Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

Procés PS05. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Responsabilitat 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	Creació en el marc del SGIQ UAB
01	Setembre 2016	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Febrer 2018	Revisió i modificació del procés
03	Juny 2020	Actualització
	Març 2022	Revisió
	Gener 2023	Revisió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administradora de centre	Junta de Facultat	06-07-2020

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció i d'insatisfacció –en forma de queixa, suggeriment o felicitació– dels usuaris 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 queixes, suggeriments i felicitacions relacionats amb els estudis impartits a la Facultat i amb la gestió dels serveis oferts per la Facultat.

2.1 Tipologia de comunicacions incloses i excloses

Aquest procés estableix el funcionament dels mecanismes de recollida i gestió de queixes, suggeriments 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 a 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 o amb la prestació d'un servei a la Facultat.

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. Aquest tipus de peticions cal vehicular-les de la manera següent:

- Les consultes i les sol·licituds d'informació sobre qualsevol àmbit de l'activitat universitària cal adreçar-les al Punt d'Informació (informacio@uab.cat) i als serveis d'atenció al públic descentralitzats.

- Les sol·licituds d'accés a la informació pública cal tramitar-les mitjançant el formulari de sol·licitud d'accés a informació pública del portal de transparència de la UAB (https://seuelectronica.uab.cat/transparencia-de-dades).

- Les tramitacions de reclamacions per demanar la reparació d'una situació causada per la Universitat que la persona usuària considera injusta o perjudicial per als seus interessos estan subjectes a procediments formals en funció de les normatives corresponents.

3. Responsabilitat del procés

Responsabilitat: l'administrador o administradora de centre és el responsable d'aquest procés, vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés al seu centre i proposa accions de millora.

Responsable de gestió: l'administrador o administradora de centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (*inputs*)

Manual d'estil del servei OPINA UAB
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)
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)
Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona

5. Documentació generada (*outputs*)

Documentació	Ubicació	Gestor
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat	Arxiu digital de deganat	Secretaria de deganat i, en el cas d'òrgans relacionats amb la qualitat, gestor o gestora de qualitat
Informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat	Arxiu digital de deganat	Administrador o administradora de centre

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en l'administrador o administradora, amb la col·laboració dels grups d'interès que intervenen en el procés. Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits de recollida de suggeriments, queixes i felicitacions.
- Presentació de l'informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat.
- Anàlisi dels indicadors d'aquest procés i propostes de millora.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor
PS05-IND01	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, rebudes a l'aplicatiu OPINA, desglossat per temes i tipus d'usuari, i percentatge en relació amb el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions rebudes a la resta de centres de la UAB	Arxiu digital de deganat	Administrador o administradora de centre
PS05-IND02	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils) a l'aplicatiu OPINA	Aplicatiu OPINA	Administrador o administradora de centre
PS05-IND03	Enquestes de satisfacció de titulats. Valoració de la resposta a queixes i suggeriments	Arxiu digital del deganat	Gestor o gestora de qualitat

8. Desenvolupament del procés

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 Facultat.

8.1 Fonts d'informació

Són fonts d'informació tots els usuaris independentment de la seva vinculació amb la Facultat. Tanmateix, a efectes estadístics, el procés identifica quatre tipus d'usuaris: estudiants, PDI, PAS i usuaris externs.

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, 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 valorar la idoneïtat de dirigir els usuaris a tramitar-les mitjançant el formulari del servei OPINA UAB. Aquests suggeriments, queixes i felicitacions es comuniquen a la persona responsable de la seva gestió mitjançant un correu electrònic.

8.3 Tramitació i gestió

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

- El **responsable de bústia** (administrador o administradora de centre), que rep la petició i s'encarrega de gestionar-ne la resposta, i
- Els **responsables d'àmbit** (el deganat, coordinadors 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 o usuària 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 o administradora de centre rep automàticament la petició.

