



Facultade de
Relacións Internacionais

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDADE DOS CENTROS (GRAOS E MESTRADOS)

PROCEDEMENTO

Xestión das Queixas, suxestións e parabéns

CÓDIGO MC-02 ÍNDICE 01

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Calidade	Comisión de Calidade	Xunta de centro
Data e sinatura	Data e sinatura	Data e sinatura
	Laura Movilla Pateiro Coordinadora de Calidade	Laura Carballo Piñeiro Decana Comisaria

Proceso

Xestión da Calidade e Mellora Continua

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	ELABORACIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
01	05/04/2024	Área de Calidade	Adaptación e aprobación do procedemento (documentación marco) no marco do programa Fides-Audit de SGC dos centros.

Índice

I Obxecto	4
II Alcance	4
III Referencias	5
IV Desenvolvemento	7
V Anexos	9

I OBXECTO

Definir a metodoloxía que permite realizar, dun modo estruturado, a xestión (presentación, recollida, rexistro, transmisión ás persoas implicadas, análises, resposta e resolución) das queixas, suxestións e parabéns dos usuarias/as ou grupos de interese da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión periódicos.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese ás queixas, suxestións e parabéns do centro e das súas titulacións.

Quedan excluídas deste procedemento as reclamacións respecto das cualificacións das probas de avaliación, que son xestionadas a través do procedemento establecido no Regulamento de estudantes, e todas as reclamacións, queixas ou consultas cuxa resolución deba ampararse nun procedemento administrativo específico ou na normativa sobre a materia á que se refira.

Quedan así mesmo excluídas as reclamacións e as queixas do persoal funcionario e laboral no relativo ás súas relacións de prestación de servizos na Universidade de Vigo.

Quedan excluídas as denuncias de acoso sexual e por razón de sexo que requiran a activación do Protocolo marco de acción para a prevención e sanción do acoso sexual, e as solicitudes de activación do Protocolo de actuación para o cambio de nome e o de xénero de uso común das persoas transexuais, transxénero e intersexuais na Universidade de Vigo.

Tamén quedan excluídas ao non ter a consideración de queixas, o seguinte:

- Os recursos administrativos que se interpoñan contra as disposicións ou as resolucións administrativas adoptadas polos órganos de goberno da Universidade de Vigo, así como calquera outro recurso administrativo especial previsto pola lexislación vixente.
- As reclamacións previas á vía xudicial civil ou laboral contra a Universidade de Vigo.
- As reclamacións de responsabilidade patrimonial contra a Universidade de Vigo pola lesión de bens e dereitos susceptibles de indemnización.
- As reclamacións contra os actos e os trámites dos órganos de selección, que se rexerán pola súa propia normativa de impugnación.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

A lexislación e a normativa xeral que afecta ao SGC dos centros está descrita no *Manual de calidade*. A lexislación que non está no Manual é a seguinte:

Lexislación

- Lei Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, do Sistema Universitario.
- Real decreto 640/2021, do 27 de xullo, de creación recoñecemento e autorización de universidades e centros universitarios e acreditación institucional de centros universitarios.
- Lei 6/2013, do 13 de xuño, do Sistema Universitario de Galicia.
- Real decreto 951/2005, de 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado

Outros documentos de referencia:

- Universidade de Vigo:
 - Regulamento do sistema de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo, aprobado na sesión do Consello de Goberno do 29 de abril de 2019.
 - Plan estratéxico da Universidade de Vigo 2021-2026
- Referencias normativas:
 - Norma UNE- ISO 10002: Xestión da calidade. Satisfacción do cliente. Directrices para o tratamento das queixas nas organizacións.

III.2. Definicións

-- Queixa : expresión de insatisfacción feita a unha organización co respecto aos seus produtos ou servizos, ao propio proceso de tratamento das queixas, onde se espera unha resposta ou resolución explícita ou implícita. (UNE- ISO 10002).

- Queixa non clasificable: comunicación dun usuario/a ou grupo de interese cuxa manifestación de satisfacción, insatisfacción ou recomendación non fai referencia a unidades ou procesos no ámbito deste procedemento e que, normalmente, se traslada a outro órgano ou unidade competente. Xa que logo, non

se considera, para os efectos deste procedemento, como unha QSP. Tamén se clasifican deste xeito as comunicacións das cales non se poida deducir ningún tipo de clasificación sobre o seu contido.

- Suxestión: expresión onde se recomendan melloras nos produtos ou servizos prestados dunha organización que non necesariamente provoca insatisfacción ou descontento.

- Parabén: expresión positiva e/ou de agradecemento respecto dos produtos e servizos prestados dunha organización.

- Usuario/a: organización ou persoa que recibe un produto ou un servizo. (UNE-EN ISO 9000)

- Grupo de interese: persoa ou grupo que ten un interese no desempeño ou no éxito dunha organización. (UNE-EN ISO 9000)

- Reclamación: queixa debida ao incumprimento dos requisitos do sistema de garantía de calidade ou dos compromisos establecidos nas cartas de servizos. Pode requirir medidas de emenda ou de compensación.

