



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE CALIDADE

PROCEDIMENTO

# Xestión das queixas, suxestións e parabéns

CÓDIGO MC-02 P1 ÍNDICE 04

REDACCIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Apoio á Docencia e Calidade	Comisión de Garantía de Calidade	Xunta de centro

Data e sinatura

03/11/2014

Data e sinatura

25/3/2015

Data e sinatura

## Proceso

Xestión da calidade e mellora continua.

## Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	REDACCIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
00	15/05/2008	Área de Calidade	Creación do procedemento (documentación marco) PA-04 « Xestión e revisión de incidencias, reclamacións e suxestións » do SGIC dos centros.
00	01/02/2010	Unidade de Estudos e Programas	Creación do procedemento MC05-PR01 « Xestión de queixas, suxestións e parabéns » do sistema de calidade do ámbito de xestión.
01-03	2008-2011	Comisións de garantía de calidade dos centros	Intervalo de modificacións realizadas polos centros, no ámbito dos seus SGIC, baseadas fundamentalmente nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de calidade remitidos desde a ACSUG.
04	03/11/2014	Raquel Gandón e José Miguel Dorribo (Área de Apoio á Docencia e Calidade)	<p>Evolución completa do procedemento: nova codificación, trama de redacción e estrutura; novos contidos en relación ás queixas, suxestións e parabéns.                      Integra e substitúe o procedemento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MC05-PR01 « Xestión de queixas, suxestións e parabéns » do sistema de calidade no ámbito de xestión.</li> </ul> <p>Modificación do título e código: pasa de PA04 a MC-02 P1 « Xestión de queixas, suxestións e parabéns ».</p>

## Índice

I OBXECTO.....	3
II ALCANCE .....	3
III REFERENCIAS.....	3
IV DESENVOLVEMENTO .....	5
V ANEXOS.....	13

---

## 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 usuarios/as ou grupos de interese da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión periódicos.

---

## II ALCANCE

Este procedemento aplícase a todas as queixas, suxestións e parabéns no ámbito do

- sistema de garantía interna de calidade dos centros e titulacións, e do
- sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión

da Universidade de Vigo.

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.

Nota 1: este sistema é independente das actuacións do Tribunal de Garantías.

Nota 2: recursos administrativos

O sistema establecido neste procedemento é independente do sistema de recursos administrativos previsto na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións e do procedemento administrativo común. As queixas presentadas non terán carácter de recurso administrativo nin interromperán os prazos establecidos na normativa vixente. A presentación de queixas non suporá, en ningún caso, a renuncia ao exercicio doutros dereitos e accións que poida exercer calquera persoa interesada.

---

## III REFERENCIAS

### III.1. Normas

#### Lexislación

- Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, pola que se modifica a Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades.
- RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais.
- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (LOPD).
- Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.
- Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.
- RD 1671/2009, do 6 de novembro, polo que se desenvolve parcialmente a Lei 11/2007, de 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.
- RD 951/2005, do 29 de xullo, polo que establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xenal do Estado.

- Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración Pública Galega.
- Estatutos da Universidade de Vigo.
- Resolución reitoral da Universidade de Vigo, do 21 de maio de 2014, pola que se modifica a Resolución do 7 de maio de 2014, de delegación de competencias.

### Normas e estándares de calidade

- ENQA: Criterios e directrices para a garantía de calidade no Espazo Europeo de Educación Superior.
  - 1.1 Política e procedementos para a garantía de calidade
  - 1.2 Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos
  - 1.6 Sistemas de información.
- ACSUG, ANECA e AQU: Programa FIDES-AUDIT. Documento 02: Directrices, definición e documentación dos Sistemas de garantía interna da calidade da formación universitaria.
  - Directriz 6. Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudiantado.
  - Directriz 9. Resultados para a mellora dos programas formativos.
- ACSUG: Programa do Seguimento de títulos oficiais.
- Norma UNE-EN ISO 9000: Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.
- Norma UNE-EN ISO 9001: Sistemas de xestión da calidade. Requisitos.
- Norma UNE- ISO 10002: Xestión da calidade. Satisfacción do cliente. Directrices para o tratamento das queixas nas organizacións.

