

FACULTAT DE BIOCÈNCIES
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS05. Gestió de Queixes, Suggestiments 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	Juliol 2010	Disseny inicial
2	Desembre 2014	Actualitzat
3	Octubre 2015	Actualitzat
4	Desembre 2019 - març 2020	Actualitzat
5	Octubre 2021 - febrer 2022	Actualitzat

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

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

Propietat: aquest procés és propietat del degà, en col·laboració amb l'administradora de centre, 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.

Responsable de la gestió: l'administradora de centre és la 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. 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 (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016)

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS05_Out1. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Servei OPINA UAB	Administradora 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	Secretària 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, amb la col·laboració de 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

7.1. Indicadors Estratègics

Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS05_Ind-E1-3. Nombre de persones que fan ús del Servei OPINA	Servei OPINA UAB	Administradora de centre
PS05_Ind-E2-3. Nombre de comunicacions rebudes per col·lectius: estudiants, PDI, PAS i altres (externs UAB)	Arxiu Administració de Centre	

7.2. Indicadors de Seguiment

Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS05_Ind-S1. Temps mitjà de resposta (15 dies hàbils)	Servei OPINA UAB	Administradora de centre
PS05_Ind-S2. Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils)		
PS05_Ind-S3. Valoració mitjana a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments"	<u>Web de Qualitat 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. 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 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** (administradora de centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Els/Les responsables d'àmbit** (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 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/a 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/a 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'administradora 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 coordinador 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/a 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 l'usuari i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'administrador/a de Centre tramet 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'administradora del 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 (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 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'administrador/a 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 de Facultat, Junta Permanent 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.

8.8. Procediments d'aquest procés

Procediment	Ubicació	Responsable
PS05_Prc1. Procés Servei OPINA UAB. Gestió de suggeriments, de queixes i de felicitacions	Web UAB	Gabinet del Rectorat

9. Diagrama de flux

