

*Sistema de xestión de
queixas, suxestións e parabéns*

Informe 2020

*Unidade de
Análises e Programas*

Táboa de contido

Introdución.	1
Datos globais e evolución.	2
Análise de datos por unidade.	10
QSP non clasificables.	19
QSP que teñen informes.	20
Outros traballos de mantemento do sistema.	21
Conclusións.	22
Anexos.	23
Información de contacto	26

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, substituindo 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 2020, primeiro ano completo trala aprobación do regulamento. Recolle información sobre o número de QSP tramitadas, as unidades responsables, o tempo de resposta, o número de informes evacuados, o perfil das persoas usuarias, ou o idioma solicitado para a contestación. 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 2019.

Datos globais e evolución.

No ano 2020 recibíronse na caixa de QSP un total de 881. De todas elas, este informe fará referencia polo miúdo ás 727 QSP correspondentes as categorías de parabén, queixa e suxestión, sendo as explicacións de cada unha delas as seguintes:

- 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.

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.

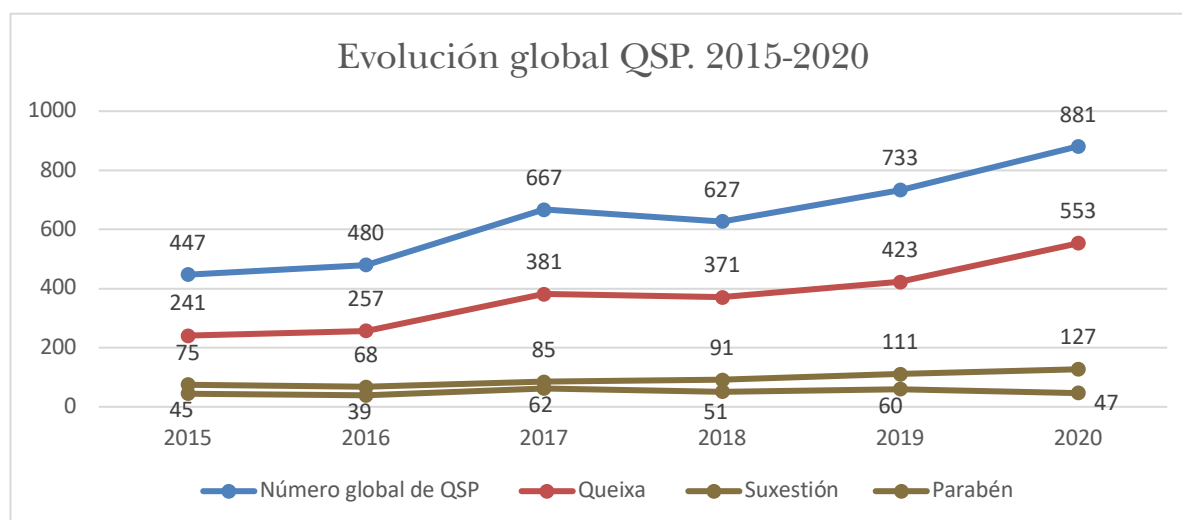
Nas seguintes táboas e gráficos podemos ver a evolución do número de QSP, tanto en cómputo global como desagregado. Dende o inicio do sistema no 2015 vemos un aumento do cómputo global de QSP, probablemente debido ao maior recorrido do sistema, ao maior coñecemento por parte das persoas usuarias e pola 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, como de suxestións, como parabéns. Con respecto á evolución completa no período 2015-2020 a evolución é crecente, tanto de xeito global das incidencias recibidas, como das queixas e suxestións. Mentres que os parabén teñen unha evolución máis plana.

Como podemos observar na táboa seguinte tamén hai un aumento paulatino dende o 2015 das QSP non clasificables, que entre o 2019 e o 2020 que pasan de 135 a 154. 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, como poden ser as solicitudes de información ou as incidencias de tipo informático.

TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número QSP	447	480	667	627	733	881
Queixas	241	257	381	371	423	553
Suxestión	75	68	85	91	111	127
Parabén	45	39	62	51	60	47
Demanda	4	4	4	6	1	0
Reclamación	12	8	3	0	2	0
Solicitud	0	63	76	22	1	0
Non clasificable	70	41	56	86	135	154



TEMPO DE RESPOSTA.

Como comentabamos, a partir deste punto a análise polo miúdo referirase en concreto ás 727 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 727 QSP rexistradas en 2020 o 90,48 % respondéronse no prazo establecido, cun tempo medio de resposta de 6 días, o que implica que melloramos o tempo medio de resposta e descendemos nun 1 % as QSP contestadas en prazo.

