

*Sistema de xestión de  
queixas, suxestións e parabéns  
Informe 2019*

*Unidade de  
Análises e Programas*

# TABOA DE CONTIDO

## Táboa de contido

Introdución.	1
Datos globais e evolución.	2
Análise de datos por unidade.	10
QSP non clasificables.	18
QSP que teñen informes.	20
Outros traballos de mantemento do sistema.	21
Conclusións.	23
Anexos.	24
Información de contacto	27

## Introdución.

No ano 2010 comezou a andar o procedemento de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo, logo de ser revisado e validado polo Comité técnico de calidade. Nos primeiros anos de implantación, o sistema funcionaba a través do correo electrónico e só participaban no procedemento os servizos administrativos centrais e as vicerreitorías. En xuño de 2014 o sistema estrea novo formato coa implantación dunha aplicación informática que permite que as queixas, suxestións e parabéns poidan ser presentadas desde a páxina web institucional. No ano 2015 os centros da Universidade de Vigo aprobaron e instauraron o Procedemento de queixas, suxestións e parabéns como parte do Sistema de Garantía Interna de Centros, substituíndo aos sistemas que funcionaban en cada centro. No mesmo ano o sistema comezou a implantarse tamén nos centros de investigación propios da Universidade de Vigo, e no ano 2018 integrouse definitivamente a Biblioteca Universitaria. Desta forma acádase un sistema único e global de tratamento de QSP para o conxunto da nosa Universidade

Debemos destacar que no 2019 realízase a aprobación definitiva do Regulamento do Sistema de Queixas, Suxestións e Parabéns, no Consello de Goberno do 29/04/2019, coa finalidade de establecer unha normativa que lle dea un trato homoxéneo ás queixas, suxestións e parabéns, co fin de utilizar un procedemento único, regulamentado e difundido, que permita ás persoas usuarias saber onde e como presentalas, coñecer o trámite que se seguirá e o prazo establecido para a súa resposta, dando á Universidade de Vigo a posibilidade de analizar a información do sistema como ferramenta para establecer un sistema de mellora continua. A realización do informe que nos ocupa está recollida no capítulo IV de dito regulamento, mecanismos de control. No artigo 14 indícase que debe realizarse un informe cunha periodicidade mínima anual, que será enviado á comisión de calidade ou ás súas comisións delegadas.

O seguinte informe realiza un estudo do acontecido co sistema de QSP durante o ano 2019, polo tanto ten en conta as incidencias rexistradas tanto antes como despois da entrada en vigor do Regulamento. Recolle información sobre o número de QSP tramitadas, as unidades responsables, o tempo de resposta, o número de informes evacuados ou o perfil das persoas usuarias. Trata tamén de recoller a evolución do sistema dende o ano 2015, e sobre tamén os cambios máis destacables dende o anterior informe, o do 2018.

No actual informe tomouse a decisión de incluír nova información, non recollida ata o momento, para ampliar o coñecemento sobre o sistema de QSP. A información é a relativa ás QSP non clasificables, os informes solicitados e o traballo externo á aplicación informática que implica o mantemento do sistema.

## Datos globais e evolución.

No ano 2019 recibíronse na caixa de QSP un total de 733. De todas elas, este informe fará referencia polo miúdo ás 597 QSP correspondentes as categorías de demanda, parabén, queixa, reclamación e suxestión, sendo as explicacións de cada unha delas as seguintes:

- **Demanda:** comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada en ton de esixencia de novos servizos ou ampliación dos xa existentes non contemplados no sistema de xestión da calidade ou na carta de servizos.
- **Parabén:** 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:** a manifestación 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.
- **Reclamación:** queixa debida a un incumprimento de requisitos legais, do sistema de xestión de calidade ou dos compromisos establecidos nas cartas de servizos.

Debemos ter en conta que, a partir da entrada en vigor do Regulamento de QSP e da adaptación da aplicación informática ao mesmo, xa só é posible a presentación de QSP a través da antedita aplicación, e esta só permite a presentación de queixas, suxestións e parabéns, deixando fóra do sistema ás demandas e ás reclamacións.

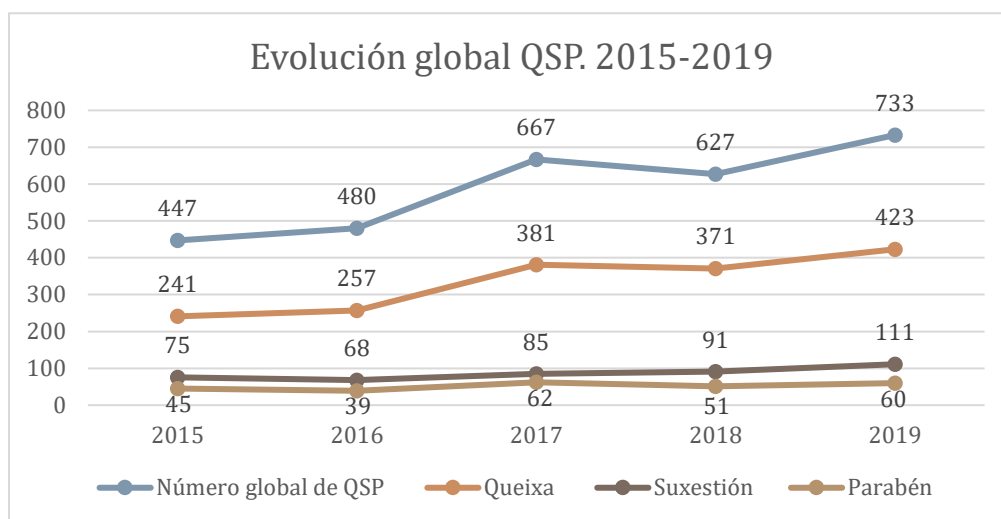
Nas seguintes táboas e gráficos podemos ver a evolución do número de QSP, tanto en cómputo global como desagregado. Dende o inicio do sistema no 2015 vemos un aumento do cómputo global de QSP, probablemente debido ao maior recorrido do sistema, ao maior coñecemento por parte das persoas usuarias e pola integración definitiva, a partir do 2018, de todos os centros e unidades da UVigo no sistema.

