autònoma
de Barcelona**

ESCOLA DE DOCTORAT

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS04. Gestió de queixes i suggeriments

1. Objectiu
2. Àmbit d'Aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació Associada (inputs)
5. Documentació Generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
00	2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
01	Maig 2020	Adaptació a l'Escola de Doctorat
02	Desembre 2023	Revisió 2023

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Cap de la Unitat Tècnica de Doctorat	Junta Permanent	23/02/2024

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció i d'insatisfacció, en forma de suggeriment, de queixa o de felicitació, de les persones usuàries de l'Escola de Doctorat i grups d'interès externs, per tal de donar-los resposta adequadament i obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius, la prestació dels serveis universitaris i la millora de les instal·lacions.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions relacionades amb l'Escola de Doctorat.

2.1 Tipologia de comunicacions incloses i excloses

Aquest procés estableix el funcionament dels mecanismes de recollida i de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions, d'acord amb les definicions següents:

- **Queixa:** és una expressió d'insatisfacció relacionada amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, desatenció i qualsevol altra imperfecció derivada de la prestació dels serveis o de qualsevol altre àmbit de l'Escola de Doctorat
- **Suggeriment:** és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari de l'Escola de Doctorat.
- **Felicitació:** és una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de l'Escola de Doctorat o amb la prestació d'un servei.

Aquest procés exclou la gestió de consultes i sol·licituds d'informació i de les queixes i reclamacions que s'emparen en un procediment administratiu específic.

Les tramitacions de reclamacions per demanar la reparació d'una situació causada per l'Escola de Doctorat, que la persona usuària considera injusta o perjudicial per als seus interessos, estan subjectes a procediments formals en funció de les normatives corresponents

3. Propietat del procés

Propietat: la Directora de l'Escola de Doctorat té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: la Cap d'Unitat, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS04_INP_01_ Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS04_INP_02_ <u>Reglament per a l'establiment de la seu electrònica de la Universitat Autònoma de Barcelona</u> (Acord del Consell de Govern de 7 d'abril de 2010, modificat per l'acord de 20 de maig de 2015. Article 12. Formulació de suggeriments i queixes)
PS04_INP_03_ <u>Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona</u> (acord del Consell de Govern de 17 de novembre de 2010, modificat per l'acord de 9 d'octubre de 2013 i per l'acord de 10 de maig de 2016. Article 22. Formulació de suggeriments i queixes)
PS04_INP_04_ <u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</u>
PS04_INP_05_ <u>Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016)</u>

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS04_OUT_01_ Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de l'Escola de Doctorat	Servei OPINA UAB	Administració de Centre
PS04_OUT_02_ Actes dels òrgans de govern del Centre	Sharepoint de l'Escola de Doctorat	Administració de Centre

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en funció dels resultats obtinguts a cada curs acadèmic.

La revisió i la implantació de les millores recau a la Direcció de l'Escola, amb la col·laboració de la Cap d'Unitat. Si les millores comporten modificacions de la normativa interna, es proposen a la Junta Permanent de l'Escola de Doctorat per a la seva aprovació.

Els aspectes que es revisen són els següents:

- Funcionament dels circuits de recollida de suggeriments, queixes i felicitacions
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés
- Propostes de millora que se'n deriven

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS04_IND_01	Nombre de comunicacions rebudes per col·lectius: <ul style="list-style-type: none">• Estudiants• PDI• PTGAS• Altres (externs UAB)	Arxiu Direcció	Cap d'Unitat
PS04_IND_02	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils)	Servei OPINA UAB	Administració de Centre
PS04_IND_03	Temps mitjà de resposta de suggeriments i queixes		
PS04_IND_04	Felicitarions, Suggeriments i queixes rebudes respecte de la totalitat de la UAB		

8. Desenvolupament del procés

El Servei OPINA UAB és el canal institucional que la UAB posa a disposició de totes les persones usuàries i no usuàries de la Universitat per trametre suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant un formulari accessible al web institucional. Aquest servei unifica la tramesa d'aquest tipus de comunicacions en una sola eina i alhora permet una gestió automatitzada i descentralitzada per centres i serveis i la seva traçabilitat. És per això que la descripció del procés que tot seguit s'explica es basa fonamentalment en el funcionament del procediment de gestió aplicat pel Servei OPINA UAB a l'Escola de Doctorat.

8.1. Fonts d'informació

Són fonts d'informació totes les persones usuàries d'aquest servei independentment de la seva vinculació amb l'Escola de Doctorat. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus de persones usuàries: alumnat, PDI, PTGAS i persona usuària externa.

8.2. Canals de recepció

El canal de recepció de suggeriments, queixes i felicitacions és el formulari electrònic del Servei OPINA UAB, ubicat a la pàgina principal del web institucional de l'Escola de doctorat i a la Seu Electrònica i al Portal de Transparència de la UAB.