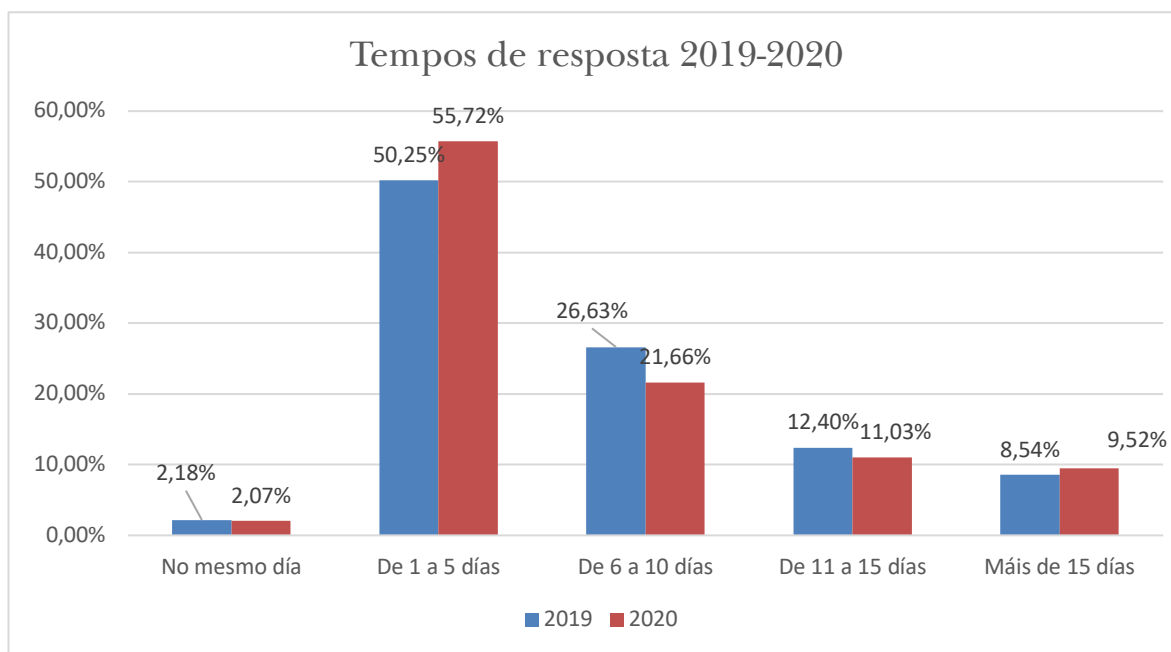
Como pode comprobarse na táboa que se acompaña, o maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 55,72 % das respostas, seguido por un 21,66 % que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 77,38 % do total.

Debe destacarse que hai 69 respostas -un 9,52 % do total- que se producen fóra de prazo. Isto implica que se rompe coa tendencia á diminución do número absoluto e porcentaxe de contestacións fóra de prazo, polo que debe continuarse co esforzo para reducilas ao mínimo posible.

En canto á evolución con respecto ao 2019, podemos ver un mantemento do número de respostas que se dan no mesmo día, arredor dun 2 %. Nas respostas de un a cinco días vemos un aumento de máis de 5 puntos, porcentaxe case idéntico pero en descenso o teñen as respostas a partir do sexto día. Mentres que as respostas do décimo primeiro ao décimo quinto día sofren un descenso. Tal e como comentabamos con anterioridade, as respostas fóra de prazo, de máis de quince días, aumentan en case un punto.

TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2020

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
Tempo medio de resposta	6	No mesmo día	15	2,07 %
% Respondidas en prazo	90,48 %	De 1 a 5 días	404	55,72 %
		De 6 a 10 días	157	21,66 %
		De 11 a 15 días	80	11,03 %
Fóra de prazo		Máis de 15 días	69	9,52 %



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.