Centrándonos nas QSP observamos que dende o 2015, ano no que se instaura o sistema, todas elas aumentan en número paulatinamente ata o 2017; pero no 2018 hai un descenso no número de queixas e de parabéns e un aumento no número de suxestións. Mentres que no ano 2019 percibimos un aumento, en números absolutos tanto de queixas, con 52, como de suxestións, con 20, como parabéns, con 9 máis que no ano anterior.

Como podemos observar na táboa seguinte tamén hai un aumento considerable das QSP non clasificables, que pasan de 86 a 135. Debemos ter en conta, neste punto, que a aprobación do regulamento, que determina claramente cales son os motivos polos que unha QSP pode ser excluída do sistema, facilita o tratamento de diversas incidencias que realmente son externas ao sistema.

TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Número QSP</b>	447	480	667	627	733
<b>Queixas</b>	241	257	381	371	423
<b>Suxestión</b>	75	68	85	91	111
<b>Parabén</b>	45	39	62	51	60
<b>Demanda</b>	4	4	4	6	1
<b>Reclamación</b>	12	8	3	0	2
<b>Solicitude</b>	0	63	76	22	1
<b>Non clasificable</b>	70	41	56	86	135



**TEMPO DE RESPOSTA.**

Como comentabamos, a partir deste punto a análise polo miúdo referirase en concreto ás 597 QSP que se consideran computables.

Tal e como se estipula no Regulamento do sistema de QSP o tempo de resposta é de 15 días hábiles dende o rexistro da mesma. Das 597 QSP rexistradas en 2019 o 91 % respondéronse no prazo establecido, cun tempo medio de resposta de 7 días, o que implica que mantemos o tempo medio de resposta e aumentamos nun 3 % as QSP contestadas en prazo.

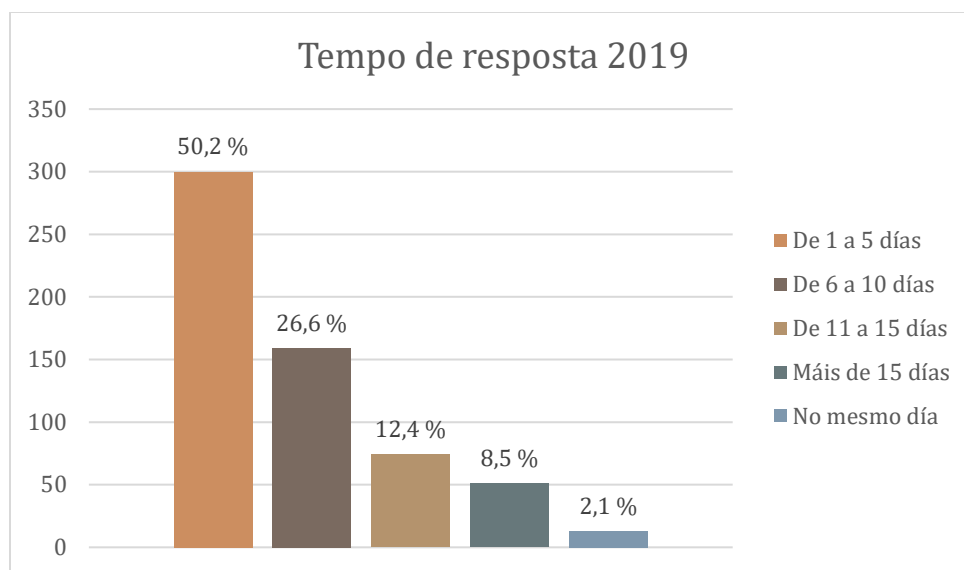
Como pode comprobarse na táboa que se acompaña, o maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 50,25 % das respostas, seguido por un 26,63 % que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 77,88 % do total.

Debe destacarse que hai 51 respostas -un 8,54 % do total- que se producen fóra de prazo. Aínda que isto implica que se continúa a tendencia á diminución do número absoluto e porcentaxe de contestacións fóra de prazo, segue a ser unha cantidade importante, polo que debe continuarse co esforzo para reducilas ao mínimo posible.

En canto á evolución con respecto ao 2018, podemos ver un aumento do número de respostas que se dan no mesmo día, que pasa a ser un 2 %. Nas respostas de un a cinco días vemos un descenso dun 11,2 %; porcentaxe case idéntico pero en ascenso o teñen as respostas a partir do sexto día. Mentres que as respostas do décimo primeiro ao décimo quinto día sofren un aumento do 3,54 %. Tal e como comentabamos con anterioridade, as respostas fóra de prazo, de máis de quince días, descenden nun 4,3 %.

**TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2019**

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
<b>Tempo medio de resposta</b>	7	No mesmo día	13	2,1 %
<b>% Respondidas en prazo</b>	91,4 %	De 1 a 5 días	300	50,2 %
		De 6 a 10 días	159	26,6 %
		De 11 a 15 días	74	12,4 %
<b>Fóra de prazo</b>		Máis de 15 días	51	8,5 %



#### PERSOA USUARIA.

Dentro do sistema de QSP podemos atopar 2 grandes grupos de persoas usuarias: usuarias/os internos, divididos entre alumnado, persoal de administración e servizos (PAS) e persoal docente e investigador (PDI), e usuarias/os externos, que se refire a empresas e outro tipo de usuario externo.

