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

PROCEDEMENTO

Xestión das queixas, suxestións e parabéns

CÓDIGO MC-02 ÍNDICE 05

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Calidade	Comisión de Calidade	Xunta de centro
Data e sinatura 05/12/2024	Data e sinatura 16/12/2024	Data e sinatura 17/12/2024

BARSANTI VIGO MARIA JESUS - 07846536V

Firmado digitalmente por BARSANTI VIGO MARIA JESUS - 07846536V
Fecha: 2024.12.20 11:42:47 +01'00'

Proceso

Xestión da calidade e mellora continua.

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	ELABORACIÓN	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	24/04/2013	Raquel Gandón e José Miguel Dorribo (Área de Apoio á Docencia e Calidade)	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 • MC05-PR01 « Xestión de queixas, suxestións e parabéns» do sistema de calidade no ámbito de xestión. Modificación do título e código: pasa de PA04 a MC-02 P1 « Xestión de queixas, suxestións e parabéns ».
05	05/12/2024	Área de Calidade	Actualización do procedemento para a súa adaptación á nova normativa (RD 822/2021, RD 640/2021, e a LOSU) e ao Regulamento da Universidade de Vigo.

Índice

I OBXECTO **4**

II ALCANCE **4**

III REFERENCIAS **5**

IV DESENVOLVEMENTO **7**

V ANEXOS **9**

I OBXECTO

Establecer a metodoloxía para a recollida, rexistro, análises e resposta das queixas, suxestións e parabéns dos usuarios e usuarias ou grupos de interese da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese as 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, as seguintes:

- 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 afectan ao SGC dos centros están descritas 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.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.

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 e modificado no Consello de Goberno do 28 de xullo de 2022.
  - Regulamento de estudantes da Universidade de Vigo aprobado polo Claustro Universitario o 13 de abril de 2021.
  - 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**: a manifestación de insatisfacción e denuncia dalgunha suposta deficiencia, incorrección ou disfunción na prestación dos servizos de competencia da Universidade de Vigo, para os efectos da súa solución ou reparación mediante as actuacións que procedan, e da cal se espera unha resposta e unha resolución explícita ou implícita.
- **Suxestión**: a formulación de propostas dirixidas á Universidade de Vigo, coa finalidade de mellorar a calidade das prestacións e dos servizos.
- **Parabén**: a manifestación da satisfacción e do recoñecemento respecto do bo funcionamento da universidade ou o trato e a atención recibida polas persoas que nela traballan.
- **Queixa non clasificable**: a comunicación realizada por un usuario ou usuaria e que non fai referencia a unidades ou procesos no ámbito deste procedemento e que, normalmente, se traslada a outro órgano ou unidade competente. 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.
- **Reclamación**: a 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.
- **Demanda**: a 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 está relacionada cunha prestación incorrecta dun servizo nin representa ningún incumprimento de requisitos.

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).
- QSP: Queixas, Suxestións e Parabéns.
- SGC: Sistema de Garantía de Calidade.
- UAP: Unidade de Análises e Programas.

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Contribuír a mellorar a satisfacción das persoas usuarias da universidade de Vigo a través dun tratamento eficaz das queixas, suxestións e parabéns.

IV.2. Responsable do proceso

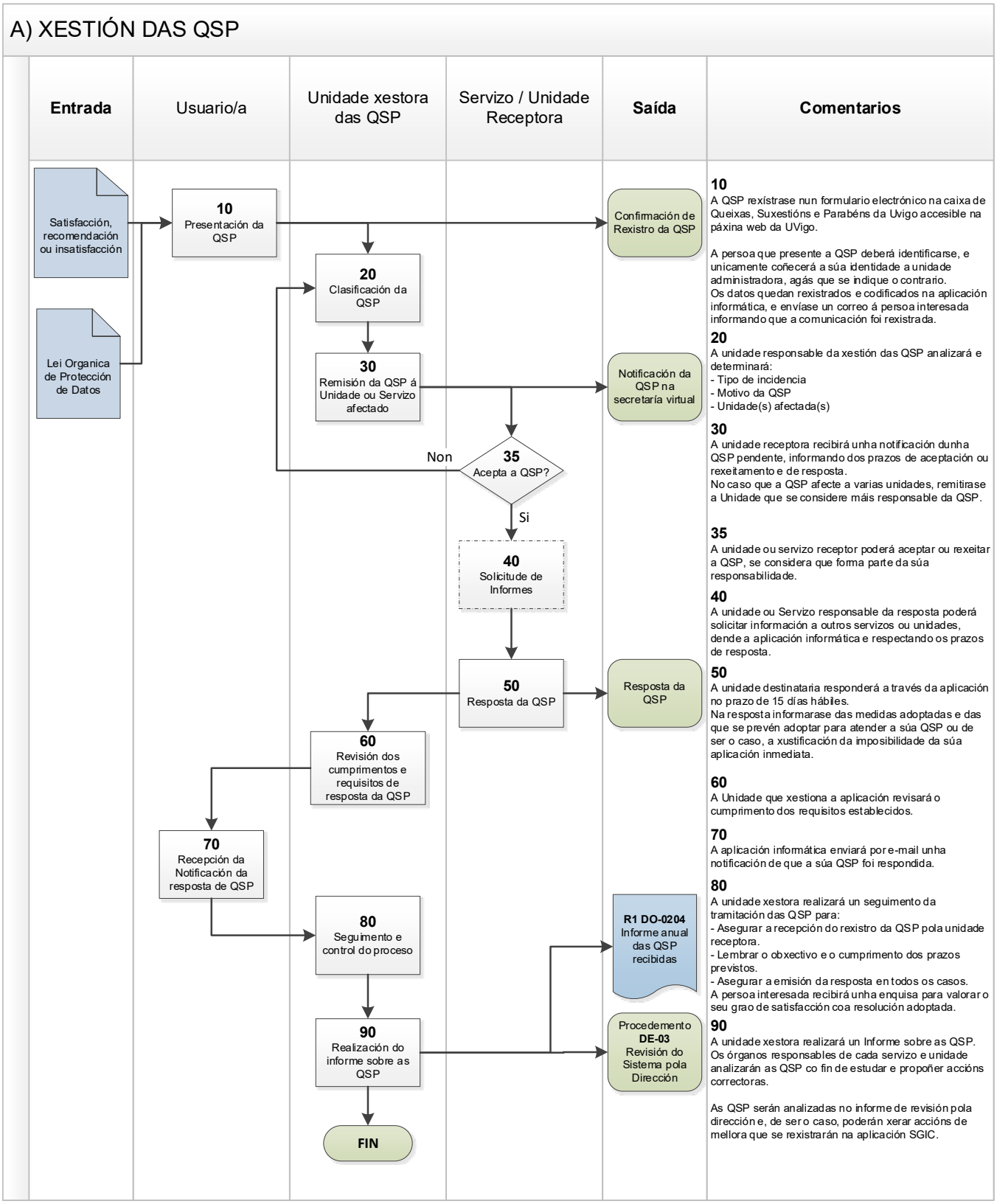
- Coordinador/a de calidade do centro.

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



V ANEXOS

Documentos

Non hai documentos asociados a este procedemento.

Rexistros

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