### Outros documentos de referencia

- Plan Avante da Universidade de Vigo.
- Guía para a xestión das queixas e suxestións (Axencia Estatal de Avaliación das Políticas Públicas e a Calidade dos Servizos, AEVAL)
- Universidade de Vigo: *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito universitario.*

## III.2. Definicións

- Queixa : expresión de insatisfacción feita a unha organización con 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 (sinónimo de cliente/a).  
(UNE-EN ISO 9000)  
O uso do termo é tradicional nas administracións públicas.
- 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 / xestión 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. (UNE- ISO 10002)
- Retroalimentación : opinións, comentarios e mostras de interese acerca dos produtos ou o proceso de tratamento das queixas. (UNE- ISO 10002)
- Satisfacción do cliente (usuario ou grupo de interese) : percepción do cliente (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 / xestión de calidade (non se pode dicir que estamos ante unha queixa ou reclamación, pois non se relacionan cunha percepción de prestación incorrecta dun servizo nin representan ningún incumprimento de requisitos, pero aínda así poden proporcionar información valiosa sobre as expectativas dos usuarios/as ou grupos de interese)  
  
 Nota 3: as queixas dos grupos de interese son un indicador habitual dunha baixa satisfacción, pero a ausencia destas non implica unha elevada satisfacción dos grupos de interese.  
 Nota 4: mesmo cando se acordaron con eles os requisitos dos grupos de interese e estes se cumpriron, isto non asegura unha elevada satisfacción dos grupos de interese. (Norma UNE-EN ISO 9000)
- 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
- AQU : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- CGIC : Comisión de Garantía Interna de Calidade
- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Rede Europea para a Garantía da Calidade na Educación Superior)
- PAS : persoal de administración e servizos
- PDI : persoal docente e investigador
- RD : Real decreto
- RR : Resolución reitoral
- SGIC : sistema de garantía interna de calidade
- UEP : Unidade de Estudos e Programas

