



Universitat Autònoma de Barcelona

**FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES**

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

**Procés PS03. 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. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
01	Febrer 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Octubre 2015	Revisió de la primera versió
03	Març 2017	Segona revisió. Modificació parcial
04	Juliol 2019	Actualització

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Equip de Deganat	Junta Permanent	20/03/2017
Secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció	Junta Permanent	04/11/2019

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és 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 la Facultat i de la resta de la ciutadania, per tal de donar-los resposta adequadament i obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius i la prestació dels serveis universitaris.

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions relacionades amb la Facultat.

### 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:

- **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.
- **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 àmbit 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, així com 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 secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció, que vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora i garanteix la seva implementació.

Responsable: L'Administrador de Centre que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de garantir-ne la seva implementació.

## 4. Documentació associada (inputs)

PS03_Inp1 Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS03_Inp2 <a href="#">Reglament per a l'establiment de la seu electrònica de la Universitat Autònoma de Barcelona</a> (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)
PS03_Inp3 <a href="#">Reglament d'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat Autònoma de Barcelona</a> (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)
PS03_Inp4 <a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern</a>
PS03_Inp5 <a href="#">Memòria anual del Síndic de Greuges de la UAB</a>

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS03_Out1 Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	aplicatiu Opina	Administrador de Centre
PS03_Out2 Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions dels òrgans col·legiats de govern de la Facultat	unitat de xarxa	Secretaria del Deganat

## 6. Revisió i millora

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

Les persones responsables de la revisió periòdica i de la implantació de les propostes de millora al Centre recau en el secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció, amb la col·laboració de l'administrador de Centre. Si les millores comporten modificacions de la normativa pròpia, es proposen a la Junta Permanent de la Facultat.

Els aspectes que es revisen són els següents:

- Funcionament dels circuits de tramitació de suggeriments, queixes i felicitacions (recepció, anàlisi i gestió de la resposta).
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Anàlisi de les respostes als suggeriments i les queixes (criteris de resposta, terminis, criteris de redacció, etc.).
- Propostes de millora que se'n deriven.

## 7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS03-IND01	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils).	aplicatiu Opina	Administrador de Centre
PS03-IND02	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicatiu OPINA (en relació amb el nombre rebut a la resta de Centres de la UAB)		

## 8. Desenvolupament del procés

El procés es desenvolupa a través de dos canals:

1. Canal de gestió centralitzada. Opina UAB és el canal institucional de la UAB a l'abast de tots els usuaris (interns i externs) per trametre suggeriments, queixes i felicitacions mitjançant un formulari accessible des del [web](#) de la Facultat → [OPINA](#). Aquest servei unifica la tramesa d'aquest tipus de comunicacions en una sola eina, que permet una gestió automatitzada des del Centre.
2. Canals de gestió descentralitzada. Principalment els usuaris interns del Centre (estudiants, professorat i PAS) usen altres canals per transmetre les seves queixes, suggeriments i felicitacions. Aquests canals són habitualment el correu electrònic, els òrgans de govern del Centre i, eventualment, la Sindicatura de Greuges.

### 8.1 Fonts d'informació

Són fonts d'informació totes les persones usuàries independentment de la seva vinculació amb la Facultat. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus d'usuari: estudiant, PDI, PAS i usuari extern.

### 8.2 Canals de recepció

El canal habitual i reglat per rebre suggeriments, queixes i felicitacions és el formulari electrònic del servei Opina UAB. Així, doncs, en cas que un usuari s'interessi per conèixer el procediment per trametre una queixa, suggeriment o felicitació, se'l convida sempre a usar l'aplicatiu OPINA.

Tanmateix, per tal de recollir el màxim possible d'evidències, la Facultat de Filosofia i Lletres contempla altres canals complementaris, que impliquen una relació més directa de l'usuari amb els responsables de la facultat. Són:

1. L'ús del correu-e institucional del degà, de l'Equip de Deganat i de la secretaria administrativa del Deganat, així com de l'Administració de Centre i l'SLiPI.
2. La participació en els òrgans col·legiats de govern i de gestió de la docència (Junta de Facultat, Junta Permanent, Comissions d'Ordenació Acadèmica, Comissions de Docència), els reglaments de les quals asseguruen la participació de professorat, personal d'administració i serveis i alumnat.
3. La comunicació amb el Síndic de Greuges.

Els membres de la comunitat universitària tenen accés a través del web de la Facultat a les dades dels responsables acadèmics i administratius de la Facultat per tal que s'hi puguin adreçar verbalment o a través de correu electrònic per tal de plantejar suggeriments, queixes i felicitacions. En concret, a la web del Centre es dona publicitat sobre: els membres de l'[equip de deganat](#) i del seu contacte; l'[estructura administrativa](#), amb la indicació dels responsables de servei i la informació de contacte; i les [coordinacions de titulació de grau i de màster](#) i les seves dades de contacte. La secretaria del Deganat centralitza la gestió de les adreces de correu institucionals de coordinació (generació de les adreces i creació de contrasenyes) per tal d'assegurar l'accés a la informació quan es produeix un canvi de coordinació.

