

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL
SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
Procés PS04. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Indicadors
7. Desenvolupament del procés (procediment)
 - 7.1. Definició, seguiment i desplegament del procés de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions
 - 7.1.1. Canals de recepció de suggeriments, queixes i felicitacions
 - 7.1.2. Formulació i recepció de suggeriments, queixes i felicitacions
 - 7.1.3. Formulació i recepció d'incidències
 - 7.1.4. Resposta i actuacions
 - 7.2. Revisió del procés i implementació de les millores
 - 7.3. Participació dels grups d'interès
 - 7.4. Informació pública
 - 7.5. Retiment de comptes
8. Diagrama de flux

| RESUM DE LES REVISIONS | | | | | |
|-------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Versió | Data | Motiu de la modificació | Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data de l'aprovació |
| 01 | novembre 2016 | Creació del procés | Administració de centre | Junta Permanent | 07/11/2016 |
| 02 | maig 2020 | Revisió, actualització del procés i Acreditació del centre. | Degà/na | Junta Permanent | 29/06/2020 |

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir i organitzar el circuit que garanteixi la recollida de les incidències, els suggeriments, les queixes i les reclamacions que es generen en el si dels estudis de la Facultat, i fer el seguiment de les mateixes fins trobar la resposta i la solució més adient a partir de la informació recollida.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions relacionades amb els estudis impartits a la Facultat de Ciències de l'Educació i a la gestió dels serveis oferts per la mateixa.

3. Propietat del procés

La propietat d'aquest procés a la Facultat de Ciències de l'Educació recau en el/la degà/na qui vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés, participa en la revisió periòdica del procés i proposa accions de millora.

La persona responsable de la gestió d'aquest procés és l'Administració del centre qui dirigeix les accions que es deriven del procés, gestiona el desenvolupament i la revisió periòdica del procés i en custodia la documentació.

4. Documentació associada (inputs)

| Documentació |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PS04_Inp01. Manual d'estil del Canal OPINA de la UAB |
| PS04_Inp02. <u>Reglament per a l'establiment de la seu electrònica de la Universitat Autònoma de Barcelona</u> (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 |
| PS04_Inp03. <u>Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona</u> (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). |
| PS04_Inp04. <u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</u> |

5. Documentació generada (outputs)

| Documentació | Ubicació | Responsable |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| PS04_Out01. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat | Arxiu de l'administració de centre | Administració de centre |
| PS04_Out02. Actes dels òrgans de govern del Centre | Arxiu Deganat | Administració del Deganat |

6. Indicadors

Aquest procés té un indicador estratègic i tres indicadors de seguiment:

Indicador estratègic

| Codi | Indicador estratègic | Ubicació | Responsable |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|
| PS04_Ind_E01 | Percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils) | Canal Opina | Administració de Centre |

Indicadors de seguiment

| Codi | Indicadors de seguiment | Ubicació | Responsable |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|
| PS04_Ind_S01 | Nombre d'incidències rebudes, desglossades per tipologia i per via d'entrada. | Canal Opina | Administració de Centre |
| PS04_Ind_S02 | Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicació OPINA (en relació amb el nombre rebut a la resta de Centres de la UAB) | | |
| PS04_Ind_S03 | Valoració mitjana a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" en l'enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones titulades del centre. | | |

7. Desenvolupament del procés (procediment)

El servei Opina UAB és el canal establert per la Universitat Autònoma de Barcelona que permet adreçar a l'administració universitària opinions en forma de suggeriments, queixes o felicitacions sobre tots els àmbits de l'activitat universitària i els serveis oferts per la Universitat. En el web del canal s'especifica quines reclamacions en queden excloses perquè es gestionen per altres vies. Són fonts d'informació totes les persones usuàries del servei, independentment de la seva vinculació amb la Facultat de Ciències de l'educació. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre perfils d'usuari: estudiants, professorat, PAS i persones externes al centre.

7.1. Definició, seguiment i desplegament del procés de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions

OPINA UAB admet suggeriments, queixes i felicitacions, d'acord amb les definicions següents:

- Queixa: és una expressió d'insatisfacció relacionada amb el funcionament de qualsevol àmbit de l'activitat universitària.
- Suggeriment: és una proposta de millora que s'adreça a alguna persona o alguna instància universitària perquè la considerin.
- Felicitació: és una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de la Universitat o amb la prestació d'un servei.