## 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.

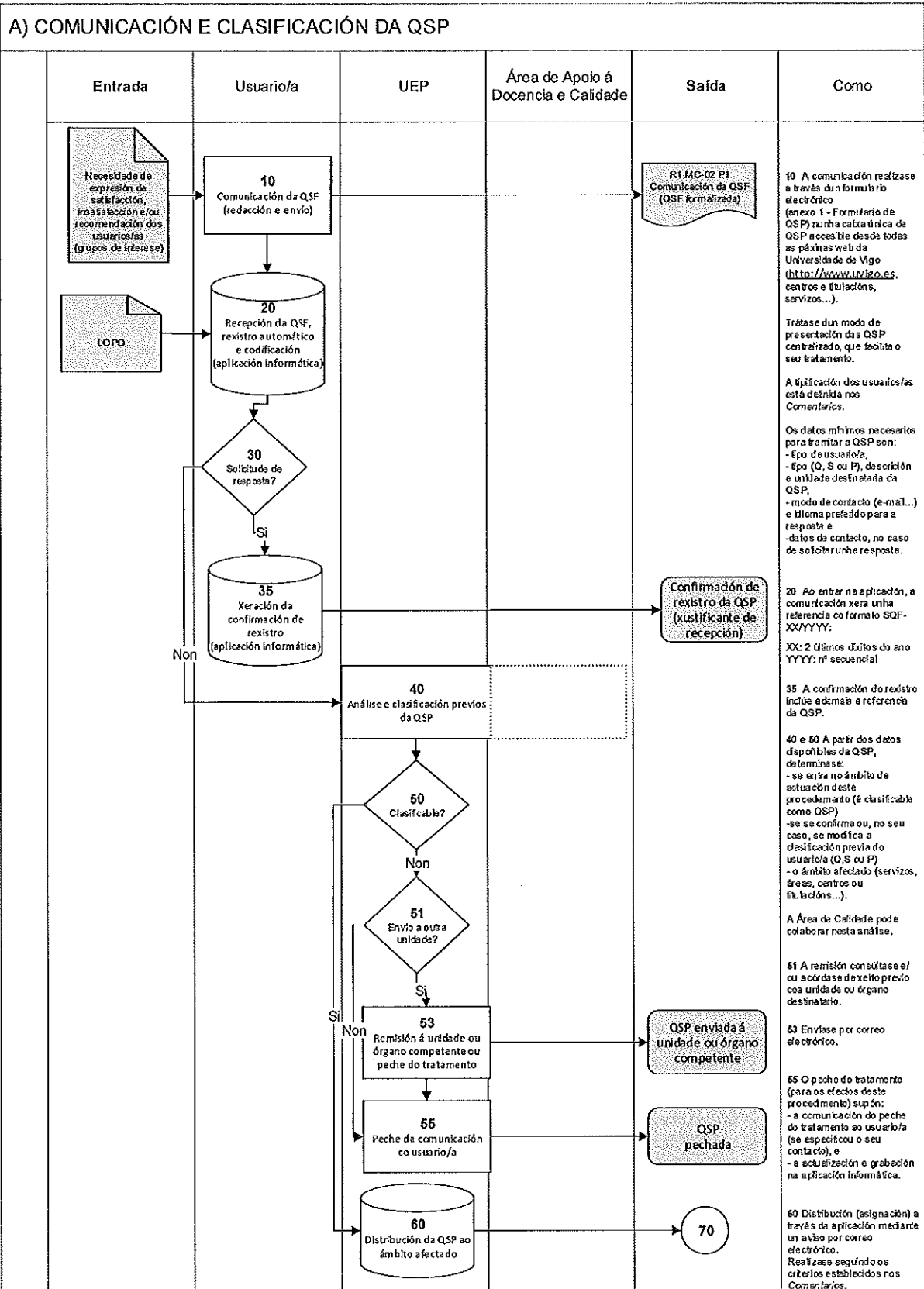
#### **IV.2. Responsable do proceso**

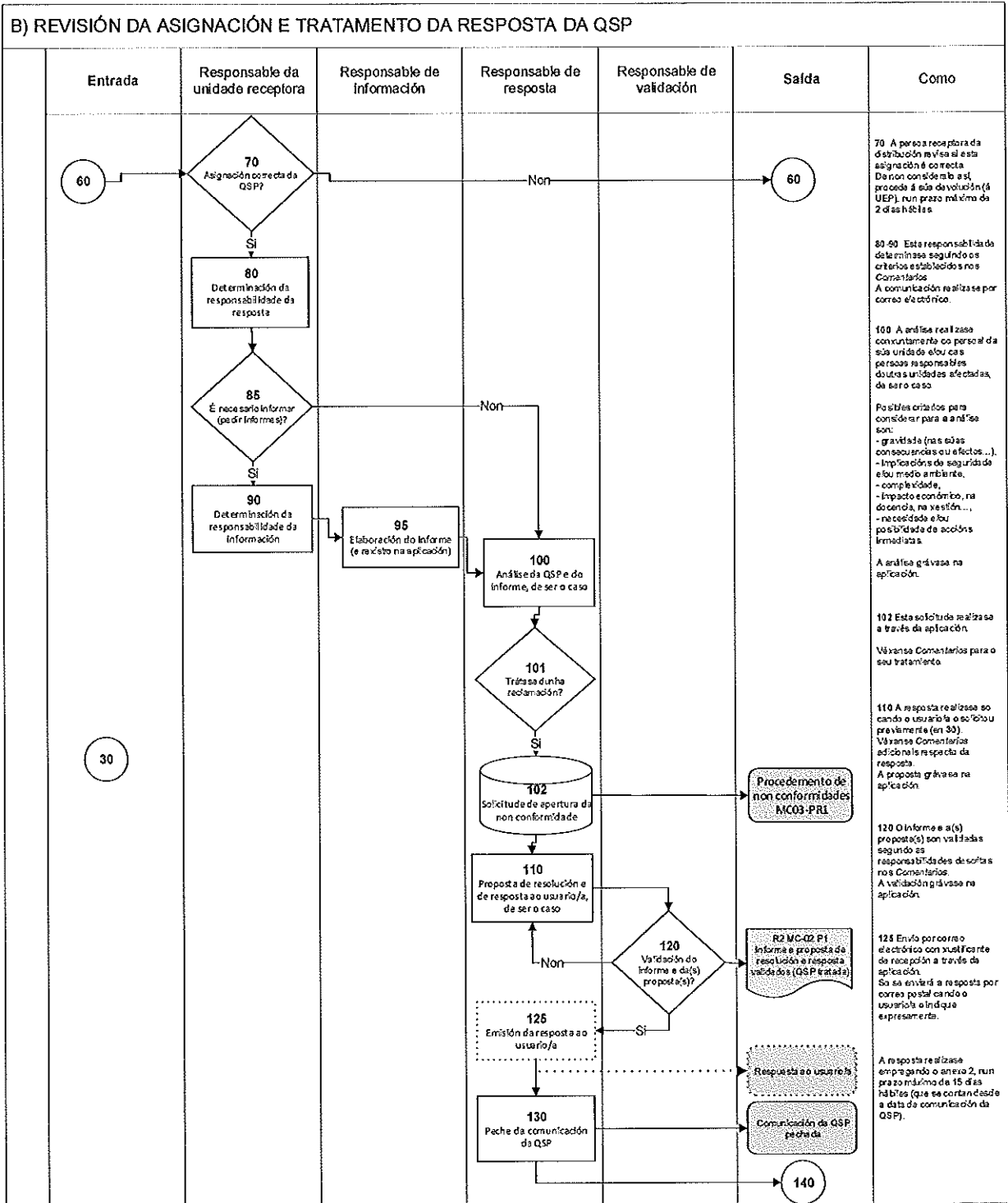
- Coordinador/a da Unidade de Estudos e Programas (ámbito de xestión)
- Vicedecanato ou subdirección con competencias en calidade (ámbito docente)