- Reclamante : persoa, organización ou o seu representante, que expresa unha queixa ou reclamación.

- Retroalimentación: opinións, comentarios e mostras de interese sobre os servizos ou sobre o proceso de tratamento das queixas. (UNE- ISO 10002)

- Satisfacción do usuario: percepción do usuario ou grupo de interese sobre o grao en que se cumpriron os seus requisitos. (UNE-EN ISO 9000)

- Demanda: expresión en ton de esixencia de novos servizos ou ampliación dos existentes non recollidos no sistema de garantía de calidade. Non se corresponde cunha queixa ou reclamación, pois non esta relacionada cunha prestación incorrecta dun servizo nin representa ningún incumprimento de requisitos.

- Comisións de titulación: comisións con responsabilidade no desenvolvemento da titulación (comisións académicas da titulación, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros...). *(Directrices xerais para o seguimento de títulos oficiais de grao e mestrado da Universidade de Vigo).*

III.3. Abreviaturas e siglas

- ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia.

- ANECA: Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación
- ENQA: *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (Rede Europea para a Garantía da Calidade na Educación Superior)
- PDI: Persoal Docente e Investigador.
- PTXAS: Persoal Técnico de Xestión de Administración e Servizos.
- QSP: Queixas, Suxestións e Parabéns.
- SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidade.
- UAP: Unidade de Análises e Programas.
- UVIGO: Universidade de Vigo.

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Contribuír ao incremento da satisfacción dos/as usuarios/as ou grupos de interese a través dun tratamento eficaz das queixas, suxestións e parabéns, impulsando así a estratexia de mellora continua e a participación destes nas actividades da xestión de calidade.

