UAB Universitat Autònoma de Barcelona | Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia

FACULTAT DE CIÈNCIES POLÍTIQUES I DE SOCIOLOGIA

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS05: Gestió de suggeriments, queixes 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
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	**Data**	**Motiu de modificació**
01	Octubre 2015	Disseny inicial
02	Desembre 2019	Revisió anual del SGIQ
03	Desembre 2023	Revisió anual del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Àlex Casademunt Monfort	Junta de Facultat	27.10.2015
Administradora de centre	Junta de Facultat	09.06.2020
Administradora de centre	Junta de Facultat	Pendent d'aprovació

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 i la prestació dels serveis universitaris.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions relacionades amb la facultat.

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 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 del/de la degà/na, en col·laboració amb l'administrador/a de centre, 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.

L'administrador/a de centre és el/la responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS05_Inp01. Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS05_Inp02. 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 i de 28 d'abril de 2022. Article 12. Formulació de suggeriments i queixes)
PS05_Inp03. 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_Inp04.Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS05_Out01. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Aplicació OPINA	Administrador/a de centre
PS05_Out02. Actes dels òrgans de govern del Centre, i comissions de seguiment	Espai TEAMS del Deganat	Secretaria de Deganat

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La revisió i implantació de les millores recau en el/la Vice-degà/na d'Ordenació Acadèmica, amb la col·laboració de l'administrador/a de centre. Si les millores comporten modificacions en la normativa pròpia es proposen a la Junta de Facultat per a la seva aprovació si fos necessari, prèvia aprovació de la comissió corresponent.

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 de seguiment

Indicador	Ubicació	Responsable
PS05_Ind01.Temps mitjà de resposta a l'usuari	Aplicació OPINA	Administrador/a de centre

PS05_Ind02. Taxa d'eficiència: % de suggeriments i queixes respostes dins el termini establert (15 dies)	Aplicació OPINA	Administrador/a de centre
PS05_Ind03. Nombre de queixes del centre a l'informe anual del Síndic de Greuges de la UAB	Web UAB	Oficina del Síndic de Greuges
PS05_Ind04. Resposta a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" a l'enquesta de satisfacció de titulats, nivell Grau	Espai Sharepoint Enquestes de la Facultat	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

El servei OPINA 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 facultat.

8.1 Fonts d'informació

Són fonts d'informació totes les persones usuàries independentment de que tinguin o no vinculació amb la UAB. A efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus d'usuari: estudiant, PDI, PAS i usuari extern.

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 UAB, de la Seu Electrònica i a la web institucional de la facultat.

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 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, **Junta Permanent**, Comissions delegades, **Consells de curs (graus) i Comissions de seguiment (màsters),** que queden recollides en les actes corresponents.

8.3 Tramitació i gestió

El procediment de gestió de les peticions trameses a través del servei OPINA UAB implica dues figures fonamentals:

- El responsable de bústia: recau en la figura de l'administrador/a de centre, que és qui rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- Els responsables d'àmbit: que poden ser el Deganat, coordinadors/es 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 l'usuari 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/a 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'administrador/a de centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari. Si ho considera convenient, pot sol·licitar a l'usuari algun aclariment sobre la petició.

  Pel que fa a l'elaboració de la resposta, l'administrador/a 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 al/la coordinador/a de la titulació o, eventualment, a l'equip de deganat elaborar la resposta i fins i tot signar-la.

  Un cop donada la resposta, el suggeriment o la queixa es reporta com a resolta. Tanmateix, si del suggeriment o de la queixa es deriva alguna actuació futura, l'administrador/a 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 tramet automàticament un missatge d'agraïment a l'usuari/la usuària i dona per tancada la gestió de la mateixa. D'altra banda, l'administrador/a de centre tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

En cas que els suggeriments, queixes i felicitacions les facin membres dels òrgans de Govern i les persones convidades, aquests els podran expressar en els torns d'intervenció associats a cada punt de l'ordre del dia de les reunions de Junta de Facultat, **Junta Permanent**, i comissions delegades.

En aquest cas, els membres de l'equip de deganat i l'administrador/a 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 PAS) i fer el seguiment de les accions segons els processos establerts al SGIQ (veure 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 dels **consells de curs (grau) i comissions de seguiment (màsters**) les coordinacions de titulació fan arribar aquelles queixes o suggeriments que afecten al centre al Vice-deganat competent en la matèria, per a que hi doni resposta en el marc de la seva comissió específica de treball.

