

FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS04. Gestió de queixes, suggeriments 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 (procediment)
9. Diagrama de flux

| RESUM DE REVISIONS | | |
|---------------------------|---------------|--|
| Versió | Data | Motiu de modificació |
| 01 | Juliol 2010 | Creació en el marc del SGIQ_UAB |
| 02 | Juliol 2015 | Adaptació del procés per la Facultat de Ciències de la Comunicació |
| 03 | Juliol 2018 | Segona revisió. Modificació parcial. |
| 04 | Setembre 2020 | Tercera revisió. Modificació parcial. |
| 05 | Juny 2023 | Quarta revisió. Modificació parcial. |
| 06 | Abril 2024 | Cinquena revisió. Actualització |

| Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data d'aprovació |
|---|-----------------------------------|-------------------------|
| Degana | Junta de Facultat | Juliol 2015 |
| Degana | Junta de Facultat | Gener 2020 |
| Administradora de Centre de la Facultat | Junta de Facultat | Febrer 2021 |
| Administradora de Centre de la Facultat | Junta de Facultat | Octubre 2023 |
| Administradora de Centre de la Facultat | Junta de Facultat | Octubre 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, la prestació dels serveis universitaris i la millora de les instal·lacions.

2. Àmbit d'aplicació

El procés s'aplica a la gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions rebuts a la Facultat de Ciències de la Comunicació en relació a la docència impartida, els serveis que s'ofereixen i la seva gestió.

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 altre 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 l'Administració de Centre de la Facultat de Ciències de la Comunicació, 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.

La responsabilitat de la gestió d'aquest procés recau en l'Administració de Centre, qui dirigeix les accions que es deriven del procés, gestiona el desenvolupament i la revisió periòdica del procés i en custodia la documentació.

4. Documentació associada (inputs)

| |
|--|
| PS04-IP01: Manual d'estil del servei OPINA UAB. |
| PS04-IP02: 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-IP03: 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-IP04: Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. |

5. Documentació generada (outputs)

| Documentació | Ubicació | Gestió |
|---|-------------------|-----------------------------|
| PS04-OP01: Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat. | Aplicatiu Opina | Administració de Centre FCC |
| PS04-OP02: Actes dels òrgans de govern del Centre i comissions delegades. | Arxiu del Deganat | Administració del Deganat |

6. Revisió i millora

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

Les persones responsables de la revisió periòdica i la implantació de les propostes de millora son l'Administració de Centre de la Facultat de Ciències de la Comunicació. Si les millores representen modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta de Facultat.

Els aspectes que es revisen són:

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

7. Indicadors

| Codi | Indicador | Ubicació | Gestió | Fites |
|--------------|---|-----------------------|-----------------------------|--------|
| PS04-Ind01sp | Temps mitjà de resposta. | Aplicatiu Opina | Administració de Centre FCC | 5 dies |
| PS04-Ind02sp | Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils). | Arxiu d'Administració | Administració de Centre FCC | 90% |

| | | | | |
|--------------|---|--------------------------|-------------------------------|---|
| PS04-Ind03sp | Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari a través de l'aplicatiu OPINA (en relació amb el nombre rebut a la resta de Centres de la UAB). | Aplicatiu Opina | Administració de Centre FCC | Queixes: Inferior a 10 Suggeriments: Superior a 2 Felicitacions: Superior a 2 |
| PS04-Ind04sp | Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per temes a través de l'aplicatiu OPINA | Aplicatiu Opina | Administració de Centre FCC | Queixes: Inferior a 10 Suggeriments: Superior a 2 Felicitacions: Superior a 2 |
| PS04-Ind05sp | Nombre de queixes del Centre a l'informe anual del Síndic de greuges. | Web UAB | Oficina del Síndic de greuges | Inferior a 7 |
| PS04-Ind06sp | Resposta a la pregunta corresponent de l'enquesta de satisfacció de titulats. | Espai Enquestes Facultat | Gestió de la Qualitat | Superior a 2,90 |

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 UAB.

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 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 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 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, Comissions delegades, 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 responsable de bústia:** Administració de centre de la Facultat de Ciències de la Comunicació, que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Els responsables d'àmbit:** 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 al servei Opina UAB i, entre altres qüestions, seleccioni el tipus de comunicació (suggeriment, **queixa** o felicitació) que vol emetre i el centre o servei al qual la vol dirigir. Un cop enviada, l'administració 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'Administració de Centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a la persona usuària.

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

Quan es tramiten queixes que puguin afectar directament al Deganat, serà necessari enviar còpia de la resposta al Deganat per tal que pugui tenir constància i fer-ne el seguiment si s'escau.

Un cop donada la resposta al suggeriment o la queixa, es reporta com a resolta. Tanmateix, si del suggeriment o de la queixa se'n deriva alguna actuació futura, l'Administració 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 trameta automàticament un missatge d'agraïment a l'usuari i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'Administració de Centre trameta la felicitació a la persona o a la unitat a la qual va dirigida, coordinador/a de titulació i al Deganat per a que en tingui constància.

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, i comissions delegades.

Els membres de l'Equip de Deganat i l'Administradora de Centre de la Facultat de Ciències de la Comunicació 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/PS11 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.

8.4 Informe de resultats

L'Administració de Centre de la Facultat de Ciències de la Comunicació 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, 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, i la seva comunicació a la Comissió de Qualitat, a la Junta de la Facultat i de la seva incorporació, si escau, als informes de seguiment previstos al Procés PC07.

8.8. Procediments d'aquest procés

| Procediment | Responsable | Ubicació |
|---|----------------------|-----------------|
| PS04-Prc1 Procés Opina. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions | Gabinet del Rectorat | Intranet |

9. Diagrama de flux

