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

Revisat per :	Aprovat per:
Cap de Qualitat	Comissió de Qualitat de la Universitat
Data: 28/05/2024	Data: 05/06/2024

RELACIÓ DE VERSIONS		
Versió	**Data**	**Descripció**
v0	05 de juny 2023	Redacció inicial
v1	05 de 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"

Codi	PS01_FPEEU_Pr01	**Versió**	1	**Data d'aprovació**	05/06/2024
Nom del procediment	Recollida i gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments				
Gestor procediment	Cap de Qualitat				
Àmbit d'aplicació	Fundació				

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.

DESCRIPCIÓ ÀMBIT

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

GRUPS D'INTERÈS

Estudiants

PDI

PTGAS

Patrons/nes

Titulats/des

Administració pública

Futurs/res estudiants

Investigadors/res

Ocupadors/res

Teixit social de l'àrea d'influència de la Universitat

Entitats col·laboradores dels Treballs de Final de Grau

CADENA DE RESPONSABILITATS

Cap de l'Àrea d'Ordenació Acadèmica:
Actua en els casos en que la persona emisora de la instància no estigui d'acord amb la resolució presa.

Gestor/a de Qualitat del centre, àrea, unitat o servei:
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.

Grups d'interès:
Fa instància i tanca el procediment confirmant-ne la resolució.

Unitat de Gestió Acadèmica:
Analitza la petició i l'assigna a un/a responsable.

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 emisora de la instància. En cas de desacord per part de l'emisor de la instància amb la resolució presa s'envia la petició al Cap d'Ordenació acadèmica 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.

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.

RENDICIÓ DE COMPTES

Al Claustre de la Facultat, 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.

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (INPUTS)

Aplicatiu a SIGMA d'incidència o sol·licitud

Formulari de queixes, suggeriments i propostes de la UGA

REGISTRES (OUTPUTS)

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

INDICADORS

PROCESSOS I PROCEDIMENTS RELACIONATS

FLUXOGRAMA

https://universitatdevic.sharepoint.com/:i:/r/teams/adq/Documents%20compartits/UGQualitat/SGIQ/SGIQ_2020_v5/FPEEU/IMATGES_FLUXOS/PS01_FPEEU_Pr01.png?csf=1&web=1&e=d7EVRY

