

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

**PS04. Gestió de felicitacions, queixes i suggeriments**

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 la modificació</b>
1.0	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ de la UAB
2.0	Maig 2014	Adaptació processos a l'Escola d'Enginyeria
3.0	Maig 2017	Revisió SGIQ de l'Escola d'Enginyeria
4.0	Novembre 2020	Segona revisió – Acreditació de l'Escola d'Enginyeria

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Director de l'Escola	Junta Permanent	Juny 2017
Director de l'Escola	Junta Permanent	Febrer 2021

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés es 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 l'Escola 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

El procés s'aplica a la gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions rebuts a l'Escola d'Enginyeria en relació a la docència impartida, 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:** es 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 l'Escola.
- **Suggeriment:** es 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 l'Escola.
- **Felicitació:** es una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de l'Escola 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 l'Escola 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 es propietat del director del centre que, amb el suport de l'Administració de centre d'Escola d'Enginyeria, vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora a l'equip de direcció, i si fos el cas, a la Junta d'Escola.

Des de l'Administració de centre es realitzen les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

#### 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>

#### 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS05-OP01. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Servei OPINA UAB	Administració de Centre
PS05-OP02. <a href="#">Actes dels òrgans de govern del Centre, i de les juntes de secció.</a>	One Drive	Secretari/ària del Centre

#### 6. Revisió i millora

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

Les persones responsables de la revisió periòdica i la implantació de les propostes de millora són l'administració de centre de l'Escola d'Enginyeria (al campus de Bellaterra) i l'administració de serveis del campus de Sabadell. Si les millores representen modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta d'Escola.

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

Codi	Indicador de seguiment	Ubicació	Gestor/a
PS04-IND01	Nombre total de suggeriments, queixes i felicitacions	Opina	Administració de centre
PS04-IND02	Percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils).	Opina	Administració de centre

PS04-IND03	Nombre de queixes del Centre a l'informe anual del Síndic de greuges	Web UAB	<u>Oficina del Síndic de Greuges</u>
PS04-IND04	Enquesta sobre el grau de satisfacció del titulats de la UAB. Valoració mitjana a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments"	One Drive	Gestor/a de Qualitat

## 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 l'Escola. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus de persones usuàries: alumnat, PDI, PAS 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 l'Escola 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 la Direcció.

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 l'Escola: Junta d'Escola, 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:

- **Responsable de bústia** (Administració de Centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Responsables d'àmbit** (Direcció, 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'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 comunicació:

- **Suggeriments i queixes:** Els suggeriments i les queixes els analitza l'Administració 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'Administració de Centre no sempre s'encarrega de redactar-la personalment. En funció de la temàtica de la petició, pot decidir traslladar-la a un altre àmbit de responsabilitat 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 direcció 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'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 trameta automàticament un missatge d'agraïment a la persona usuària i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'Administració 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 d'Escola, Junta Permanent, comissions delegades i comissions de docència dels graus.

Els membres de l'Equip de direcció i d'Administració del Centre 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 PAS) i fer el seguiment de les accions segons els processos establerts al SGIQ (vegeu PS03a/b 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 a la sotsdirecció corresponent en funció de la tipologia d'aquests, als quals donen resposta en el marc de la reunió d'Equip de direcció o de la seva comissió específica de treball, segons s'escaigui.

En darrera instància, les queixes es poden adreçar al Síndic 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 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'Administració 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 PAS	Debats a la Junta d'Escola, Junta Permanent i a les comissions delegades
Grups d'interès externs	Aplicatiu OPINA

#### 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 l'Escola.

#### 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.

#### 8.8 Procediments

Procediment	Responsable Ubicació	Ubicació
PS04-Prc1 Procés Opina. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions	Gabinet del Rectorat	Intranet

## 9. Diagrama de flux