Quan les unitats i els òrgans de l'estructura organitzativa reben suggeriments, queixes i felicitacions per altres canals (correu electrònic, xarxes socials, canals informals, etc.) han de valorar la idoneïtat de dirigir les persones usuàries a tramitar-les mitjançant el formulari del Servei OPINA UAB, en funció de l'eficiència de gestió, especialment en el cas dels correus electrònics que reben les coordinacions de titulació i el Deganat.

Així mateix, complementàriament al Servei OPINA UAB, també es recullen suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant la participació en els òrgans col·legiats

de govern i de gestió de l'Escola de doctorat: Junta Permanent, Comitè de Direcció, Comissió de Doctorat que queden recollides en les actes corresponents.

8.3. Tramitació i gestió

8.3.1. Tramitació i gestió del Servei OPINA UAB

El procediment de gestió de les peticions trameses a través del Servei OPINA UAB implica dues figures fonamentals:

- **El responsable de bústia** (Cap d'Unitat), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Els responsables d'àmbit** (coordinadors/es de programes de doctorat, responsables de serveis, responsables d'unitat, responsables de procediment,...) que, en funció de la temàtica de la petició, s'encarreguen d'elaborar-ne la resposta.

Per iniciar el procediment, cal que la persona usuària s'identifiqui convenientment al formulari electrònic d'accés i, entre altres qüestions, seleccioni el tipus de comunicació (suggeriment, queixa o felicitació) i el centre o servei al qual la vol dirigir. Un cop enviada, l'Administració de Centre rep automàticament la comunicació.

El Servei OPINA UAB fixa dos procediments diferents de gestió i de resolució, en funció del tipus de comunicació:

- **Suggeriments i queixes**

Els suggeriments i les queixes els analitza la cap d'unitat, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-los i trametre una resposta a la persona usuària.

Pel que fa a l'elaboració de la resposta, la cap d'unitat no sempre s'encarrega de redactar-la personalment. En funció de la temàtica de la petició, pot decidir traslladar-la a un responsable d'àmbit per tal que en redacti una resposta. Per exemple, en el cas de les incidències relacionades amb qüestions docents, li correspon al coordinador del programa de doctorat o, eventualment, al personal de suport al programa de doctorat elaborar la resposta i, fins i tot, signar-la.

Una vegada s'ha donat resposta al suggeriment o la queixa es reporta com a resolt. No obstant això, si del suggeriment o de la queixa es deriva alguna actuació futura, la cap d'unitat ho farà constar al camp d'actuacions derivades i en farà el seguiment.

- **Felicitacions**

Quan es rep una felicitació, el Servei OPINA UAB tramet automàticament un missatge d'agraïment a l'usuari i dona per tancada la gestió. D'altra banda, la cap d'unitat tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

8.3.2. Tramitació i gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions en òrgans col·legiats de govern o unipersonals.

Els membres dels òrgans col·legiats de govern i les persones convidades a aquests poden expressar els seus suggeriments, queixes i felicitacions en els torns d'intervenció associats a cada punt de l'ordre del dia de les reunions de la Junta Permanent.

Els membres de l'Equip de Direcció i la cap d'unitat són els responsables de recollir els suggeriments, queixes i felicitacions, donar-ne resposta, proposar les accions de millora que se'n puguin derivar, designar-ne un responsable (membre del PDI o del PTGAS). Són també responsables d'informar les persones interessades de les accions dutes a terme a través de comunicació verbal, correu electrònic o intervenció en els òrgans de govern corresponents.

En darrera instància, les queixes es poden adreçar a la Síndica de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona, que té la funció de rebre les queixes i observacions que se li formulin sobre el funcionament de la Universitat, de garantir el compliment de tot allò que disposen els Estatuts de la UAB, i de realitzar, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, propostes de resolució dels assumptes que li hagin estat sotmesos.

La Síndica de la Universitat exerceix les seves funcions amb independència i objectivitat. No està subjecte a cap mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i actua amb autonomia i d'acord amb el seu propi criteri, en el marc d'allò que s'estableix en els Estatuts de la UAB.

8.4. Informe de resultats

La cap d'unitat revisa cada curs acadèmic l'Informe de suggeriments, queixes i felicitacions del servei OPINA, i n'informa a la Junta Permanent

8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PTGAS de l'Escola de Doctorat i PTGAS dels programes de doctorat	Debats a la Junta Permanent, Comissió de Doctorat Servei OPINA

8.6 Informació pública

L'única informació pública que genera aquest procés és l'informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions del servei OPINA.

8.7 Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada a través de l'elaboració i publicació de l'Informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions (OPINA).

Addicionalment, amb la participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat de l'Escola de Doctorat següents:

- Junta Permanent
- Comitè de Direcció
- Comissió de Doctorat

9. Diagrama de flux