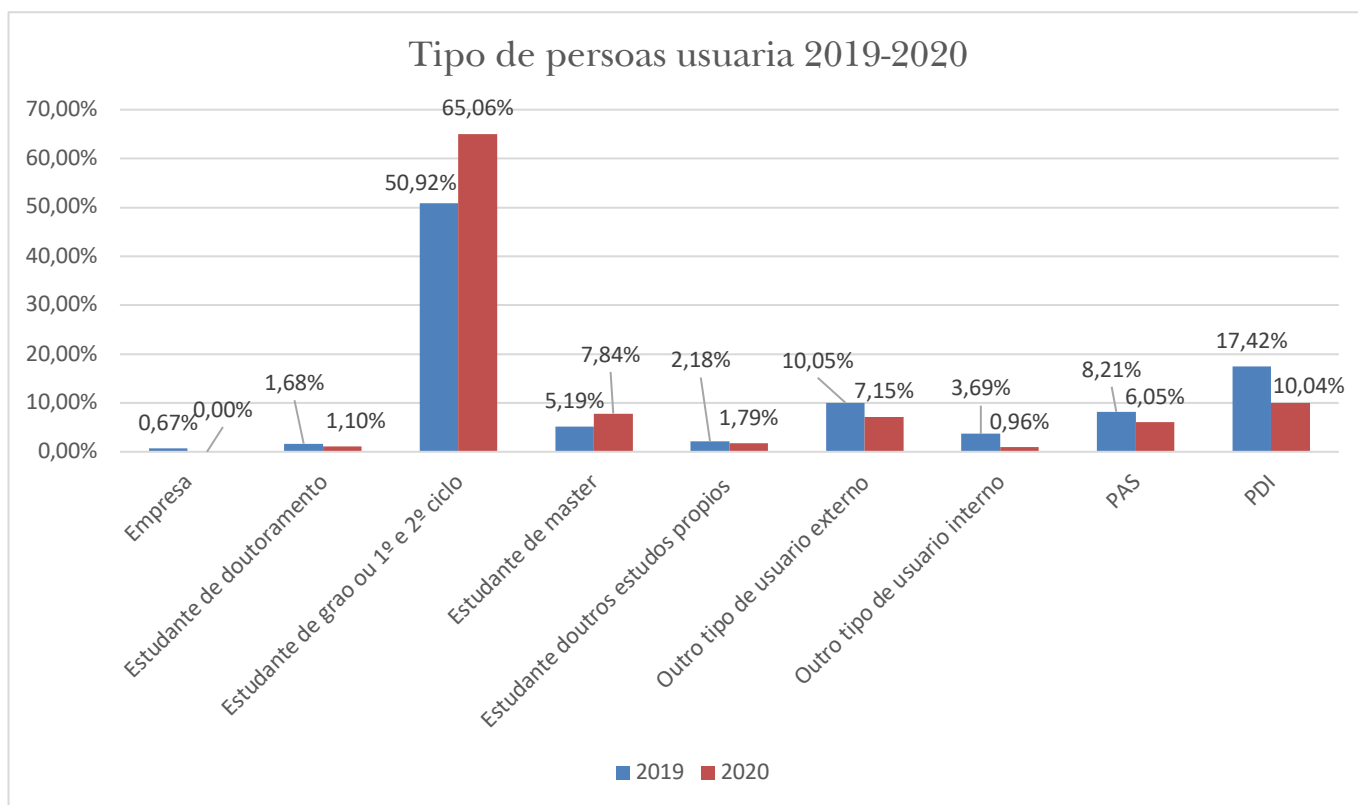
Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que maior uso fai do sistema de QSP, e representa un 75,19 % das totais, seguido polo de PAS cun 6,05 %, e sendo o estudiantado de doutoramento o que menos uso fai do sistema cun 1,10 %, o que menos uso fai do mesmo. Estes datos implican, con respecto ao 2019: un aumento dun 3,55 % no conxunto dos usuarios internos, un aumento de 15,79 % na presentación de QSP por parte do grupo do alumnado e un descenso dun 2,15 % na presentación por parte do PAS e dun 16,3 % no grupo de PDI.

Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado, continúan sendo os de grao, cun 65,6 % 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 contrapónese un descenso case 3,55 % con respecto ao uso por persoas non pertencentes á comunidade universitaria.

TÁBOA 3: TIPOS DE PERSOAS USUARIAS 2020

PERSOAS USUARIAS.	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL	% ACUMULADO
Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo	473	65,06 %	
Alumnado de mestrado	57	7,84 %	
Alumnado de doutoramento	8	1,10 %	
Alumnado de estudos propios da UVigo	13	1,79 %	Alumnado 75,79 %
Persoal de administración e servizos (PAS)	44	6,05 %	
Persoal docente e investigador (PDI)	73	1,10 %	Interno 92.85 %
Outro tipo de usuario/a interno	7	0,96 %	
Outro tipo de usuario/a externo	52	7,15 %	



MOTIVO.

