

FACULTAT DE PSICOLOGIA

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS04. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions

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
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Abril 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Maig 2017	Revisió anual del SGIQ
03	Juliol 2018	Revisió anual del SGIQ
04	Juny 2019	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent	19/10/2015
Vicedeganat d'Affers Acadèmics i Qualitat Docent	Junta Permanent	22/05/2017
Vicedeganat d'Affers Acadèmics i Qualitat Docent	Junta Permanent	01/10/2018
Vicedeganat d'Affers Acadèmics i Qualitat Docent	Junta Permanent	16 de setembre de 2019

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció i d'insatisfacció -en forma de suggeriment, queixa o felicitació- de les persones usuàries de la Facultat i de la resta de la ciutadania, per tal de donar-los resposta adequadament i obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius i la prestació dels serveis universitaris.

2. Àmbit d'aplicació

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

2.1. Tipologia de comunicacions incloses i excloses

Aquest procés estableix el funcionament dels mecanismes de recollida i 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 àmbit de la Facultat.
- **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 la Facultat.
- **Felicitació:** és una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de la Facultat 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 la Facultat 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

Aquest procés és propietat de la degana, en col·laboració amb l'administrador de centre, que vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora a l'equip del Deganat, i si fos el cas, a la Junta de Facultat.

L'administrador de centre és el responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PS04_Inp1. Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS04_Inp2. Reglament per a l'establiment de la seu electrònica de la Universitat Autònoma de Barcelona (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_Inp3. Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona (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_Inp4.[Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS04_Out1. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Aplicatiu Opina	Administrador de centre
PS04_Out2. Actes dels òrgans de govern del Centre, consells de curs i comissions de seguiment	Arxiu del Deganat	Administració del Deganat

6. Revisió i millora

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

La revisió i implantació de les millores recau en la vicedegana d'Afers Acadèmics i Qualitat Docent, amb la col·laboració de l'administrador de centre. Si les millores comporten modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta Permanent de la Facultat per 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

7.1 Indicadors de seguiment

Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS04-Ind1 Temps mitjà de resposta	Aplicatiu Opina	Administrador de centre
PS04-Ind2 Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils)		
PS04-Ind3 Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicatiu OPINA (en relació amb el nombre rebut a la resta de Centres de la UAB)		

7. 2 Indicadors de resultats

Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS04-Ind4 Nombre total de suggeriments, queixes i felicitacions	Aplicatiu Opina	Administrador de centre
PS04-Ind5 Nombre de queixes del Centre a l'informe anual del Síndic de greuges	Web UAB	Oficina del Síndic de greuges
PS04-Ind6 Resposta a la pregunta corresponent de l'enquesta de satisfacció de titulats	Espai Enquestes Nebula Facultat	Tècnica de Qualitat

8. Desenvolupament del procés (procediment)

El servei Opina UAB és el canal institucional que la UAB posa a disposició de tots els usuaris 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. És per aquest motiu que la descripció del procés que tot seguit expliquem es basa fonamentalment en el funcionament del procediment de gestió aplicat pel servei Opina a la Facultat.

8.1 Fonts d'informació

Són fonts d'informació totes les persones usuàries independentment de la seva vinculació amb la Facultat. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus d'usuari: estudiant, PDI, PAS i usuari extern.

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 la Facultat 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 els usuaris 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.

Tanmateix, complementàriament al servei OPINA, també es recullen suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant la participació en els òrgans col·legiats de govern i de gestió de la Facultat: Junta de Facultat, Junta Permanent, Comissions delegades, Consells de curs (graus) i Comissions de seguiment (màsters), que queden recollides en les actes corresponents.

8.3. Tramitació i gestió

8.3.1. Tramitació i gestió del Servei Opina

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

- **El responsables de bústia** (administrador de centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Els responsables d'àmbit** (el Deganat, coordinadors/es de titulació, responsables de serveis, responsables d'unitat, direccions de departaments,...) que, en funció de la temàtica de la petició, s'encarreguen d'elaborar-ne la resposta.

Per iniciar el procediment, cal que l'usuari 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'administrador de centre rep automàticament la petició.

L'Opina UAB fixa dos procediments diferents de gestió i de resolució en funció del tipus de petició:

- **SUGGERIMENTS I QUEIXES:**

Els suggeriments i les queixes les analitza l'administrador de centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari.

Pel que fa a l'elaboració de la resposta, l'administrador de centre 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 de la titulació o, eventualment, a l'equip de deganat elaborar la resposta i fins i tot signar-la.

Un cop resposta, el suggeriment o la queixa es reporta com a resolta. Tanmateix, si del suggeriment o de la queixa es deriva alguna actuació futura, l'administrador de centre ho farà constar al camp d'actuacions derivades i en farà el seguiment.

- **FELICITACIONS:**

Quan es rep una felicitació, l'eina del servei Opina UAB tramet automàticament un missatge d'agraïment a l'usuari i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'administrador de centre 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

Els membres dels òrgans de Govern i les persones convidades 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 Junta de Facultat, Junta Permanent, i comissions delegades.

Els membres de l'equip de deganat i l'administrador del centre 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 PAS) i fer el seguiment de les accions segons els processos establerts al SGIQ (veure PS03 i PC07/PC10). 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 el cas dels consells de curs (grau) i comissions de seguiment (màsters) les coordinacions de titulació fan arribar aquelles queixes o suggeriments que afecten al centre al Vicedeganat competent en la matèria, per a que hi doni resposta en el marc de la seva comissió específica de treball.

8.4 Informe de resultats

L'administrador de centre elabora periòdicament l'Informe de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat, que inclou l'anàlisi de l'evolució dels indicadors per mesurar els resultats del procés.

8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Debats a la Junta de Facultat, Junta Permanent i a les comissions delegades

8.6 Informació pública

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

8.7 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions, de la seva comunicació a la Comissió de Qualitat i a la Junta Permanent i de la seva incorporació, si escau, als informes de seguiment previstos al Procés PC7.

8.8 Procediments d'aquest procés

Procediment	Responsable	Ubicació
PS04-Prc1 Procés Opina. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions	Gabinet del Rectorat	Pendent aprovació per publicar-ho a la Intranet

9. Diagrama de flux

