

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Procés PS06. 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
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
1.0	Desembre 2014	Creació en el marc del SGIQ_UAB
2.0	Novembre 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat
3.0	Juny 2018	Revisió procés de la Facultat
4.0	Desembre 2025	Revisió del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Vicedegana d' Afers Acadèmics, (Docència, Qualitat i Avaluació)	Junta Permanent	Febrer 2016
Vicedegana d' Afers Acadèmics, (Docència, Qualitat i Avaluació)	Junta Permanent	Juny 2018
Administradora de Centre	Consell de Centre*	Desembre 2025

**En la propera revisió del SGIQ i un cop s'aprovi la nova denominació Consell de Centre per la de Junta de Facultat al Reglament de Facultat, s'actualitzarà aquesta denominació allà on correspongui.*

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 i felicitació de les persones usuàries de la Facultat i dels grups d'interès externs, així com fer el seguiment de les mateixes per tal de donar resposta adequadament i obtenir-ne la informació rellevant per tal de millorar la impartició dels programes formatius, la prestació dels serveis universitaris i la millora de les infraestructures de la Facultat de les seves cinc Unitats Docents.

2. Àmbit d'aplicació

El procés s'aplica a la gestió de queixes, suggeriments i felicitacions rebudes a la Facultat de Medicina en relació a la docència impartida, les infraestructures, els serveis oferts i la seva gestió.

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 de l'Administració de Centre de la Facultat de Medicina 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 Permanent de Facultat.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
Manual d'estil del servei OPINA UAB.
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).

[Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona \(acord del Consell de Govern de 17 de novembre de 2010, modificat per l'acord de 9 d'octubre de 2013 i per l'acord de 10 de maig de 2016\).](#)

Portal de transparència UAB. Participació i bon govern. [Consultes, suggeriments, queixes.](#)
[Opina UAB](#)

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
Informe anual servei OPINA UAB	Web de l'OPINA UAB	Secretaria de l'Administració de Centre
Informe anual del/de la Síndic/a de Greuges de la UAB	Web de la Sindicatura de Greuges de la UAB	Secretaria de l'Administració de Centre
Informes de seguiment de centre i de les titulacions de la Facultat (Procés PC09).	Espai <i>OneDrive</i> Qualitat / Espai seguiment web	Gestió de Qualitat /OQD

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic.

Les persones responsables de la revisió periòdica i la implantació de les propostes de millora és l'Administració de Centre de la Facultat de Medicina. Si les millores representen modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta Permanent de Facultat.

Els aspectes que es revisen són:

- Funcionament dels circuits de recollida de les queixes i suggeriments.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Propostes de millora que se'n deriven.

7. Indicadors

7.1 Indicadors de seguiment

Codi	Indicador de seguiment	Fita	Ubicació	Gestió
PS06-Ind01	Nombre de suggeriments i queixes a l'OPINA per curs i desglossat per tipologia	≤ 30	Informe web OPINA UAB	Secretaria de l'Administració de Centre
PS06-Ind02	Nombre de queixes del Centre a l'informe anual del/de la Síndic/a de Greuges	≤ 15	Web de la Sindicatura de Greuges de la UAB	Secretaria de l'Administració de Centre

PS06-Ind03	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils)	$\geq 95\%$	Informe web OPINA UAB	Secretaria de l'Administració de Centre
PS06-Ind04	Temps mitjà de resposta (en dies hàbils)	≤ 10	Informe web OPINA UAB	Secretaria de l'Administració de Centre
PS06-Ind05	Valoració mitjana a l'afirmació ' <i>He rebut resposta adequada de les meves queixes i suggeriments</i> ' inclosa a l'enquesta de satisfacció dels/de les titulats/des	$\geq 3,0$ ⁽¹⁾	Espai OneDrive Qualitat / Espai web Enquestes	Gestió de Qualitat

⁽¹⁾escala valorativa de 0 a 5

8. Desenvolupament del procés (procediment)

El Servei OPINA UAB és el canal institucional que la UAB posa a disposició de totes les persones 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. És per aquest motiu 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 independentment de la seva vinculació amb la Facultat o amb la UAB. 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 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 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, que queden recollides en les actes corresponents i també per mitjà de la memòria anual que elabora el/la Síndic/a de Greuges de la UAB.

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:

- **Responsable de bústia** (Administració de Centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Responsable d'àmbit** (Deganat, coordinacions de titulació, persones responsables de serveis, persones responsables d'unitat, direccions de departaments, ...) 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'Administració de Centre rep automàticament la comunicació.

El Servei 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'Administració 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, l'Administració de Centre no sempre s'encarrega de redactar-la personalment. En funció de la temàtica de la petició, pot decidir traslladar-la a una altra 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 titulació o, eventualment, al vicedeganat corresponent redactar la resposta.

Quan es tramiten queixes que puguin afectar directament al Deganat, serà necessari enviar còpia de la resposta al Deganat per tal que pugui tenir constància i fer-ne el seguiment si s'escau.

Un cop tramitada 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'Administració 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 tramet automàticament un missatge d'agraïment a la persona usuària i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'Administració de Centre tramet la felicitació a la persona o a la 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 de Govern i les persones convidades 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, i Comissions delegades.

Els membres de l'Equip de Deganat i l'Administrador/a de la Facultat de Medicina són les persones responsables de recollir els suggeriments, queixes i felicitacions, donar-ne resposta, proposar les accions de millora que se'n puguin derivar, designar-ne una persona responsable (membre del PDI o del PTGAS) i fer el seguiment de les accions segons els processos establerts al SGIQ (veure *PS03. Gestió Econòmica i de recursos materials / PS04. Gestió de serveis / PC09. Seguiment, avaluació i millora de titulacions / PC11. Acreditació de titulacions*). 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 darrera instància, les queixes es poden adreçar al/la Síndic/a 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 o la Síndic/a 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

Anualment des de l'Àrea de Comunicació s'elabora un recull de dades de l'OPINA, en el qual hi consten les dades agregades però també el detall de la Facultat. L'Oficina de la Sindicatura de Greuges també publica a la pàgina web de la UAB el seu informe anual.

Aquestes dades permeten a l'Administració de Centre i al Deganat 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, Junta Permanent i a les Comissions Delegades
Grups d'interès externs	Eina OPINA, Sindicatura de Greuges

8.6 Informació pública

La informació pública que genera aquest procés és l'informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la universitat, realitzat per l'Àrea de Comunicació de la UAB, en el qual estan incloses les dades de la Facultat així com l'informe anual elaborat per l'Oficina de la Sindicatura de Greuges.

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, a la Junta de la Facultat i/o a la Junta Permanent i de la seva incorporació, si escau, als informes de seguiment previstos al Procés *PC09. Seguiment, avaluació i millora de titulacions*.

9. Diagrama de flux (pendent)