



PROCEDEMENTO

Xestión das queixas, suxestións e parabéns

CÓDIGO MC-01 ÍNDICE 00

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Coordinador/a da Unidade de Análises e Programas	Comisión de Calidade da Eido	Comité de Dirección da Eido
Data e sinatura	Data e sinatura	Data e sinatura

Proceso

Xestión da Calidade e Mellora Continua (MC).

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	ELABORACIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
00	20.11.2018	Coordinador/a da Unidade de Análises e Programas	Creación do procedemento MC-01, <i>Xestión das queixas, suxestións e parabéns</i> , no marco do programa de SGC (Fides-Audit) de doutoramento da Universidade de Vigo.

Índice

I OBXECTO 3

II ALCANCE 3

III REFERENCIAS 4

IV DESENVOLVEMENTO 6

V ANEXOS 14

I OBXECTO

Definir a metodoloxía que permite realizar, dun modo estruturado, a xestión (presentación, recollida, rexistro, transmisión ás persoas implicadas, análises, resposta e resolución) das queixas, suxestións e parabéns dos/as usuarias/as ou grupos de interese da Eido da Universidade de Vigo, así como o seu seguimento e revisión periódicos.

II ALCANCE

O alcance deste procedemento esténdese a todas as queixas, suxestións e parabéns que atinxen á Eido da Universidade de Vigo, incluídos todos os seus programas de doutoramento.

Ademais, inclúe a metodoloxía para a resolución de conflitos que poidan xerarse no ámbito dos programas de doutoramento.

Quedan excluídas deste procedemento as reclamacións respecto das cualificacións das probas de avaliación, que son xestionadas a través do procedemento establecido no Regulamento de estudantes, e todas aquelas reclamacións, queixas ou consultas cuxa resolución deba ampararse nun procedemento administrativo específico ou na normativa sobre a materia á que se refira.

Quedan así mesmo excluídas as reclamacións e as queixas do persoal funcionario e laboral no relativo ás súas relacións de prestación de servizos na Universidade de Vigo.

A presentación de queixas non suporá, en ningún caso, a renuncia ao exercicio doutros dereitos e accións que poida exercer calquera persoa interesada.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

A lexislación, normativa e estándares de calidade de referencia que afecta a este proceso poden atoparse na ficha do proceso.

A lexislación e normativa xeral que afecta ao SGC da Eido está descrita no Manual de Calidade.

III.2. Definicións

- Grupo de interese ou parte interesada : persoa ou organización que pode afectar, verse afectada ou percibirse como afectada por unha decisión ou actividade.
(Norma UNE- ISO 9000:2015)
- Parabén : manifestación da satisfacción e recoñecemento respecto do bo funcionamento da Universidade ou o trato e atención recibida polas persoas que nela traballan.
(Regulamento do sistema de QSP da Universidade de Vigo)
- Queixa : manifestación de insatisfacción e denuncia dalgunha suposta deficiencia, incorrección ou disfunción na prestación dos servizos de competencia da Universidade de Vigo, para os efectos da súa solución ou reparación mediante as actuacións que procedan, e da cal se espera unha resposta e/ou resolución explícita ou implícita.
(Regulamento do sistema de QSP da Universidade de Vigo)
- Satisfacción do cliente (usuario ou grupo de interese) : percepción do cliente (usuario ou grupo de interese) sobre o grao en que se cumpriron as súas expectativas.
(UNE-EN ISO 9000:2015)
- Suxestión : formulación de propostas dirixidas á Universidade de Vigo, coa finalidade de mellorar a calidade das prestacións e servizos.
(Regulamento do sistema de QSP da Universidade de Vigo)
- Usuario/a : persoa ou organización que podería recibir ou que recibe un produto ou un servizo destinado a esa persoa ou organización ou requirido por ela (sinónimo de cliente/a).
(UNE-EN ISO 9000:2015)
O uso do termo é tradicional nas administracións públicas.

III.3. Abreviaturas e siglas

- ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA: Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación
- CAPD : comisión académica do programa de doutoramento
- Eido : Escola Internacional de Doutoramento
- QSP : queixa, suxestión ou parabén
- SGC : sistema de garantía de calidade

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Contribuír ao incremento da satisfacción dos grupos de interese a través dun tratamento eficaz das queixas, suxestións e parabéns, impulsando así a estratexia de mellora continua e a participación destes nas actividades da xestión de calidade.