Aquesta eina ha estat dissenyada per complir amb els requeriments establerts als sistemes de garantia interna de qualitat dels centres i s'adapta a les necessitats dels serveis per recollir i gestionar les opinions dels usuaris, en el marc de les polítiques d'assegurament de la qualitat. En aquest sentit, Opina UAB permet disposar d'informació rellevant a l'hora d'avaluar i millorar processos i serveis. OPINA UAB 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 expliquem es basa fonamentalment en el funcionament del procediment de gestió aplicat pel servei Opina a la Facultat. No obstant, també informarem de les incidències que es reben directament al centre.

7.1.1. Canals de recepció de suggeriments, queixes i felicitacions

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 de Ciències de l'educació i a la Seu electrònica i al Portal de transparència de la UAB. Quan les unitats i els òrgans de l'estructura organitzativa del centre reben suggeriments, queixes i felicitacions per altres canals (correu electrònic, xarxes socials, canals informals, etc.) valoren la idoneïtat de demanar a les persones que les han formulat que les tramitin mitjançant el formulari del servei Opina UAB. Això és especialment important en el cas dels correus electrònics que reben les coordinacions de titulació i l'equip de deganat.

Tanmateix, complementàriament al servei OPINA, a la Facultat de Ciències de l'Educació també es recullen suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant la participació en els òrgans col·legiats de govern i de gestió del centre: Junta de Facultat, Junta Permanent i Comissions delegades. Aquestes accions queden recollides en les actes corresponents.

7.1.2. Formulació i recepció de suggeriments, queixes i felicitacions

Per iniciar el procediment, cal que l'usuari s'identifiqui convenientment al formulari electrònic d'accés al servei Opina UAB i, entre d'altres qüestions, seleccioni el tipus de comunicació (suggeriment, queixa o felicitació) que vol emetre i el centre o servei al qual la vol dirigir. Un cop enviada, l'administració de centre rep automàticament la petició.

El procediment de gestió de les peticions trameses a través del servei Opina UAB implica dues figures fonamentals:

- La persona responsable de bústia, en aquest cas l'Administració de la Facultat de Ciències de l'Educació, qui rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- Les persones responsables de cada àmbit d'actuació (l'equip de deganat, les coordinacions de titulació, les persones responsables dels serveis, les direccions de departaments o unitats departamentals, etc.) qui, en funció de la temàtica de la petició, s'encarreguen d'elaborar-ne la resposta.

7.1.3. Formulació i recepció d'incidències

Les incidències, els suggeriments i les queixes relacionades amb qüestions docents que formula l'alumnat, el professorat o les persones titulades les reben de manera natural les coordinacions de les titulacions, a través del correu electrònic, mitjançant les comissions de docència o en reunions amb les persones interessades. Els departaments també poden rebre incidències procedents del seu professorat. Quan la temàtica o la problemàtica no es pot resoldre en l'àmbit de la titulació o del departament implicat, les persones que la formulen es poden adreçar a l'Equip de Deganat a través dels fulls de reclamació disponibles a la Gestió Acadèmica de la Facultat.

Les incidències relacionades amb aspectes d'infraestructures, manteniment i recursos materials son recollides per l'SLIPI, els Serveis d'Audiovisuals i d'Informàtica, i principalment, per l'Administració de Centre, qui també rep majoritàriament les incidències, els suggeriments i les queixes que formula el PAS.

Les incidències que rep el Síndic de Greuges, relacionades amb aspectes diversos del desenvolupament de les titulacions, s'envien a l'Equip de Deganat de la Facultat.

7.1.4. Resposta i actuacions

Opina UAB fixa dos procediments diferents de gestió i de resolució en funció del tipus de petició. En el cas dels suggeriments i les queixes l'administradora de centre les analitza i disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari. En el cas de les felicitacions l'eina del servei Opina UAB tramet automàticament un missatge d'agraïment a la persona usuària, n'informa a l'Administradora de centre i dona per tancada la gestió, independentment de si des del centre s'inicia alguna altra gestió, com veurem a continuació.

