

**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 la modificació
00	24/01/2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització
02	Octubre de 2018	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Cap del Gabinet del Rectorat	Comissió de Qualitat de la UAB	26 d'abril de 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- dels usuaris de la Universitat 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 sobre tots els àmbits de l'activitat universitària i sobre tots els centres i serveis de la Universitat i especialment sobre aquells relacionats amb els programes formatius.

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 l'activitat universitària.
- 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 del centre o del campus.
- Felicitació: és una expressió de satisfacció relacionada amb el funcionament de la Universitat 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. 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. Propietat del procés

Propietat: Cap del Gabinet del Rectorat, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Gabinet del Rectorat, 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 fer la revisió periòdica del procés.

Els processos específics dels centres són propietat del degà/na o del director/a del centre, o en qui delegui, que vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre i proposa accions de millora a l'Equip de Direcció del centre.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
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
Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la UAB	Espai Nebula del Gabinet Tècnic (Gabinet del Rectorat)	Gabinet del Rectorat
Síntesi de l'informe anual de suggeriments, queixes i felicitacions per al portal de transparència de la UAB	Portal de transparència de la UAB	
Memòria anual del Síndic de greuges de la UAB	Web de la Sindicatura de greuges de la UAB	Sindicatura de Greuges de la UAB

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament 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 el Gabinet del Rectorat.

En l'àmbit del centre, la revisió periòdica i la implantació de millores en l'aplicació del procés recau en el degà o el director del centre, amb la col·laboració de l'Administració de centre. Quant als serveis, aquesta funció recau en el responsable del servei.

Es revisen fonamentalment els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits de recollida de suggeriments, queixes i felicitacions.
- El contingut dels informes anuals de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions.
- L'eficàcia dels indicadors emprats.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

L'Equip de Direcció del centre, amb el suport de l'Administració de centre, analitza periòdicament els indicadors relacionats amb el funcionament i l'eficàcia del procés en l'àmbit del centre i revisa el funcionament de les diferents activitats incloses en el procediment. Concretament, s'hi revisen sobretot els aspectes següents:

- El funcionament del procediment de tramitació de suggeriments, queixes i felicitacions (recepció, anàlisi i gestió de la resposta).
- La resposta als suggeriments i les queixes (criteris de resposta, terminis, criteris de redacció, etc.).

En funció dels resultats observats, l'Equip de Direcció proposa accions de millora quan es considera oportú. Anàlogament, les direccions de servei fan la mateixa tasca en el seu àmbit.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor
PS05-IND01	Temps mitjà de resposta	Informe de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la UAB (Espai Nebula del Gabinet Tècnic del Gabinet del Rectorat)	Gabinet del Rectorat
PS05-IND02	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils),		
PS05-IND03	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per centres i serveis i total UAB		
PS05-IND04	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per temes		
PS05-IND05	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari		

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 UAB.

8.1 Fonts d'informació

Són fonts d'informació tots els usuaris de la UAB independentment de la seva vinculació amb la Universitat. 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 Universitat i dels webs dels centres i serveis, a la Seu electrònica de la UAB 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 convidar els usuaris a tramitar aquest tipus de comunicacions mitjançant el formulari del servei Opina UAB per tal que quedin recollides adequadament i es garanteixi la seva gestió d'acord amb els paràmetres de qualitat de la UAB.

La UAB també compta amb la figura del síndic de greuges, com a òrgan responsable de vetllar pel respecte als drets i llibertats dels membres de la comunitat universitària davant les actuacions dels òrgans i serveis universitaris. La Sindicatura de greuges no està sotmesa a mandat imperatiu i actua amb plena autonomia i independència de qualsevol altre òrgan universitari. Qualsevol persona de la comunitat universitària o aliena a la UAB pot presentar una queixa a la Sindicatura de Greuges mitjançant el formulari electrònic ubicat a la pàgina de la Sindicatura i a la Seu electrònica de la UAB.

8.3. Tramitació i gestió

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

- **Els responsables de bústia** (administradors de centre i directors de servei), que reben la petició i s'encarreguen de gestionar-ne la resposta.
- **Els responsables d'àmbit** (degans, coordinadors de titulació, caps d'àrea, directors de serveis, responsables d'unitat, 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, el responsable de bústia del centre o servei seleccionat per l'usuari 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 el responsable de bústia, 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, el responsable de bústia 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 direcció del centre elaborar la resposta i fins i tot signar-la.

En tot cas, cal tenir present que, en el cas dels centres docents, el responsable de bústia ha d'exercir les seves funcions informant degudament la direcció del centre.

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, el responsable de bústia 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, el responsable de bústia tramet la felicitació a la persona o unitat a la qual va dirigida.

8.4 Informe de resultats

El Gabinet del Rectorat elabora periòdicament l'Informe de suggeriments, queixes i felicitacions de la UAB que inclou l'anàlisi de l'evolució dels indicadors per mesurar els resultats del procés (v. punt 7). Les direccions dels centres i les direccions de servei elaboren els informes de de suggeriments, queixes i felicitacions dels seus àmbits. Cal tenir en compte que els informes dels centres incorporen les peticions gestionades per les bústies dels serveis que els afecten.

Els equips de Coordinació de les titulacions incorporen les dades que els afecten a l'Informe de seguiment de titulació (Procés PC7).

8.5 Participació dels grups d'interès

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat, PAS i usuaris externs	Generadors de suggeriments, queixes i felicitacions.
Administracions de centre i responsables de serveis	Recepció i tramitació dels suggeriments, queixes i felicitacions
Equips de coordinació de les titulacions, equips de direcció dels centres, administradors de centres, responsables de serveis, responsables d'unitats administratives i càrrecs acadèmics	Anàlisi i resolució dels suggeriments i de les queixes.
Direccions de centre, administracions de centre i responsables de servei	Supervisió del funcionament dels processos específics de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions Revisió dels processos específics de resolució de suggeriments i queixes Elaboració dels informes de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions Propostes de millora del procés específic

8.6 Informació pública

En el marc de la política de foment de la transparència i del bon govern, el Gabinet del Rectorat s'encarrega de publicar al portal de transparència de la UAB una síntesi de l'informe de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la UAB.

8.7 Rendició de comptes

La rendició de comptes centralitzada es realitza mitjançant l'informe anual "OPINA UAB: gestió de suggeriments, queixes i felicitacions a la UAB" i de la seva presentació a la Comissió de Qualitat de la UAB.

D'altra banda, el Síndic de Greuges presenta anualment al Claustre una memòria de les seves activitats en què es recullen recomanacions i suggeriments per a la millora dels serveis universitaris.

8.8 Procediments d'aquest procés

Codi	Procediment	Responsable	Ubicació
PS05_PRD01	Procés Opina. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions	Gabinet del Rectorat	Pendent aprovació per publicar-ho a la Intranet

9. Diagrama de flux

