

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

MANUAL DE PROCESOS
DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD (SGIC)

Proceso PS05. Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Responsabilidad del proceso
4. Documentación asociada (inputs)
5. Documentación generada (outputs)
6. Revisión y mejora
7. Indicadores
8. Desarrollo del proceso
9. Diagrama de flujo [en catalán]

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Fecha	Motivo de modificación
00	Marzo 2010	Creación en el marco del SGIC UAB
01	Septiembre 2016	Revisión proceso general UAB. Implantación en la Facultad.
02	Febrero 2018	Revisión y modificación del proceso
03	Junio 2020	Actualización
	Marzo 2022	Revisión
	Enero 2023	Revisión

Responsable de la elaboración	Responsable de la aprobación	Fecha de aprobación
Administradora de centro	Junta de Facultad	06-07-2020

1. Objetivo

El objetivo de este proceso es organizar las actividades que garanticen la recogida y gestión de las opiniones de satisfacción y de insatisfacción –en forma de queja, sugerencia o felicitación– de los usuarios de la Facultad y del resto de la ciudadanía, para darles adecuadamente respuesta y obtener información relevante para mejorar los programas formativos y la prestación de los servicios universitarios.

2. Ámbito de aplicación

Este proceso es de aplicación a la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los estudios impartidos en la Facultad y con la gestión de los servicios ofrecidos por la Facultad.

2.1 Tipología de comunicaciones incluidas y excluidas

Este proceso establece el funcionamiento de los mecanismos de recogida y gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- Queja: es una expresión de insatisfacción relacionada con los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, desatención y cualquier otra imperfección derivada de la prestación de los servicios en la Facultad.
- Sugerencia: es una propuesta de mejora que se dirige a la consideración de alguna persona o de alguna instancia para que se tenga en cuenta o para que sea incorporada en el funcionamiento ordinario de la Facultad.
- Felicitación: es una expresión de satisfacción relacionada con el funcionamiento o con la prestación de un servicio en la Facultad.

Este proceso excluye la gestión de consultas y solicitudes de información y de las quejas y reclamaciones que se amparan en un procedimiento administrativo específico. Este tipo de peticiones hay que vehicularlas de la siguiente forma:

- Las consultas y las solicitudes de información sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria deben dirigirse al Punto de Información (informacio@uab.cat) y a los servicios de atención al público descentralizados.
- Las solicitudes de acceso a la información pública deben tramitarse mediante el formulario de solicitud de acceso a información pública del portal de transparencia de la UAB (<https://seuelectronica.uab.cat/es/transparencia-de-datos>).
- Las tramitaciones de reclamaciones para solicitar la reparación de una situación causada por la Universidad que la persona usuaria considera injusta o perjudicial para sus intereses están sujetas a procedimientos formales en función de las normativas correspondientes.

3. Responsabilidad del proceso

Responsabilidad: el administrador o administradora de centro es el responsable de este proceso, vela por la supervisión y el seguimiento del desarrollo del proceso en su centro y propone acciones de mejora.

Responsable de gestión: el administrador o administradora de centro dirige la gestión de las actividades que se despliegan en el proceso.

4. Documentación asociada (*inputs*)

Manual de estilo del servicio OPINA UAB
Reglamento para el establecimiento de la sede electrónica de la Universidad Autónoma de Barcelona (acuerdo del Consejo de Gobierno de 7 de abril de 2010, modificado por el acuerdo de 20 de mayo de 2015. Artículo 12. Formulación de sugerencias y quejas)
Reglamento de uso de los medios electrónicos en el ámbito de la Universidad Autónoma de Barcelona (acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de noviembre de 2010, modificado por el acuerdo de 9 de octubre de 2013 y por el acuerdo de 10 de mayo de 2016. Artículo 22. Formulación de sugerencias y quejas)
Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
Reglamento de funcionamiento de la síndica o el síndico de agravios de la Universidad Autónoma de Barcelona

5. Documentación generada (*outputs*)

Documentación	Ubicación	Gestor
Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad	Archivo digital de decanato	Secretaría de decanato y, en el caso de órganos relacionados con la calidad, gestor o gestora de calidad
Informe anual de la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Facultad	Archivo digital de decanato	Administrador o administradora de centro

6. Revisión y mejora

El proceso se revisa anualmente en vista de los resultados obtenidos en cada curso académico. La responsabilidad de la citada revisión, así como de la implantación de las propuestas de mejora, recae en el administrador o administradora, con la colaboración de los grupos de interés que intervienen en el proceso. Se revisan fundamentalmente los siguientes aspectos:

- Funcionamiento de los circuitos de recogida de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Presentación del informe anual de la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Facultad.
- Análisis de los indicadores de este proceso y propuestas de mejora.