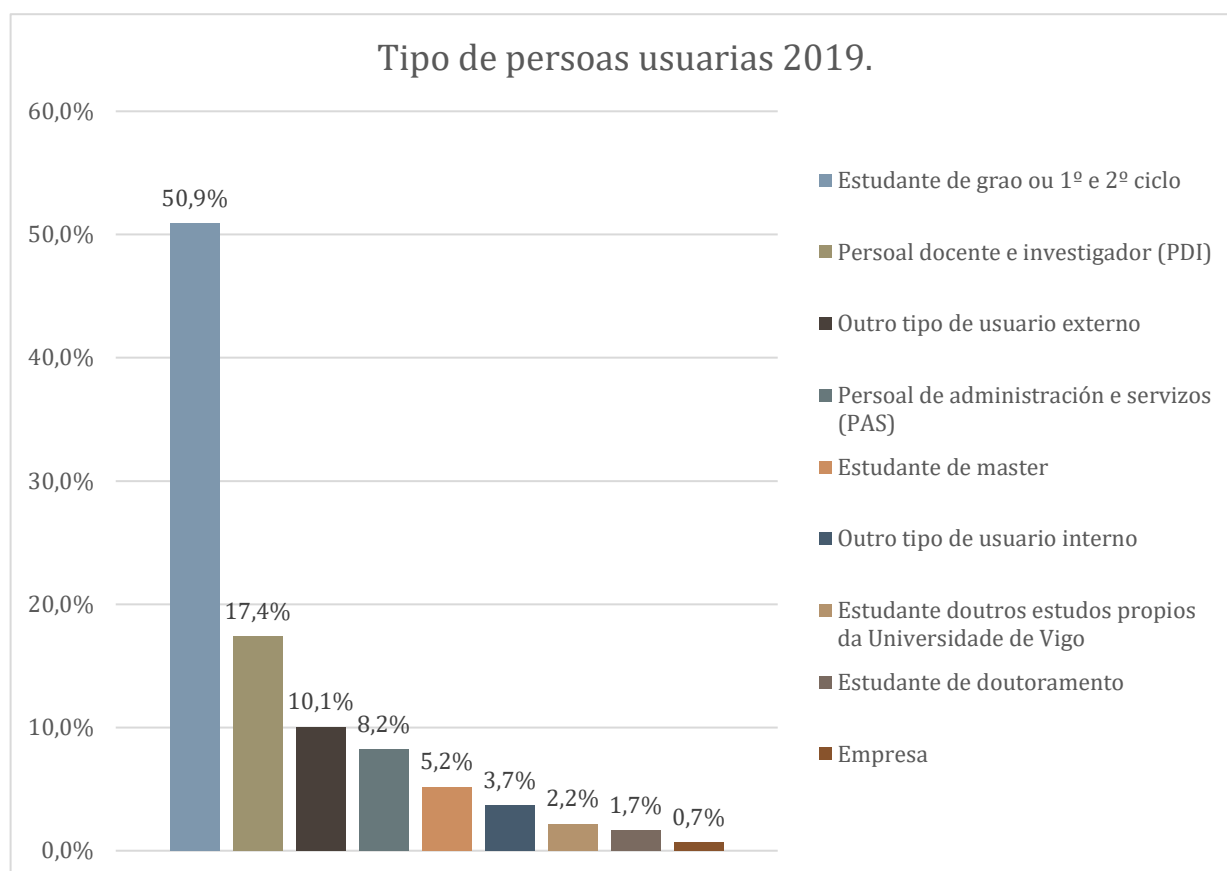
Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que maior uso fai do sistema de QSP, e representa un 60 % das totais, seguido polo de PDI, cun 17,4 %, e sendo o PAS, cun 8,2 %, o que menos uso fai do mesmo. Estes datos implican, con respecto ao 2018: un aumento dun 1,24 % no conxunto dos usuarios internos, un aumento de 5,66 % na presentación de QSP por parte do alumnado e un descenso dun 1,82 % na presentación por parte do PAS e dun 3,41 % no grupo de PDI.

Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado, continúan sendo os de grao, cun 50,9 % do total de QSP, os que maior uso fan do sistema, o cal non deixa de ser lóxico posto que é o máis numeroso de toda a comunidade universitaria.

Ao aumento de uso que se da por parte das persoas usuarias internas contrapóñese un descenso case 2 puntos con respecto ao uso por persoas non pertencen á comunidade universitaria.

TÁBOA 3: TIPOS DE PERSOAS USUARIAS 2019

PERSOAS USUARIAS.	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL	% ACUMULADO
<b>Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo</b>	304	50,9 %	
<b>Alumnado de mestrado</b>	31	5,2 %	
<b>Alumnado de doutoramento</b>	10	1,7 %	
<b>Alumnado de estudos propios da UVigo</b>	13	2,2 %	60 %
<b>Persoal de administración e servizos (PAS)</b>	49	8,2 %	
<b>Persoal docente e investigador (PDI)</b>	104	17,4 %	25,6 %
<b>Outro tipo de usuario/a interno</b>	22	3,7 %	89,3 %
<b>Empresas</b>	4	0,7 %	
<b>Outro tipo de usuario/a externo</b>	60	10,1 %	10,8 %





## MOTIVO.

Segundo os motivos que levan ao usuario ou usuaria ou parte interesada a facela, as QSP poden afectar a:

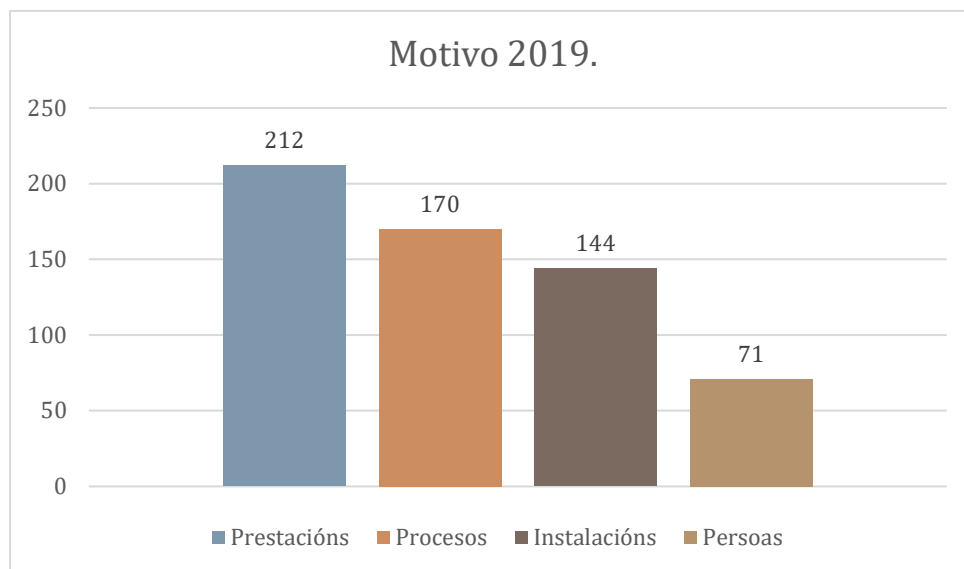
- **Procesos:** se afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención.
- **Persoas:** se ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido.
- **Instalacións:** se se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou á localización das instalacións ou medios virtuais.
- **Prestacións:** se afecta ao resultado obtido e si existe coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas do usuario.

