

Universidade de Vigo

SISTEMA DE XESTIÓN DE QUEIXAS SUXESTIÓNS E PARABÉNS

INFORME 2018

Unidade de Análises e Programas

TABOA DE CONTIDO

Tabla de contido

Introdución _____	1
Datos globais e evolución _____	2
Análise de datos por unidade _____	9
Conclusións _____	16
Anexos _____	17
Información de contacto _____	20

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. Este sistema facilita a xestión (presentación, recollida, rexistro, transmisión ás persoas implicadas, análises, resposta e resolución) das queixas, suxestións e parabéns (en adiante QSP) das persoas usuarias e grupos de interese da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión periódicos.

A principios de 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, axustándose ao establecido no procedemento en funcionamento no ámbito de xestión. Así, no mes de marzo dese mesmo ano habilitouse o sistema para incluír aos centros –proprios e adscritos- e aos departamentos da Universidade de Vigo, substituíndo aos sistemas que funcionaban en cada centro.

A finais do 2015 o sistema comezou a implantarse tamén nos centros de investigación propios da Universidade de Vigo, tales como CACTI, ECIMAT, CINBIO e CITI. Ao longo do 2018 integrouse definitivamente a Biblioteca Universitaria, en concreto o día 1 de xuño. Desta forma acádase un sistema único e global de tratamento de QSP para o conxunto da nosa Universidade.

Quedan en todo caso excluídas deste sistema a tramitación de queixas que se refiran ás cualificacións de exames, xa que estas deben de tramitarse segundo o procedemento establecido no Regulamento de estudantes.

Debemos destacar tamén que ao longo no ano 2018 realizáronse os pasos necesarios para a tramitación do Regulamento de QSP. A súa elaboración partiu da Unidade de Análises e Programas, que iniciou a súa redacción e pasou a traballar nun amplo proceso de consulta para que as diferentes unidades puideran expoñer as súa aportacións para o mesmo. Neste momento o Regulamento de QSP está xa no último paso da súa tramitación, pendente da súa aprobación definitiva.

O informe que se desenvolve a continuación realízase un estudo do acontecido no Sistema de QSP durante o ano 2018, facendo referencia, entre outras cuestións, ó número de QSP tramitadas, o tempo de resposta, o tipo de usuario/a, o seu motivo ou a súa evolución dende 2015.

Datos globais e evolución.

No ano 2018 recibíronse na caixa de QSP un total de 627. De todas elas, este informe fará referencia ás 519 QSP correspondentes as categorías de demanda, parabén, queixa 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:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada onde se fai unha expresión positiva e/ou agradecemento respecto aos servizos prestados no ámbito de xestión da UVigo.
- **Queixa:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada onde se manifesta a súa insatisfacción cos servizos prestados no ámbito de xestión da UVigo.
- **Suxestión:** Comunicación dun usuario ou unha usuaria ou parte interesada onde se recomenda a mellora dos servizos prestados no ámbito de xestión da UVigo.

As 108 QSP restantes, que corresponden ás categorías de “**non clasificables**” e “**solicitude**”, son igualmente tramitadas e respondidas, aínda que non se teñen en conta na análise e cómputo global do sistema polas seguintes razóns:

