

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS01_FPEEU_Pr01 Recollida i gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Cap de Qualitat	

PS01_FPEEU_Pr01 Recollida i gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Cap de Qualitat	Cap de Qualitat	Comissió de Qualitat de la UVic-UCC (CQU)
Data: 28/05/2024	Data: 28/05/2024	Data: 05/06/2024

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS01_FPEEU_Pr01 Recollida i gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Cap de Qualitat	

Relació de versions realitzades

Versió	Data	Descripció
v0	05 juny 2023	Redacció inicial
v1	05 juny 2024	Traspàs dels apartats "grup d'interès" i "indicadors" dels processos cap als procediments. Introducció dels apartats "revisió i millora" i "rendició de comptes".

1 Objectiu

Realitzar la recollida i tractament de les sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments sobre les activitats desenvolupades a la Fundació Privada Elisava Escola Universitària.

2 Àmbit d'aplicació

Aplica a les titulacions oficials de grau i de màster de la Fundació Privada Elisava Escola Universitària (FPEEU).

3 Gestor

Cap de Qualitat

4 Grups d'interès

Estudiants

Personal Docent i Indicador – PDI

Persona d'Administració i Serveis – PAS

Patrons/nes

Titulats/des (Alumni)

Administració pública

Futurs/res estudiants

Investigadors/res

Ocupadors/res

Teixit social de l'àrea d'influència d'Elisava

Entitats col·laboradores de pràctiques

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS01_FPEEU_Pr01 Recollida i gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Cap de Qualitat	

5 Cadena de responsabilitats

Grup interès: fa la instància i tanca el procediment confirmant-ne la resolució.

Unitat de Gestió Acadèmica (UGA): analitza la petició i l'assigna a un/a responsable.

Gestor del centre, àrea, unitat o servei responsable de la instància: analitza les causes, detalla les implicacions i l'àmbit que afecta. Decideix quines mesures cal emprendre, els terminis i quines persones responsables s'implicarà. Si cal fer-ne seguiment a través del *Pla de Millora* s'activa el procés per a la recollida i gestió de millores de l'SGIQ; en cas que no, s'aplica la mesura i es trasllada la decisió a l'iniciador i en fa el seguiment.

Cap d'Ordenació acadèmica i Qualitat: actua en els casos en que la persona emissora de la instància no estigui d'acord amb la resolució presa.

6 Descripció

El procediment s'inicia quan qualsevol grup d'interès formalitza una instància, a través dels canals que corresponguin, en relació a una consulta, queixa, suggeriment, sol·licitud o incidència.

La Unitat de Gestió Acadèmica (UGA), responsable de la recepció de les instàncies, via format electrònic (aplicatiu *ad hoc* SIGMA, correu-e) o en paper, analitza la petició i l'assigna a la persona responsable que correspongui en cada cas.

Aquest/a responsable del centre, àrea, unitat o servei analitza les causes, en detalla les implicacions i l'àmbit que afecta. Decideix quines mesures cal emprendre, els terminis i quines persones responsables s'implicarà.

Si la mesura portada a terme es pot aplicar immediatament, es procedeix a resoldre-la i es comunica a la persona emissora de la instància. En cas de desacord per part de l'emissor de la instància amb la resolució presa s'envia la petició al Cap d'Ordenació acadèmica i Qualitat per tal que n'estudiï el cas.

En el cas que la mesura impliqui una planificació en el temps o implica l'activació de majors recursos, s'activa el procés per a la recollida i gestió de millores de l'SGIQ per tal de fer el seguiment a través del *Pla de Millora* del centre.

7 Revisió i millora

El procediment es revisa anualment i la responsabilitat de fer-ho recau en la persona gestora del procediment i en última instància al/la propietari/ària del mateix. Aquestes figures valoren la idoneïtat del funcionament i, si escau, decideixen implementar propostes de millora.

U ELISAVA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA	Data: 05 / juny / 2024
PS01_FPEEU_Pr01 Recollida i gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments	Versió: 1.0 Pàgines: 5
Gestor: Cap de Qualitat	

8 Rendició de comptes

A la Junta d'Escola, on estan representats tots els col·lectiu d'ELISAVA, s'informa dels canvis i millores implementades als processos i procediments. Alhora, es publiquen tots els processos i procediments a la web d'ELISAVA dins l'apartat de Qualitat.

9 Documentació associada (INPUTS)

Formulari de queixes, suggeriments i propostes de la UGA
 Aplicatiu a SIGMA d'incidència o sol·licitud

10 Registres (OUTPUTS)

REGISTRE	SUPORT	UBICACIÓ	CUSTÒDIA	TIPUS_EVID
PS01_FPEEU_Pr01_Rg01 Informe general de l'estat de les sol·licituds i incidències	Digital	Sigma	UGA i Ordenació acadèmica i Qualitat	accés restringit

11 Indicadors

U_ENQ035 Participació enquesta docència rebuda (%)

U_SGQ036 Nombre de registres de les sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments rebuts

U_SGQ037 Percentatge de resposta a sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments sobre el total

12 Fluxograma

<https://universitatdevic.sharepoint.com/:u:/t/adg/Ef6XG-zrx6BDvUj6OoPCPWsBqeNFe0HBOPduR6Y-wq9ItQ?e=qgQVJ6>