A partir da aprobación do Regulamento de QSP reconécese a categoría de docencia, que fai referencia ás seguintes actividades: actividade docente e desenvolvemento do ensino, guías docentes, calendario académico, xestión das prácticas, xestión da mobilidade, recoñecemento e transferencia de créditos e premios extraordinarios. 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, considéranse incidencias docentes a non comparecencia docente ou atrasos do profesorado, incidencias relacionadas co programa docente e aquelas relacionadas co desenvolvemento da actividade docente.

No 2019 as QSP relativas ás prestacións son as que teñen un maior número -212 en total-, que corresponden a un 35,5 %, seguidos polas relativas a procesos, cun total de 170 que corresponden a un 28,4 % do total. Sendo as relativas ás persoas as que menor número e porcentaxe representan, con 71 que implica un 11,9 % do total. Cabe destacar que, ao respecto do 2018, percibimos un aumento da porcentaxe de QSP relativas a prestacións, nun 7,37 %, e as referente aos procesos con 5,38 %. En sentido contrario vemos un descenso dun 7,88 % nas QSP relativas as instalacións, e dun 4,86 % das relativas a persoas.

TÁBOA 4: MOTIVO QSP 2018/2019

MOTIVO	Nº QSP 2018	Nº QSP2019	% SOBRE O TOTAL 2018	% SOBRE O TOTAL 2019
<b>Prestacións</b>	146	212	28,13 %	35,5 %
<b>Procesos</b>	120	170	23,12%	28,4 %
<b>Instalación</b>	166	144	31,98 %	24,1 %
<b>Persoas</b>	87	71	16,76 %	11,8 %



#### FORMA DE RESPUESTA.

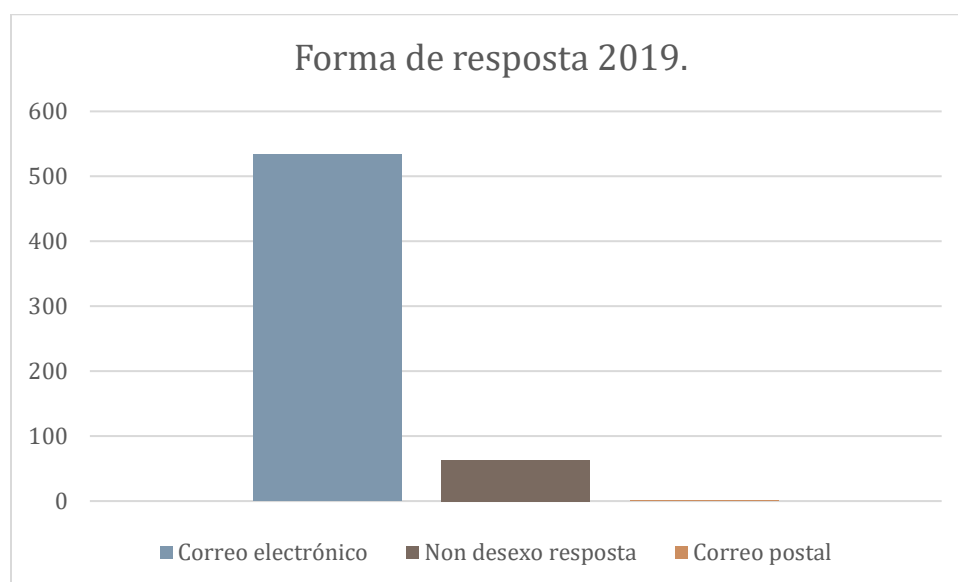
Con respecto ás formas de resposta, esta pode producirse ata a aprobación do Regulamento de tres xeitos: por correo electrónico, por correo postal ou que a persoa usuaria non desexe resposta. A partir da aprobación do regulamento, segundo figura no seu artigo 9, “a comunicación da resposta á QSP farase sempre e en todos os casos a través da aplicación informática”, e xa non existe a posibilidade de non desexar resposta.

O correo electrónico é a opción máis común cun 89,2 % respecto do total, mentres que as persoas que non desexan resposta son un total de 63, o que implica un 10,55 % do total. A opción do correo postal só é escollida por 1 persoa usuaria. A táboa e gráfico que se acompañan plasman os datos que acabamos de comentar.

En relación ao ano 2018 vemos un aumento dun 17,6 % das persoas que teñen resposta mediante o correo electrónico, un descenso nun punto nas respostas por correo postal e un descenso dun 16,62 % das QSP que non desexan resposta.

TÁBOA 5: FORMA DE RESPOSTA 2019

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
<b>Correo electrónico</b>	533	89,28 %
<b>Correo postal</b>	1	0,1 %
<b>Non desexo resposta</b>	63	10,55 %



## Análise de datos por unidade.

### DATOS GLOBAIS POR UNIDADE.

O número total de QSP para a análise, tal e como xa comentamos, foi no 2019 de 597. Foron asignadas a un total de 79 unidades, agrupadas á súa vez nas seguintes categorías:

- Área de servizos á comunidade.
- Departamentos.
- Servizos centrais.
- Vicerreitorías.
- Centros (en relación con administración).
- Centros (en relación coa docencia).
- Administrador de QSP.
- Centros de investigación.
- Administración de centros.
- Biblioteca.
- Sede electrónica.

Temos pois unha nova categoría xa que se crea a sede electrónica.

Se facemos unha media aritmética, o número medio de QSP por unidade é de 7,46, o que implica 2 QSP máis por unidade con respecto ao 2018. Dun xeito rigoroso, e tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, unha pequena parte das unidades -16, que representan o 63,1 % do total-, teñen máis de 10 QSP.

Así, na evolución con respecto ao 2018 cabe destacar que diminúe o número de unidades (17) que reciben algún tipo de QSP. Mentres que hai un cambio radical con respecto ao ano 2018, no que a maior porcentaxe de QSP se concentraban en unidades que recibían menos de 10 QSP e agora, no 2019, a maior concentración de QSP dáse en unidades que teñen 10 ou máis incidencias. Así un 20,2 % de unidades (16) representan o 63,1 % das QSP.

Se nos atemos a que tipo de actividades se refiren as QSP, entendendo como tales as relativas á docencia e as relativas á administración, son as segundas as que teñen un maior número, con 347 QSP representan un 58,12 % do total, mentres que as relativa á docencia son 250, son un 41,88 % do total.

