

**FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTEPRETACIÓ  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA A  
DE QUALITAT****Procés PS5. Gestió de suggeriments i queixes**

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

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
01	Setembre 2016	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Febrer 2018	Revisió i modificació del procés

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
José Luis Costa (administrador de Centre)	Junta de la Facultat de Traducció i d'Interpretació	29-11-2016
Revisió del procés: José Luis Costa (administrador de Centre), Ana Medina (gestora de Qualitat)	Junta de la Facultat de Traducció i d'Interpretació	20-03-2018

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir i organitzar el circuit que garanteixi la recollida dels suggeriments, les queixes i les felicitacions que es generen en el si dels estudis de la Facultat, i fer-ne el seguiment fins a trobar la resposta i la solució més adient a partir de la informació recollida i disposar d'informació rellevant a l'hora d'avaluar i millorar processos i serveis en el marc de les polítiques d'assegurament de la qualitat.

### 1.a. El suggeriment

És una proposta de millora del funcionament de la Facultat en els àmbits acadèmic, de la convivència, la docència, la recerca, les infraestructures i els serveis. Un suggeriment es pot formular a títol individual o de forma col·lectiva.

### 1.b. La queixa

És una expressió d'insatisfacció que es fonamenta en la percepció negativa d'una situació i pot referir-se a un ampli ventall de situacions i a diferents àmbits de la Facultat: la docència, la recerca, els aspectes administratius, el tracte, les infraestructures, els serveis, la convivència i la relació amb l'entorn, entre d'altres. Una queixa es pot formular a títol individual o de forma col·lectiva.

### 1.c. La felicitació

És una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de la universitat o amb la prestació d'un servei.

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és aplicable a la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions relacionats amb els estudis impartits a la Facultat i a la gestió dels serveis que ofereix.

## 3. Propietat del procés

El/la degà/ana és el propietari d'aquest procés, que vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre i proposa accions de millora.

L'administrador/a de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

Directrius del programa AUDIT
Pla Director de la UAB
Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants (AQU)
Estatuts de la UAB
SGIQ de la UAB
Reglament de la Facultat de Traducció i d'Interpretació
Normativa acadèmica de les titulacions

## 5. Documentació generada (outputs)

Resolucions dels suggeriments i les queixes presentats
Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la Facultat (inici any 2017)
Informe anual del síndic de greuges de la UAB ( <a href="http://www.uab.cat/sindic/">http://www.uab.cat/sindic/</a> )
Informes de seguiment de centre i de les titulacions de la Facultat (Procés PC7)

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el/la degà/ana, amb la col·laboració dels grups d'interès que intervenen en el procés i de l'administrador/a de Centre. Les propostes de millora es presenten i s'aproven a la Junta de Facultat.

Es revisen fonamentalment els aspectes següents:

- Funcionament dels circuits de recollida de suggeriments, queixes i felicitacions.
- Presentació de l'Informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Propostes de millora.

## 7. Indicadors

Nombre d'incidències rebudes, desglossades per tipologia.
Temps mitjà de resposta a l'usuari.
Temps mitjà de resolució.

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

### 8.1 Canals de recepció d'incidències (suggeriments i queixes)

- **Fonts d'informació**

Usuaris interns: membres de la comunitat universitària.

Usuaris externs: no membres de la comunitat universitària.

- **Canals de recepció**

El canal de recepció dels suggeriments, les queixes i les felicitacions preferentment és el Servei OPINA UAB i de manera secundària es podran fer servir els canals següents:

- El/la degà/ana i l'Equip de Deganat
- Les coordinacions de les titulacions de grau i de màster
- L'Administració de Centre
- El Consell d'Estudiants
- Els delegats de classe
- Els departaments
- Els serveis de la Facultat
- El síndic de greuges

- **Mitjans i format de recepció**

Els mitjans de recepció dels suggeriments, les queixes i les felicitacions són:

- El Servei OPINA UAB
- Presencialment i/o telefònicament
- Correu electrònic
- Seu electrònica de la UAB (<https://seuelectronica.uab.cat/>)

El Servei Opina UAB exclou la gestió dels tipus de comunicacions següents:

- Les queixes i les observacions dirigides al síndic de greuges de la UAB. Aquestes comunicacions s'han de tramitar mitjançant el formulari electrònic de la Sindicatura.
- Els suggeriments i les queixes la resolució dels quals s'empara en un procediment administratiu específic.

- Les consultes i les sol·licituds d'informació sobre qualsevol àmbit de l'activitat universitària. Aquestes consultes cal adreçar-les al Punt d'Informació ([informacio@uab.cat](mailto:informacio@uab.cat)).
  - Les sol·licituds d'accés a la informació pública (requeriments d'informació en el marc de la legislació sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern). Aquestes peticions cal tramitar-les mitjançant el formulari de sol·licitud d'accés a informació pública del portal de transparència de la UAB (<https://seuelectronica.uab.cat/transparencia-de-dades>).
  - Els suggeriments i les queixes de tipus laboral del personal de la UAB.
  - Les reclamacions per demanar la reparació d'una situació causada per la Universitat que la persona usuària considera injusta o perjudicial per als seus interessos i que solen contenir la sol·licitud d'algun tipus d'indemnització.
  - Les denúncies per informar d'uns fets que poden constituir infracció administrativa a fi de sol·licitar l'actuació de l'administració competent.
- **Procediment de recepció**

El Servei OPINA UAB gestiona els suggeriments, les queixes i les felicitacions que s'han rebut i els canalitza als responsables dels centres i dels serveis destinataris en funció del tema i la descripció.

