




PE14_BAU_Pr3 Gestió d'enquestes.

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Responsable de Qualitat	Responsable de Qualitat	Consell de Direcció
Data: 25/08/2020	Data: 25/08/2020	Data:


 BAU, CENTRE UNIVERSITARI DE DISSENY DE BARCELONA	Data: 25/agost/2020
PE14_BAU_Pr3 Gestió d'enquestes	Versió: 1
Gestor: Àrea de Qualitat de Bau	

Relació de versions realitzades

Versió	Data	Descripció
v0	25 d'agost de 2020	Redacció inicial

Índex

1 Objectiu	3
2 Àmbit d'aplicació	3
3 Gestor	3
4 Cadena de responsabilitats	3
5 Descripció	3
6 Documentació associada (INPUTS)	4
7 Evidències (OUTPUTS)	4
8 Altres processos o procediments relacionats	4
9 Fluxograma	4

 BAU, CENTRE UNIVERSITARI DE DISSENY DE BARCELONA	Data: 25/agost/2020
PE14_BAU_Pr3 Gestió d'enquestes	Versió: 1
Gestor: Àrea de Qualitat de Bau	

1 Objectiu

Dissenyar, implementar i gestionar les enquestes, així com garantir la recollida i comunicació als grups d'interès, dels resultats d'aquestes enquestes.

2 Àmbit d'aplicació

Aplica a tots els grups d'interès de BAU.

3 Gestor

Àrea de Qualitat

4 Cadena de responsabilitats

Grup Interès (GI): petició necessitat d'enquesta a l'Àrea de Qualitat. Gestió enquesta no institucional a través de OneDrive.

Àrea de Qualitat (AdQ): valoració pertinença.

En cas que no sigui una enquesta institucional, la gestió la fa el propi GI a través de OneDrive.

En cas que sigui una enquesta institucional de docència, actualment es gestiona a través del portal Encuestafacil.com, software de gestió d'enquestes online certificat, amb tractament especialitzat per a universitats.

L'AdQ fa la valoració d'inclusió al calendari d'enquestes, explotació dels resultats i el lliurament de l'informe de resultats al Consell de direcció i als GI.

5 Descripció

El procediment s'inicia quan un grup d'interès, normalment PDI, PAS, responsables d'alguna activitat o servei de la institució, vol conèixer el grau de satisfacció dels seus grups d'interès. L'SGIQ posa a la seva disposició l'oportunitat de demanar la inclusió d'una enquesta de satisfacció expressament dissenyada per la seva necessitat. La mesura de la satisfacció dels grups d'interès és un dels pilars sobre els que es recolza tot sistema de gestió de la qualitat. La satisfacció, entesa com el grau d'aproximació del servei rebut, a les expectatives inicials dels grups d'interès, és el motor principal de la millora contínua. La institució s'assegura, amb aquest procediment, que es faci una interpretació adequada de les opinions recollides per les enquestes i que es vehiculin correctament les propostes de millora que en derivin.

6 Documentació associada (INPUTS)


No n'aplica; les sol·licituds es realitzen via email o presencialment a l'AdQ.

7 Evidències (OUTPUTS)

Rg01 Informe d'enquesta

8 Altres processos o procediments relacionats

NO

 BAU, CENTRE UNIVERSITARI DE DISSENY DE BARCELONA	Data: 25/agost/2020
PE14_BAU_Pr3 Gestió d'enquestes	Versió: 1
Gestor: Àrea de Qualitat de Bau	

9 Fluxograma