

**FACULTAT DE CIÈNCIES POLÍTQUES I DE SOCIOLOGIA**  
**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

**Procés PS05: 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

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
01	Octubre 2015	Disseny inicial
02	Desembre 2019	Revisió anual del SGIQ
03	Desembre 2023	Revisió anual del SGIQ

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Àlex Casademunt Monfort	Junta de Facultat	27.10.2015
Administradora de centre	Junta de Facultat	09.06.2020
Administradora de centre	Junta de Facultat	28.02.2024

## 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 del/de la degà/na, en col·laboració amb l'administrador/a 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/a de centre és el/la responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

#### 4. Documentació associada (inputs)

PS05_Inp01. Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS05_Inp02. <a href="#">Reglament per a l'establiment de la seu electrònica de la Universitat Autònoma de Barcelona</a> (acord del Consell de Govern de 7 d'abril de 2010, modificat per l'acord de 20 de maig de 2015 i de 28 d'abril de 2022. Article 12. Formulació de suggeriments i queixes)
PS05_Inp03. <a href="#">Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona</a> (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)
PS05_Inp04. <a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</a>

#### 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS05_Out01. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Aplicació OPINA	Administrador/a de centre
PS05_Out02. Actes dels òrgans de govern del Centre, i comissions de seguiment	Espai TEAMS del Deganat	Secretaria de 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 el/la Vice-degà/na d'Ordenació Acadèmica, amb la col·laboració de l'administrador/a de centre. Si les millores comporten modificacions en la normativa pròpia es proposen a la Junta de Facultat per a la seva aprovació si fos necessari, prèvia aprovació de la comissió corresponent.

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 de seguiment

Indicador	Ubicació	Responsable
PS05_Ind01. Temps mitjà de resposta a l'usuari	Aplicació OPINA	Administrador/a de centre

PS05_Ind02. Taxa d'eficiència: % de suggeriments i queixes respostes dins el termini establert (15 dies)	Aplicació OPINA	Administrador/a de centre
PS05_Ind03. Nombre de queixes del centre a l'informe anual del Síndic de Greuges de la UAB	Web UAB	Oficina del Síndic de Greuges
PS05_Ind04. Resposta a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" a l'enquesta de satisfacció de titulats, nivell Grau	Espai Sharepoint Enquestes de la Facultat	Gestor/a de Qualitat

## 8. Desenvolupament del procés

El servei OPINA 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 que tinguin o no vinculació amb la UAB. 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 UAB, de la Seu Electrònica i a la web institucional de la facultat.

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

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

- El responsable de bústia: recau en la figura de l'administrador/a de centre, que és qui rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- Els responsables d'àmbit: que poden ser el Deganat, coordinadors/es de titulació, responsables de serveis, responsables d'unitat, direccions de departaments, etc. 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/a 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/a de centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari. Si ho considera convenient, pot sol·licitar a l'usuari algun aclariment sobre la petició.

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

Un cop donada la 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/a 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/la usuària i dona per tancada la gestió de la mateixa. D'altra banda, l'administrador/a de centre tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

En cas que els suggeriments, queixes i felicitacions les facin membres dels òrgans de Govern i les persones convidades, aquests els podran expressar 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.

En aquest cas, els membres de l'equip de deganat i l'administrador/a de 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 Vice-decanat 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/a 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**

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat i PTGAS	Debats a la Junta de facultat 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 PC07.

## 9. Diagrama de flux