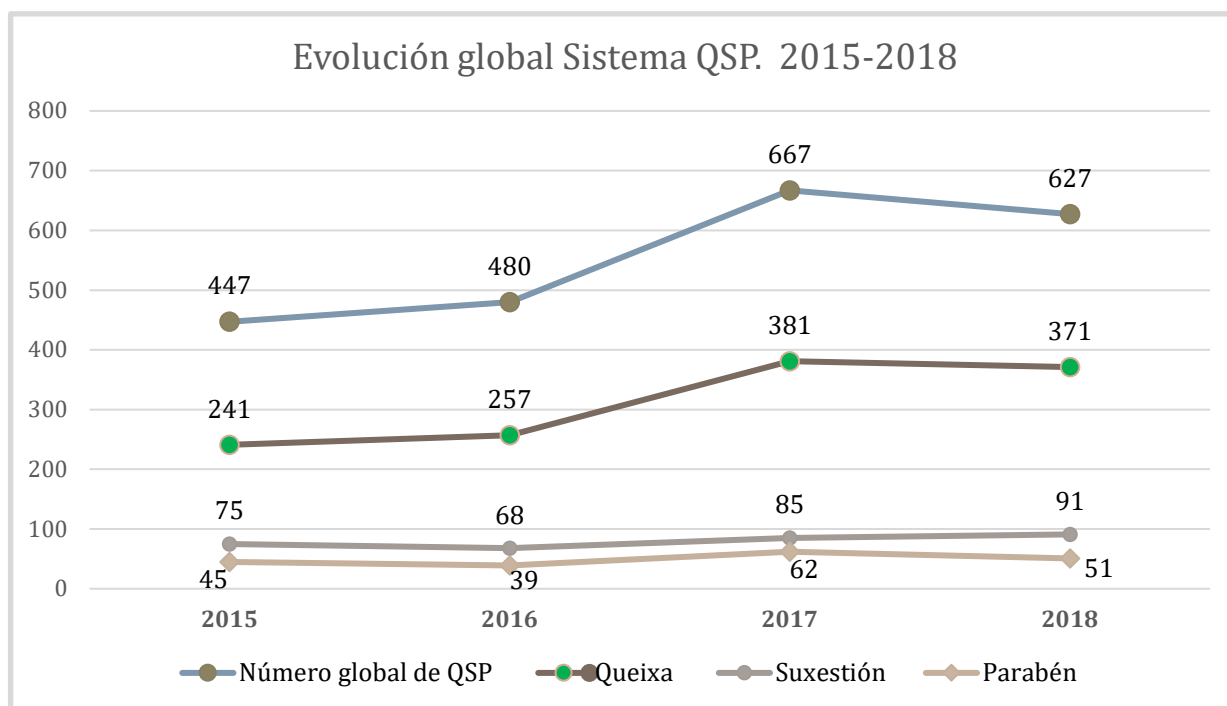
- No caso das “**non clasificables**” fan referencia a unha comunicación de satisfacción ou insatisfacción relativa a procesos ou unidades fóra do ámbito de xestión da UVigo. Tamén se cualificarán deste xeito as comunicacións das que non se poida determinar o motivo e non se poidan corrixir os defectos na súa descrición, ou aquelas QSP rexistradas pola mesma persoa, motivo e data.
- No caso de “**solicitude**” faise 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.

Nas seguintes táboas e gráficos podemos a evolución do número de QSP, tanto en cómputo global como desagregado. O incremento do ano 2015 ao ano 2016 foi dun 7%, producíndose un notable incremento entre o 2016 ao 2017, que acadou unha porcentaxe do 28%. A cal pode ser debido ao maior recorrido do sistema e o coñecemento que as persoas usuarias teñen do mesmo. Na evolución entre o 2017 e 2018 observamos un descenso dun 3%.

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.

TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2018

	2015	2016	2017	2018
Número QSP	447	480	667	627
Queixas	241	257	381	371
Suxestión	75	68	85	91
Parabén	45	39	62	51
Demanda	4	4	4	6
Reclamación	12	8	3	0
Solicitude	0	63	76	22
Non clasificable	70	41	56	86



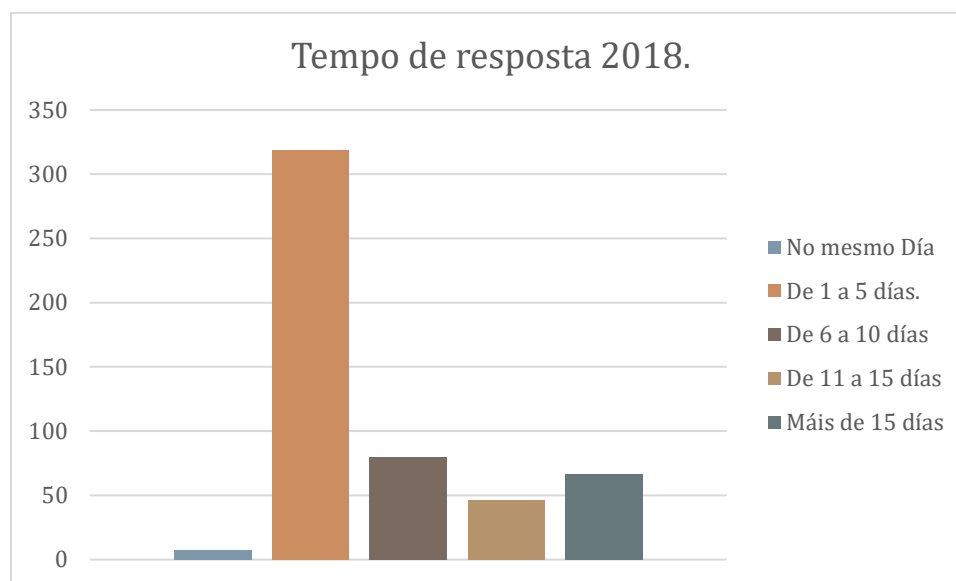
TEMPO DE RESPOSTA.