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

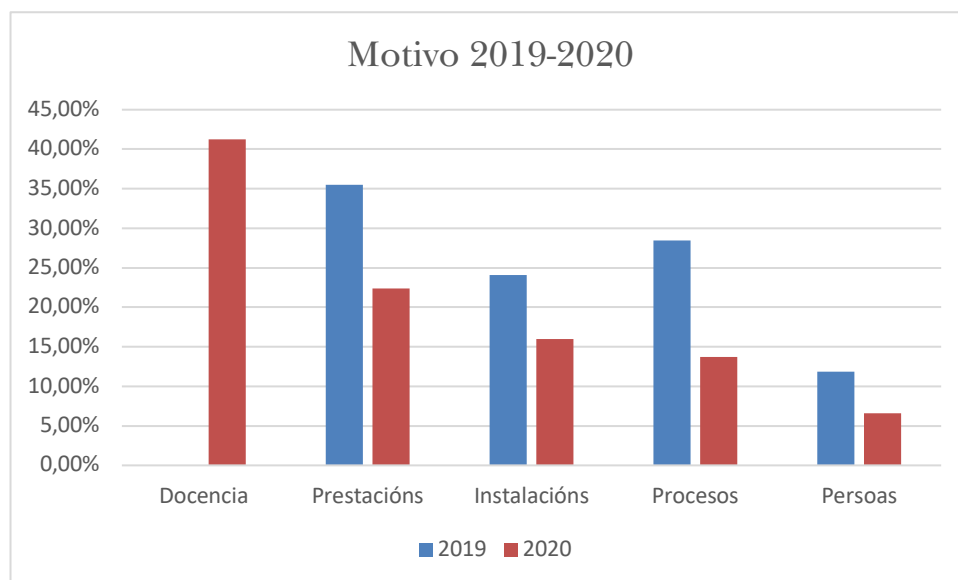
- **Procesos:** se afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención.
- **Persoas:** se ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido.
- **Instalacións:** se se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade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

A partir da aprobación do Regulamento de QSP recoñécese 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 2020 as QSP relativas á docencia son as que teñen un maior número -300 en total-, que corresponden a un 41,27 %, seguidos polas relativas a prestacións, cun total de 163 que corresponden a un 22,42 % do total. Sendo as relativas ás persoas as que menor número e porcentaxe representan, con 48 que implica un 6,60 % do total. Cabe destacar que, ao respecto do 2019, percibimos un aumento da porcentaxe de QSP relativas a prestacións, nun 5,76 %, e as referente aos persoas con 1,87 %. En sentido contrario vemos un descenso dun 8,16 % nas QSP relativas a instalacións, e dun 6,06 % das relativas a procesos.

TÁBOA 4: MOTIVO QSP 2020

MOTIVO	Nº QSP 2020	% SOBRE O TOTAL 2020
Docencia	300	41,27 %
Prestacións	163	22,42 %
Instalación	116	15,96 %
Procesos	100	13,76 %
Persoas	48	6,60 %



Se relacionamos motivo con tipo de incidencia podemos ver que as queixas se dan sobre todo en docencia, cun total de 270, das 551 queixas que hai. Os parabéns se distribúen entre 22 a persoas e 19 a prestacións. Mentres que as suxestións atópanse bastante equilibradas entre os diferentes motivos.

TÁBOA 5: TIPO DE INCIDENCIA/MOTIVO 2020

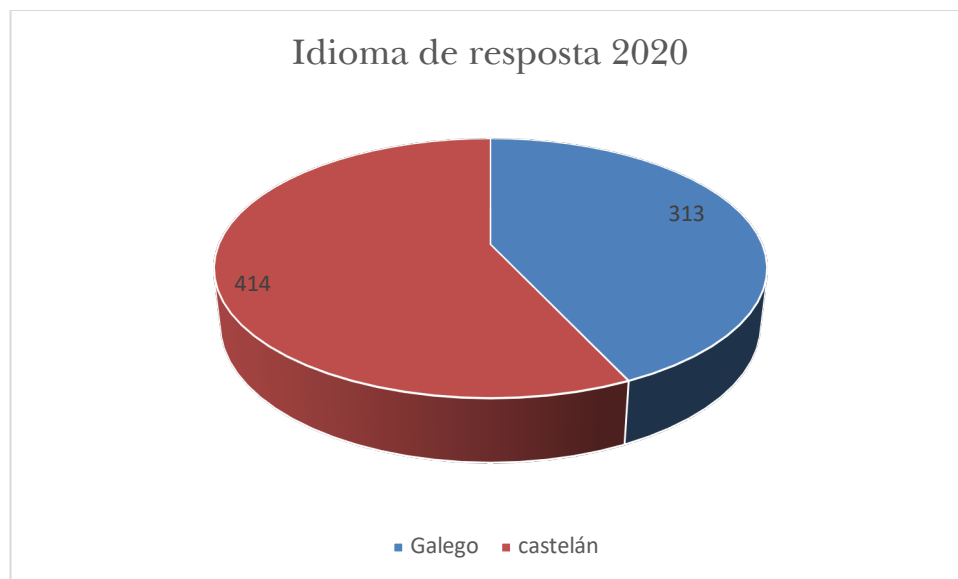
INCIDENCIA	MOTIVO	Nº QSP
Queixas (553)	Docencia	270
	Prestacións	106
	Instalacións	89
	Procesos	60
	Persoas	26
Suxestións (127)	Prestacións	38
	Procesos	35
	Docencia	29
	Instalacións	25
Parabéns (47)	Persoas	22
	Prestacións	19
	Procesos	3
	Instalacións	2
	Docencia	1

FORMA DE RESPOSTA.