#### **IV.3. Indicadores**

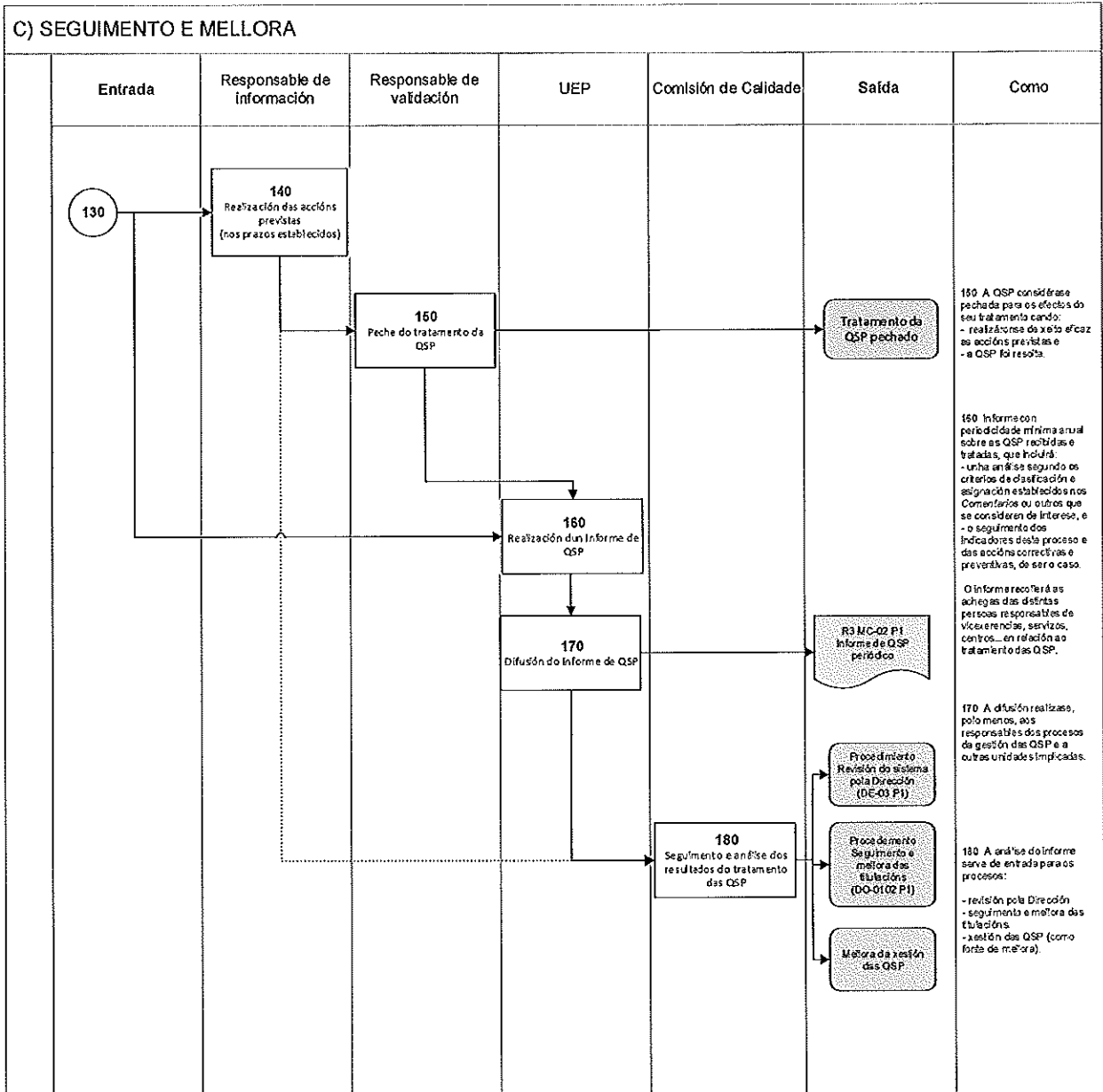
Os indicadores asociados a este proceso están identificados e definidos no procedemento DE-02 P1 «Seguimento e medición».