Tal e como se estipula no procedemento de xestión de QSP o tempo de resposta é de 15 días hábiles dende o rexistro da mesma. Das 519 QSP rexistradas en 2018 o 87% respondéronse no prazo establecido, cun tempo medio de resposta de 7 días, o que implica que melloramos en dous días o tempo medio de resposta e nun 5% 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 61,46% das respostas, seguido por un 15,41% que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 76,87% do total. Debe destacarse que hai 67 respostas - o 12,91% do total- que se producen fóra de prazo o que, aínda sendo un 5% inferior ao ano 2017, non é dende logo desexable.

TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2018

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
Tempo medio de resposta	7	No mesmo día	7	1,35%
% Respondidas en prazo	87%	De 1 a 5 días	319	61,46%
		De 6 a 10 días	80	15,41%
Fóra de prazo		De 11 a 15 días	46	8,86%
		Máis de 15 días	67	12,91%



En canto á evolución con respecto ao 2017, podemos ver un descenso no número de respostas que se dan a partir do sexto día e unha mellora, no número absoluto e porcentaxe, de respostas que se dan entre os días 1 e 5. Sen dúbida estes datos son os que permiten a melloría no tempo medio de resposta.

PERSOA USUARIA.

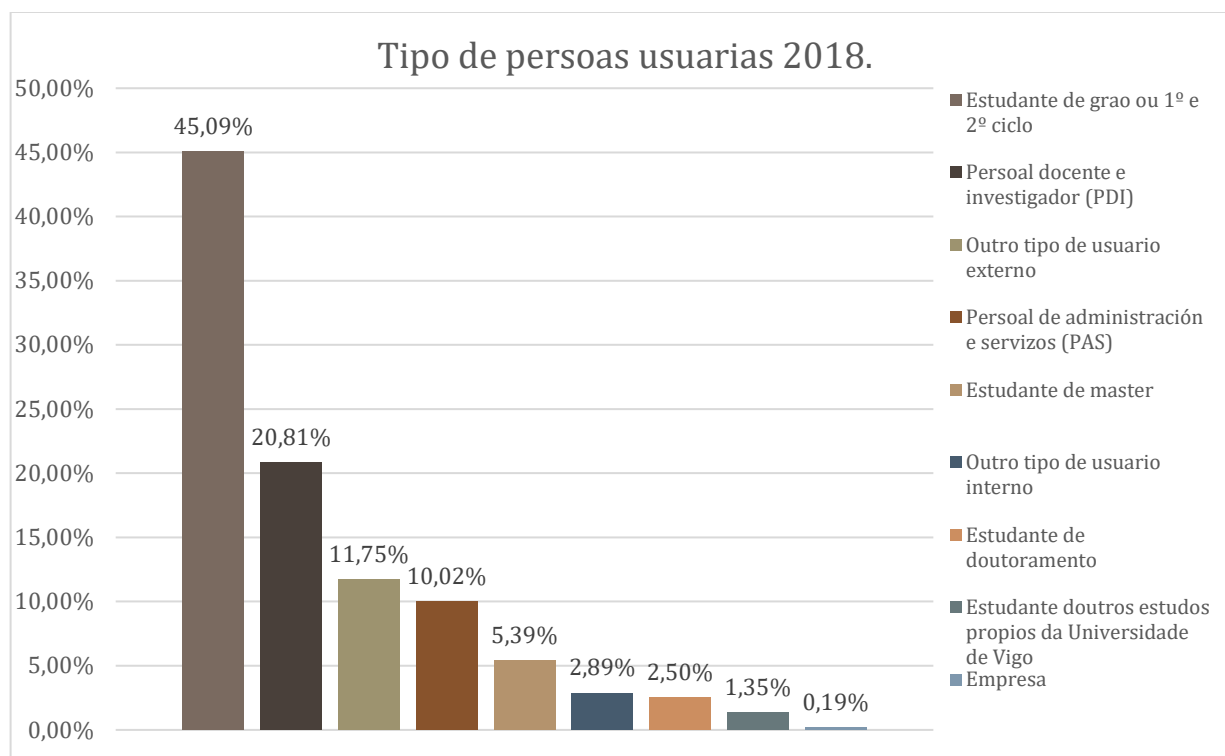
Dentro do sistema de QSP podemos atopar 2 tipos de persoas usuarias: usuarias/os internos, dividido entre alumnado, persoal de administración e servizos (PAS) e persoal docente e investigador (PDI), e usuarias/os externos. Como podemos ver na táboa e gráficos que temos a continuación, as persoas usuarias internas abarcan o 88,06% das QSP, o que implica un aumento de case 4 puntos con respecto ao 2017.

Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que máis uso fai do sistema de QSP, e representa un 54,34% das totais, seguido polo de PDI, cun 20,81%, e sendo o PAS, cun 10,02%, o que menos uso fai do mesmo. Estes datos implican, con respecto ao 2017, un descenso de dous puntos no uso por parte do alumnado de 1º e 2º ciclo e dun punto con respecto ao alumnado no seu conxunto. Pola contra hai un aumento de tres puntos no uso por parte dos/as traballadores/as, dándose este aumento case en exclusiva no grupo de persoal de administración e servizos. Ao aumento de uso que se da por parte das persoas usuarias internas contrapóñese un descenso 4 puntos con respecto ao uso por persoas non pertencentes á comunidade universitaria.

Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado, continúan sendo os de grao 1º e 2º ciclo, cun 45,09% 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.

TÁBOA 3: TIPOS DE PERSOAS USUARIAS 2018

PERSOAS USUARIAS.	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL	% ACUMULADO
Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo	234	45,09%	
Alumnado de mestrado	28	5,39%	
Alumnado de doutoramento	13	2,50%	
Alumnado de estudos propios da UVigo	7	1,35%	54,34%
Persoal de administración e servizos (PAS)	52	10,02%	
Persoal docente e investigador (PDI)	108	20,81%	30,83%
Outro tipo de usuario/a interno	15	2,89%	88,06%
Empresas	1	0,19%	
Outro tipo de usuario/a externo	61	11,75%	11,94%



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.

No 2018 as QSP relativas ás instalacións as que teñen un maior número -166 en total-, que corresponden a un 31,98%, seguidos polas relativas a prestacións, cun total de 146 que corresponden a un 28,13% do total. Sendo as relativas ás persoas as que menor número e porcentaxe representan, con 87 que implica un 16,76% do total. Cabe destacar que, ao respecto do 2017, prodúcese practicamente un intercambio entre as cantidades relativas ás persoas e instalacións. Así no 2017 ás persoas foron o motivo de maior número de QSP rexistradas, con 164, mentres que no 2018 pasan a ocupar dito posto as instalacións cun unha cantidade similar, 166 QSP rexistradas.

TÁBOA 4: MOTIVO QSP 2018

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
Instalacións	166	31,98%
Persoas	87	16,76%
Prestacións	146	28,13%
Procesos	120	23,12%