Con respecto ás unidades que reciben maior número de incidencias no sistema, vemos como dende o 2017 repiten sete delas, aínda que o número de QSP poidan ser en algúns casos maior e noutros inferior aos do ano anterior. Hai dúas unidades supera as 60 incidencias e tan só tres teñen máis de 25.

TÁBOA 6: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QSP 2019 (EVOLUCIÓN 2017)

UNIDADE	NÚMERO DE QSP 2019	NÚMERO DE QSP 2018	NÚMERO DE QSP 2017
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	67	2	5
Facultade de ciencias da educación (docencia)	60	13	81
Área de benestar saúde e deporte	36	43	34
Xerencia	24	31	22
Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)	23	6	8
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	22	26	21
Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade	22	4	
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	19	24	12
Biblioteca Central de Ourense	17	19	---
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	17	8	7
Escola de Minas e Enerxía (docencia)	16	13	20
Biblioteca Central de Vigo	12	11	--
Servizo de xestión de estudos de posgrao	12	7	4
Biblioteca central de Pontevedra	10	9	--
CINBIO	10	9	--
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	10	1	6

TABOA 7: NÚMERO DE QSP SEGUNDO ACTIVIDADE 2019

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QSP	% DO TOTAL
<b>Administración</b>	347	58,1 %
<b>Docencia</b>	250	41,9 %

Con respecto á tipoloxía das incidencias, son as seguintes unidades as que máis **queixas** acumulan: Facultade de Ciencias da Educación (docencia) con 53, Facultade de Ciencias Económicas e Empresariais (docencia) con 40, Área de Saúde e Deporte con 24, Xerencia con 23, Escola de enxeñaría Industrial (docencia) e Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos con 17 ambos, Escola de enxeñaría de Telecomunicacións (docencia) con 16, Biblioteca Central de Ourense e Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade con 14 cada unha, Área de Tecnoloxías da Información e da comunicación (ATIC) e Escola de enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia) con 11 cada unha delas, e o Servizo de Xestión de estudos de posgrao con 10 queixas. Entre todas estas unidades acumulan un total de 72 queixas, o que implica un 17,02 % das queixas.

As unidades que máis **suxestións** acumulan son: Área de benestar, saúde e deporte con 11, Área de Tecnoloxía da información e Comunicación (ATIC) con 9 e Vicerreitoría de planificación e sostibilidade con 8. Son polo tanto un total de 28 suxestións as destas unidades, o que implica un 25,22 % do total de suxestións.

Finalmente as unidades que máis **parabéns** teñen son: Facultade de ciencias económicas e empresarias (docencia) con 23, ECIMAT e Escola de Telecomunicación (docencia) con 4 cada unha delas, Facultade de ciencias da educación (docencia) e Facultade de Dereito con 3 cada unha. Estas cantidades son un total de 37 parabéns o que implica un 61,66 % do total de parabéns.

#### TEMPOS DE RESPSTA POR UNIDADE.

O tempo medio de resposta das QSP, tal e como comentamos en apartados anteriores, é de 7 días, cun 91,4 % do total respondidas en prazo.

Respecto ao tempo de resposta por unidades, cabe destacar que 9 unidades responden, polo menos parte das súas QSP, no mesmo día, mentres que 29 (dúas unidades máis que no ano 2018) responden algunha das súas incidencias fóra de prazo, tal e como se pode comprobar nas seguintes táboas. Debemos de ter en conta que para facer un estudo polo miúdo sobre o tempo de respostas das unidades é preciso valorar o número de QSP que ten cada unidade, se estas se tratan de queixas, suxestións ou parabéns, incluso a complexidade de cada unha delas ou o número de persoas da comunidade universitaria que se poden asociar a actividade de dita unidade. Todo isto sen dúbida pode influír no tempo de resposta ás incidencias.

Cabe destacar que no 2019 o 50,25 % das incidencias son contestadas entre os días primeiro e quinto, a seguinte porcentaxe en importancia é a das respostas que se dan entre os días sexto e décimo, cun 26,3 %, o que é un aumento con respecto ao 2018 de case 10 puntos con respecto ao 2018, para dito grupo. Deste xeito o grupo de respostas de 1 a 10 días é un total de 459 sendo, polo tanto un 76,88 % sobre o total. Se sumamos

tamén o 2,18 % das que son respondidas no mesmo día, obtemos un total de 79,06 % de persoas usuarias que acadada a súa resposta entre o día que poñen a súa incidencia e o décimo día posterior á mesma.

Con respecto ás 51 QSP contestadas fóra de prazo, implican un 8,54 % do total, isto resulta unha melloría de case 4,56 puntos porcentuais, e de case 17 en números absolutos con respecto ao 2018. Aínda que é unha melloría non debemos esquecer que é a nosa obriga cumprir cos prazos establecidos, polo que o retraso nas respostas debería continuar con esta tendencia á baixa, ata quedar reducido á categoría de anécdota.

**TÁBOA 8: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS NO MESMO DÍA 2019**

UNIDADE.	Nº RESPÓSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL QSP DA UNIDADE
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicacións (docencia)</b>	3	13,6 %
<b>Biblioteca central de Ourense</b>	2	11,8 %
<b>Biblioteca central de Pontevedra</b>	2	20,0 %
<b>Área de calidade</b>	1	20,0 %
<b>Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)</b>	1	4,3 %
<b>Campus de Ourense</b>	1	14,3 %
<b>Escola de enxeñaría industrial (docencia)</b>	1	5,3 %
<b>Facultade de ciencias da educación (administración)</b>	1	50,0 %
<b>Facultade de ciencias da educación (docencia)</b>	1	1,7 %

TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO 2019

UNIDADES	Nº RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	6	31,6 %
Facultade de ciencias da educación (docencia)	5	8,3 %
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	4	44,4 %
Facultade de bioloxía (docencia)	3	33,3 %
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	3	4,5 %
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	3	42,9 %
Campus de Pontevedra	2	40,9 %
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	2	12,5 %
Secretaría do reitor	2	33,3 %
Xerencia	2	8,3 %
Ámbito tecnolóxico	1	14,3 %
Área de benestar, saúde e deporte	1	2,8 %
Área de calidade	1	20,0 %
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	1	4,3 %
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	1	50,0 %
ECIMAT	1	20,0 %
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	1	16,7 %
Escola internacional de doutoramento	1	100,0 %
Facultade de belas artes (docencia)	1	16,7 %
Facultade de ciencias (docencia)	1	100,0 %
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	1	25,0 %
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	1	20,0 %
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	1	14,3 %
Secretaría Xeral	1	16,7 %
Servizo de PDI	1	33,3 %
Servizo de prevención de riscos laborais	1	25,0 %
Servizo de xestión económica e contratación	1	50,0 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	1	4,5 %
Vicerreitoría de responsabilidade social, internacionalización e cooperación	1	12,5 %



