

**FACULTAT DE VETERINÀRIA**  
**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE QUALITAT****Procés PS04. 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

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció</b>
00	Març 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
01	Març 2015	Disseny inicial del procés
02	Juny 2015	Implantació Facultat, aprovació Junta
03	Abril 2018	Actualització del procés
04	Novembre 2021	Revisió del procés
05	Abril 2024	Revisió del SGIQ de la Facultat de Veterinària

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Administració de Centre	Junta de Facultat	03/05/2018
Administració de Centre	Junta de Facultat	19/01/2022
Administració de Centre	Junta de Facultat	Abril 2024

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir i 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

El present procés és d'aplicació a la gestió d'incidències rebudes a la Facultat de Veterinària en relació a la docència impartida, als serveis oferts i a la seva gestió.

### 2.1. Tipologia de comunicacions incloses i excloses

Existeixen tres tipus d'incidències diferents:

**Queixa:** és una expressió d'insatisfacció relacionada amb el funcionament de qualsevol àmbit de l'activitat universitària. Les queixes poden referir-se a un ampli ventall de situacions i activitats: docència, recerca, aspectes administratius, tracte rebut per part dels membres de la Facultat, infraestructures, serveis, convivència, relació amb l'entorn, etc. Una queixa es pot formular a títol individual o de forma col·lectiva.

**Felicitació:** és una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de la Universitat o amb la prestació d'un servei.

**Suggeriment:** és una proposta de millora que s'adreça a alguna persona o alguna instància universitària perquè la considerin.

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. Aquest tipus de peticions cal vehicular-les de la manera següent:

- Les consultes i les sol·licituds d'informació sobre qualsevol àmbit de l'activitat universitària cal adreçar-les al Punt d'Informació ([informacio@uab.cat](mailto:informacio@uab.cat)) i als serveis d'atenció al públic descentralitzats.

- Les sol·licituds d'accés a la informació pública 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>).

- Les tramitacions de reclamacions per demanar la reparació d'una situació causada per la Universitat 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

Propietari: L'Administració de Centre és el propietari d'aquest procés, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre, i proposarà accions de millora a l'Equip de Deganat i als diferents serveis de la Facultat, segons calgui.

Responsable de Gestió: L'Administració de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés que siguin del seu àmbit d'actuació.

### 4. Documentació associada (inputs)

PS04-IP01: <a href="#">Manual d'estil del servei OPINA UAB.</a>
PS04-IP02: <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>
PS04-IP03: <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</a>
PS04-IP04: <a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</a>
PS04-IP05: <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</a>
PS04-IP06: <a href="#">Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona</a>
PS04-IP07: <a href="#">Informe anual servei OPINA UAB</a>

### 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS04-OP01. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Arxiu Administració de Centre	Administració de Centre
PS04-OP02. Actes dels òrgans de govern del Centre i comissions delegades.	One Drive Equip de Deganat	Secretaria del Deganat

### 6. Revisió i millora

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

La responsabilitat de la revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en l'Administració de Centre, amb la col·laboració del deganat i l'Equip de Deganat. Si les millores representen modificacions de normatives internes de la Facultat, es proposaran a la Junta de Facultat.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament del circuit de recollida d'incidències
- Presentació de l'informe anual de la gestió d'incidències de la Facultat

- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés
- Proposta de millores a introduir en el procés

## 7. Indicadors

Codi	Indicadors	Ubicació	Gestió	Fites
PS04-IND01	Nombre d'incidències rebudes, desglossat per tipologies (OPINA)	Opina	Administració de centre	Respondre el 100% de les queixes en el termini de 15 dies
PS04-IND02	Temps mitjà de resposta a l'usuari	Opina	Administració de centre	Màxim 5 dies de mitjana
PS04-IND03	Valoració a la pregunta he rebut la resposta adequada a les meves queixes i suggeriments (enquestes als titulats. De 0-5)	Web SGIQ enquesta titulats	Gestió de la Qualitat	Superior a 2,5

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

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

#### Fonts d'informació

Son fonts d'informació totes les persones usuàries d'aquest servei independentment de la seva vinculació amb la Facultat. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus de persones usuàries: alumnat, PDI, PTGAS i persona usuària externa

#### Canal de recepció i formulari de presentació

El canal de recepció de les incidències és:

- La pàgina web OPINA UAB (<https://opina.uab.cat/opina/>) on es pot trobar el formulari de presentació d'incidències.