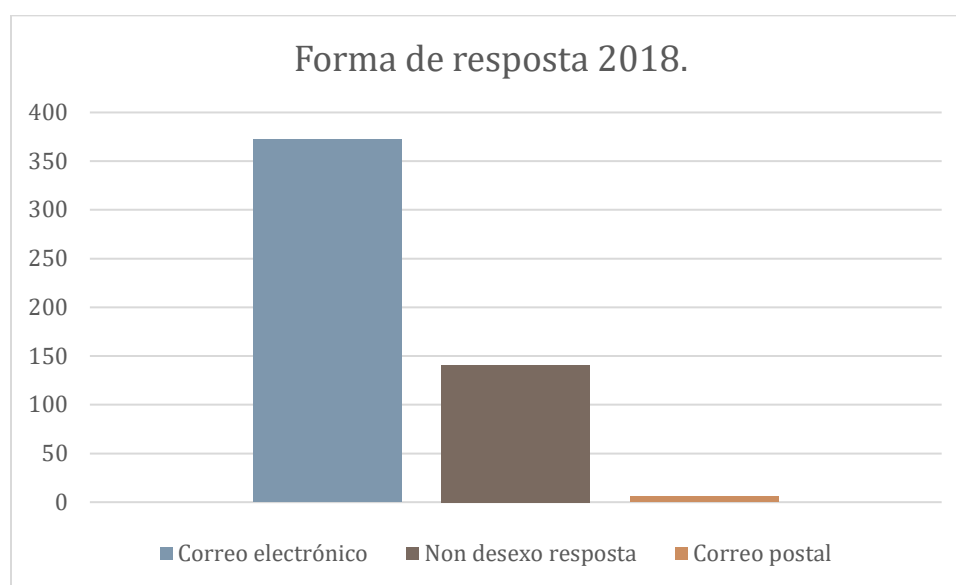
FORMA DE RESPOTA.

Con respecto ás formas de resposta, esta pode producirse de tres xeitos: por correo electrónico, por correo postal ou que a persoa usuaria non desexe repostar. O correo electrónico é a opción máis común cun 71,68% respecto do total, mentres que as persoas que non desexan resposta son un total de 141, 27,17% do total. A opción do correo postal só é escollida por 6 persoas usuarias. A táboa e gráfico que se acompañan plasman os datos correspondentes.

En relación ao ano 2017 vemos un descenso de dous puntos no número de persoas que requiren contestación mediante correo electrónico, estes dous puntos pasan a estar rexistrados no grupo de persoas que non queren resposta á súa QSP.

TÁBOA 5: FORMA DE RESPOTA 2018

MOTIVO	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL
Correo electrónico	372	71,68%
Correo postal	6	1,16%
Non desexo resposta	141	27,17%



Análise de datos por unidade.

DATOS GLOBAIS POR UNIDADE.

O número total de QSP para a análise, tal e como xa comentamos, foi no 2018 de 519. Foron asignadas a un total de 96 unidades, agrupadas á súa vez en dez categorías:

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

Temos pois unha nova categoría xa que, tal e como comentamos con anterioridade, a Biblioteca Universitaria integrouse no sistema xeral de QSP durante o ano 2018. Con respecto ao 2017 vemos que un total de 20 novas unidades reciben QSP neste 2018.

Se facemos unha media aritmética, o número medio de QSP por unidade é de 5,40. Dun xeito rigoroso, e tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, a maior parte das unidades -83, que representan o 86,46% do total-, teñen menos de 10 QSP, das cales 31 só teñen 1 QSP; no grupo de 11 a 20 QSP, atopamos 9 unidades e no grupo de 21 a 50 temos 4 unidades.

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 estas segundas as que teñen un maior número, que implican un 63,58% do total, mentres que as relativa á docencia son 189, son un 36,42% do total.

Así, na evolución con respecto ao 2017 cabe destacar que un maior número de unidades reciben algún tipo de QSP, reducíndose en case dúas o número medio de QSP recibidas por unidade. Mentres que aumentan, en máis de 6 puntos, as unidades que están no intervalo de recibir menos de 10 QSP. En definitiva, temos máis unidades que reciben algún tipo de incidencia a través do sistema, pero o número medio de incidencias recibidas por unidade descende e moitas delas reciben unicamente unha QSP.

Con respecto ás unidades que reciben maior número de incidencias no sistema, vemos como no 2017 e 2018, repiten dez delas, aínda que o número de QSP poidan ser en algúns casos maior e noutros inferior aos do ano anterior. Tampouco ningunha unidade supera as 50 incidencias e tan ó tres teñen máis de 25.