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 partires 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. Polo que todas as QSP teñen resposta por correo electrónico.

IDIOMA DE RESPOSTA.

En relación co idioma de resposta, a persoa usuaria pode pedir que a QSP sexa contestada en galego ou en castelán. Un total de 312 QSP pediron, e foron contestadas en galego , mentres que 413 tiveron resposta en castelán. O que implica un 43.03 % e un 56.97 %.



Análise de datos por unidade.

DATOS GLOBAIS POR UNIDADE.

O número total de QSP para a análise, tal e como xa comentamos, foi no 2020 de 727. Foron asignadas a un total de 73 das 183 unidades existentes, 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.

Se facemos unha media aritmética, o número medio de QSP por unidade é de 9,95, o que implica algo máis de 2 QSP máis por unidade con respecto ao 2019. Dun xeito rigoroso, e tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, unha pequena parte das unidades -18, que representan o 75,52 % do total-, teñen 10 ou máis QSP.

Así, na evolución con respecto ao 2019 cabe destacar que diminúe o número de unidades (5) que reciben algún tipo de QSP. Mentres que con respecto ao ano 2019, mantense a tónica de que a maior parte das QSP se concentraban en unidades que teñen 10 ou máis incidencias.

Se nos atemos a que tipo de actividades se refiren as QSP, entendendo como tales as relativas á docencia e as relativas á administración e servizos, son as de docencia as que teñen un maior número, con 420 QSP representan un 57,77 % do total, mentres que as relativas á administración e servizos son 307, son un 42,23 % do total.

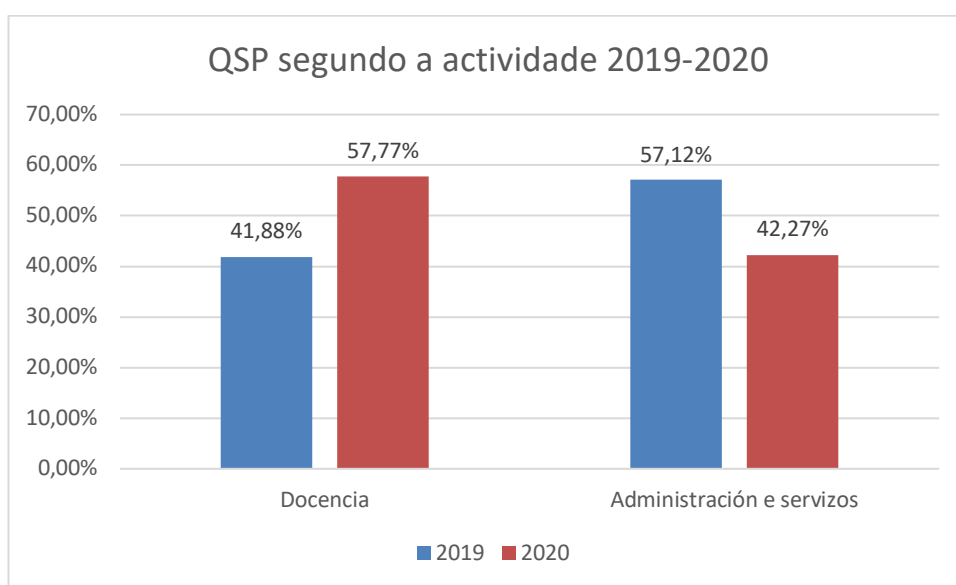
Con respecto ás unidades que reciben maior número de incidencias no sistema, vemos como dende o 2017 repiten once delas con máis de 10 QSP. Hai tres unidades supera as 50 incidencias, catro teñen máis de 25.

TÁBOA 6: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QSP 2020 (EVOLUCIÓN 2017)

UNIDADE	NÚMERO DE QSP 2020	NÚMERO DE QSP 2019	NÚMERO DE QSP 2018	NÚMERO DE QSP 2017
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	51	67	2	5
Facultade de ciencias da educación (docencia)	9	60	13	81
Área de benestar saúde e deporte	19	36	43	34
Xerencia	15	24	31	22
Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)	7	23	6	8
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	37	22	26	21
Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade	59	22	4	
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	125	19	24	12
Biblioteca Central de Ourense	5	17	19	—
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	13	17	8	7
Escola de Minas e Enerxía (docencia)	11	16	13	20
Biblioteca Central de Vigo	11	12	11	—
Servizo de xestión de estudos de posgrao	14	12	7	4
Biblioteca central de Pontevedra	8	10	9	—
CINBIO	2	10	9	—
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	24	10	1	6