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 o administradora de centre, que disposa d'un màxim de 15 dies hàbils per gestionar-les i trametre una resposta a l'usuari o usuària. Pel que fa a l'elaboració de la resposta, l'administrador o 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.

- **Felicitacions**: quan es rep una felicitació, l'eina del servei OPINA UAB tramet automàticament un missatge d'agraïment a l'usuari o usuària i dona per tancada la gestió. D'altra banda, l'administrador o administradora de centre tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

8.4 Informe de resultats

L'administrador o administradora, amb el suport dels grups d'interès que intervenen en el procés, elabora un Informe anual de la gestió de suggeriments, queixes i felicitacions en el qual inclou i analitza el funcionament de les diferents activitats i proposa accions de millora quan es considera oportú. S'informa la Junta de Facultat del contingut d'aquest document. S'incorporen les dades que afecten les diverses titulacions a l'Informe de seguiment (Procés PC7).

8.5 Participació dels grups d'interès

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, titulats, professorat, PAS i usuaris externs	Generadors de suggeriments, queixes i felicitacions
Administració de centre i responsables de serveis	Recepció i tramitació de suggeriments, queixes i felicitacions
Coordinació de titulacions, equip de deganat, administració de centre i responsables de serveis	Anàlisi i resolució de suggeriments i queixes. Revisió de processos específics

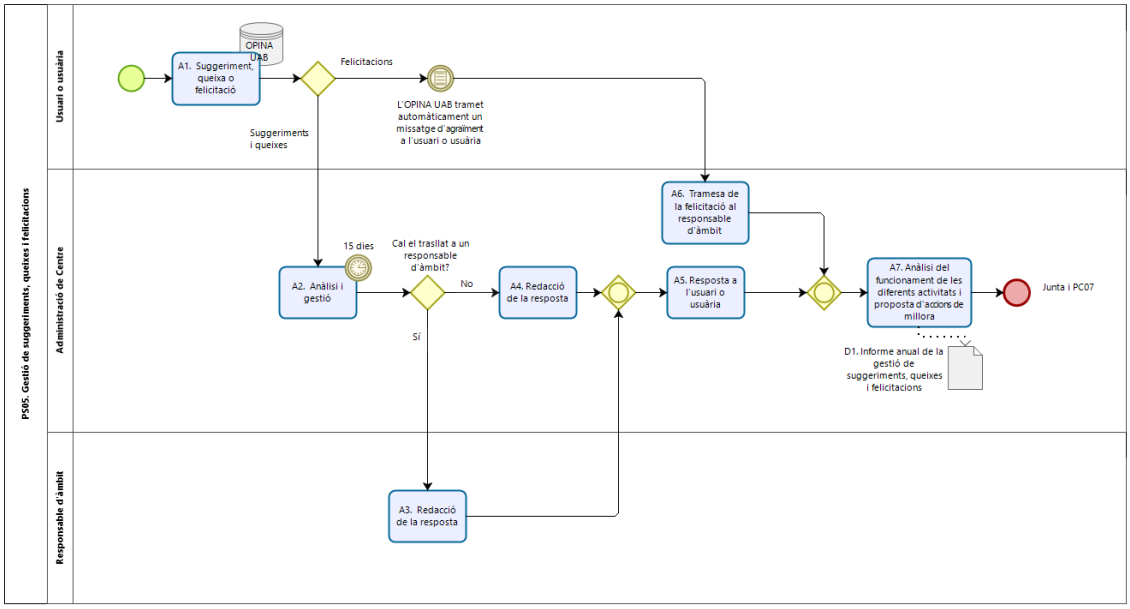
8.6 Informació pública

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 del centre, de la seva presentació a la Junta de Facultat i de la seva incorporació als informes de seguiment de les titulacions, de centre i de la UAB (procés PC07).

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la participació d'aquests als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat
- Junta Permanent de Facultat
- Comissió d'Ordenació Acadèmica i Titulacions
- Comissió d'Economia i Serveis
- Fòrums de docència

9. Diagrama de flux