



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE DRET

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS05: 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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
00	Març 2010	Disseny inicial
01	Octubre 2015	Revisió anual del SGIQ
02	Desembre 2019	Revisió anual del SGIQ
03	Setembre 2021	Revisió anual del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
	Junta de Facultat	2010
Administradora de centre	Junta de Facultat	27.10.2015
Administradora de centre	Junta de Facultat	09.06.2020
Administradora de centre	Junta de Facultat	

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.

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'administradora de centre, 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.

La secretària de l'administració de centre és la responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS05_Inp01. Manual d'estil del servei OPINA UAB
PS05_Inp02. 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)
PS05_Inp03. 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. Article 22. Formulació de suggeriments i queixes)
PS05_Inp04. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS05_Out01. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Aplicació OPINA	Administradora de centre
PS05_Out02. Actes dels òrgans de govern del Centre, i comissions de seguiment	Nebula i Arxiu del deganat	Administració del deganat
PS05_Out03 Informe anual del Síndic de Greuges de la Facultat	Arxiu del deganat	Síndic / Síndica de Greuges de la Facultat

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La revisió i implantació de les millores recau en l'administradora de centre. Si les millores comporten modificacions en la normativa pròpia, es proposen a la Junta de Facultat per a la seva aprovació, si fos necessari, prèvia aprovació de la comissió corresponent.

Els aspectes que es revisen són els següents:

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

7. Indicadors de seguiment

Codi	Indicador	Ubicació	Responsable
PS05_Ind01	Temps mitjà de resposta a l'usuari	Aplicació OPINA	Administradora de centre

PS05_Ind02	Taxa d'eficiència: % de suggeriments i queixes respostes dins el termini establert (15 dies)	Aplicació OPINA	Administradora de centre
PS05_Ind03	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions rebudes al centre, per tipus d'usuari i tema en relació al total rebut a la UAB	Aplicació OPINA	Administradora de centre
PS05_Ind04	Nombre de queixes del centre a l'informe anual del Síndic de Greuges de la UAB	Web UAB	Oficina del Síndic de Greuges
PS05_Ind05	Resposta a la pregunta "He rebut resposta adequada a les meves queixes i suggeriments" a l'enquesta de satisfacció de titulats, nivell Grau	Espai enquestes Nebula facultat	Gestora de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

El servei OPINA 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 facultat.

8.1 Fonts d'informació

Són fonts d'informació totes les persones usuàries independentment del fet que tinguin o no vinculació amb la UAB. 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 UAB, de la Seu Electrònica i a la web institucional de la facultat.

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 valorar la idoneïtat 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, Comissions delegades, Comissions mixtes i de coordinació, que queden recollides en les actes corresponents.

La comunitat de la Facultat també es pot dirigir directament al Síndic / la Síndica de Greuges de la Facultat a través dels diferents canals de recepció establerts.

8.3 Tramitació i gestió

8.3.1 Opina

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

- El responsable de bústia: recau en la figura de l'administradora de centre, que és qui rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta.
- Els responsables d'àmbit: que poden ser el Deganat, coordinadors/es de titulació, responsables de serveis, responsables d'unitat, direccions de departaments, etc. 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/a 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'administradora de centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari. Si ho considera convenient, pot sol·licitar a l'usuari algun aclariment sobre la petició.

Pel que fa a l'elaboració de la resposta, l'administradora 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/la coordinador/a de la titulació o, eventualment, a l'equip de deganat elaborar la resposta i fins i tot signar-la.

Un cop donada la 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/a 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/la usuària i dona per tancada la gestió d'aquesta. D'altra banda, l'administradora de centre remet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

En cas que els suggeriments, queixes i felicitacions les facin membres dels òrgans de Govern i les persones convidades, aquests els podran expressar en els torns d'intervenció associats a cada punt de l'ordre del dia de les reunions de Junta de Facultat, i comissions delegades.

En aquest cas, els membres de l'equip de deganat i l'administradora de centre 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 (vegeu PS03 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.

8.3.2 Síndic / Síndica de Greuges de la Facultat

El Síndic / la Síndica de Greuges de la Facultat és escollit per la Junta de Facultat, entre les seves funcions hi ha atendre les queixes, suggeriments i felicitacions que es reben a la facultat.

Els membres de la comunitat de la Facultat es poden posar en contacte amb el Síndic a la seva adreça de correu electrònic o bé per instància registrada al registre general de la UAB.

Quan el síndic de greuges de la Facultat rep una comunicació per part de la comunitat de la UAB en determina si és una queixa, un suggeriment o una felicitació en funció de la definició establerta en aquest procés.

Quan el Síndic/Síndica de Greuges de la Facultat rep una felicitació, fa arribar la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

En cas de tractar-se d'un suggeriment o queixa, el Síndic/a de Greuges es posa en contacte amb el responsable de l'àmbit per tal de recollir la informació necessària per emetre un informe, una recomanació o qualsevol altra mesura que consideri pertinent per a la resolució de l'expedient. La resolució es comunica personalment a les persones interessades.

Anualment realitza un informe i el presenta a Junta de Facultat. Finalment, el responsable web de la facultat publica l'informe anual del Síndic / Síndica de greuges de la Facultat a la pàgina web de la Facultat.

8.4 Informe de resultats

L'administradora 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.

8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Debats a la Junta de facultat 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 i a la Junta i de la seva incorporació, si escau, als informes de seguiment previstos al Procés PC07.

8.8 Procediments d'aquest procés

Procediment	Responsable	Ubicació
PS05-Prc1 Procés OPINA. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions	Gabinet del Rectorat	Pendent aprovació per publicar-ho a la Intranet

9. Diagrama de flux

