

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

PS5. GESTIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS

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

RESUM DE REVISIONS		
VERSIÓ	DATA	MOTIU DE LA MODIFICACIÓ
1.0	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
2.0	Juliol 2015	Adaptació processos a la Facultat de Ciències de la Comunicació

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà de la Facultat	Junta de Facultat	Juliol 2015

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar a la Facultat de Ciències de la Comunicació les activitats que garanteixin la recollida de dades sobre el grau de satisfacció dels grups d'interès, sobre les incidències, queixes i suggeriments, així com la valoració de la informació recollida i la seva aplicació en la millora dels programes formatius.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació als programes formatius de Facultat de Ciències de la Comunicació i als serveis relacionats.

3. Propietat del procés

Els procediments específics de gestió de queixes i suggeriments de la Facultat són propietat del degà o degana de la Facultat, que vetllarà pel desenvolupament del procés, i proposarà accions de millora a l'equip de deganat. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al responsable de Qualitat de la UAB.

L'Administració de centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Directrius del programa AUDIT

5. Documentació generada (outputs)

Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del centre

Indicadors i dades per l'elaboració dels informes de seguiment de les titulacions: de centre, de titulació i de la UAB (Procés PC7) i per informació pública (Procés PS8)

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implementació de les propostes de millora, recau en el responsable de Qualitat de la Facultat.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- Presentació de l'informe anual de la gestió de queixes i suggeriments de la Facultat.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Proposta de millores a introduir en el procés.

7. Indicadors

Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa
Temps mig de resposta a l'usuari, desglossat per titulacions/serveis
Temps mig de resolució, desglossat per titulacions/serveis
Taxa d'eficàcia, desglossada per titulacions/serveis

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1 Gestió de la recollida de queixes i suggeriments

FONTS D'INFORMACIÓ

Professors, estudiants i PAS són les fonts naturals de queixes, reclamacions i suggeriments.

CANALS DE RECEPCIÓ

Els canals de recepció de les queixes, les reclamacions i els suggeriments són:

- Els coordinadors de les titulacions
- Els departaments
- L'equip de deganat
- Els serveis de la Facultat: Biblioteques, Gestió Acadèmica i Suport Logístic i Punt d'Informació
- L'Administració de centre
- El Síndic de Greuges de la UAB

PROCEDIMENT DE RECEPCIÓ

Les incidències relacionades amb qüestions docents les rep, d'una manera natural, els coordinadors de cada titulació, provinents d'estudiants o professors que canalitzen alguna queixa o suggeriment. Eventualment també les pot rebre l'equip de deganat o, amb molta menor freqüència, els departaments.

Les incidències que rep el Síndic de Greuges de la UAB, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, s'envien a l'equip de deganat del centre.

Els mitjans de recollida de les incidències relacionades amb aspectes d'infraestructures, manteniment i recursos materials, que es trameten a l'Administració de centre, són els mateixos serveis del centre: Gestió Acadèmica, Suport Logístic i Punt d'Informació i el Servei d'Informàtica Distribuida. Les Biblioteques reben queixes a través del servei [Pregunt@](#), i també duen a terme un seguiment sistemàtic dels comentaris sobre els seus serveis a les xarxes socials.

Els mitjans de recepció de queixes, reclamacions o suggeriments són diversos: comunicació oral, correu electrònic, comptes institucionals a les xarxes socials o a través dels fulls de reclamació disponibles a la Gestió Acadèmica.

8.2. Activitats relacionades amb el grau de satisfacció dels grups d'interès

Amb l'objectiu de conèixer el grau de satisfacció dels grups d'interès de Facultat de Ciències de la Comunicació es duen a terme les següents activitats:

- Alumnes: es farà una reunió semestral que comptarà amb l'assistència dels estudiants delegats de cada curs i el coordinador o coordinadora de la titulació amb l'objectiu de recollir les impressions que els alumnes (representats pels delegats) han tingut sobre el funcionament del semestre. Complementàriament s'utilitza una enquesta per cada assignatura que els delegats distribueixen entre els seus companys en hores lectives amb l'objectiu de descobrir possibles deficiències en qualsevol sentit.
- Professors: des de les reunions que es desenvolupen al concloure cada semestre entre el coordinador o coordinadora de titulació i els professors que tenen docència en un curs, es demanarà pel grau de satisfacció dels professors sobre el funcionament global del semestre.
- PAS: es coneixerà el grau de satisfacció d'aquest col·lectiu a partir d'almenys una reunió anual amb els caps de servei, en la qual es preguntarà pel seu nivell de satisfacció sobre el funcionament global de la Facultat, sota la responsabilitat de l'Administració de centre.

Adicionalment, hi ha altres mitjans de recollida del grau de satisfacció que no depenen de la Facultat com les enquestes d'actuació docent del professorat, les enquestes d'assignatura, les enquestes a recents graduats i l'enquesta d'inserció laboral, els resultats de les quals arriben a la Facultat per fer-ne el corresponent anàlisi.

8.3. Actuacions sobre les incidències rebudes

Cal diferenciar entre dos tipus d'inputs que pot rebre la Facultat en aquest procés: aquells que es resolen a curt termini (tenen una resposta ràpida i la implantació de la solució és immediata), o bé aquells que es resolen a mig o llarg termini (la implantació de la solució és més tardana). El present procés regula el compromís de la Facultat d'informar de manera immediata a la persona que presenta o posa de manifest la incidència sobre quin serà el procés que seguirà la resolució de la seva petició al centre, i alhora el compromís de la remissió de la incidència a l'agent que té la competència de resoldre-la.

L'equip de deganat del centre, amb el suport de la Gestió Acadèmica, elabora un Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments amb el número d'ítems rebuts, la seva tipologia i àmbits temàtics que afecta, quines s'han respost ràpidament, quantes s'han solucionat i quantes encara estan pendents de resolució. L'informe inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora quan es considera oportú. Es comunica el contingut d'aquest document a la Junta de Facultat.

Les Biblioteques responen les queixes que reben a través del servei [Pregunt@](#) en un termini màxim de 48 h. laborables.

De l'informe s'obtenen indicadors i dades del procés que es remeten al PC7.

Els coordinadors de les titulacions incorporen a l'informe de seguiment de titulació les queixes, reclamacions, suggeriments i incidències a llarg termini relacionades amb el seu àmbit, provinents de l'Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments (Procés PC7).

L'informe anual de la gestió de queixes i suggeriments es guarda al gestor documental.

8.4 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants, professors i PAS	Generadors de queixes, reclamacions i suggeriments.
Coordinadors de titulacions, equip de deganat i administrador/a de Centre, responsables de serveis	Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics de recollida i resolució d'incidències.

8.5 Informació pública

No es genera en aquest procés.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes es realitza a través de l'informe anual de la gestió de queixes i suggeriments del centre, de la seva presentació a la Junta de Facultat i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions, de centre i de la UAB (Procés PC7), així com dels informes específics que elaborin els serveis.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, mitjançant la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissions d'Afers Acadèmics (PDI, PAS i estudiants)
- Comissió de TFG (PDI)
- Comissions delegades de la Junta de Facultat (PDI, PAS i estudiants)

9 Diagrama de Flux