TABOA 7: NÚMERO DE QSP SEGUNDO ACTIVIDADE 2020

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QSP 2020	Nº QSP 2019	% DO TOTAL 2020	% DO TOTAL 2019
Docencia	420	250	57,77 %	41,88 %
Administración e servizos	307	347	42,27%	57,12 %



Con respecto á tipoloxía das incidencias, son as seguintes unidades as que máis queixas acumulan: Escola de enxeñaría industrial (docencia), con 108, Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia), con 49, Vicerreitoría de planificación e sostibilidade, con 46, Escola superior de enxeñaría informática (docencia), con 39, Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria, con 37, Escola de enxeñaría de telecomunicacións (docencia), con 32, Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia), con 25, Campus de Ourense, con 12, Servizos de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos, con 11, ao igual que o servizo de estudos de posgrao, a Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia), Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado e Escola de enxeñaría de Minas e enerxía (docencia), estas tres últimas con 10 queixas cada unha delas. Entre todas estas unidades acumulan un total de 400 queixas, o que implica un 72,33 % das queixas.

As unidades que máis suxestións acumulan son: Escola de enxeñaría industrial (docencia), con 14, Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado e Área de Benestar, saúde e deporte, estas dúas con 12 suxestións cada unha. Son polo tanto un total de 38 suxestións as destas unidades, o que implica un 29,92 % do total de suxestións.

Finalmente as unidades que máis parabéns teñen son: Vicerreitoría de planificación e sostibilidade, con 5, Facultade de dereito (docencia), Secretaría do reitor e ECIMAT, estas tres últimas con 4 parabéns cada unha. Estas cantidades son un total de 17 parabéns o que implica un 36,17 % do total de parabéns.

TEMPOS DE RESPOTA POR UNIDADE.

O tempo medio de resposta das QSP, tal e como comentamos en apartados anteriores, é de 6 días, cun 90 % do total respondidas en prazo.

Respecto ao tempo de resposta por unidades, 6 unidades responden, polo menos parte das súas QSP, no mesmo día, mentres que 17 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.

No 2020 o 55,85 % 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 21,60 %. Deste xeito o grupo de respostas de 1 a 10 días é un total de 563 sendo, polo tanto un 77,44 % sobre o total. Se sumamos tamén o 2,06 % das que son respondidas no mesmo día, obtemos un total de 79,50 % de persoas usuarias que teñen a súa resposta entre o día que poñen a súa incidencia e o décimo día posterior á mesma.

Con respecto ás 69 QSP contestadas fóra de prazo, implican un 9,52 % do total, isto resulta un aumento das incidencias contestadas fora de prazo, polo que non debemos esquecer que é a nosa obriga cumprir cos prazos establecidos, polo que o retraso nas respostas debería mellorar paulatinamente ano a ano ata quedar reducido á categoría de anécdota.

TÁBOA 8: UNIDADES QUE TEÑEN RESPOTAS FÓRA DE PRAZO 2020

UNIDADES	Nº RESPOTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	32	76,19 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	7	11,86 %
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	6	11,76 %
Facultade de ciencias do mar (docencia)	5	100 %
Xerencia	5	33,33 %
Facultade de belas artes (docencia)	2	28,57 %
Facultade de ciencias (docencia)	2	66,67 %

UNIDADES	Nº RESPOSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento	1	100 %
Secretaría xeral	1	33,33 %
Servizo de extensión universitaria-SIOPE	1	33.33 %
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	1	25 %
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	1	100 %
Vicerreitoría do campus de Pontevedra	1	50 %
Campus de Pontevedra	1	50 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	1	11,11 %
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	1	3,45 %
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	1	14,28 %

TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPOSTAS NO MESMO DÍA 2020

UNIDADE.	Nº RESPOSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL QSP DA UNIDADE
Biblioteca central de Pontevedra	1	12,50 %
Escola de enxeñaría Industrial (docencia)	10	8 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	1	11,11 %
Secretaría do reitor	1	25 %
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	1	4,17%
Vicerreitoría de responsabilidade social, internacionalización e cooperación	1	100 %

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 2020 un total de 553, 127 e 47 respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP, como xa comentamos, 420 correspondían a docencia, mentres que 307 corresponden a administración e servizos. Dentro destes totais de QSP as queixas representan un 76,07

% do total, das cales 354 corresponden a docencia e 199 a administración e servizos, o que significa unha porcentaxe de 84,29 % e un 64,82 % respectivamente, sobre o total de QSP recibidas para cada actividade.