IV.2. Responsable do proceso

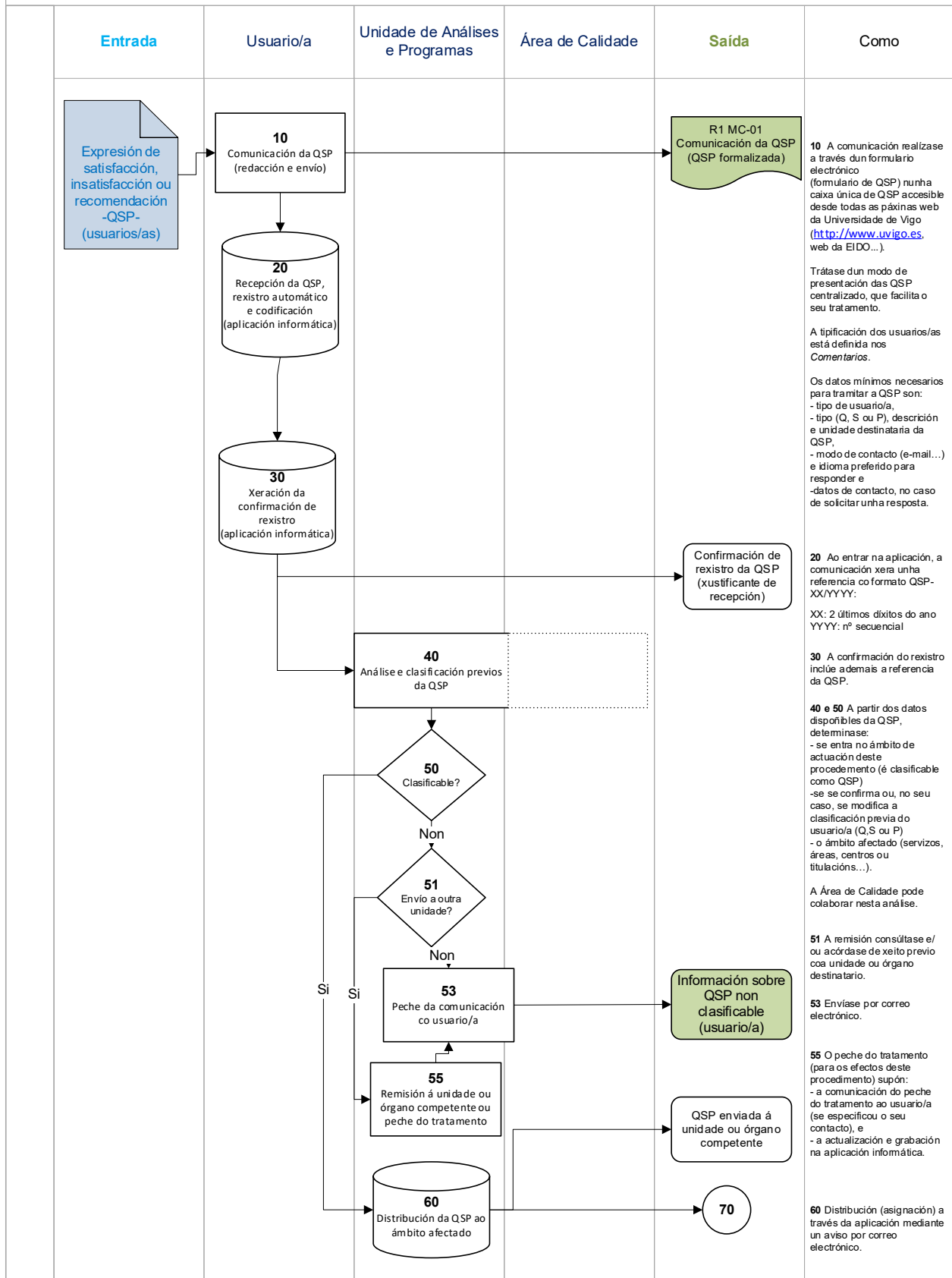
Coordinador/a da UAP

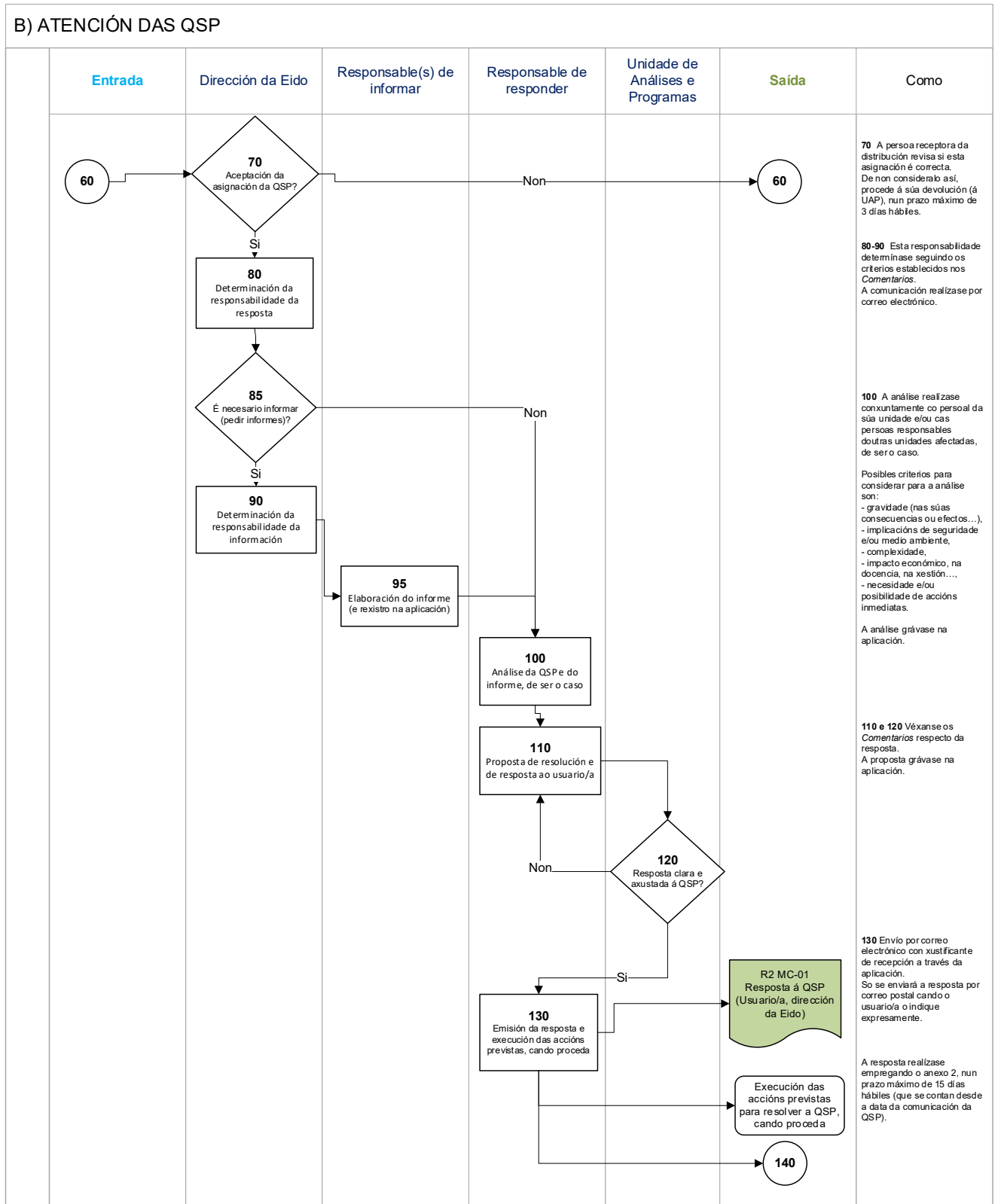
IV.3. Indicadores

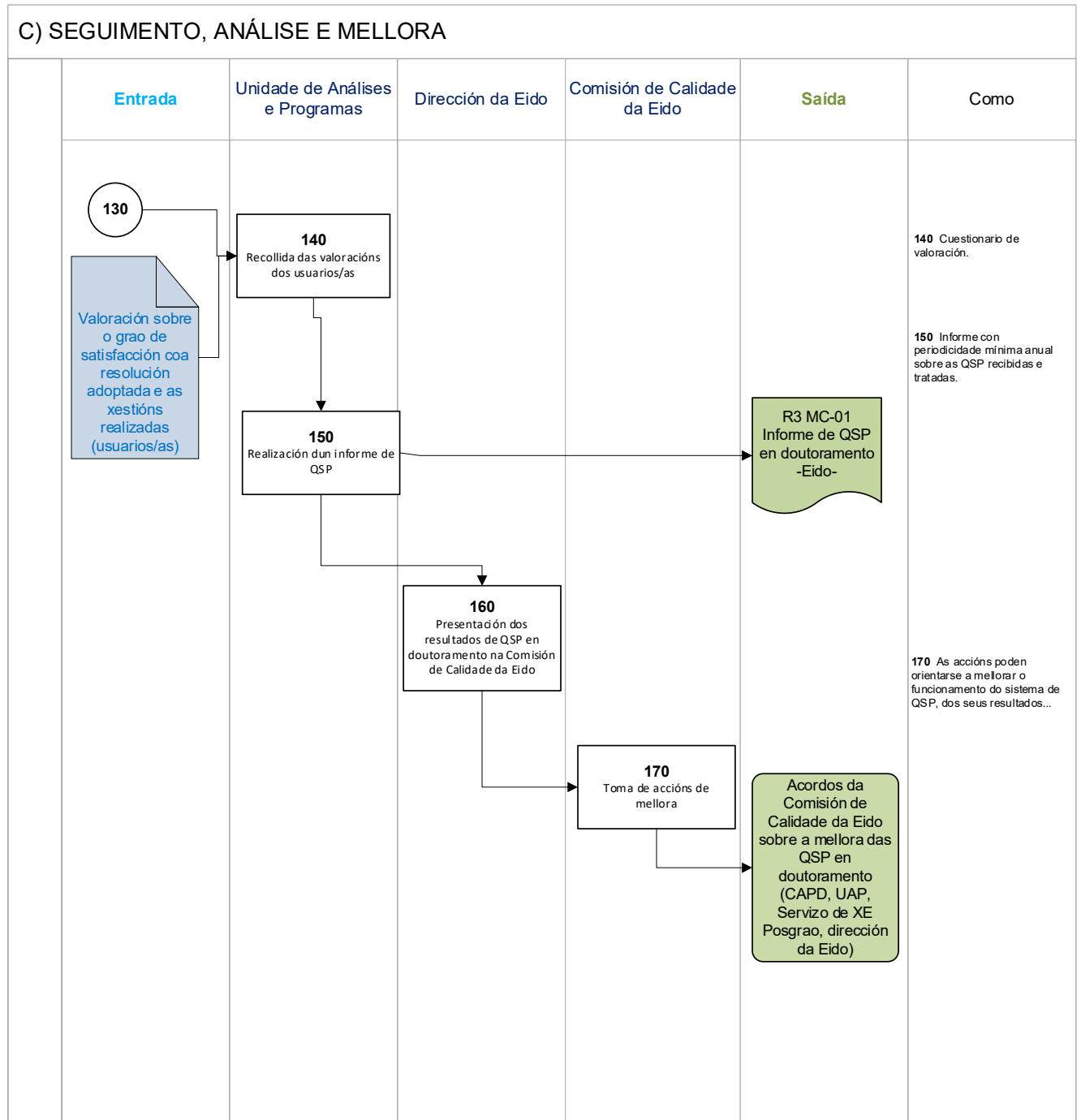
Non hai indicadores asociados a este proceso.

IV.4. Diagrama de fluxo

A) PRESENTACIÓN E CLASIFICACIÓN DA QSP







Comentarios

- **Etapa 10:** comunicación da QSP

O procedemento de xestión das queixas institucional da Universidade de Vigo require da súa presentación electrónica. Calquera outra canle de recepción ou soporte empregado (ex.. papel presentado nun servizo, unidade...) debe redirixirse á canle institucional para tratar.

As QSP poderán ser presentadas por calquera membro da comunidade universitaria e persoas alleas sempre que se refiran ao funcionamento dos servizos da Universidade e resulten persoalmente afectadas polas supostas deficiencias que denuncién. Poderán ser formuladas directamente pola persoa interesada ou a través dos seus representantes, incluíndo delegacións do alumnado ou, cando correspondan, os órganos de representación do persoal.