TÁBOA 6: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QSP 2018 (EVOLUCIÓN 2017)

UNIDADE	NÚMERO DE QSP 2018	NÚMERO DE QSP 2017
Área de benestar saúde e deporte	43	34
Xerencia	31	22
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	26	21
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	24	12
Biblioteca Central de Ourense	19	---
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	17	
Departamento técnico de obras, instalación e infraestruturas	13	10
ETS de enxeñaría de minas (docencia)	13	20
Facultade de ciencias da educación (docencia)	13	81
Facultade de belas artes (docencia)	12	13
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	12	10
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	11	
Biblioteca Central de Vigo	11	
Vicerreitoría do Campus de Ourense	10	19

TABO A 7: NÚMERO DE QSP SEGUNDO ACTIVIDADE 2018

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QSP	% DO TOTAL
Administración	330	63,58%
Docencia	189	36,42%

Con respecto á tipoloxía das incidencias, son as seguintes unidades as que máis queixas acumulan: área de benestar saúde e deporte, biblioteca central de Ourense, Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia), escola de enxeñaría industrial (docencia), escola universitaria de estudos empresariais (docencia), ETS de enxeñaría de minas (docencia), facultade de belas artes (docencia), facultade de ciencias da educación (docencia) e xerencia. Entre todas elas suman 149 queixas.

As unidades que máis suxestións acumulan son: área de benestar saúde e deporte, CINBIO, departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas, escola de enxeñaría industrial (docencia), facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia) e xerencia. Entre todas elas acumulan 38 suxestións.

Finalmente as unidades que máis parabéns teñen son: área de benestar saúde e deporte, os departamentos de dereito privado e dereito público, a escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia), facultade de dereito (docencia) e unidade de análises e programas. Todas elas teñen un acumulado de 23 parabéns.

TEMPOS DE RESPOSTA POR UNIDADE.

O tempo medio de resposta das QSP, tal e como comentamos en apartados anteriores, é de 7 días, cun 87% do total respondidas en prazo.

Respecto ao tempo de resposta por unidades, cabe destacar que 7 unidades responden, polo menos parte das súas QSP, no mesmo día, mentres que 27 (dez unidades máis que no ano 2017) 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 2018 o 59,92% 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 16,96%. isto implica que un total de 76,88% das QSP son contestadas entre o primeiro e o décimo día. Se sumamos tamén o 1,35% das que son respondidas no mesmo día, obtemos un total de 78,23% de persoas usuarias que acadan a súa resposta entre o día que poñen a súa incidencia e o décimo día posterior á mesma.

Mantemos 68 QSP contestadas fóra de prazo, que implican un 13,10% do total, o que indica unha melloría de case 5 puntos porcentuais, e de case 30 en números absolutos con respecto ao 2017. Aínda que é unha melloría é notoria non debemos esquecer que o desexable é contestar o maior número posible de incidencias, senón todas, no prazo establecido.

TÁBOA 8: UNIDADES QUE TEÑEN RESPOSTAS NO MESMO DÍA 2018

UNIDADE.	Nº RESPOSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL DA UNIDADE
Ámbito xurídico-social	1	20%
Área de emprego e emprendemento	1	25%
Biblioteca central de Ourense	1	5,26%
Campus de Ourense	1	16,67%
Campus de Pontevedra	1	12,50%
Escola de Enxeñaría de telecomunicación (docencia)	1	3,85%
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	1	25%

TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO 2018

UNIDADES	Nº RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Área de benestar, saúde e deporte	8	18,60%
Área de emprego e emprendemento	1	25,00%
Campus de Pontevedra	1	12,50%
CINBIO	3	33,33%
Dereito público especial	1	50,00%
Escola de enxeñaría aeronáutica e do espazo (docencia)	8	100%
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	3	60%
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	5	20,83%
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	1	100%
Escola universitaria de enfermería-Pontevedra (docencia)	3	50%
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	4	23,53%
ETS de enxeñaría de minas (docencia)	6	46,15%
Facultade de belas artes (docencia)	1	8,33%
Facultade de bioloxía (docencia)	2	25%
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	4	100%
Facultade de ciencias empresariais e do turismo (docencia)	1	8,33%
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	1	33,33%
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	1	50%
Historia, arte e xeografía	1	100%
Oficina de relacións internacionais	1	16,67%
Oficina de transferencia e resultados de investigación (OTRI)	1	100%
Secretaría do Reitor	1	25%
Secretaría Xeral	2	22,22%
Servizo de xestión económica e contratación	2	100%
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	2	66,67%
Xerencia	3	9,68%

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 2018 un total de 371, 91 e 51 respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP, como xa comentamos, 330 correspondían a administración, mentres que 189 corresponden a docencia. Dentro destes totais de QSP as queixas representan un 71,10% do total, das cales 138 corresponden a docencia e 233 a administración.