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 2020

ACTIVIDADE	QSP	QUEIXAS	% QUEIXAS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	420	354	84,29 %
Administración e servizos	307	197	64,17 %

TÁBOA 11: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QUEIXAS 2020

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP DA UNIDADE
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	108	86,40 %
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	49	96,08 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	46	77,97 %
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	39	92,86 %
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	37	84,09 %
Escola de enxeñaría de telecomunicacións (docencia)	32	86,49 %
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	25	86,21 %
Campus de Ourense	12	92,31 %
Servizo de xestión de estudos de posgrao	11	78,57 %
Servizo axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	11	90,91 %
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	10	52,38%
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	10	90,91%
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	10	41,67%

Dentro das 127 suxestións, que representan un 17,47 % do total de QSP, observamos que este tipo de incidencia representa un 11,43 % das incidencias recibidas de docencia, mentres que son un 25,90 % das incidencias recibidas en administración. Un total de 41 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes.

TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2020

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP DA UNIDADE
Docencia	420	48	11,43 %
Administración e servizos	307	79	25,90%

TÁBOA 13: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DE 5 SUXESTIÓNS 2020

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Escola de enxeñería industrial (docencia)	14	11,20 %
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	12	50 %
Área de benestar, saúde e deporte	12	63,16 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	8	13,56 %
Facultade de ciencias sociais e comunicación (docencia)	8	38,10 %
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	7	15,91 %
Vicerreitoría do campus de Ourense	5	83,33 %
Xerencia	5	33,33 %

No relativo aos parabéns, hai un total de 47, os cales supoñen un 10,1 % das QSP recibidas. Por actividades, docencia recibe 18, mentres que para administración son 18, polo tanto representan un 4,29 % e un 9,51 % das incidencias recibidas para cada actividade. Por unidades, hai un total de 21 que reciben algún parabén. Nas seguintes táboas pode verse información desagregada sobre os parabéns

TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2020

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP DA UNIDADE
Docencia	420	18	4,29 %
Administración e servizos	305	42	70 %

TÁBOA 15: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DUN PARABÉN 2020

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	5	8,47 %

Facultade de dereito (docencia)	4	80 %
Secretaría do reitor	4	80 %
ECIMAT	4	100 %
Área de Tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)	3	42,86 %
Biblioteca Central de Vigo	3	27,27 %
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	3	2,40 %
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	3	14,29 %
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	3	27,27 %
Escola de Enxeñaría de telecomunicación (docencia)	2	5,41 %
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	2	8,33 %
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	2	40 %

QSP non clasificables.

Temos un total de 154 incidencias na categoría de QSP non clasificables. 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: fan referencia a unha comunicación que se atopan nalgún dos seguintes casos: por duplicidade, por non cumprir co regulamento, por ser imposible de asignar ao non contar con datos suficientes.

Faremos unha análise máis polo miúdo das QSP non clasificables, xa que o seu volume supón un 17,52 % 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 se arquivan por duplicidade, dado que a persoa usuaria manda a mesma incidencia a máis dun servizo, e que son un total de 42. O segundo grupo, son 33, son as que resultan imposibles de asignar posto que a persoa usuaria non aporta datos suficientes para comprender a que servizo ou unidade se refiren. Un total de 28 QSP foron arquivadas por non atoparse dentro das causas previstas no Regulamento ou ao non referirse ao funcionamento, atención ou trato recibido dentro da nosa universidade, por referirse a outras administracións. Un total de 19 incidencias corresponden con reclamacións de cualificacións, expresamente excluídas do sistema de QSP, 17 foron rexeitadas por ter un procedemento específico para o seu tratamento, 9 corresponderon a incidencias informáticas e 5 a solicitudes de información o q implica 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.

TÁBOA 16: QSP NON CLASIFICABLES 2020.

	2020
Arquivadas por duplicidade	42
Imposible asignar	33
Arquivada por non cumprir o regulamento	28
Reclamacións de cualificación	19
Procedemento administrativo	17
Incidencia informática	9
Solicitud de información	5
Arquivada a solicitude da persoa interesada	1

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 2020 hai un total de 71 QSP que precisaron informe, que foron solicitados a un total de 26 unidades. Destas 71 QSP hai 35 delas que solicitan máis dun informe, sendo o total de informes solicitados de 149.

Segundo se as unidades que solicitan informe pertencen a administración e servizo ou docencia, como podemos ver na táboa que se xunta, o 7,04 % dos informes solicitados son a unidades de administración, mentres que o 92,96 % corresponde a unidades de docencia.

TÁBOA 17: INFORMES SOLICITADOS NO 2020

ACTIVIDADE	PORCENTAXE SOBRE O TOTAL DE INFORMES
Administración.	7,04 %
Docencia.	92,96 %

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

UNIDADE	INFORMES QUE SE SOLICITAN
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria.	33
Tecnoloxía Electrónica	31
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	31
Economía Financeira e Contabilidade	14
Secretaría Xeral	9

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 2020 foi de 6 días. Dos informes solicitados 66 deles foron realizados fóra de prazo, 80 deles foron feitos dentro de prazo.

