

A- Abast

Totes les queixes, suggeriments i felicitacions formalitzades (qsf), tant a través del registre oficial com del formulari web, que siguin àmbit de competència de la Universitat de Girona o dels seus centres integrats

B- Objectius

01. Recollir, registrar i seguir totes les queixes, suggeriments i felicitacions
02. Garantir que totes les queixes, suggeriments i felicitacions arriben a les persones adients dins la universitat
03. Garantir que totes les queixes, suggeriments i felicitacions son respostes adequadament.

C- Rols

Interessat	La persona que té un interès en fer una queixa, un suggeriment o trametre una felicitació.
Registre	Secció de registre de la Unitat de Gestió Documental, Arxiu i Registre de la UdG
Responsable àmbit	El responsable de l'àmbit al que el refereix la queixa, suggeriment o felicitació. Vindrà determinat pel millor criteri de la unitat de registre o pel sistema automàtic d'assignació.
Automàtic	Sistema informàtic de gestió de queixes, suggeriments i felicitacions

E- Activitats i responsabilitats

	Interessat	Registre	Responsable àmbit	Automàtic	
01. Registra al registre de la UdG	A/R	I	-	-	L'interessat utilitza el mecanisme formal que li ofereix el registre de la UdG per a trametre una queixa, suggeriment o felicitació.
02. Trametre al responsable	-	A/R	I	-	El registre trameteix la queixa, suggeriment o felicitació a qui considera que n'és responsable dins la universitat
03. Responsabilitat / capacitat d'acció pròpia	-	A/I	R	-	El responsable de l'àmbit que ha rebut una qsf, ha d'avaluar si efectivament està dins el seu àmbit de responsabilitat i capacitat d'acció. Si no és així, informarà el registre
04. Trameteix a nou responsable	-	A/R	I	-	El registre, davant un qsf que no és entomada per un responsable, en determinarà un de nou, de més rang si és necessari.
05. Requereix info addicional	C	-	A/R	-	Si és necessari, el responsable d'àmbit pot requerir informació addicional a l'interessat, contactant-lo directament.
06. Aporta informació addicional	R	-	A	-	L'interessat aportarà la informació requerida, que pot condicionar la resolució i/o resposta de la qsf.
07. Implementa solució	-	-	A/R	-	Si la qsf requereix d'una solució, la responsabilitat d'aquesta recau en el responsable de l'àmbit. Si cal, es recollirà en el pla de millora registrar-ne una.
08. Emet i registra resposta	-	I	A/R	-	Totes les qsf entrades per registre seran respostes per aquest mateix mitjà.
09. Tramita Resposta	I	A/R	-	-	El registre tramitarà la resposta i la farà arribar a l'interessat.
10. Rep resposta	R	A	-	-	L'interessat rep la resposta a la qsf, sense perjudici que en pugui registrar una de nova, pel mateix canal o no.
11. Registra al formulari "qsf"	A/R	-	I	C	L'interessat pot utilitzar el formulari web per registrar una qsf.
12. Assignació automàtica	-	-	I	A/R	El sistema automàtic utilitza la informació de càrrecs dels sistemes d'informació per assignar les qsf
13 Respon i tanca	I	-	A/R	-	Si la qsf va ser registrada al formulari web, el responsable haurà de respondre i tancar el registre dins l'aplicació.

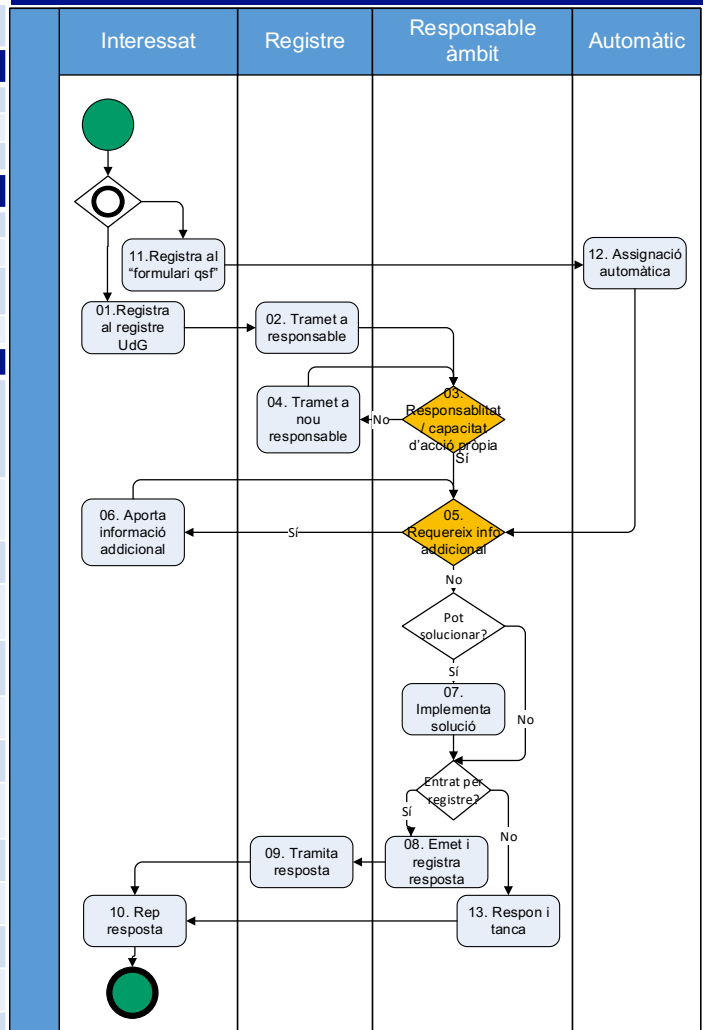
Llegenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Support C- Consultat I-Informat / + opcional

H- Indicadors

	Tipus	Valor objectiu / llinar
01. Nombre de document de queixa, suggeriment o felicitació registrats	N	-
02. Nombre de qsf registrades a través del formulari qsf	N	-
03. Temps mitjà de resposta al formulari qsf	T	-

Tipus: N – numèric % - percentatge T- temps

D- Diagrama de flux



F- Entrades

01. Documents de queixes, suggeriments i felicitacions amb registre d'entrada
02. Registres queixes, suggeriments i felicitacions a l'aplicació que els gestiona

G- Sortides

01. Respostes via registre
02. Registres actualitzats amb respostes
03. Objectius i accions als plans de millora

J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

	Data
Comissió de Qualitat de la UdG	20-12-2021