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 2018

ACTIVIDADE	QSP	QUEIXAS	% QUEIXAS/Nº QSP
Administración	330	233	70,60%
Docencia	189	138	73,01%

TÁBOA 11: QUEIXAS SEGUNDO A UNIDADE 2018

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP DA UNIDADE
Área de benestar, saúde e deporte.	26	60,47%
Xerencia	24	77,42%
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	18	69,23%
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	18	75%
Biblioteca Central de Ourense	15	78,95%
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	15	88,24%
ETS de enxeñaría de minas (docencia)	11	84,62%
Facultade de belas artes (docencia)	11	91,67%
Facultade de ciencias da educación (docencia)	11	84,62%
Ámbito de ciencias experimentais campus de Vigo	10	90,91%
Biblioteca central de Vigo	9	81,82%
Vicerreitoría do campus de Ourense	9	90%

Dentro das **suxestións**, un 71,43% corresponde a actividades de administración, mentres que o 28,57% son relativas a docencia. Un total de 42 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes. Estes datos implican un total de 6 suxestións máis que no 2017.

TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2018

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP
Administración	330	65	19,69%
Docencia	189	26	13,75%

TÁBOA 13: SUXESTIÓNS SEGUNDO A UNIDADE 2017

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Área de benestar, saúde e deporte	12	27,91%
Xerencia	7	22,58%
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	6	25%
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	5	41,67%
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	4	30,77%
CINBIO	4	44,44%
Biblioteca Central de Ourense	3	15,79%

No relativo aos **parabéns**, hai un total de 51, os cales supoñen un 9,83% das QSP recibidas. Por actividades, docencia recibe 27, que supoñen un 12,70% das mesmas, mentres que para administración son 27, polo tanto un 8,18%.

Por unidades, hai un total de 30 que reciben algún parabén, sendo a Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia) e que maior número recibe.

TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2018

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP
Administración.	330	27	8,18%
Docencia.	189	24	12,70%

TÁBOA 15: PARABÉNS SEGUNDO A UNIDADE 2018

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	5	19,23%
Dereito privado	4	100%
Facultade de dereito (docencia)	4	66,67%
Área de benestar, saúde e deporte	4	9,30%
Dereito público	3	100%
Unidade de análises e programas	3	42,86%
Área de emprego e emprendemento	2	50%
ECIMAT	2	50%
Facultade de ciencias do mar (docencia)	2	50%
Secretaría xeral	2	22,22%

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 2018 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.

Os aspectos máis positivos a destacar son a mellora en dous días do tempo medio de resposta, dos 9 días do 2017 a 7 no 2018, e a mellora da porcentaxe de QSP contestadas en prazo, de 82% no 2017 a 87% no 2018.

Pola contra non se debe obviar o número de QSP que seguen sendo contestadas fóra de prazo, un total de 68, que representan un 13,10% do total de incidencias. Aínda que supoñen unha mellora de 29 QSP en números absolutos e de case 5 puntos porcentuais, deberían facerse esforzos importantes para a resolución en prazo, senón de todas, do maior número de incidencias posibles.

Este informe debería de ser acompañado dun estudo polo miúdo por cada unha das unidades que se atopan no sistema, que recolla o número, contido ou tempos de resposta, de xeito que se poidan establecer melloras reais que permitan reducir o número de queixas, pasando deste xeito a caixa de QSP unha ferramenta fundamental da mellora continua da nosa institución.

Esperase tamén que a aprobación do regulamento de QSP sexa unha ferramenta de grande utilidade para a mellora na xestión das incidencias recibidas, contendo no seu articulado a información necesaria, e de obrigado cumprimento, para a orientación de todas aquelas persoas que deban xestionar as incidencias que se reciben.

Anexos.

