

## PS03 Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions

1. OBJECTIU .....	2
2. ABAST.....	2
3. PROPIETAT .....	2
4. RESPONSABILITATS.....	2
5. GRUPS D'INTERÈS .....	3
6. DEFINICIONS .....	3
7. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA .....	3
7.1 Entrades .....	3
7.2 Sortides .....	4
8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS.....	4
8.1 Gestionar les queixes i suggeriments .....	4
8.1.1 Fonts d'informació .....	4
8.1.2 Recepció de queixes, suggeriments i felicitacions (QSF) .....	4
8.1.3 Gestió de les queixes suggeriments i felicitacions QSF .....	5
8.1.4 Anàlisi i valoració dels resultats .....	5
9. INDICADORS.....	5
10. DIAGRAMA DE FLUX.....	6

Versió	Data	Descripció del canvi
1.0	15 setembre 2016	Disseny i creació d'un SIGQ propi de l'Escola
2.0	16 octubre 2017	Revisió de redactats i traducció al castellà
3.0	25 novembre 2018	Revisió dels òrgans de l'Escola segons la modificació del Reglament Intern aprovat pel Patronat de la FUAB el 19 de novembre de 2018
4.0	30 juny 2021	Reformulació del Procés: canvi de nom i revisió integral
4.1	22 desembre 2022	Incorporació del diagrama de flux
5.0	Maig 2025	Revisió de la propietat del procés. Incorporació de la gestió operativa del procés. Revisió general del procés. Ajust dels indicadors.
6.0	08 de maig 2026	Canvi a l'estructura del desenvolupament del document

Aprovació				
Versió	Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data
1.0	Direcció Tècnica	Consell Acadèmic	Comitè de Direcció	15 setembre 2016
2.0				16 octubre 2017
3.0				25 novembre 2018
4.0				28 setembre 2021
4.1				14 febrer 2023
5.0				2025
6.0	Responsable de la Gestió Acadèmica	Responsable de l'Equip de Gestió	Comitè de Direcció	08 de maig de 2026

# Escola FUAB Formació

PS03 Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions

## 1. OBJECTIU

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que es duen a terme per a garantir la recollida i la gestió de les queixes, els suggeriments i les felicitacions dels diferents grups d'interès per tal de donar-los resposta adequada i alhora obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius, i els serveis de l'Escola.

## 2. ABAST

El procés serà d'aplicació a la gestió de les queixes, els suggeriments de millora i les felicitacions vinculats a l'Escola i als serveis que ofereix, sobretot els relacionats amb els programes formatius, que s'hi imparteixen.

## 3. PROPIETAT

Funció Propietària	Propietat Estratègica (PE) / Propietat Operativa (PO)
Responsable de l'Equip de Gestió	PE: Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions
Responsable de la Gestió Acadèmica	PO: Gestionar queixes i suggeriments

## 4. RESPONSABILITATS

### De la persona Responsable de l'Equip de Gestió

Estableix les directrius i criteris per a la gestió de queixes, suggeriments i felicitacions. Vetlla per la integració del procés dins del SIGQ, promou una cultura institucional basada en l'escolta activa, i impulsa la millora contínua a partir de l'anàlisi de les incidències recollides. Supervisa l'eficàcia del sistema i aprova accions correctores.

### De la persona Responsable de la Gestió Acadèmica

Gestiona el registre, classificació i seguiment de les queixes, suggeriments i felicitacions presentats pels diferents col·lectius. És la figura responsable de **rebre i canalitzar les incidències** cap a les àrees implicades, coordinant-ne la resposta per assegurar que sigui efectiva, adequada i s'emeti dins dels **terminis establerts**.

Així mateix, manté actualitzats els registres i col·labora en l'**elaboració d'informes periòdics** de valoració, aportant la informació necessària per a l'anàlisi de dades i la implementació d'accions de millora contínua.

### De la Direcció Tècnica, les Direccions d'Estudis, Coordinacions de Titulació i persones responsables de serveis i equips

Col·laboren en la resolució d'incidències que afecten el seu àmbit. Implementen les accions correctores necessàries i poden fer propostes de millora.

## 5. GRUPS D'INTERÈS

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat	Són els destinataris principals dels serveis que ofereix l'Escola, i en conseqüència els generadors majoritaris de les queixes, els suggeriments i les felicitacions que es reben a l'Escola. Les seves aportacions són fonamentals per detectar disfuncions o àrees de millora en la docència, els serveis i la gestió.
Professorat	Pot fer arribar queixes, suggeriments i felicitacions relacionats amb la docència, els espais, la gestió acadèmica o el suport institucional. També pot ser afectat per queixes formulades per estudiants o personal tècnic i de gestió.
Personal tècnic i de gestió	Pot emetre i rebre queixes, suggeriments o felicitacions relacionats amb l'operativitat dels serveis, les condicions laborals, la comunicació o la coordinació entre equips.
Interessats/alumnat potencial	Generadors també d'incidències que arriben a l'Escola en forma de queixes i/o suggeriments de millora.
Alumni / titulats de l'Escola	Generadors també d'incidències que arriben a l'Escola en forma de queixes i/o suggeriments de millora.

