




## **PE14\_BAU\_Pr1 Gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments.**

<b>Elaborat per:</b>	<b>Revisat per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
Responsable de qualitat	Responsable de Qualitat	Consell de Direcció
Data: 18/08/2020	Data: 18/08/2020	Data:

	Data: 18/agost/2020
PE14_BAU_Pr1 Gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments	Versió: 4
Gestor: Àrea de Qualitat de Bau	

### Relació de versions realitzades

Versió	Data	Descripció
v0	4 desembre 2009	Redacció inicial
v1	4 juliol 2012	Incorporació de les observacions d'AQU i canvi de codificació
v2	15 novembre 2014	Canvi de format i alineació amb Umanresa
v3	29 gener 2020	Adequació a la perspectiva docència i establiment de la cadena de responsabilitats
v4	18 agost 2020	Adaptació del procediment a BAU

### 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

## 1 Objectiu

Establir les activitats a realitzar per a la obertura, tractament i tancament de les sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments sobre les activitats desenvolupades per la Universitat en els àmbits de la docència, la investigació i la gestió i en el marc dels sistemes de la qualitat que afectin aquestes activitats.

## 2 Àmbit d'aplicació

Aplica a tots els grups d'interès de BAU.

## 3 Gestor

Àrea de Qualitat

## 4 Cadena de responsabilitats

Grup Interès: fa la instància

Responsable de Secretaria: recull la instància, queixa o suggeriment i la transmet, si procedeix, al Consell de Direcció.

Consell de Direcció del centre: adopta les mesures corresponents i informa al Responsable de Qualitat, i si cal, trasllada les mesures als plans de millora.

Responsable de Qualitat: Informa als Grups d'interès de la resolució.

Direcció del centre, àrea o servei: en cas de ser la direcció qui hagi d'incidir en l'actuació, adopta les mesures que corresponguin i les trasllada als plans de millora.

## 5 Descripció

Procediment obert a tots els grups d'interès per donar resposta a les queixes i suggeriments a través dels canals interns i externs institucionals. El procediment explica la gestió que es fa de cada sol·licitud des de la seva entrada i fins el seu tancament.

Es fa una diferenciació si es tracta d'una necessitat o no de recursos digitals (PS03\_U\_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals).

Amb aquest procediment el sistema garanteix la inclusió de les aportacions dels grups d'interès a la millora contínua.

## 6 Documentació associada (INPUTS)

Formulari de queixes i suggeriments

Formulari d'incidència o sol·licitud informàtica o tecnològica

Formulari d'instància

## 7 Evidències (OUTPUTS)

Rg01 Queixa o suggeriment

Rg02 Instància


## 8 Altres processos o procediments relacionats

PE14\_U\_Pr03 Gestió d'enquestes

PE14\_U\_Pr02 Gestió d'estadístiques

PE04\_U Seguiment, avaluació i millora estratègica

PE07\_U Seguiment, avaluació i millora del centre

 <b>BAU, CENTRE UNIVERSITARI DE DISSENY DE BARCELONA</b>	Data: 18/agost/2020
PE14_BAU_Pr1 Gestió de sol·licituds, incidències, queixes i suggeriments	Versió: 4
Gestor: Àrea de Qualitat de Bau	

PS03\_U\_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals

## 9 Fluxograma