TÁBOA 16: QUEIXAS, SUXESTIÓNE E PARABÉNS POR UNIDADE 2018

UNIDADE	PARABÉN	QUEIXA	SUXESTIÓN
Área de benestar, saúde e deporte	4	26	12
Xerencia	0	24	7
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	5	18	2
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	0	18	6
Biblioteca Central de Ourense	1	15	3
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	0	15	2
ETS de enxeñaría de minas (docencia)	0	11	2
Facultade de ciencias da educación (docencia)	0	11	2
Facultade de belas artes (docencia)	0	11	1
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	0	10	1
Vicerreitoría do campus de Ourense	1	9	0
Biblioteca Central de Vigo	0	9	2
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	0	8	4
Biblioteca Central de Pontevedra	0	8	1
Campus de Pontevedra	0	8	0
Facultade de bioloxía (docencia)	1	7	0
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	0	7	5
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	0	7	1
Área de calidade	0	7	0
Secretaría Xeral	2	6	1
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	0	6	2
Servizo de extensión universitaria - SIOPE	0	6	1
Escola universitaria de enfermaría-Pontevedra (docencia)	0	6	0
Oficina de relacións internacionais (ORI)	1	5	0
CINBIO	0	5	4
Servizo de xestión de estudos de posgrao	0	5	2
Escola de enxeñaría de telecomunicación (administración)	0	5	0
Facultade de bioloxía (administración)	0	5	0
Campus de Ourense	1	4	1
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	0	4	1
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	0	4	0
Ámbito tecnolóxico	1	3	0
Secretaría do reitor	1	3	0

UNIDADE	PARABÉN	QUEIXA	SUXESTIÓN
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	1	3	2
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	0	3	1
Escola de enxeñaría industrial-sede campus (administración)	0	3	0
Escola universitaria de enfermaría-Ourense (docencia)	0	3	0
ETS de enxeñaría de minas e enerxía (administración)	0	3	0
Facultade de ciencias da educación (administración)	0	3	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	0	3	0
Servizo de prevención de riscos laborais	0	3	0
Facultade de dereito (docencia)	4	2	0
Unidade de análises e programas (UAP)	3	2	2
ECIMAT	2	2	0
Facultade de ciencias do mar (docencia)	2	2	0
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	1	2	2
Ámbito xurídico-social e humanidades	1	2	0
Servizo de PAS	0	2	2
Unidade de igualdade	0	2	2
Facultade de ciencias da educación e do deporte (administración)	0	2	0
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	0	2	0
Facultade de química (docencia)	0	2	0
Servizo de xestión económica e contratación	0	2	0
Vicerreitoría de responsabilidade social, igualdade e cooperación (non activa)	0	2	0
Área de emprego e emprendemento	2	1	1
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	1	1	2
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	0	1	2
Biblioteca de Filoloxía	0	1	1
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	0	1	1
Vicerreitoría de estudantes	0	1	1
Administrador QSP	0	1	0
Biblioteca de Belas Artes	0	1	0
Biblioteca de Ciencias Experimentais	0	1	0
Biblioteca de Torrecedeira	0	1	0
CACTI	0	1	0
Didáctica, Organización Escolar e Métodos de Investig.	0	1	0
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	0	1	0
Facultade de belas artes (administración)	0	1	0
Facultade de ciencias (docencia)	0	1	0
Facultade de ciencias do mar (administración)	0	1	0

UNIDADE	PARABÉN	QUEIXA	SUXESTIÓN
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	0	1	0
Servizo de contabilidade, orzamentos e tesourería	0	1	0
Servizo de PDI	0	1	0
Servizo de xestión de estudos de grao	0	1	0
Tecnoloxía Electrónica	0	1	0
Vicerreitoría de extensión universitaria e relacións internacionais	0	1	0
Vicerreitoría de organización académica e profesorado	0	1	0
Vicerreitoría do campus de Pontevedra	0	1	0
Xeociencias Mariñas e Ordenación do Territorio	0	1	0
Dereito Privado	4	0	0
Dereito Público	3	0	0
Área de normalización lingüística	1	0	0
Bioloxía Funcional e Ciencias da Saúde	1	0	0
Consello social	1	0	0
Economía Aplicada	1	0	0
Escola universitaria de estudos empresariais (administración)	1	0	0
Historia, Arte e Xeografía	1	0	0
Oficina de transferencia de resultados de investigación (OTRI)	1	0	0
Dereito Público Especial	1	0	1
Área de formación e innovación educativa	1	0	2
Centro universitario de defensa-Marín (administración)	0	0	1
Oficina de medio ambiente (OMA)	0	0	1
Vicerreitoría de economía e planificación	0	0	1
Vicerreitoría de investigación	0	0	1
Vicerreitoría de investigación e transferencia	0	0	1
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	0	0	1

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)

Tel. 986.818.689

