

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

**FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA GARANTIA INTERNA DE  
QUALITAT**

**Procés PS05. Gestió de queixes i suggeriments**

**Índex**

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

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
01	Desembre 2014	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Gener 2015	Adaptació del procés per la Facultat d'Economia i Empresa
03	Maig 2018	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Març 2020	Tercera revisió. Modificació parcial.

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Degà	Junta de Facultat	Gener 2015
Degà	Junta de Facultat	Març 2019
Administradora de la Facultat Administrador de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juliol 2020

## 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

El procés s'aplica a la gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions rebuts a la Facultat d'Economia i Empresa (FEiE) en relació a la docència impartida, els serveis oferts i la seva gestió.

### 2.1. 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:

- 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.
- 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

Aquest procés és propietat de l'Administració de centre de la Facultat d'Economia i Empresa, en col·laboració amb l'Administració de Serveis del Campus de Sabadell, que vetlla per la seva supervisió i seguiment i proposa accions de millora a l'equip del Deganat, i si fos el cas, a la Junta de Facultat.

Des de l'Administració de la Facultat d'Economia i Empreses es realitzen les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

Documentació
PS05-IP01: Manual d'estil del servei OPINA UAB.
PS05-IP02: <a href="#">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).</a>
PS05-IP03: <a href="#">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).</a>

**Article 22. Formulació de suggeriments i queixes).**

PS05-IP04: [Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS05-OP01: Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat.	Aplicatiu Opina	Administrador/a de centre
PS05-OP02: Actes dels òrgans de govern del Centre i comissions delegades.	Arxiu del Deganat	Administració del Deganat

**6. Revisió i millora**

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

Les persones responsables de la revisió periòdica i la implantació de les propostes de millora son l'administració de centre de la Facultat d'Economia i Empresa (al campus de Bellaterra) i l'administració de serveis del campus de Sabadell. Si les millores representen modificacions de la normativa pròpia es proposen a la Junta de Facultat.

Els aspectes que es revisen són:

- Funcionament dels circuits de recollida de les queixes i suggeriments.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés.
- Propostes de millora que se'n deriven.

**7. Indicadors****7.1 Indicadors de seguiment.**

Identificador	Indicador	Ubicació	Gestió
PS05-Ind01	Temps mitjà de resposta.	Aplicatiu Opina	Administració de Centre
PS05-Ind02	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils).	Arxiu d'Administració	Administració de Centre
PS05-Ind03	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).	Aplicatiu Opina	Administració de Centre

**7.2 Indicadors de resultats**

Identificador	Indicador	Ubicació	Gestió
PS05-Ind04	Nombre total de suggeriments, queixes i felicitacions.	Aplicatiu Opina	Administració de Centre
PS05-Ind05	Nombre de queixes del Centre a l'informe anual del Síndic de greuges.	Web UAB	Oficina del Síndic de greuges
PS05-Ind06	Resposta a la pregunta corresponent de l'enquesta de satisfacció de titulats.	Espai Enquestes <i>Nebula</i> Facultat	Gestió de la Qualitat

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

El servei Opina UAB és el canal institucional que la UAB posa a disposició de tots els usuaris 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. 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 UAB.

### 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 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 dirigir els usuaris 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.

Tanmateix, complementàriament al servei OPINA, 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, que queden recollides en les actes corresponents.

### 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** (administració de centre de la Facultat d'Economia i Empresa), 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'administració 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'administració 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'administració 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 a la coordinació de la titulació o, eventualment, a l'equip de deganat elaborar la resposta i fins i tot signar-la.

Quan es tramiten queixes que puguin afectar directament al Deganat, serà necessari enviar còpia de la resposta al Deganat per tal que pugui tenir constància i fer-ne el seguiment si s'escau.

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'administració 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'administració 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 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, i comissions delegades.

Els membres de l'equip de deganat, l'administrador/a de la Facultat d'Economia i Empresa i, en el seu cas, l'administrador/a de serveis del Campus de Sabadell 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 (veure PS03/PS11 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.

### **8.4 Informe de resultats**

L'administrador/a de centre de la Facultat d'Economia i Empresa 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.

### **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,

a la Junta de la Facultat i/o 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

<b>Procediment</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ubicació</b>
PS05-Prc1 Procés Opina. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions	Gabinet del Rectorat	Intranet

### 9. Diagrama de flux

Procés P55. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions

Usuaris (Estudians, PAS, Personal Acadèmic i Investigador, externs)

Equip de deganat

Administració de centre (Campus Bellaterra) / Administració de Serveis (Campus Sabadell)

Responsable d'àmbit