A través de les Comissions de Docència, els membres participants poden fer arribar a les coordinacions de titulació queixes, suggeriments i felicitacions dels quals se'n poden derivar propostes de millora recollides en el Pla de Millora del Centre (procés PE02).

El Servei de Biblioteques, l'SLIPI i el CAS resolen les incidències rebudes per part dels usuaris segons el que estableix el procés marc de la UAB (PS01. Gestió de recursos materials i serveis).

## **8.3 Tramitació i gestió**

### **8.3.1 Tramitació i gestió del Servei Opina**

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

- **El responsables de bústia** (administrador de Centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- **Els responsables d'àmbit** (el deganat, coordinadors/es de titulació, responsables de serveis, responsables d'unitat, direccions de departaments...) que, en funció de la temàtica de la petició, s'encarreguen d'elaborar-ne la resposta.

Per iniciar el procediment, cal que l'usuari 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 de Centre rep automàticament la petició.

L'Opina UAB fixa dos procediments diferents de gestió i de resolució en funció del tipus de petició:

- **SUGGERIMENTS I QUEIXES:**

Els suggeriments i les queixes les analitza l'administrador de Centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari.

Pel que fa a l'elaboració de la resposta, l'administrador 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.

Un cop resposta, el suggeriment o la queixa es reporta com a resolta. Tanmateix, si del suggeriment o de la queixa es deriva alguna actuació futura, l'administrador de Centre ho farà constar al camp d'actuacions derivades i en farà el seguiment.

- **FELICITACIONS:**

Quan es rep una felicitació, l'eina del servei Opina UAB tramet automàticament un missatge d'agraïment a l'usuari i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'administrador 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**

Els membres dels òrgans col·legiats de Govern i les persones convidades 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, Comissió d'Ordenació Acadèmica de Grau i Comissió d'Ordenació Acadèmica de Màster.

L'administrador del Centre, en col·laboració amb el secretari de la Facultat i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció, és el responsable de recollir els suggeriments, queixes i felicitacions, designar-ne un responsable per donar-ne resposta (membre del PDI o del PAS), proposar les accions de millora que se'n puguin derivar i fer el seguiment de les accions que se'n derivin segons els processos establerts al SGIQ (PS01.Gestió de recursos materials i PC07.Seguiment, avaluació i millora de les titulacions). Són també responsables d'informar als interessats/des de les accions dutes a terme a través de comunicació verbal, correu electrònic o intervenció en un òrgan col·legiat de Govern del Centre.

### 8.3.3 Informació al Síndic de Greuges

Els membres de l'equip de deganat atenen les demandes d'informació del Síndic de Greuges sobre els suggeriments i queixes del Centre que arriben a aquesta instància i col·laboren en la implantació de les mesures determinades pel Síndic.

### 8.4 Informe de resultats

L'administrador de Centre elabora periòdicament 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 (vegeu el punt 7).

La vicedegana d'Estudis de Grau i Qualitat és responsable de recollir en l'Informe de Seguiment de Centre i en el Pla de Millores de Centre (procés PE02) els suggeriments, queixes i felicitacions que derivin en una millora de Centre.

Els equips de coordinació de les titulacions incorporen les dades que els afecten seguiment de la titulació (Processos PC07/PC10) i al Pla de Millores de la Titulació (procés PE02).

### 8.5 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat i PAS	Debats a la Junta de Facultat, Junta Permanent de Facultat, Comissió de Qualitat Docent, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster i Comissions de Docència de les Titulacions.

### 8.6 Informació pública

La informació pública que genera aquest procés és la valoració de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat, que s'inclou anualment en l'Informe de Seguiment del Centre (ISC) disponible a la pàgina web de la UAB → [Informes de](#)

[seguiment per centres docents](#) i a la pàgina web de la FFiL → [Informe de Seguiment del Centre](#) i periòdicament en l'informe de revisió d'aquest procés.

### 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 a la Junta Permanent i de la seva incorporació, si escau, als informes de seguiment previstos als Processos PC07.Seguiment, avaluació i millora de les titulacions i PC10.Accreditació de titulacions oficials.

### 8.8 Procediments d'aquest procés

Codi	Procediment	Responsable	Ubicació
PS03_PRD01	Procés Opina. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions	Gabinet del Rectorat	Pendent aprovació per publicar-ho a la Intranet

## 9. Diagrama de flux