8.4 Informe de resultats

L'administrador/a de centre 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.

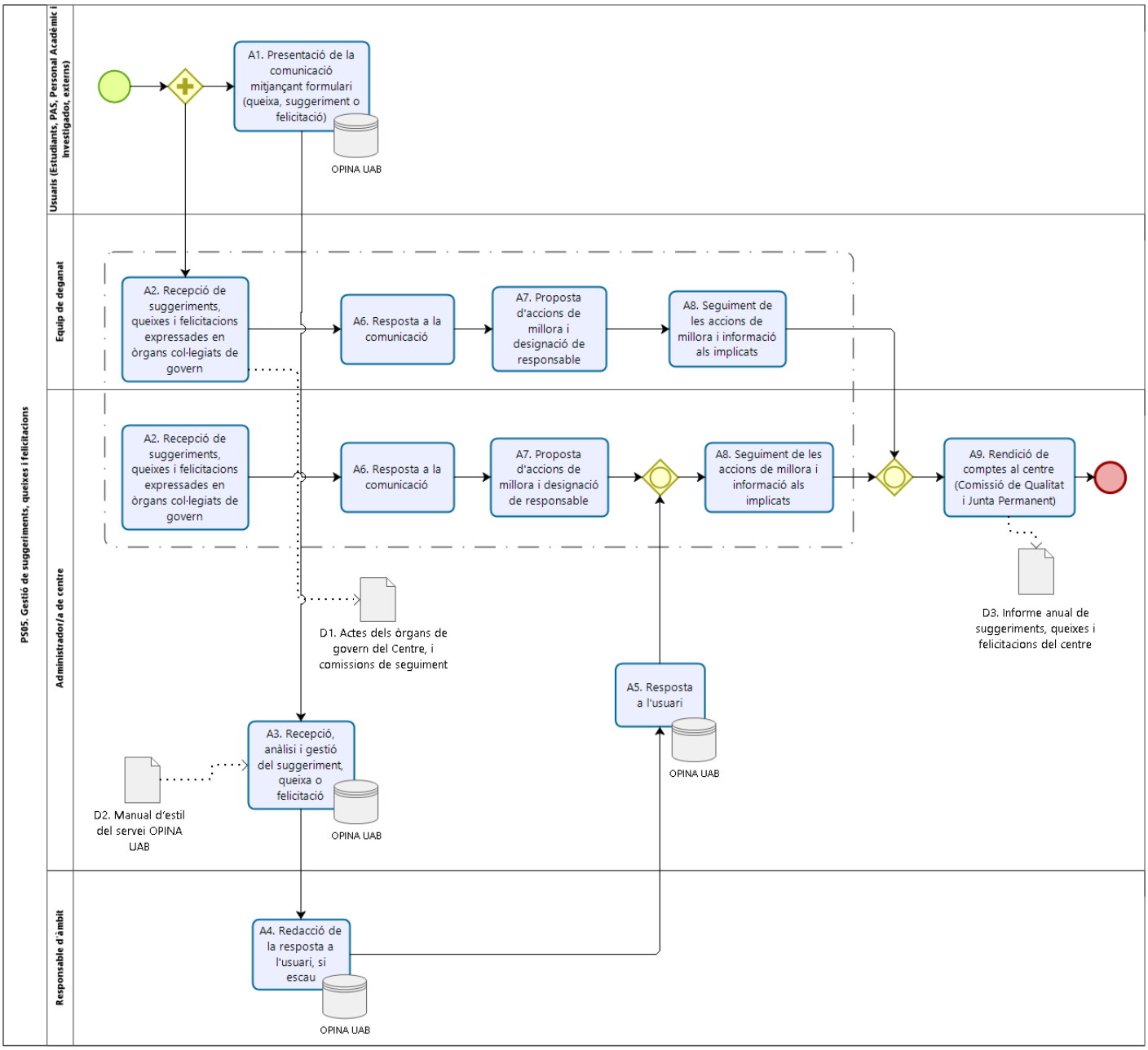
8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	*Forma de participació*
Alumnat, professorat i PTGAS	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, 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.

9. Diagrama de flux