## CLASIFICACIÓN POR UNIDADE.

Dentro de cada unidade segundo a clasificación das QSP imos a centrarnos especificamente nas queixas, suxestións e parabéns, das que se recibiron no 2019 un total de 423, 111 e 60 respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP, como xa comentamos, 347 correspondían a administración, mentres que 250 corresponden a docencia. Dentro destes totais de QSP as queixas representan un 70,9 % do total, das cales 239 corresponden á administración e 184 a docencia, o que significa unha porcentaxe de 56,50 % e un 43,50 % respectivamente.

Na táboa 11 podemos ver cales son as unidades que teñen maior número de queixas xunto coa porcentaxe que estas supoñen sobre o total das QSP recibidas pola unidade.

TÁBOA 10: QUEIXAS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2019

ACTIVIDADE	QSP	QUEIXAS	% QUEIXAS/Nº QSP
<b>Administración</b>	347	239	56,50 %
<b>Docencia</b>	250	184	43,50 %

TÁBOA 11: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QUEIXAS 2019

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP DA UNIDADE
<b>Facultade de ciencias da educación (docencia)</b>	53	88,3 %
<b>Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)</b>	40	59,7 %
<b>Área de benestar, saúde e deporte</b>	24	66,7 %
<b>Xerencia</b>	23	95,8 %
<b>Escola de enxeñaría industrial (docencia)</b>	17	89,5 %
<b>Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos</b>	17	100,0 %
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)</b>	16	72,7 %
<b>Biblioteca Central de Ourense</b>	14	82,4 %
<b>Vicerreitoría de planificación e sostibilidade</b>	14	63,6 %
<b>Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)</b>	11	47,8 %
<b>Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)</b>	11	68,8 %
<b>Servizo de xestión de estudos de posgrao</b>	10	83,3 %

Dentro das 111 **suxestións**, que representan un 18,59 % do total de QSP, un 79,29 % corresponde a actividades de administración, mentres que o 20,72 %% son relativas a docencia. Un total de 42 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes.

TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2019

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP
<b>Administración</b>	347	88	79,28 %
<b>Docencia</b>	250	23	20,72 %

TÁBOA 13: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DE 5 SUXESTIÓNS 2019

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP DA UNIDADE
<b>Área de benestar, saúde e deporte</b>	11	30,56 %
<b>Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)</b>	9	29,13 %
<b>Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)</b>	5	31,25 %
<b>Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria</b>	7	77,78 %
<b>Vicerreitoría de planificación e sostibilidade</b>	8	36,36 %

No relativo aos **parabéns**, hai un total de 60, os cales supoñen un 10,1 % das QSP recibidas. Por actividades, docencia recibe 42, que supoñen un 70 % das mesmas, mentres que para administración son 18, polo tanto un 30 %.

Por unidades, hai un total de 26 que reciben algún parabén, sendo a Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia) e que maior número recibe.

TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2019

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP
<b>Administración.</b>	247	18	30 %
<b>Docencia.</b>	250	42	70 %

TÁBOA 15: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DUN PARABÉN 2019

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP DA UNIDADE
<b>Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)</b>	23	34,33 %
<b>ECIMAT</b>	4	80 %
<b>Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)</b>	4	18,18 %
<b>Facultade de ciencias da educación (docencia)</b>	3	5 %
<b>Facultade de dereito (docencia)</b>	3	60 %
<b>Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)</b>	2	8,70 %
<b>Biblioteca Central de Vigo</b>	2	16,67 %
<b>Facultade de historia (docencia)</b>	2	66,67 %

## QSP non clasificables.

Temos un total de 136 QSP na categoría de QSP non clasificables, 135 que corresponden ás categorías de “**non clasificables**” e 1 a de “**solicitude**”. Hai que indicar que son igualmente tramitadas e respondidas, aínda que non se teñen en conta na análise e cómputo global do sistema, polas seguintes razóns:

- No caso das “**non clasificables**” fan referencia a unha comunicación de satisfacción ou insatisfacción relativa a procesos ou unidades fóra do ámbito de xestión da UVigo. Tamén se cualifican deste xeito as comunicacións das que non se poida determinar o motivo e non se poida corrixir os defectos na súa descrición, ou aquelas QSP rexistradas pola mesma persoa, motivo e data.
- No caso de “**solicitude**” fai referencia a distintos tipos de comunicacións nas que as persoas usuarias fan diferentes tipos de peticións, sexa de información sobre requisitos para realizar estudos na Universidade de Vigo, para acceder a determinados servizos ou aplicacións informáticas, ou información xeral, entre outras cuestións.

Nesta anualidade faremos unha análise máis polo miúdo das QSP non clasificables, xa que o seu volume supón un 18,5 % do total de QSP presentadas e polo tanto implican un traballo importante de estudo e resposta.

O número maior de QSP non clasificables corresponden ás que resultan imposibles de asignar posto que a persoa usuaria non aporta datos suficientes para comprender a que servizo ou unidade se refiren, cun total de 59. Un total de 20 QSP foron arquivadas, das cales 10 foron por ter presentado máis dunha QSP pola mesma persoa co mesmo asunto e polo tanto considéranse duplicadas. Outras 10 foron arquivadas por non atoparse dentro das causas previstas no regulamento para a presentación dunha QSP ao non referirse ao funcionamento, atención ou trato recibido dentro da nosa universidade, por referirse a outras administracións.

Un total de 24 QSP son referidas realmente a solicitudes de información. A tramitación das mesmas como non clasificables inclúe o envío de resposta á persoa usuaria indicándolle cal é o servizo ou unidade que pode realmente contestar á súa solicitude e polo tanto aportarlle a información que precisa.

Un total de 17 foron non clasificarse por referirse a trámites que deben realizarse directamente como procedementos administrativos, por exemplo cancelacións de matrícula, pagos ou expedición de títulos. De xeito similar son tratadas as 5 QSP que se refiren á reclamación de notas e que se exclúen do sistema por ter o seu procedemento específico.

