

# UAB

## Universitat Autònoma de Barcelona

### FACULTAT DE CIÈNCIES MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

#### Procés PS5.05. 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 VERSIONS			ELABORACIÓ		
Versió	Data	Motiu de modificació	Responsable de l'elaboració	Òrgan de l'aprovació	Data d'aprovació
1	Abril 2015	Disseny inicial del procés	Degà	Junta Permanent	19/7/2016
2	Novembre 2018	Actualització	Administradora de Centre	Junta Permanent	15/11/2018
3	Febrer a Juny 2020	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	7/10/2020
4	Octubre a desembre 2021	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	10/2/2022
5	Maig a juny 2022	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	20/7/2022
6	Febrer a maig 2023	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	06/06/2023
7	Febrer a maig 2024	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	20/05/2024

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les accions que:

- Garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció, que poden ser en forma de suggeriment, de queixa o de felicitació.
- Assegurin una resposta en els terminis adequats.
- Permetin obtenir informació rellevant per a la millora del funcionament de la Facultat (programes formatius, prestació de serveis, instal·lacions).

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions relacionades amb la Facultat de Ciències i amb els espais i els serveis que comparteix amb la Facultat de Biociències.

### 2.1. Tipologia de comunicacions incloses i excloses

Aquest procés estableix les accions i mecanismes de recollida i de gestió de queixes, suggeriments 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 mancança fruit de la prestació de 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 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.

Queden excloses d'aquest procés les accions de detecció de mancances i de proposta de millora que s'integren i descriuen en la resta de processos del SGIQ-FC, especialment els processos PC2.04. Seguiment i Millora de Titulacions i PS5.04. Satisfacció dels Grups d'Interès, o mitjançant la participació en els òrgans col·legiats de govern i de gestió de la Facultat: Junta de Facultat, Junta Permanent, Comissions Delegades i Equips de Coordinació de les titulacions de Grau i Màster que queden recollides en les actes corresponents.

## 3. Propietat del procés

Propietat: El propietari del procés és el vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau.

Responsable de gestió: El responsable de la gestió del procés és l'administradora de Centre, que és responsable de la gestió de les accions que es despleguen en aquest procés.

#### 4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PS5.05_Inp1. Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS5.05_Inp2. <a href="#">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)</a>
PS5.05_Inp3. <a href="#">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)</a>
PS5.05_Inp4. <a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</a>
PS5.05_Inp5. <a href="#">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)</a>
PS5.05_Inp6. <a href="#">Descripció del Servei OPINA UAB. Gestió de suggeriments, de queixes i de felicitacions</a>

#### 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS5.05_Out1. Informe del curs acadèmic de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat, per tipologia d'usuari/usuària i temes (OPINA)	Servei OPINA UAB	Administradora de Centre

#### 6. Revisió i millora

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

La revisió i la implantació de les millores recau en el vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau, amb la col·laboració de l'administradora de Centre. Si les millores comporten la modificació de normatives o documents, aprovats en algun dels òrgans de govern de la Facultat, és necessari elevar la proposta de canvi, per a la seva aprovació, al mateix òrgan de govern.

Els aspectes que es revisen principalment són els següents:

- Idoneïtat i efectivitat dels instruments de recollida de suggeriments, de queixes i de felicitacions, i de la seva gestió.
- La definició d'indicadors del procés.
- La implementació de les millores proposades.

## 7. Indicadors

Indicadors	Objectiu	Ubicació	Gestor/a
PS5.05_Ind01. Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes (15 dies hàbils)	100%	Servei OPINA UAB	Administradora de Centre
PS5_02_Ind02. Temps mitjà de resposta igual o inferior a 7,5 dies hàbils de les queixes i els suggeriments (termini màxim: 15 dies hàbils)	15 dies hàbils		
PS5.05_Ind03. Valoració mitjana a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments"	≥3	<a href="#">Web de Qualitat de la UAB</a>	Gestora de Qualitat

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1. Canals de recepció

El Servei OPINA UAB és el canal institucional per trametre suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant un formulari accessible a la pàgina web institucional. Aquest servei pretén unificar en una sola eina automatitzada i descentralitzada per Centre, la tramesa i corresponent recepció i gestió dels serveis, suggeriments i felicitacions. L'eina assegura doncs una traçabilitat efectiva dels procediments.

Qualsevol queixa, suggeriment o felicitació rebut per un altre mitjà de comunicació (Twitter, e-mail, comunicació verbal, etc.) es demana a la persona corresponent realitzar la seva valoració mitjançant el Servei OPINA UAB.

### 8.2. Tramitació i gestió

#### 8.2.1. 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:

- **Responsable de búfia** (administradora de Centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Responsables d'àmbit** (el Deganat, coordinadors/es de titulació, responsables de serveis, 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 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'administradora 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 són rebudes i analitzades per l'administradora 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, en funció de l'assumpte i/o arguments, l'administradora de Centre redacta personalment la resposta o tramet la sol·licitud a la persona responsable de la temàtica. Per exemple, en el cas d'incidències relacionades amb docència, li correspon al coordinador o coordinadora de la titulació o, eventualment, a l'Equip de Deganat, elaborar la resposta. En ambdós casos, la resposta es gestiona mitjançant l'eina OPINA.

Un cop s'ha donat resposta al suggeriment o la queixa es registra com a "resolt". No obstant això, si del suggeriment o de la queixa se'n deriva alguna actuació posterior, l'administradora de Centre, ho farà constar al camp d'actuacions de l'eina i n'assegurarà el seguiment.

- **Felicitaions**

Quan es rep una felicitació, el Servei OPINA UAB tramet automàticament un missatge d'agraïment a la persona usuària i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'administradora de Centre tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida amb còpia als àmbits o càrrecs acadèmics (coordinador de titulació, responsable de servei, Deganat, etc.).

### **8.3. Informe de resultats**

L'administradora de Centre elabora cada curs acadèmic un Informe de suggeriments, de queixes i de felicitacions de la Facultat, desagregats per alumnat, PDI, PTGAS o externs/es a la UAB, que inclou també l'anàlisi de l'evolució dels indicadors. Aquest informe es presenta a la Junta Permanent de la Facultat i serveix per mesurar i valorar els resultats del procés.

### **8.4. Participació dels grups d'interès**

<b>Grups d'interès</b>	<b>Forma de participació</b>
Alumnat, PDI, PTGAS, societat en general	Són el grup d'interès objecte del procés

### **8.5. Informació pública**

Aquest informe no genera informació pública més enllà de la informació inclosa en les actes dels òrgans de govern.

### **8.6. Retiment de comptes**

El retiment de comptes es realitza a través de l'Informe anual de la gestió de suggeriments, de queixes i de felicitacions, a la Junta Permanent de Facultat.

## 9. Diagrama de flux

