

A- Abast

Totes les queixes, suggeriments i felicitacions formalitzades a través del registre oficial, 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 són tractades adequadament.

C- Rols

Usuari/ària	La persona que té un interès en fer una queixa, suggeriment o felicitació.
Oficina d'Assistència en Matèria de Registres	Secció de registre de la Unitat de Gestió Documental, Arxiu i Registre de la UdG i que té competències en el registre de documents que tenen entrada i sortida a la Universitat de Girona.
Unitat competent	La unitat competent que ha de tractar la queixa, suggeriment o felicitació, vindrà determinada pel criteri de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres.

E- Activitats i responsabilitats

	Usuari/ària	Oficina d'Assistència en Matèria de Registres	Unitat competent	
01. Omple formulari de queixa o suggeriment	A/R	I	I	L'usuari/ària accedeix al registre electrònic de la UdG. Utilitza el formulari específic de queixa (apps.udg.edu/Registre/?formulari=queixa) o de suggeriment (apps.udg.edu/Registre/?formulari=suggerimen) que li ofereix el registre de la UdG.
02. Presenta sol·licitud queixa o suggeriment	A/R	I	I	Si ho presenta de manera física o per correu postal, omple la sol·licitud de queixa (https://www.udg.edu/ca/Portals/65/Registre/2024_10_11_formulari-queixa.pdf) o de suggeriment (https://www.udg.edu/ca/Portals/65/Registre/2024_10_11_formulari-suggeriment.pdf), la imprimeix i la signa. Presenta la sol·licitud físicament al registre de la UdG o bé l'envia per correu postal.
03. Fa assentament	-	A/R	-	Si ho ha presentat de manera física o per correu postal, el registre completa les dades i fa l'assentament a l'aplicatiu de registre.
04. Envia a unitat competent	-	A/R	I	El registre trameta la queixa o suggeriment a la unitat que considera que n'és responsable dins la universitat.
05. Requereix Informació addicional?	-	-	A/R	La unitat competent requereix informació addicional a la persona que ha presentat la queixa o suggeriment.
06. Notifica el requeriment de documentació	C	-	A/R	Si escau, la persona responsable de la unitat competent pot requerir informació addicional a l'usuari/ària, contactant-lo/la directament i notificant els documents que falten.
07. Aporta documentació addicional	R	-	A	L'usuari/ària aportarà la documentació requerida, que pot condicionar la resolució i/o resposta.
08. Implementa solució i fa resolució	-	-	A/R	Si es requereix d'una solució, la responsabilitat d'aquesta recau en la persona responsable de la unitat competent. Si cal, es recolzarà en el pla de millora registrar-ne una.
09. Entrat en format electrònic?	-	-	A/R	Depenent del format d'entrada es contestarà en paper o en electrònic.
10. Trameta resposta i registra	I	A/R	-	Si s'ha entrat en format electrònic, la unitat competent trametarà la resposta per e-Notum o Notificador UdG per fer-la arribar a l'usuari/ària.
11. Registra resolució i l'envia	I	A/R	-	Si la sol·licitud s'ha entrat en paper, la unitat de registre serà l'encarregada de registrar la resolució i notificar-la per correu postal.
12. Rep resposta	I	-	A/R	L'usuari/ària rep la resposta
20. Omple formulari de felicitació	A/R	I	-	L'usuari/ària accedeix al registre electrònic de la UdG i omple el formulari de felicitació que es troba en aquest enllaç: https://apps.udg.edu/Registre/?formulari=felicitacio
21. Presenta sol·licitud de felicitació al registre	A/R	I	-	Si ho presenta de manera física o per correu postal, omple la sol·licitud, disponible a: https://www.udg.edu/ca/Portals/65/Registre/2024_11_12_formulari-felicitacio.pdf . La imprimeix i la signa, i la presenta al registre o bé l'envia per correu postal.
22. Fa assentament	-	A/R	-	Si ho ha presentat de manera física o per correu postal, el registre completa les dades i fa l'assentament
23. Envia a unitat competent	-	A/R	I	El registre trameta la felicitació a qui considera que n'és responsable dins la universitat.
24. Rep la felicitació	I	-	A/R	La unitat competent rep la felicitació

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

F- Entrades

- 01. Documents de queixes, suggeriments i felicitacions amb registre d'entrada.

