

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

Procés PS05. Gestió de queixes, suggeriments i felicitacions

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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Desembre 2014	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Gener 2015	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Maig 2018	Tercera revisió. Modificació parcial.
05	Març 2020	Quarta revisió. Modificació parcial.
06	Desembre 2021	Cinquena revisió. Modificació parcial.
07	Abril 2023	Sisena revisió. Modificació parcial.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà	Junta de Facultat	Gener 2015
Degà	Junta de Facultat	Març 2019
Administrador/a de la Facultat Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juliol 2020
Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juny 2022
Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juny 2023

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: 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-IP03: 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-IP04: Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
PS05-IP05: Informe anual servei OPINA UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS05-OP01: Actes dels òrgans de govern del Centre i comissions delegades.	OneDrive	Secretaria 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 són 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	Fites
PS05-Ind01	Temps mitjà de resposta	Aplicació OPINA	Secretaria d'Administració (Bellaterra)	Inferior a 4 dies
PS05-Ind02	Taxa d'eficàcia: percentatge de suggeriments i queixes respostes dins del termini establert (15 dies hàbils)			Com a mínim del 90%
PS05-Ind03	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per temes a través de l'aplicatiu OPINA			Inferior a 15 per tipologia i usuari

7.2 Indicadors de resultats

Identificador	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS05-Ind04	Nombre total de suggeriments, queixes i felicitacions	Aplicació OPINA	Secretaria d'Administració (Bellaterra)	Nombre de queixes inferior a 20
PS05-Ind05	Nombre de queixes del centre a l'informe anual del Síndic de greuges	Web de la UAB		Nombre de queixes inferior a 10

PS05-Ind06	Resposta a la pregunta corresponent de l'enquesta de satisfacció de titulats.	OneDrive SGIQ_AC BELLATE RRA_FEi E	Valoració superior a 3
------------	---	--	------------------------

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 i també per mitjà de la memòria anual que elabora el/la Síndic/a de Greuges de la UAB.

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, la petició es fa arribar al vicedeganat corresponent qui serà el que redactarà la resposta o demanarà que la redacti la coordinació de la titulació.

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 PS02/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.

8.4 Informe de resultats

Anualment des de l'Àrea de Comunicació s'elabora un recull de dades de l'OPINA, en el qual hi consten les dades agregades però també el detall de la facultat. Aquestes dades permeten a l'administració de centre 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 universitat, realitzat per l'Àrea de Comunicació de la UAB, en el qual estan incloses les dades 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

Procediment	Responsable	Ubicació
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 (Estudiants, PA5, Personal Acadèmic i Investigador, externs)

Equip de deganat

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

Responsable d'àmbit