A tipificación dos/as usuarios/as no que atinxe a doutoramento é a seguinte:

Usuarios/os	
Internas/os	
Estudante de doutoramento	
PDI	
PAS	
Outro tipo de usuario/a interno/a	
Externas/os	
Empresa	
Outro tipo de usuario/a externo/a	

As QSP poden ser individuais ou colectivas. Neste último caso serán rexistradas por unha persoa representante e deberán achegarse os datos de identificación de todas as persoas interesadas. As actuacións a que dean lugar efectuaranse co representante que expresamente se designase ou, se for o caso, coa persoa que figure en primeiro lugar

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

As linguas de uso neste sistema de xestión de QSP serán o galego e o castelán, segundo a elección da persoa usuaria, de acordo coas leis e normas que son de aplicación. A resposta á QSP farase na lingua elixida pola persoa usuaria.

- **Etapa 80:** determinación da responsabilidade da resposta.

Responsabilidades	
Responsable da unidade receptora (distribución)	Responsable(s) de informar e responder
Dirección da Eido	Membro do equipo directivo da Eido (en función das súas competencias) Coordinador/a do programa de doutoramento ou CAPD Servizo de Xestión de Estudos de Posgrao Dirección do departamento Dirección do grupo de investigación ...

- **Etapa 110 e 120:** proposta de resolución e de resposta ao usuario/a

As respostas deben ser claras e axustadas ao que demanda a persoa interesada, evitando tecnicismos e seguindo o código ético e de conducta ao que está sometido todo traballador público. Debe quedar constancia expresa do nome e cargo da persoa que responde, e incluír un agradecemento polo uso do sistema de QSP como medio de diálogo e mellora da calidade.

Seguimento e control do proceso

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

- Asegurar a recepción do rexistro da QSP pola persoa responsable da unidade receptora.
- Lembrar o obxectivo e o cumprimento dos prazos previstos.
- Asegurar que, en todo caso, se emite a resposta, mesmo logo dos prazos establecidos.

• **Etapa 150:** realización dun informe de QSP

Co fin de analizar as QSP e elaborar o informe, establécense diversos criterios de clasificación.

Atendendo ao motivo que leva o usuario/a realizala, son os seguintes:

Motivos das QSP
Procesos
Cando afecta a trámites, prazos, ou documentación requirida na relación entre a administración e a persoa administrada.
Persoas
Cando vén provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu –ou co que está relacionado unha actividade- ou polo trato persoal recibido.
Instalacións
Cando se refire á orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou emprazamento.
Prestacións
Cando afecta ao resultado obtido e se existe coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas dos/as usuarios/as.
Docencia
Cando afecta a:
- Actividade docente e desenvolvemento do ensino (inclúe a formación dos/as investigadores)
- Guías docentes
- Calendario académico
- Xestión das prácticas
- Xestión da mobilidade
- Recoñecemento e transferencia de créditos
- 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, consideraranse incidencias docentes a non comparecencia ou atrasos do profesorado, incidencias relacionadas co programa docente e aquelas relacionadas co desenvolvemento da actividade docente.

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

Resolución de conflitos

O Regulamento de estudos de doutoramento establece o procedemento para resolver as incidencias ou conflitos que xurdan en relación cos axentes implicados no desenvolvemento do programa de doutoramento.

En liñas xerais, estas poden ser de tipo administrativo e de tipo académico. Serán levadas polas persoas interesadas (doutorando/a, titor/a ou director/a da tese...) en primeiro termo ante a CAPD.

No caso de que aquelas conclúan nun conflito, a súa resolución corresponderalle ao órgano designado pola Eido. O acordo será comunicado por resolución do director/a ou presidente/a do órgano ás partes interesadas.

As persoas lexitimadas poderán presentar un recurso de alzada contra esta resolución perante o reitor/a da Universidade ou persoa en quen delegue.

As resolucións do reitor/a esgotan a vía administrativa e contra estas, independentemente da súa inmediata execución, de acordo coa Lei 29/1998, de 13 de xullo, reguladora da xurisdición contenciosa administrativa, as persoas interesadas poden interpoñer recurso contencioso administrativo. As persoas interesadas poden interpoñer calquera outro recurso que consideren procedente.

V ANEXOS

Este procedemento non ten anexos.

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Lugar de arquivo	Responsable da custodia (órgano / posto)	Duración
Código	Denominación				
R1 - MC01	Comunicación da QSP (QSP formalizada)	Electrónico	Aplicación de QSP	UAP	6 anos
R2 - MC01	Resposta á QSP (QSP tratada)	Electrónico	Aplicación de QSP	UAP	6 anos
R3 - MC01	Informe de QSP en doutoramento (Eido)	Electrónico	Aplicación de QSP	UAP	6 anos