G- Sortides

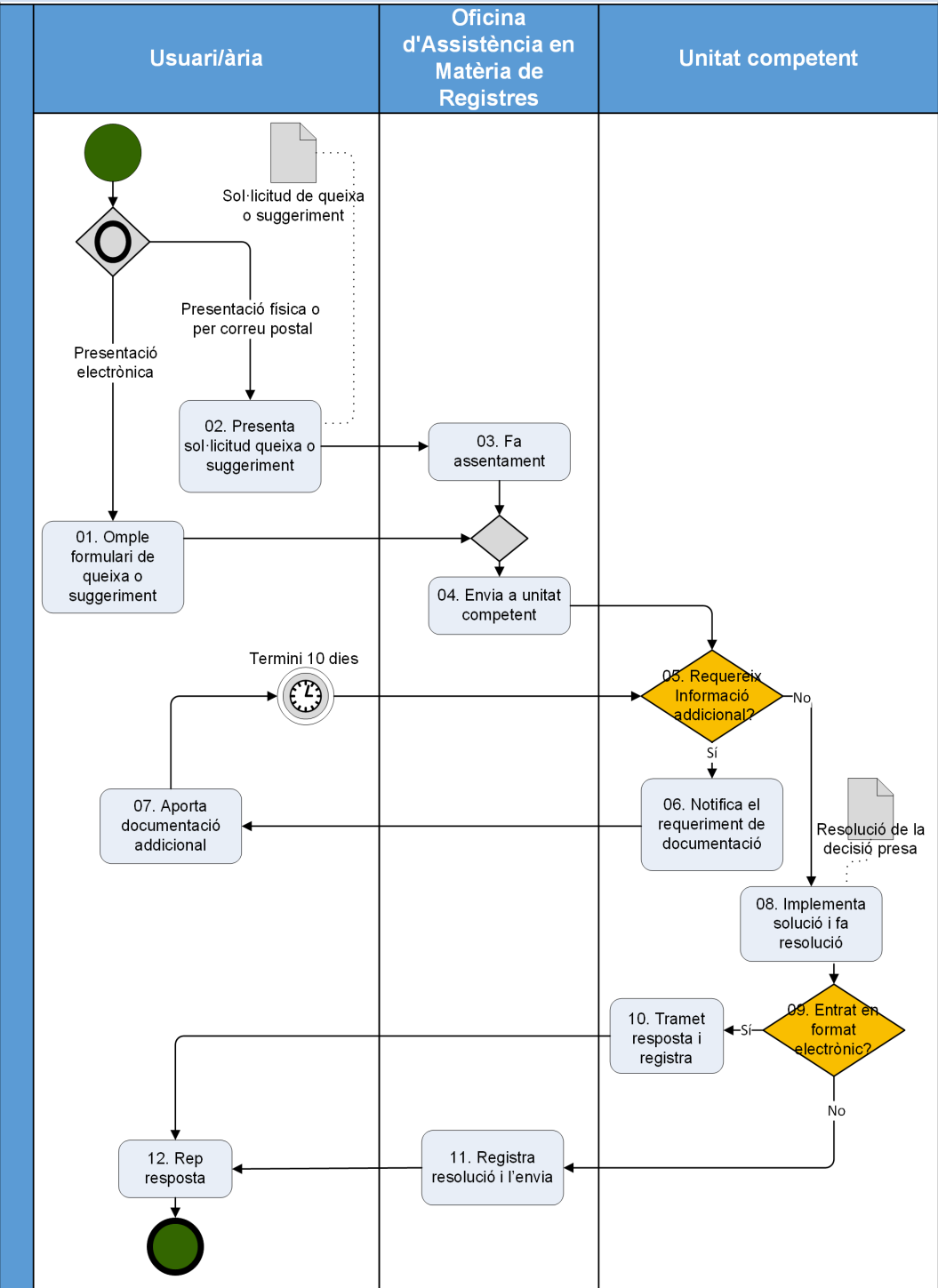
- 01. Respostes via registre.
- 02. Registres actualitzats amb respostes.
- 03. Objectius i accions als plans de millora.