#### **IV.4. Diagrama de fluxo**









Comentarios:

- **Etapa 10:** comunicación da QSP.

O usuario/a pode ser individual ou colectivo, segundo a tipificación definida deseguido:

Usuarias/os	
<b>Internas/os</b>	Estudante de grao ou de 1º e 2º ciclo Estudante de mestrado ou de doutoramento Estudante doutros estudos propios da Universidade de Vigo PDI PAS Outros internos (especificíquese)
<b>Externas/os</b>	Empresa Outros externos (especificíquese)

As QSP colectivas deberán ser rexistradas por unha persoa representante identificada, que debe xuntar na aplicación a listaxe de todas as persoas implicadas.

A tipificación é única para cada comunicación.

As linguas que se empregan neste sistema son o galego, o castelán e o inglés.

A QSP pode incluír os documentos adxuntos que o usuario/a considere oportunos.

- **Etapa 20:** recepción da QSP, rexistro automático e codificación (aplicación informática).

Protección de datos de carácter persoal:

Os datos de carácter persoal non se lles esixen aos usuarios/as do sistema de QSP, agás que estes desexen que se lles comunique unha resposta.

Nos formatos de calquera tipo onde se realice unha comunicación cos usuarios/as deste sistema incluírase a seguinte indicación:

*Os seus datos incorporaranse a unha aplicación informática da Universidade de Vigo. En cumprimento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (LOPD), só se utilizarán para responder as queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo e, en ningún caso, se cederán a terceiros. Poderá exercer o seu dereito de acceso, rectificación, oposición e cancelación mediante un escrito dirixido á Xerencia da Universidade de Vigo.*

Os criterios para determinar as responsabilidades nas etapas seguintes están descritos na táboa deseguido:

- **Etapa 60:** distribución da QSP ao ámbito afectado.
- **Etapa 80:** determinación da responsabilidade da resposta.
- **Etapa 120:** validación do informe y da(s) proposta(s).

Responsabilidades		
Responsable da unidade receptora (distribución)	Responsable de información e resposta	Responsable de validación
<p><u>Ámbito de xestión:</u> Xefa/e de servizo, Dirección, Responsable, Administración,</p> <p><u>Ámbito docente:</u> Decanato ou dirección do centro</p>	<p><u>Ámbito de xestión:</u> Responsable da unidade receptora</p> <p><u>Ámbito docente:</u> Membro do equipo directivo / decanal (en función das súas competencias), coordinador/a da titulación, dirección do departamento...</p>	<p><u>Ámbito de xestión:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros: administración</li> <li>• Servizos centrais: Xerencia</li> </ul> <p><u>Ámbito docente:</u> Decanato ou dirección do centro</p>

- **Etapa 102:** solicitude de apertura dunha non conformidade.