Els suggeriments, les queixes i les felicitacions que s'han rebut per altres procediments de recepció s'envien als coordinadors de titulació, al Deganat o a l'Administració de centre en funció de la temàtica.

Els departaments poden rebre incidències procedents del seu professorat. Quan la temàtica o la problemàtica excedeixi els àmbits esmentats damunt, les persones es poden adreçar a l'Equip de Deganat a través dels fulls de reclamació disponibles a la Gestió Acadèmica de la Facultat.

Les incidències que rep el síndic de greuges relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions s'envien a l'Equip de Deganat de la Facultat.

## 8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes

- **Queixes, reclamacions i suggeriments**

Les queixes, les reclamacions i els suggeriments són derivats als òrgans competents per a la seva anàlisi i resolució, de manera que s'obre un procés que es resoldrà, segons la seva naturalesa i segons la millora necessària, per la Coordinació de la titulació, el/la degà/ana i l'Equip de Deganat, l'administrador/a de Centre, els departaments, els serveis de la Facultat o el síndic de greuges. La resolució de la queixa, la reclamació o el suggeriment es comunica per escrit (correu electrònic i/o plataforma del Servei OPINA UAB). La queixa o la reclamació es reporta com a resolta.

S'estableix un màxim de 15 dies hàbils per trametre una resposta i, en cas necessari, se us pot sol·licitar algun aclariment sobre la petició rebuda. Per comunicar qualsevol qüestió relacionada amb la resposta rebuda a la petició, heu d'iniciar un nou procediment.

Rebreu les respostes a les peticions i les sol·licituds d'aclariments per correu electrònic.

En cas que sigueu membres de la comunitat universitària, sempre es fa servir el correu institucional de la UAB.

- **Felicitacions:**

En el cas de les felicitacions, es trameta el missatge al responsable del centre o del servei, que, si escau, pot respondre-la i donar per tancada la gestió.

- **Resolució de les incidències**

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit docent rebudes per la Coordinació de la titulació, el/la coordinador/a de la titulació en concret les analitza i procura resoldre-les. Posat cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet el suggeriment o la queixa a l'Equip de Deganat de la Facultat.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit d'infraestructures, de manteniment o de recursos materials, el procediment és anàleg: l'Administració de Centre procura solucionar la incidència i, si això no és possible, la remet a l'Equip de Deganat de la Facultat.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit academicoadministratiu, es deriven a la Gestió Acadèmica de la Facultat, que les analitza i procura resoldre-les. Posat cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet el suggeriment o la queixa a l'Equip de Deganat de la Facultat.

Si es tracta d'incidències relacionades amb l'àmbit de recursos humans rebudes per part del PAS de la Facultat, es deriven a l'Administració de Centre.

En tot cas, la instància que resol el suggeriment o la queixa és l'encarregada de comunicar a la persona interessada la resolució. Si el suggeriment o la queixa es passa a una instància superior, es comunica a la persona interessada.

### **8.3 Revisió i millora**

L'Equip de Deganat de la Facultat, amb el suport dels grups d'interès que intervenen en el procés i de l'Administració de Centre, elabora un Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora quan es considera oportú. S'informa del contingut d'aquest document a la Junta de Facultat.

La Coordinació de les titulacions incorpora les dades que els afecten a l'Informe de seguiment de titulació (Procés PC7).

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

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants, titulats, professors i PAS	Generadors de suggeriments, queixes i felicitacions.
Coordinació de titulacions, Equip de Deganat, Administració de Centre i responsables de serveis	Anàlisi i resolució d'incidències. Revisió i millora dels processos específics. Resolució d'incidències.

### **8.5 Informació pública**

No es genera en aquest procés.

### **8.6 Rendició de comptes**

La rendició de comptes es fa a través de l'Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes del centre, de la seva presentació a la Junta i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions, de centre i de la UAB (Procés PC7), com també dels informes específics que elaboren els serveis.

Els resultats del procés s'analitzen anualment a través de l'informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la Facultat, que es presenta a la Junta de Facultat, i les seves conclusions queden incorporades a l'informe de seguiment de les titulacions (PC7) que elaboren els centres, s'envien a l'Equip de Govern de la UAB i, si escau, a l'agència externa de qualitat, i es publiquen al portal web de la UAB.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions de grau i màster
- Coordinació de les titulacions
- Junta de Facultat
- Comissions delegades de la Junta (Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions, Comissió d'Economia i Serveis...)
- Comissions participants en el debat i aprovació dels diferents informes de seguiment que es generen en el Procés PC7.

## 9. Flujograma: Gestión de quejas y sugerencias (PS5)