H- Indicadors

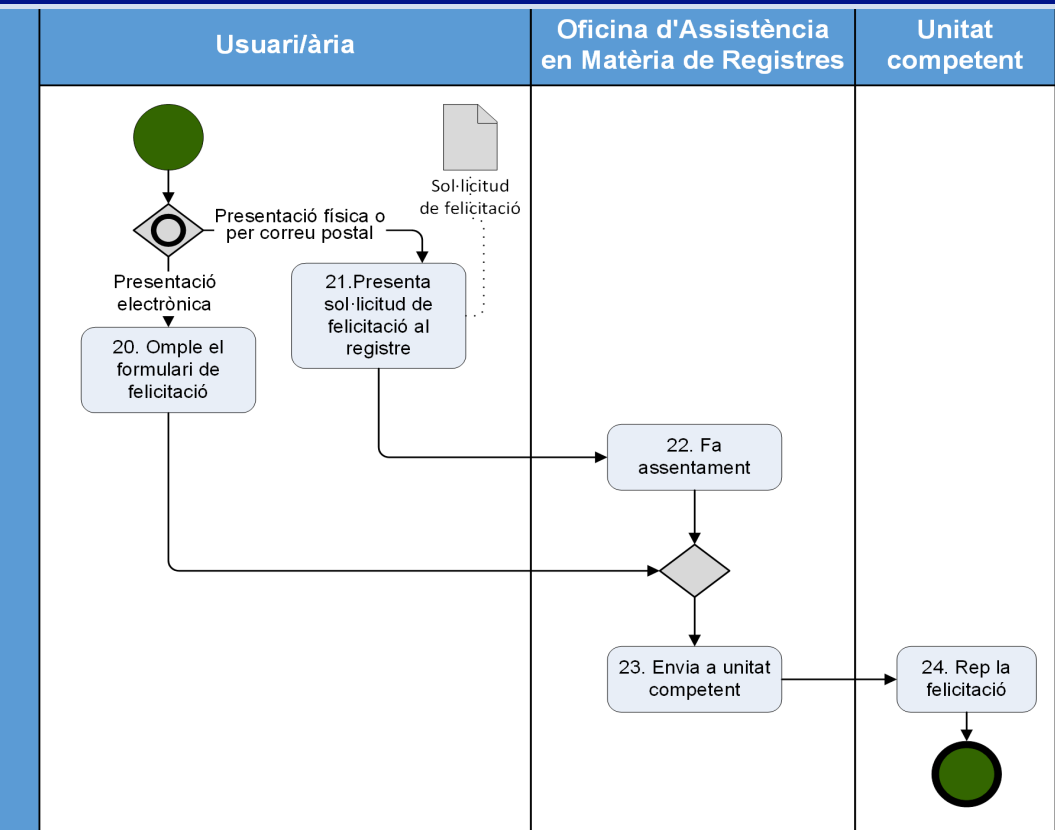
	Tipus	Valor objectiu / llindar
01. Nombre de documents de queixa, suggeriment o felicitació registrats	N	-

Tipus: N – numèric % - percentatge T- temps

D1- Diagrama de flux - queixes i suggeriments



D2- Diagrama de flux- felicitacions



I- Documents i referències del procés

- 01. Sol·licitud de queixa, suggeriment o felicitació
- 02. Resolució de la decisió presa

J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

	Data
Comissió de Qualitat de la UdG	17-10-2025