7. Indicadores

Código	Indicador	Ubicación	Gestor
PS05-IND01	Número de sugerencias, quejas y felicitaciones, recibidas en el aplicativo OPINA, desglosado por temas y tipos de usuario, y porcentaje en relación con el número de sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas en el resto de centros de la UAB	Archivo digital de decanato	Administrador o administradora de centro

PS05-IND02	Tasa de eficacia: porcentaje de sugerencias y quejas respuestas dentro del plazo establecido (15 días hábiles) en el aplicativo OPINA	Aplicativo OPINA	Administrador o administradora de centro
PS05-IND03	Encuestas de satisfacción de titulados. Valoración de la respuesta a quejas y sugerencias	Archivo digital de decanato	Gestor o gestora de calidad

8. Desarrollo del proceso

El servicio OPINA UAB es el canal institucional que la UAB pone a disposición de todos los usuarios de la Universidad para enviar sugerencias, quejas y felicitaciones mediante un formulario accesible en la web institucional. Este servicio unifica el envío de este tipo de comunicaciones en una sola herramienta y al mismo tiempo permite una gestión automatizada y descentralizada por centros y servicios. Por este motivo, la descripción del proceso que a continuación explicamos se basa fundamentalmente en el funcionamiento del procedimiento de gestión aplicado por el servicio OPINA en la Facultad.

8.1 Fuentes de información

Son fuentes de información todos los usuarios independientemente de su vinculación con la Facultad. Sin embargo, a efectos estadísticos, el proceso identifica cuatro tipos de usuarios: estudiantes, PDI, PAS y usuarios externos.

8.2 Canales de recepción

El canal de recepción de sugerencias, quejas y felicitaciones es el formulario electrónico del servicio OPINA UAB ubicado en la página principal de la web institucional de la Facultad, en la Sede electrónica y en el Portal de transparencia de la UAB.

Cuando las unidades y los órganos de la estructura organizativa reciben sugerencias, quejas y felicitaciones por otros canales (correo electrónico, redes sociales, canales informales, etc.) deben valorar la idoneidad de dirigir a los usuarios a tramitarlas mediante el formulario del servicio OPINA UAB. Estas sugerencias, quejas y felicitaciones se comunican a la persona responsable de su gestión mediante correo electrónico.

8.3 Tramitación y gestión

El procedimiento de gestión de las peticiones enviadas a través del servicio OPINA UAB implica dos figuras fundamentales:

- El **responsable de buzón** (administrador o administradora de centro), que recibe la petición y se encarga de gestionar su respuesta, y
- Los **responsables de ámbito** (el decanato, coordinadores de titulación, responsables de servicios, responsables de unidad, direcciones de departamentos, etc.) que, en función de la temática de la petición, se encargan de elaborar la respuesta.

Para iniciar el procedimiento, es necesario que el usuario o usuaria se identifique convenientemente en el formulario electrónico de acceso y, entre otras cuestiones, seleccione el tipo de comunicación (sugerencia, queja o felicitación) y el centro o servicio al que la quiere dirigir. Una vez enviada, el administrador o administradora de centro recibe automáticamente la petición.

OPINA UAB fija dos procedimientos diferentes de gestión y resolución en función del tipo de petición:

- **Sugerencias y quejas:** las sugerencias y quejas las analiza el administrador o administradora de centro, que dispone de un máximo de 15 días hábiles para gestionarlas y enviar una respuesta al usuario o usuaria. Por lo que respecta a la elaboración de la respuesta, el administrador o administradora de centro no siempre se encarga de redactarla personalmente. En función de la temática de la petición, puede decidir trasladarla a un responsable de ámbito para que redacte una respuesta.
- **Felicitaciones:** cuando se recibe una felicitación, la herramienta del servicio OPINA UAB remite automáticamente un mensaje de agradecimiento al usuario o usuaria y da por cerrada la gestión. Por otra parte, el administrador o administradora de centro remite la felicitación a la persona o unidad a la que va dirigida.

8.4 Informe de resultados

El administrador o administradora, con el apoyo de los grupos de interés que intervienen en el proceso, elabora un Informe anual de la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones en el que incluye y analiza el funcionamiento de las diferentes actividades y propone acciones de mejora cuando se considera oportuno. Se informa a la Junta de Facultad del contenido de este documento. Se incorporan los datos que afectan a las diversas titulaciones en el Informe de seguimiento (Proceso PC7).

8.5 Participación de los grupos de interés

Grupos de interés	Forma de participación
Alumnado, titulados, profesorado, PAS y usuarios externos	Generadores de sugerencias, quejas y felicitaciones
Administración de centro y responsables de servicios	Recepción y tramitación de sugerencias, quejas y felicitaciones
Coordinación de titulaciones, equipo de decanato, administración de centro y responsables de servicios	Análisis y resolución de sugerencias y quejas. Revisión de procesos específicos

8.6 Información pública

La única información pública que genera este proceso es el informe anual de la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Facultad.

8.7 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se realiza a través del informe anual de la gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones del centro, de su presentación en la Junta de Facultad y de su incorporación a los informes de seguimiento de las titulaciones, de centro y de la UAB (proceso PC07).

La rendición de cuentas a los diferentes colectivos queda asegurada mediante la participación de éstos en los órganos colegiados y en las siguientes comisiones de debate:

- Junta de Facultad
- Junta Permanente de Facultad
- Comisión de Ordenación Académica y Titulaciones
- Comisión de Economía y Servicios
- Foros de docencia

9. Diagrama de flujo [en catalán]