Per poder transmetre una resposta a un suggeriment, una queixa, una felicitació o una incidència, l'administració de centre pot optar per elaborar personalment la resposta o per delegar aquesta tasca a la persona responsable de l'àmbit al qual fa referència:

- Àmbit de la docència. Es trameten a la coordinació de la titulació corresponent, on s'analitzen i es tracten de resoldre. En cas que la solució superi les responsabilitats que assumeixen les coordinacions la gestió es trasllada a l'Equip de Deganat de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- Àmbit d'infraestructures i serveis. L'Administració de Centre tracta de solucionar la incidència i, si això no és possible, la remet a l'Equip de Deganat de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- Àmbit administratiu. Es deriven a la Gestió Acadèmica del centre, on s'analitzen i es tracten de resoldre. En cas que la solució superi les responsabilitats que assumeixen les coordinacions la gestió es trasllada a l'Equip de Deganat de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- Àmbit de recursos humans. Si afecten a membres del PAS les tracta de solucionar l'Administració de Centre i, si això no és possible, la remet a l'Equip de Deganat de la Facultat de Ciències de l'Educació. Si afecten a membres del professorat les gestiona l'Equip de Deganat de la Facultat de Ciències de l'Educació.

La resolució d'una queixa o d'una reclamació es comunica per escrit a la persona que la formula i se li dona l'oportunitat de recórrer a instàncies superiors si no està d'acord amb la solució adoptada. Finalitzat aquest període la queixa o la reclamació es reporta com a resolta.

Els suggeriments s'analitzen seguint el mateix procediment que en el cas anterior. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que ha realitzat el suggeriment. En qualsevol cas s'envia un escrit al remitent en què se li agraeix el suggeriment.

La instància que resol les incidències és l'encarregada de comunicar a la persona interessada la resolució.

Quan es rep una felicitació, l'administradora de centre o l'equip de deganat tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida. Les direccions de departament, en el cas de les felicitacions adreçades al professorat, i els/les cap de servei, en el cas de les felicitacions adreçades al PAS, reben una còpia d'aquesta felicitació.

Per últim, si un suggeriment o una queixa deriva en algun tipus d'actuació futura, l'Administració de Centre ho farà constar al camp d'actuacions derivades i en farà el seguiment.

7.2. Revisió del procés i implementació de les millores

L'Equip de Deganat de la Facultat, amb el suport dels grups d'interès que intervenen en el procés i de l'Administració de Centre, elabora un Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i, si escau, proposa les accions de millora que considera oportunes. S'informa del contingut d'aquest document a la Junta Permanent de Facultat.

La Coordinació de les titulacions incorpora les dades que els afecten a l'Informe de seguiment de titulació, i el Vicedeganat de Qualitat i Innovació les incorpora a l'informe de seguiment de centre (veure procés PC08).

7.3. Participació dels grups d'interès

| Grups d'interès | Forma de participació |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudiants, persones titulades, professorat, PAS i persones usuàries externes | Generadors de suggeriments, queixes i reclamacions. |
| Coordinació de titulacions, Equip de Deganat, Administració de Centre i Responsables de serveis | Anàlisi i resolució de les incidències. Revisió dels seus processos específics Resolució d'incidències. |

7.4. Informació pública

La informació pública que genera aquest procés és l'informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat de Ciències de l'Educació.

7.5. Retiment de comptes

El retiment de comptes als diferents col·lectius de la Facultat de Ciències de l'Educació queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat.
- Junta Permanent i les comissions delegades (Comissió d'Ordenació Acadèmica de Graus, Comissió d'Ordenació Acadèmica de Màsters, Comissió Economia i Serveis, Comissió de Qualitat, Comissió Executiva i Comissions de Docència de les titulacions).

Anualment també es rendeixen comptes a través dels informes específics que elaboren els Serveis, i a través de l'Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes del centre els quals es presenten a la Junta Permanent i es tenen en compte a l'hora d'elaborar l'informe de seguiment de centre (veure procés PC08) que es fa arribar a l'Equip de Govern de la Universitat i, si escau, a les agències encarregades del seguiment de les titulacions. És un document públic que es troba al web de la Universitat. Fins a la data, la rendició de comptes també s'ha fet periòdicament a través de les acreditacions de les titulacions oficials (veure procés PC11).

8. Diagrama de flux

