

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE
QUALITAT**

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS:

PS05. Gestió de Queixes, Suggeriments i Felicitacions

DATA DE LA REVISIÓ: 24/03/2025 – 31/07/2025

RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Degà/ana

Juliol 2025

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

En el curs 2023/2024 s'ha revisat el procés i s'ha constatat que ha funcionat correctament.

La revisió del procés s'ha produït seguint el previst en l'apartat "6. Revisió i millora" del propi procés.

Aquesta revisió ha comportat les modificacions següents:

- Es modifica el següent input:
PS05_Inp5. 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), per PS05_Inp5. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- S'afegeixen els següents inputs:
PS05_Inp6. Descripció del Servei OPINA UAB. Gestió de suggeriments, de queixes i de felicitacions
PS05_Inp7. Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona

D'altra banda, la Facultat de Biociències, seguint les *Recomendaciones para un uso adecuado del lenguaje en las Universidades*, aprovat pel Pleno de Políticas de Igualdad de Género a la seva sessió del 19 de juliol de 2024, ha creat una "Guia per a un ús no sexista del llenguatge". A partir d'aquí, s'han modificat alguns termes com poden ser, entre d'altres: Vicerectorat en lloc de vicerector/a; Vicedeganat en lloc de vicedegà/ana; Coordinació o persona coordinadora en lloc de Coordinador/a; persona responsable en lloc de el/la responsable; personal docent o professorat en lloc de professor/a; alumnat, estudiantat o persones estudiants en lloc de l'estudiant; persones usuàries en lloc d'usuaris; etc.

Com a conseqüència dels canvis que hi ha hagut a l'Equip de Deganat en el context de les darreres eleccions (febrer 2025), s'actualitzen les denominacions d'alguns Vicedegاناتs.

Així mateix, a l'apartat "7. Indicadors" s'ha afegit una nova columna "Objectiu", per tal que aquest quedi marcat i visible al propi manual de cada procés.

Hi han intervingut:

- El degà o degana
- L'administrador o administradora de Centre de la Facultat

El calendari que s'ha seguit per a les reunions és:

- Una primera reunió el 24 de març de 2025 entre totes les persones propietàries i responsables dels processos.
- Comunicacions entre el degà o degana i l'administrador o l'administradora de Centre entre març i juliol de 2025.

2. Revisió i valoració dels indicadors del procés

- **PS05_Ind01. Temps mitjà de resposta a queixes i suggeriments del servei OPINA**

2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
10,2 dies	10,44 dies	7,03 dies	12,5 dies	3,8 dies	7,9 dies

En el curs 2019/2020, el termini mitjà en què la Facultat de Biociències va donar resposta a les queixes i suggeriments del servei OPINA va ser de 10,44 dies, i en els cursos 2020/2021 i 2021/2022, el termini mitjà va ser de 7,03 i de 12,5 dies, respectivament. Cal tenir en compte l'afectació que va tenir al sistema el ciberatac d'octubre de 2021. Tot i que el curs 2022/2023, va millorar molt considerablement el temps mitjà de resposta, que se situà en menys de 4 dies, el curs 2023/2024 aquest temps s'ha doblat tot i que encara està molt per sota del termini màxim de resposta (15 dies). No obstant això, s'intentarà reduir aquest temps el curs vinent.

Aquest indicador mostra que cada vegada més que la Facultat de Biociències té ben establert el mecanisme de resposta a les entrades del Servei OPINA. A més, les diferents parts implicades s'esforcen en donar una resposta ràpida.

- **PS05_Ind02. Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils)**

2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
91,7 %	87 %	98,3 %	100 %	100 %	100 %

Com es pot observar a la taula anterior, a partir del curs 2021/2022, la taxa d'eficiència és màxima i es manté en un 100%. Unes dades molt positives.

- **PS05_Ind03. Valoració mitjana a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments"**

Grau	2017/18	2018/19	2019/20	2021/22	2022/23	2023/24
Biologia	3,30	3,27	3,17	3,06	3,27	SD
Biologia Ambiental	3,67	3,43	3,22	3,26	3,31	SD
Bioquímica	2,36	3,00	NA	3,12	3,22	SD
Biotecnologia	3,23	3,22	3,20	3,26	3,61	SD
Ciències Biomèdiques	2,68	2,73	3,83	2,71	3,40	SD
Genètica	3,14	2,70	3,20	3,23	3,57	SD
Microbiologia	2,89	2,73	2,20	3,55	3,24	SD
Graus Biociències	2,94	3,02	3,19	3,17	3,39	SD
Graus UAB	3,08	3,00	3,01	3,18	3,18	SD

SD- Sense dades

En el moment de tancar la revisió no es disposa dels resultats de les enquestes de persones titulades del curs acadèmic 2023/2024

A més de tenir els indicadors del Servei OPINA UAB, a l'Enquesta sobre el grau de satisfacció dels egressats i de les egressades de la UAB, a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" també ens dona una altra visió de l'alumnat sobre la gestió de les queixes i els suggeriments. Com es pot observar a la taula anterior, el curs 2022/2023 s'ha incrementat considerablement la satisfacció dels nostres estudiants, 3,39, quan la mitjana UAB és de 3,18. Per tant, considerem que la Facultat dona resposta adequada a les queixes i els suggeriments rebuts.

Pel curs 2023/2024 no es disposa de dades publicades en el moment de realitzar la revisió del procés.

3. Pla de millora

Codi Proposta	Estàndard	Origen	Diagnòstic	Objectiu específic	Acció proposada	Responsable	Inici	Final	Estat	Observacions
230-FB.FAC.PS05.2023_2024.CAE	Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius.	AQU Informe de Seguiment Acreditació Institucional 24/25	La Facultat de Biociències compta amb un procediment estructurat per gestionar suggeriments, queixes i felicitacions del SGIQ	Es recomana fer una anàlisi més profunda de les queixes i suggeriments rebuts.	Es valorarà a la finalització de cada curs acadèmic totes les respostes donades i les actuacions que han comportat, si escau	Degà/Degana	01/09/2025	31/12/2028	No iniciada	