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, o control da lingua na que debe ser respondida a QSP, xestión correos das persoas responsables en cada unha das unidades, así como a creación de manuais para o uso da aplicación, resumo do regulamento e a realización de informes extraordinarios ou concretos.

No 2020 rexístranse un total 126 incidencias que corresponden a 117 QSP. Das incidencias rexistradas 35 corresponden a avisos sobre o prazo dos informes, 32 á necesidade de modificar o idioma da QSP para que se axuste á preferencia solicitada pola persoa usuaria, 27 refírense ao prazo de aceptación da QSP, 15 ao prazo de resposta, 10 á necesidade de adecuar a resposta ao indicado no regulamento e 7 ao rexeitamento indebido da QSP.

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 2020 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, 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. A dita enquisa, nestes intres 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 2020 e tamén para mellorar o propio sistema.

O primeiro que cabe destacar é que é un ano especialmente atípico, sen dúbida a pandemia da Covid-19, provocou un gran aumento das incidencias rexistradas no sistema, especialmente as referidas á docencia por mor dos cambios e adaptacións que foron precisas para manter o servizo educativo da universidade.

Por outra banda mantéñense similares porcentaxes de QSP contestadas en prazo, pero segue a haber un gran número das contestas fóra de prazo, polo que insistimos na necesidade de que se fagan esforzos importantes para a resolución en prazo das mesmas.

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 cale é o procedemento, de obrigado cumprimento, para a xestión das incidencias que se rexistran no sistema. Durante o 2020 mantemos esta apreciación xa que o regulamento é utilizado para tomar decisións máis precisas sobre a xestión do sistema. Ao mesmo tempo permite que as unidades que deben aceptar, contestar ou emitir informe teñan claro o modo de proceder.

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 despois da aprobación do regulamento por cuestións informáticas.

*Anexos.***TÁBOA 19: QUEIXAS, SUXESTIÓN E PARABÉNS POR UNIDADE 2020**

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Administrador QSP	5	1	
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	1		
Ámbito tecnolóxico	4	1	
Ámbito xurídico-social e humanidades	1		
Área de benestar, saúde e deporte	7	12	
Área de calidade		1	
Área de formación e innovación educativa	2	1	1
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	3	1	3
Biblioteca Central de Ourense	4	1	
Biblioteca Central de Pontevedra	6	2	
Biblioteca Central de Vigo	5	3	3
Biblioteca de Filoloxía		1	
Biblioteca de Torrecedeira	1	1	
Campus de Ourense	12		1
Campus de Pontevedra	2		
CINBIO		2	
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	1		
ECIMAT			4
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	2	1	1
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	10	1	
Escola de enxeñaría de telecomunicación (administración)	1		
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	32	3	2
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	1		
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	108	14	3
Escola de enxeñaría industrial-sede campus (administración)	1		
Escola de enxeñaría industrial-sede cidade (administración)	1		
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	39	3	

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Escola universitaria de enfermaría-Ourense (administración)	1		
Escola universitaria de enfermaría-Pontevedra (docencia)	1		
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	3		
Escola universitaria de maxisterio (docencia)	1		
Facultade de belas artes (docencia)	6	1	
Facultade de bioloxía (administración)	5		
Facultade de bioloxía (docencia)	9		1
Facultade de ciencias (docencia)	1	2	
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	4		
Facultade de ciencias do mar (docencia)	5		
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	49	2	
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	25	4	
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	1		
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	10	8	3
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (administración)	2		
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	8		3
Facultade de dereito (docencia)	1		4
Facultade de educación e traballo social (docencia)	7	2	
Facultade de filoloxía e tradución (administración)	1		
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	5	2	
Facultade de fisioterapia (administración)	1		
Facultade de fisioterapia (docencia)	5	1	1
Facultade de química (docencia)	2		
Secretaría do reitor	1		4
Secretaría Xeral	2	1	
Sede electrónica	6	2	1
Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento		1	
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	11	2	
Servizo de contabilidade, orzamentos e tesourería		1	
Servizo de extensión universitaria - SIOPE	3		
Servizo de PAS	1		

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Servizo de PDI	2	2	
Servizo de prevención de riscos laborais			1
Servizo de xestión de estudos de grao	3		
Servizo de xestión de estudos de posgrao	11	3	
Unidade de igualdade			1
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	37	7	
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	2	1	2
Vicerreitoría de investigación (non está activa)	3		
Vicerreitoría de investigación e transferencia	3	3	
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	10	12	2
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	46	8	5
Vicerreitoría de responsabilidade social, internacionalización e cooperación		1	
Vicerreitoría do campus de Ourense	1	5	
Vicerreitoría do campus de Pontevedra		2	
Xerencia	9	5	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)

Teléfono: 986.818.689