Unha reclamación é un tipo de non conformidade. En consecuencia, analízanse as súas causas e as posibles accións para implantar. Estas poden ser simples correccións ou accións tomadas para evitar as causas reais e ata potenciais da reclamación, que poderían dar lugar a accións correctivas ou preventivas. A aplicación permite manter a trazabilidade entre as QSP e as eventuais non conformidades e accións correctivas e preventivas.

As non conformidades xestiónanse de acordo co procedemento MC03-PR01, «Non conformidades reais e potenciais» (exclusivo do ámbito de xestión).

- **Etapa 110:** proposta de resolución e de resposta ao usuario/a

A resposta ao usuario/a comezará sempre cun agradecemento por contactar e por participar na mellora da Universidade de Vigo.

A lingua empregada será a elixida polo usuario/a para a resposta (galego, castelán ou inglés).

A UEP realiza un seguimento da tramitación das QSP que inclúe como mínimo:

- Asegurar a recepción da comunicación do usuario/a pola persoa responsable da unidade receptora no ámbito correspondente (segundo a táboa anterior).
- Lembrar o obxectivo de prazo para responderlle ao usuario/a (sen prexuízo de posibles obxectivos máis ambiciosos no ámbito correspondente), se fose o caso.
- Asegurar que, en todo caso, se lle responde ao usuario/a, mesmo logo dos prazos establecidos.

#### Prazos de resposta

Os prazos de resposta establecidos no parágrafo IV.4 Diagrama de fluxo, son os máximos admitidos, agás no ámbito de docencia (segundo especifica a táboa deseguido), no que interrompen no mes de agosto.

Porén, estes prazos poderían reducirse a medida que a eficacia do sistema de QSP mellore.

- **Etapa 140:** realización dun informe de QSP.

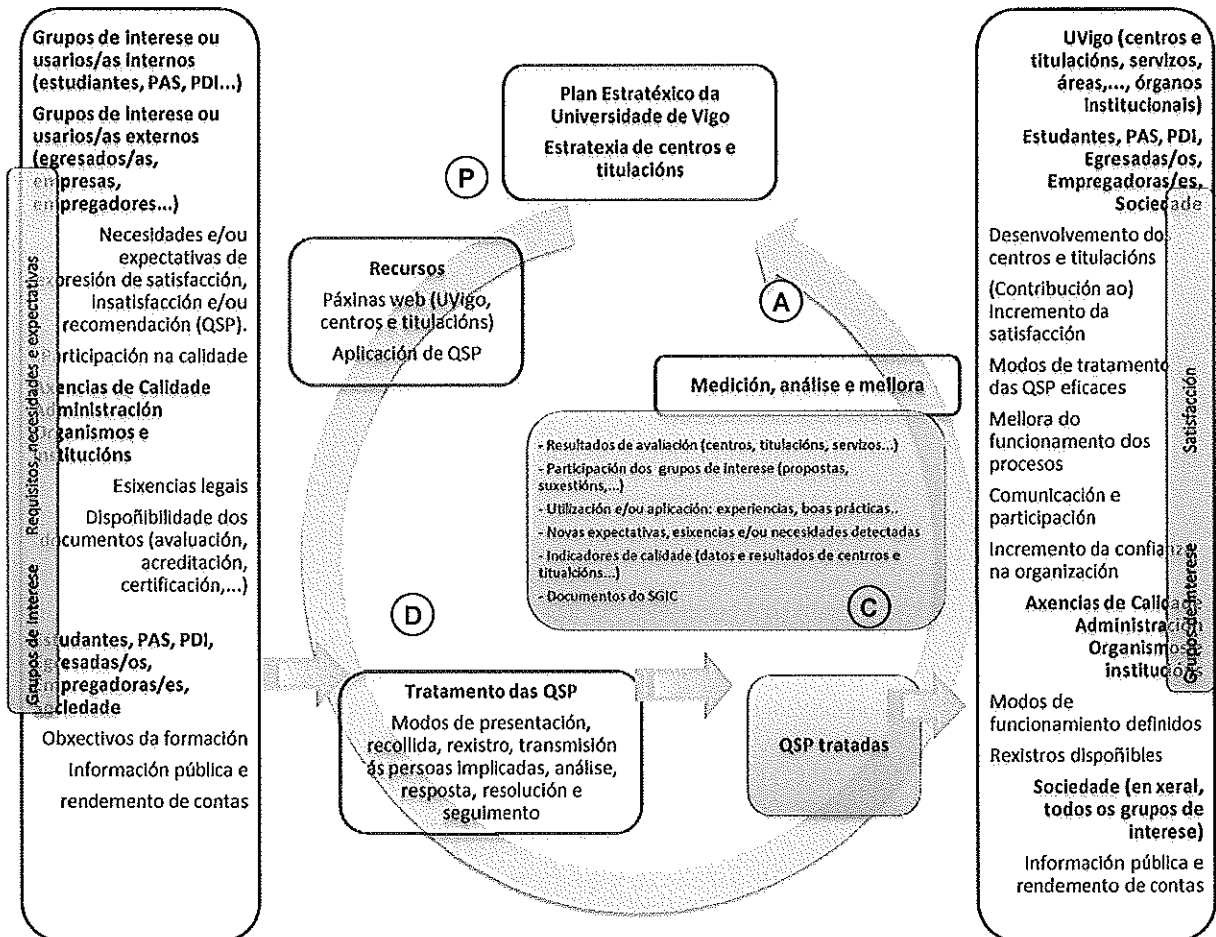
Co fin de analizar as QSP, establécense diversos criterios de clasificación.

