

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

**Procés PS05. Gestió de Queixes, Suggestiments i Felicitacions**

**Juliol 2025**

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 |
| 1                  | Juliol 2010                  | Disseny inicial      |
| 2                  | Desembre 2014                | Actualització        |
| 3                  | Octubre 2015                 | Actualització        |
| 4                  | Desembre 2019 - març 2020    | Actualització        |
| 5                  | Octubre 2021 - febrer 2022   | Actualització        |
| 6                  | Març 2023 - maig 2023        | Actualització        |
| 7                  | Octubre 2024 - desembre 2024 | Actualització        |
| 8                  | Març 2025 – Juliol 2025      | Actualització        |

| Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data d'aprovació       |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------|
| Equip de Deganat            | Junta Permanent            | 28 octubre 2015        |
| Degà                        | Junta Permanent            | 21 de maig de 2020     |
| Degà                        | Junta Permanent            | 4 de maig de 2022      |
| Degà                        | Junta Permanent            | 13 de setembre de 2023 |
| Degà                        | Junta Permanent            | 24 de gener de 2025    |
| Degà/ana                    | Junta Permanent            | 6 de novembre de 2025  |

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció i d'insatisfacció, en forma de suggeriment, de queixa o de felicitació, de les persones usuàries de la Facultat i grups d'interès externs, 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

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

### 2.1. Tipologia de comunicacions incloses i excloses

Aquest procés estableix el funcionament dels mecanismes de recollida i de 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

Persona propietària del procés: És el degà o la degana, que vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora a l'Equip de Deganat, i, si fos el cas, a la Junta de Facultat.

Persona responsable de la gestió del procés: És l'administradora o l'administrador de Centre, qui és responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en aquest procés.

#### 4. Documentació associada (inputs)

| Documentació                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PS05_Inp1. Manual d'estil del Servei OPINA UAB                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PS05_Inp2. 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)                                          |
| PS05_Inp3. 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) |
| PS05_Inp4. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern                                                                                                                                                                                         |
| PS05_Inp5. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals                                                                                                                                                                                 |
| 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                                                                                                                                                                                 |

#### 5. Documentació generada (outputs)

| Documentació                                                                                                                                  | Ubicació          | Gestor/a                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| PS05_Out1. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat, per tipologia de persones usuàries i temàtica     | Servei OPINA UAB  | Administrador/a de Centre |
| PS05_Out2. Actes dels òrgans de govern del Centre, de les comissions de seguiment de graus i màsters i de les comissions de docència de graus | Arxiu del Deganat | Secretari/a del Deganat   |

#### 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 degà o la degana, amb la col·laboració de l'administrador o l'administradora de Centre. Si les millores comporten modificacions de la normativa interna, es proposen a la Junta Permanent de la Facultat per a la seva aprovació.

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

| Indicador                                                                                                                | Objectiu | Ubicació                                                                  | Gestor/a                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| PS05_Ind01. Temps mitjà de resposta (15 dies hàbils)                                                                     | <15 dies | Servei OPINA UAB                                                          | Administrador/a de Centre |
| PS05_Ind02. Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils) | 100%     |                                                                           |                           |
| PS05_Ind03. Valoració mitjana a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments"              | ≥3       | <u>Web Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats de la UAB</u> | OQD                       |

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

El Servei OPINA UAB és el canal institucional que la UAB posa a disposició de totes les persones usuàries i no usuàries 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 i la seva traçabilitat. És per això que la descripció del procés que tot seguit s'explica es basa fonamentalment en el funcionament del procediment de gestió aplicat pel Servei OPINA UAB a la Facultat.

### 8.1. Fonts d'informació

Són fonts d'informació totes les persones usuàries d'aquest servei independentment de la seva vinculació amb la Facultat o la Universitat. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus de persones usuàries: alumnat, PDI, PTGAS 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 valorar la idoneïtat de dirigir les persones usuàries 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.

Així mateix, complementàriament al Servei OPINA UAB, 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, comissions de seguiment de graus i màsters, que queden recollides en les actes corresponents.

## 8.3. Tramitació i gestió

### 8.3.1. 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:

- **El/La responsable de bústia** (l'administrador o l'administradora de Centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Els/Les responsables d'àmbit** (el Deganat, coordinacions 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 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'administrador o 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 analitzats per l'administrador o l'administradora de Centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-los i trametre una resposta a la persona usuària.

Pel que fa a l'elaboració de la resposta, l'administrador o l'administradora de Centre no sempre s'encarrega de redactar-la personalment. En funció de la temàtica de la petició, pot decidir traslladar-la a la persona 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.

Una vegada s'ha donat resposta al suggeriment o la queixa es reporta com a resultat. No obstant això, si del suggeriment o de la queixa es deriva alguna actuació futura, l'administrador o l'administradora de Centre ho farà constar al camp d'actuacions derivades i en farà el seguiment.

- **Felicitacions**

Quan es rep una felicitació, el Servei OPINA UAB trameta automàticament un missatge d'agraïment a la persona informadora i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'administrador o l'administradora de Centre trameta la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

### 8.3.2. Tramitació i gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions en òrgans col·legiats de govern o unipersonals

Els membres dels òrgans col·legiats de govern i les persones convidades a aquests 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, Junta Permanent, comissions delegades i comissions de docència dels graus.

Els membres de l'Equip de Deganat i l'administrador o l'administradora 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 PTGAS) i fer el seguiment de les accions segons els processos establerts al SGIQ (vegeu 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 de les comissions de seguiment de graus i màsters, les coordinacions de titulació reporten els suggeriments i les queixes que afecten al centre al Vicedeganat corresponent en funció de la tipologia d'aquests, als quals donen resposta en el marc de la reunió d'Equip de Deganat o de la seva comissió específica de treball, segons s'escaigui.

En darrera instància, les queixes es poden adreçar al Síndic o Síndica de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona, que té la funció de rebre les queixes i observacions que se li formulin sobre el funcionament de la Universitat, de garantir el compliment de tot allò que disposen els Estatuts de la UAB, i de realitzar, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, propostes de resolució dels assumptes que li hagin estat sotmesos.

El Síndic o Síndica de Greuges de la Universitat exerceix les seves funcions amb independència i objectivitat. No està subjecte a cap mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i actua amb autonomia i d'acord amb el seu propi criteri, en el marc d'allò que s'estableix en els Estatuts de la UAB.

### 8.4. Informe de resultats

L'administrador o l'administradora de Centre elabora cada curs acadèmic 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 i s'informa a la Junta Permanent.

### 8.5. Participació dels grups d'interès

| Grups d'interès              | Forma de participació                                                       |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Alumnat, professorat i PTGAS | Debats a la Junta de Facultat, Junta Permanent i a les comissions delegades |

### 8.6. Informació pública

L'única informació pública que genera aquest procés és l'informe de cada curs acadèmic 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 de cada curs acadèmic 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.

### 8.8. Procediments d'aquest procés

| Procediment                                                                                  | Ubicació               | Responsable          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| PS05_Prc1. Procés Servei OPINA UAB.<br>Gestió de suggeriments, de queixes i de felicitacions | Web UAB i web Facultat | Gabinet del Rectorat |

## 9. Diagrama de flux