## 6. DEFINICIONS

- STL Servei de tràmits en línia
- AQU Catalunya – Agència per a la qualitat del sistema Universitari de Catalunya
- QSF – Queixes, suggeriments i felicitacions
- GA – Gestió Acadèmica
- QD – Qualitat Docent

## 7. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

### 7.1 Entrades

Document	Localització	Responsable
Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern	BOE	
Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona	Pàgina web UAB	UAB
Guia d'AQU per al Seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya
Guia d'AQU per a l'Acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i de màster	Pàgina web AQU Catalunya	AQU Catalunya
Registre de queixes, suggeriments i felicitacions	STL	Gestió Acadèmica
Canal OPINA UAB (Suggeriments, queixes i felicitacions)	WEB UAB/	UAB

## 7.2 Sortides

Document	Localització	Responsable
Registre de queixes, suggeriments i felicitacions	Servei de Tràmits en Línia (STL)	Gestió Acadèmica
Resposta a les queixes, suggeriments i felicitacions	Bústies de correu institucional	Gestió acadèmica

## 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

### 8.1 Gestionar les queixes i suggeriments

#### 8.1.1 Fonts d'informació

L'Escola posa a disposició dels grups d'interès tota la informació rellevant, utilitzant els canals i espais previstos a l'efecte tal i com descriu el procés *PE05. Informació pública i retiment de comptes*. D'aquesta manera, i com a conseqüència d'un procés d'aprenentatge continuat, s'anticipa la resposta a possibles dubtes o consultes.

Tot i així, atenent a l'especificitat d'alguns dels tràmits o processos, existeixen serveis específics d'atenció, com ara l'atenció a l'estudiant des de Recepció i l'Àrea de Gestió Acadèmica per a informació i tràmits administratius, l'atenció de les diferents coordinacions d'estudis i tutors per a informació d'estudis/ professorat o el Servei d'Informàtica per al suport tecnològic. Aquestes vies poden utilitzar-se per formular suggeriments o queixes, que son rebudes, analitzades i tractades/resoltes pels equips corresponents.

#### 8.1.2 Recepció de queixes, suggeriments i felicitacions (QSF)

Les reclamacions o queixes podran ser formulades per agents interns (alumnat, professorat o personal d'administració) o externs (estudiants, empreses, famílies, etc.) .

Les queixes, els suggeriments i/o les felicitacions (QSF) poden arribar a l'Escola des de diferents vies:

- Directament a la Recepció o a la Gestió Acadèmica de l'Escola majoritàriament, per via del correu electrònic o a través del Servei de tràmits en línia (STL) de la pàgina web de FUAB Formació mitjançant la Sol·licitud general seleccionant queixa, suggeriment o felicitació.
- Des de les reunions de delegats i delegades o les reunions de coordinació de les titulacions.
- Des de les respostes a les diferents enquestes de satisfacció
- Canal OPINA de la UAB
- Síndic/a de Greuges de la UAB

# Escola FUAB Formació

PS03 Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions

## 8.1.3 Gestió de les queixes suggeriments i felicitacions QSF

Via d'entrada	Qui ho rep	Qui ho assigna
STL	GA	GA
Mail Escola	Recepció	
Delegats de classe	Coordinador d'estudis o direcció d'estudis	Coordinació
Enquestes	Equip QD	
Opina UAB	Direcció FUAB	Direcció FUAB
Síndic/a greuges UAB		

Si de l'anàlisi de causes es desprèn que aquesta reclamació es podria repetir en el futur, s'establiran les accions necessàries per eliminar-les o corregir-les. Aquestes accions podran implicar canvis en el propi SIGQ.

### Resposta

La resposta a la queixa es comunica personalment a la persona reclamant atenent al format de la seva presentació

Els suggeriments s'analitzen seguint les mateixes directrius que en el cas anterior. Si el suggeriment s'estima viable i convenient, es comunica la solució adoptada a la persona que l'ha realitzat. En qualsevol cas, es respon sempre a l'emissor o emissora agraint-li la seva col·laboració.

En el cas de queixes i suggeriments que arriben a través de les enquestes de satisfacció o reunions de delegats o de coordinació, les Direccions d'Estudis i/o les Coordinacions de Titulació les resolen dins el procés *PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions* proposant, si s'escau, millores en la Titulació.

## 8.1.4 Anàlisi i valoració dels resultats

Les Direccions d'Estudis i/o les Coordinacions de Titulació fan l'anàlisi i la valoració de les queixes i els suggeriments rebuts al llarg del curs. Resultats i propostes de millora queden reflectides als Informes de Seguiment i/o als Autoinformes d'Accreditació de les titulacions.

## 9. INDICADORS

Codi	Indicador
M_EFUABF_PS3_001	Nombre de queixes, suggeriments i felicitacions rebudes
M_EFUABF_PS3_002	Percentatge de resolució dins el termini que correspongui

## 10. DIAGRAMA DE FLUX