#### Procediment de recepció

Les incidències procedents dels estudiants, els delegats de classe i el consell d'estudiants es dirigiran a les coordinacions de grau o màster, el deganat, el vicedeganat d'Afers Acadèmics i de Qualitat, el vicedeganat d'Estudiants i la Gestió Acadèmica; els casos procedents d'estudiants de doctorat es dirigiran als departaments.

Les incidències procedents del professorat es dirigiran al degà, l'Equip de Deganat i als coordinadors de titulació. Quan es tracti de temes relacionats amb infraestructures, manteniment i recursos materials, les queixes i/o suggeriments es dirigiran a les secretaries dels departaments, a l'SLIPI i a l'Administració de Centre. Les incidències procedents del PTGAS s'adreçaran a l'Administració de Centre.

També són recollides suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant la participació en els òrgans col·legiats de govern i de gestió de la Facultat i desades en les actes corresponents.

## **8.2 Actuacions sobre les incidències rebudes**

Les incidències són analitzades pel responsable de la bústia que, en funció de la temàtica de la petició, la comunica al responsables de l'àmbit corresponent perquè elabori la resposta.

En el cas de les queixes, la resposta es comunica per correu electrònic a l'usuari, si aquest no es considera satisfet amb la resposta rebuda pot iniciar un nou procediment. Cal estudiar els fets amb deteniment i recopilar tota la informació abans de donar qualsevol pas precipitat. La resposta ha de contenir una disculpa o una explicació raonada del perquè dels fets que s'exposen, si cal també ha d'incloure les actuacions que es faran per esmenar la situació i, si és necessari, cal informar l'usuari de la possibilitat de presentar una reclamació a les instàncies pertinents.

En el cas dels suggeriments, si es consideren viables i convenients, es comunica la solució adoptada a la persona que l'ha realitzat. En qualsevol cas, es respon a l'usuari agraint-li el seu suggeriment.

En el cas de les felicitacions, es donen per resoltes de manera automàtica i es comuniquen a l'àmbit corresponent.

### **Resolució de les incidències**

Pel que fa als suggeriments i les queixes, s'estableix un màxim de 15 dies hàbils per trametre una resposta i, en cas necessari, es 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 mitjançant el formulari web Opina UAB.

Els receptors de les incidències les analitzen i tracten de resoldre-les. En cas que la solució superi les seves responsabilitats, remet la incidència a l'Equip de Deganat o a l'Administració de Centre.

En tot cas, l'Administrador de Centre o la persona amb qui delegui és l'encarregat de comunicar a la persona interessada la resposta i, si s'eleva a una instància superior, es comunica a la persona responsable de la mateixa.

## **8.3 Tramitació i gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions en òrgans col·legiats de Govern**

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 i comissions delegades.

Els membres de l'Equip de Deganat i l'Administració 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 (veure PS01/PS02 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.

## 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. Aquestes dades permeten a l'administració de centre mesurar els resultats del procés.

### 8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, titulats, professorat, PTGAS i usuaris externs	Generadors de suggeriments, queixes i felicitacions
Administració de centre i responsables de serveis	Recepció i tramitació de suggeriments, queixes i felicitacions
Coordinacions de titulació, Equip de deganat i Administració de Centre, responsables de serveis	Anàlisi i resolució de suggeriments i queixes. Revisió dels seus processos específics de resolució d'incidències.

### 8.5 Informació pública

L'única informació pública que genera aquest procés és l'informe anual de la gestió d'incidències que es presenta a la Junta de Facultat.

### 8.6 Rendició de comptes

Els resultats del procés s'analitzen a través de l'informe anual de la gestió d'incidències, de la seva presentació a la Junta de Facultat. Les conclusions queden incorporades a l'Informe de seguiment de les titulacions (PC7), que elaboren els centres. Finalment, es publiquen al portal web de la UAB.

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

- Comissions de Seguiment Acadèmic i Qualitat dels graus
- Comissió de Màster
- Junta de Facultat

## 9. Diagrama de flux