Finalmente 8 QSP non clasificables corresponden realmente á incidencias informáticas e 3 foron probas realizadas para testar o sistema ou para realizar capturas de pantalla, que foron utilizadas para creación dun novo manual de QSP que recollera as novidades realizadas para a actualización do sistema tras a aprobación do Regulamento de QSP.

TÁBOA 16: QSP NON CLASIFICABLES 2019.

	2019
<b>Arquivadas por duplicidade</b>	10
<b>Arquivadas por non cumprir o regulamento</b>	10
<b>Imposible de asignar</b>	59
<b>Incidencia informática</b>	8
<b>Probas</b>	3
<b>Procedemento administrativo</b>	17
<b>Reclamación de cualificacións</b>	5
<b>Solicitudes de información</b>	24

## QSP que teñen informes.

Segundo recolle o regulamento de QSP, no seu artigo 13, cando sexa necesario recadar información por parte doutra unidade para poder emitir resposta, a aplicación informática permítelles solicitar os informes que considere oportunos ás unidades de alta no sistema. A función dos informes pedidos a terceiros é contar os feitos ou as circunstancias que motivaron a QSP e sustentar a resposta que ten que emitir o/a responsable da QSP, único competente para facelo. Polo tanto, o informe non constituirá en ningún caso a resposta da QSP.

No 2019 hai un total de 73 QSP que precisaron informe, que foron solicitados a un total de 20 unidades. Destas 73 QSP hai 4 delas que solicitan máis dun informe, sendo o total de informes solicitados de 77.

Segundo se as unidades que solicitan informe pertencen a administración ou docencia, como podemos ver na táboa que se xunta, o 24,39 % dos informes solicitados son a unidades de administración, mentres que o 80,49 % corresponde a unidades de docencia.

TÁBOA 17: INFORMES SOLICITADOS NO 2019

ACTIVIDADE	PORCENTAXE SOBRE O TOTAL DE INFORMES
<b>Administración.</b>	11,69 %
<b>Docencia.</b>	88,31 %

TÁBOA 18: UNIDADES ÁS QUE SE LLES PIDE 5 OU MÁIS INFORMES NO 2019

UNIDADE	INFORMES QUE SE SOLICITAN
<b>Organización de empresas e marketing.</b>	20
<b>Economía financeira e contabilidade</b>	16
<b>Análise de intervención Psicoeducativa</b>	16
<b>Didáctica, Organización Escolar e Métodos de Investigación</b>	5

Segundo se indica no artigo 12 do regulamento, no seu punto 3, se unha unidade responsable de responder solicita un ou varios informes a outras unidades, estas teñan un prazo de sete días hábiles para remitir o informe. O tempo medio de emisión dos informes no ano 2019 foi de case 6 días. Dos informes solicitados 12 deles foron realizados fóra de prazo, 5 deles foron feitos en máis de 10 días e 7 en 8 días.

## Outros traballos de mantemento do sistema.

Entre os traballos que implican o mantemento do sistema de xestión de QSP, pero fóra da aplicación informática, están os seguintes: envío de correos recordatorios para o control de prazos de aceptación e resposta ou o control da lingua na que debe ser respondida a QSP, a actualización da aplicación informática tras a entrada en vigor do Regulamento, a creación de manuais para o uso da aplicación e resumo do regulamento ou a realización de informes extraordinarios ou concretos.

Tras a aprobación do Regulamento de QSP, en abril, foi necesario realizar unha revisión e actualización completa da aplicación informática que o soporta, coa finalidade de adaptala aos cambios que se producen. Esta revisión inclúe, ademais da adaptación da aplicación, a posta ao día das persoas responsables da tramitación das QSP no sistema e a actualización das unidades.

Durante o 2019 realizouse un manual co obxecto comprender dun modo estruturado a xestión, dende a presentación e a recollida de QSP, ata a súa resolución e toma de decisións sobre as actividades correctivas e preventivas ao respecto das mesmas. Así como o seguimento e revisión periódicos.

Ao longo dos anos que leva en funcionamento so sistema de QSP realizáronse diversos manuais deste tipo. Este que nos ocupa pretende recoller os cambios que se producen a partir da entrada en vigor do Regulamento do sistema de QSP, así como as modificacións que se realizaron na aplicación informática debido ao mesmo. Entre as novidades que debemos destacar están, por exemplo, que xa só se permite presentar queixas, suxestións e parabéns, desaparecendo a categoría de demanda. En segundo lugar, debemos ter en conta que o prazo para aceptar unha QSP pasa de 2 días a 3 días hábiles.

Para a realización do manual tómanse unha serie de capturas de pantalla e recortes dos diversos pasos que deben seguirse na tramitación das QSP. Unha vez realizada a composición coas diferentes imaxes, este manual foi enviado por correo electrónico a todas as persoas responsables das QSP dentro das unidades tramitadoras, para que o utilicen como guía na tramitacións das incidencias que lles correspondan.

Procedeuse de xeito similar ao realizar e enviar un resumo do Regulamento de QSP, co obxectivo de facilitar a aplicación do mesmo. Nel recóllense brevemente as indicacións do regulamento relacionadas con: as xeneralidades do sistema de queixas, as exclusións, a protección de datos de carácter persoal, a lingua, as responsabilidades, a resposta, o procedemento de tramitación, os prazos, a emisión de informes ou os mecanismos de control.

No artigo 17 do Regulamento recolle, ademais da obrigatoriedade de realizar, como mínimo, un informe anual sobre o conxunto do sistema, a posibilidade de que o/a reitor/a poida encomendar, á unidade que xestiona o sistema, a realización de informes extraordinarios por razón de materia, ou outras que estime oportuno. Tamén se contempla a posibilidade de que a mesma unidade, se así o considera, poida enviarlle á/o reitor/a informes concretos sobre algunha queixa ou suxestión recibida. Durante o 2019 non se realizou ningún informe extraordinario ou concreto dos referidos neste parágrafo.