As QSP, atendendo ao motivo que leva o usuario/a a realizala, poden afectar a:

Motivos das QSP
<b>Procesos</b> Cando afecta a trámites, tarefas, prazos, documentación..., requiridos durante o proceso de atención.
<b>Persoas</b> Cando está provocada pola cualificación ou profesionalidade do persoal que o atende (ou co que está relacionado unha actividade) ou polo trato persoal recibido.
<b>Instalacións</b> Cando se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou localización das instalacións ou medios virtuais (inclúense os recursos de apoio á docencia).
<b>Prestacións</b> Cando afecta o resultado obtido e de non existir coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas do usuario/a.
<b>Docencia</b> Cando afecta a: -- Actividade docente e desenvolvemento do ensino, - Guías docentes, - Calendario académico, - Sistemas de avaliación, - Xestión das prácticas, - Xestión da mobilidade, - Recoñecemento e transferencia de créditos e - Premios extraordinarios.

Esta clasificación pode dar lugar a que unha comunicación poida ser asignada a varios ítems. Tamén pode ser desenvolvida para analizar con maior detalle e dar lugar a outro tipo de clasificación en función das necesidades.

IV.5. Ciclo de mellora continua do proceso (PDCA)



- (P)** Planificar: establecer os obxectivos e os procesos necesarios para acadar resultados de acordo cos requisitos, coas necesidades e coas expectativas dos grupos de interese e coas políticas da organización.
  - (D)** Desenvolver (facer): implantar os procesos.
  - (C)** Controlar (verificar): realizar o seguimento e a medición dos procesos e dos produtos e servizos respecto ás políticas, aos obxectivos e aos requisitos, ás necesidades e ás expectativas, e informar dos resultados.
  - (A)** Actuar (aprender): tomar accións para mellorar continuamente o desempeño dos procesos.
- (UNE-EN ISO 9001)

V ANEXOS

Anexo 1 : Formulario electrónico de QSP.

Anexo 2 : Formato electrónico de resposta ás QSP.

## Registros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Dispoñible na aplicación SGIC-STO?	Responsable de custodia (órgano / posto)	Duración	Clasificación (*)
Código	Denominación					
R01 - MC02 P1	Comunicación da QSP (QSP formalizada)	Electrónico	Non	UEP (aplicación informática)	3 anos	-
R02 - MC02 P1	Informe e proposta de resposta validados (QSP tratada)	Electrónico	Non	UEP (aplicación informática)	3 anos	-
R03 - MC02 P1	Informe de QSP periódico	Electrónico	Non	UEP (aplicación informática)	3 anos	-

(\*) Cúbrase só no caso de que o rexistro estea suxeito a condicións de permanencia adicionais ao período de arquivo de xestión (é dicir, cando é necesaria a súa transferencia posterior ao arquivo xeral).