IV.2. Responsable do proceso

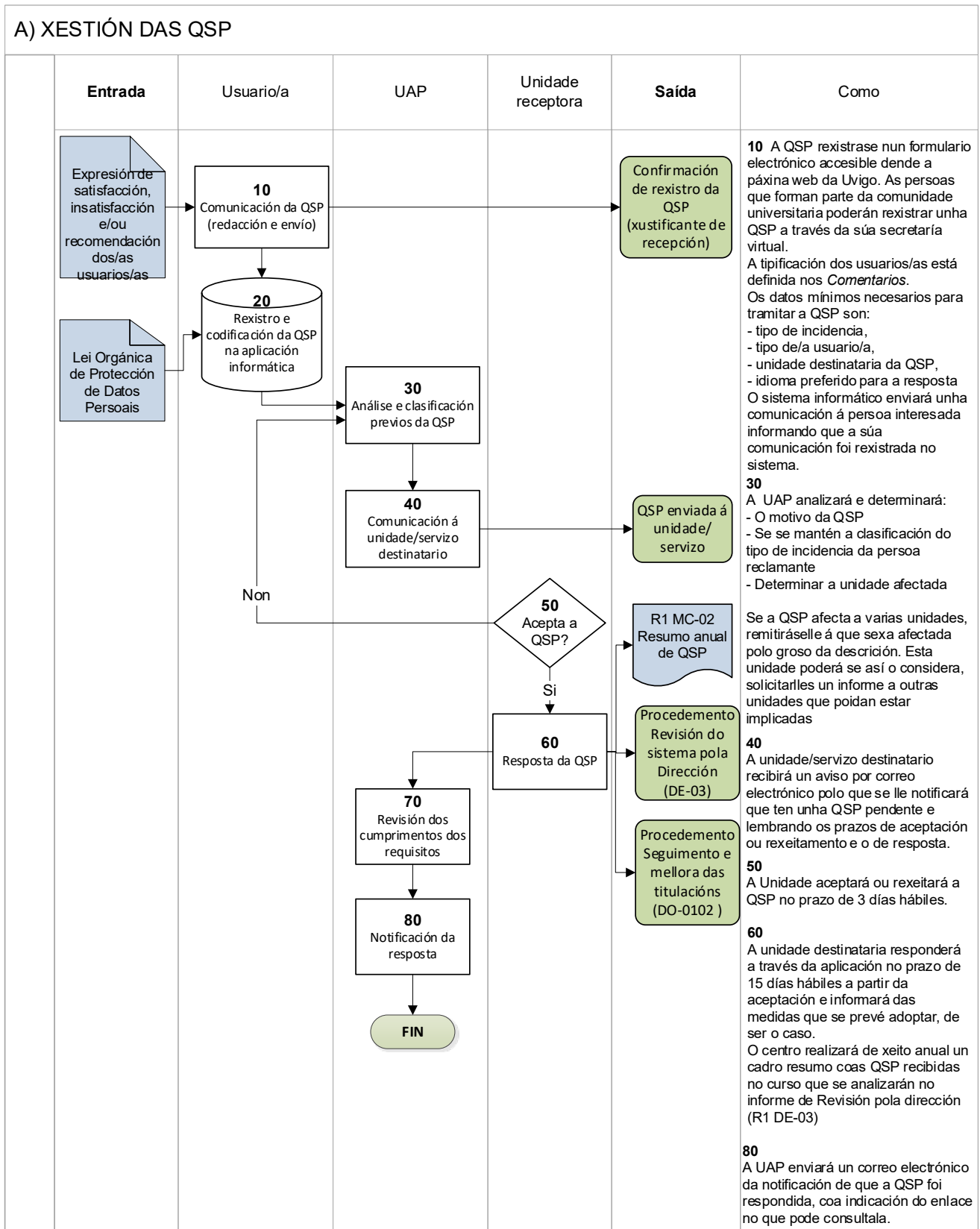
- Coordinador/a de Calidad do Centro

IV.3. Indicadores

Para a medición dos resultados asociados a este procedemento terase en conta o panel de indicadores centralizado segundo o establecido no procedemento “*DE-02 Seguimento e Medición*”.

A descrición e o modo de cálculo destes indicadores están definidos no catálogo de indicadores, dispoñible no portal de transparencia da Universidade de Vigo.

IV.4. Diagrama de fluxo



• Etapa 10: comunicación da QSP.

As QSP poden ser presentadas por calquera membro da comunidade universitaria e persoas alleas sempre que se refiran ao funcionamento dos servizos da universidade e resulten persoalmente afectadas polas supostas deficiencias denunciadas. Poderán formulalas directamente a persoa interesada ou a través dos ou das representantes, incluídas as delegacións do alumnado ou, cando correspondan, os órganos de representación do persoal.

A persoa que rexistre unha QSP deberá identificarse no sistema e os seus datos permanecerán no anonimato e só os coñecerá a UAP, agás que expresamente indique a súa conformidade para que os coñezan a unidade que vai responder a súa demanda ou parabén.

As QSP poden ser individuais ou colectivas. Neste último caso serán rexistradas por unha persoa representante, e se achegarán os datos de identificación de todas as persoas interesadas.

As linguas de uso son o galego e o castelán, segundo a elección da persoa usuaria. A resposta á QSP farase na lingua elixida pola persoa usuaria.

• Etapa 30: Análise e clasificación previos da QSP.

As QSP agrúpanse principalmente en nestes cinco bloques:

- a) Procesos: cando afecta a trámites, prazos ou documentación requirida na relación entre a administración e a persoa administrada.
- b) Persoas: se vén provocada pola cualificación e pola profesionalidade do persoal que o atendeu –ou co que está relacionado unha actividade– ou polo trato persoal recibido.
- c) Instalacións: cando se refire á orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou localización.
- d) Prestacións: se afecta o resultado obtido e se existe coincidencia entre o produto ou o servizo prestado e as necesidades e as expectativas da persoa usuaria.
- e) Docencia: Poderá ser obxecto de comunicación de incidencia docente, entre outras, calquera alteración da programación académica que non estea debidamente xustificada por causa de forza maior. En todo caso, consideraranse incidencias docentes a non comparecencia ou os atrasos do profesorado, incidencias relacionadas co programa docente e aquelas outras relacionadas co desenvolvemento da actividade docente, e en concreto cando afecta a:

- Actividade docente e desenvolvemento do ensino.
- Guías docentes.
- Calendario académico.
- Xestión das prácticas.
- Xestión da mobilidade.
- Recoñecemento e transferencia de créditos.
- Premios extraordinarios.

- **Etapa 40:** Comunicación á unidade/servizo destinatario.

En cada unidade ou servizo estarán alo menos, dúas persoas dadas de alta no sistema de QSP, entre as cales deberá estar obrigatoriamente a persoa de maior responsabilidade xerárquica. No caso dos centros, o/a decano/a ou director/a estará acompañada polo/a coordinador/a de calidade do centro.

- **Etapa 60:** Resposta da QSP.

A unidade responsable de responder a QSP pode solicitar informes a outras unidades, que terán un prazo de sete días hábiles para emitilo.

No caso das QSP que deben responder os centros en relación coa docencia, non se terá en conta para o cómputo dos prazos o mes de agosto, por non considerarse lectivo.

No caso de non responder no tempo establecido e, no caso de non producirse a resposta logo de dous recordatorios, comunicarlle a citada circunstancia á persoa responsable institucional de calidade da universidade cando se traten de QSP relacionadas coa docencia, ou ben á Xerencia cando se trate de QSP relacionadas coa xestión administrativa.

V ANEXOS

Documentos

Non hai documentos asociados a este documento

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Lugar de arquivo	Responsable da custodia (órgano/posto)	Duración
Código	Denominación				
R1 MC-02	Resumo anual das QSP recibidas	Electrónico	Aplicación do SGC- Páxina web do centro	Coordinador/a de Calidade do Centro	6 anos