Por último, é importante destacar que no artigo 16, seguimento e control do proceso, se recolle que se enviará á persoa interesada unha enquisa na que se solicite a súa valoración sobre o grao de satisfacción coa resolución adoptada e as xestións realizadas. Dita enquisa, nestes intre e por cuestións unicamente de tipo informático, aínda non se atopa á disposición das persoas que utilizan o sistema, a pesar de que o regulamento entra en vigor ao día seguinte de ser aprobado no Consello de Goberno, mentres que as adaptacións informáticas teñen un prazo de tres meses, dende a mesma data, para a súa posta en práctica.



## Conclusións.

As seguintes reflexións, realizadas a modo de conclusións e que non pretenden ser exhaustivas, recollen unha serie de cuestións que se consideran importantes para analizar os datos do sistema de QSP no 2019 e tamén para mellorar o propio sistema.

En primeiro lugar, cabe destacar que dende o 2015 o sistema ve como aumenta o número de QSP rexistradas, ata o ano 2018 no que se ve por primeira vez un descenso no número de incidencias rexistradas, a pesar de que é o primeiro ano no que o sistema engloba todos os servizos e unidades da UVigo. No 2019 acádase o máximo uso do sistema, non só se recuperan as cifras de 2017, senón que aumentan en case 100 incidencias con respecto a ese ano.

O aspecto máis positivo a destacar é a mellora da porcentaxe de QSP contestadas en prazo, de 87 % no 2018 ao 91,46 % no 2019, que implica unha mellora de 4,46 puntos.

Pola contra non se debe obviar o número de QSP que seguen sendo contestadas fóra de prazo un total de 51 QSP que representan un 8,54 % do total de incidencias. Aínda que supoñen unha mellora de 16 QSP en números absolutos e de case 4,37 puntos porcentuais, deberían facerse esforzos importantes para a resolución en prazo, de todas as incidencias posibles.

Reitérase a necesidade de que este informe sexa acompañado dun estudo polo miúdo que recolla o número, contido e/ou tempos de resposta das incidencias rexistradas por cada unha das unidades que se atopan no sistema. Deste xeito poderían establecerse melloras reais que permitan reducir o número de queixas. Só así a caixa de QSP se pode converter nunha ferramenta fundamental da mellora continua da nosa institución.

A aprobación do regulamento no 2019 de QSP, artículase como unha ferramenta de grande utilidade para a mellora na xestión das incidencias recibidas, xa que no seu articulado indica cales é o procedemento, de obrigado cumprimento, para a xestión das incidencias que se rexistran no sistema.

Finalmente debemos destacar que no artigo 16 do Regulamento se indica: “se enviará á persoa interesada unha enquisa na que se solicite a súa valoración sobre o grao de satisfacción coa resolución adoptada e as xestións realizadas”. Dito compromiso segue sen cumprirse 10 meses despois da aprobación do regulamento por cuestións informáticas.

## Anexos.

TÁBOA 19: QUEIXAS, SUXESTIÓNE E PARABÉNS POR UNIDADE 2019

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABEN
Administrador QSP	2	1	0
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	1	0	0
Ámbito tecnolóxico	7	0	0
Ámbito xurídico-social e humanidades	6	3	0
Área de benestar, saúde e deporte	24	11	1
Área de calidade	2	3	0
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	11	9	2
Biblioteca Central de Ourense	14	3	0
Biblioteca Central de Pontevedra	6	4	0
Biblioteca Central de Vigo	6	4	2
Biblioteca de Belas Artes	0	0	1
Biblioteca de Ciencias Experimentais	1	0	0
Biblioteca de Torrecedeira	1	2	0
Biología Funcional e Ciencias da Saúde	0	0	1
CACTI	4	0	0
Campus de Ourense	5	1	1
Campus de Pontevedra	4	1	0
CINBIO	8	1	1
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	1	1	0
Dereito Público	0	0	1
ECIMAT	0	1	4
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	5	1	0
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (administración)	3	0	0
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	11	5	0
Escola de enxeñaría de telecomunicación (administración)	2	0	1
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	16	2	4
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	0	0	1
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	17	2	0
Escola de enxeñaría industrial-sede campus (administración)	4	0	0

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABEN
Escola de enxeñaría industrial-sede cidade (administración)	1	0	0
Escola internacional de doutoramento	1	0	0
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	1	1	0
Escola universitaria de enfermaría-Meixoiero (docencia)	1	0	0
Escola universitaria de enfermaría-Pontevedra (administración)	1	0	1
Escola universitaria de maxisterio (docencia)	1	0	0
Facultade de belas artes (administración)	1	0	0
Facultade de belas artes (docencia)	6	0	0
Facultade de bioloxía (administración)	0	0	1
Facultade de bioloxía (docencia)	8	0	1
Facultade de ciencias (docencia)	1	0	0
Facultade de ciencias da educación (administración)	2	0	0
Facultade de ciencias da educación (docencia)	53	3	3
Facultade de ciencias da educación e do deporte (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	3	0	0
Facultade de ciencias do mar (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias económicas e empresariais (administración)	1	1	0
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	40	4	23
Facultade de ciencias empresariais e turismo (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	2	2	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	6	1	0
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	3	1	1
Facultade de dereito (docencia)	2	0	3
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	6	1	0
Facultade de fisioterapia (docencia)	1	0	1
Facultade de historia (docencia)	1	0	2
Facultade de química (administración)	1	0	0
Historia, Arte e Xeografía	0	0	1
Oficina de relacións internacionais (ORI)	6	1	0
Secretaría do reitor	5	0	1
Secretaría Xeral	3	3	0
Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento	1	0	0

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABEN
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	17	0	0
Servizo de extensión universitaria - SIOPE	2	1	0
Servizo de PAS	1	1	
Servizo de PDI	2	1	0
Servizo de prevención de riscos laborais	0	4	0
Servizo de xestión de estudos de posgrao	10	1	0
Servizo de xestión económica e contratación	1	1	0
Unidade de análises e programas (UAP)	2	2	0
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	1	7	1
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	4	3	0
Vicerreitoría de investigación	4	0	0
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	7	3	0
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	14	8	0
Vicerreitoría de responsabilidade social, internacionalización e cooperación	5	3	0
Vicerreitoría do campus de Ourense	7	0	1
Vicerreitoría do campus de Pontevedra	0	2	0
Xerencia	23	1	0

## Información de contacto

### Universidade de Vigo

#### UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS

Edificio Filomena Dato, planta baixa.

As Lagoas Marcosende s/n.

36.310 Vigo (Pontevedra)

**Teléfono:** 986.818.689



