

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS (GRADOS Y MÁSTERES)

PROCEDEMENTO

Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones

CÓDIGO MC-02 ÍNDICE 05

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Calidad	Comisión de Calidad	Xunta de centro
Fecha y firma 05/12/2024	Fecha y firma 27/02/2025	Fecha y firma 27/02/2025

Proceso

Gestión de la calidad y mejora continua.

Histórico de evoluciones

ÍNDICE	FECHA	ELABORACIÓN	MOTIVO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIONES
00	15/05/2008	Área de Calidad	Creación del procedimiento (documentación marco) PA-04 «Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias» del SGIC de los centros.
00	01/02/2010	Unidad de Estudios y Programas	Creación del procedimiento MC05-PR01 «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones» del sistema de calidad del ámbito de gestión.
01-03	2008-2011	Comisione de garantía de calidad de los centros	Intervalo de modificaciones realizadas por los centros, en el ámbito de sus SGIC, basadas fundamentalmente en las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación de los sistemas de calidad remitidos desde ACSUG.
04	24/04/2013	Raquel Gandón y José Miguel Dorribo (Área de Apoyo a la Docencia y Calidad)	<p>Evolución completa del procedimiento: nueva codificación, trama de redacción y estructura; nuevos contenidos en relación a las quejas, sugerencias y felicitaciones. Integra y sustituye el procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> MC05-PR01 «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones» del sistema de calidad en el ámbito de gestión. <p>Modificación del título y código: pasa de PA04 a MC-02 P1 «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones».</p>
05	05/12/2024	Área de Calidad	Actualización del procedimiento para su adaptación a la nueva normativa (RD 822/2021, RD 640/2021 y la LOSU) y al Reglamento de la Universidad de Vigo.

Índice

I OBJETO.....	4
II ALCANCE	4
III REFERENCIAS	5
IV DESARROLLO.....	7
V ANEXOS.....	9

I OBJETO

Establecer la metodología para la recogida, registro, análisis y respuesta de las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios y usuarias o grupos de interés de la Universidad de Vigo, así como su seguimiento y revisión.

II ALCANCE

El alcance de este procedimiento se extiende las quejas, sugerencias y felicitaciones del centro y de sus titulaciones.

Quedan excluidas de este procedimiento las reclamaciones respecto de las calificaciones de las pruebas de evaluación, que son gestionadas a través del procedimiento establecido en el Reglamento de estudiantes, y todas las reclamaciones, quejas o consultas cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la asignatura a la que se refiera.

Quedan asimismo excluidas las reclamaciones y las quejas del personal funcionario y laboral en el relativo a sus relaciones de prestación de servicios en la Universidad de Vigo.

Quedan excluidas las denuncias de acoso sexual y por razón de sexo que requieran la activación del Protocolo marco de acción para la prevención y sanción del acoso sexual, y las solicitudes de activación del Protocolo de actuación para el cambio de nombre y de género de uso común de las personas transexuales, transgénero e intersexuales en la Universidad de Vigo.

También quedan excluidas, al no tener la consideración de quejas, las siguientes:

- Los recursos administrativos que se interpongan contra las disposiciones o las resoluciones administrativas adoptadas por los órganos de gobierno de la Universidad de Vigo, así como cualquiera otro recurso administrativo especial previsto por la legislación vigente.
- Las reclamaciones previas a la vía judicial civil o laboral contra la Universidad de Vigo.
- Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial contra la Universidad de Vigo por la lesión de bienes y derechos susceptibles de indemnización.
- Las reclamaciones contra los actos y los trámites de los órganos de selección, que se regirán por su propia normativa de impugnación.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

La legislación y la normativa general que afectan al SGC de los centros están descritas en el *Manual de calidad*.

La legislación que no está en el Manual es la siguiente:

Legislación

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Real decreto 640/2021, del 27 de julio, de creación reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros universitarios.
- Ley 6/2013, del 13 de junio, del Sistema Universitario de Galicia.
- Real decreto 951/2005, de 29 de julio, por lo que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Otros documentos de referencia:

- **Universidad de Vigo:**
 - Reglamento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Vigo, aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno del 29 de abril de 2019 y modificado en el Consejo de Gobierno del 28 de julio de 2022.
 - Reglamento de estudiantes de la Universidad de Vigo aprobado por el Claustro Universitario el 13 de abril de 2021.
 - Plan estratégico de la Universidad de Vigo 2021-2026.
- Referencias normativas:
 - Norma UNE- ESO 10002: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

III.2. Definiciones

- **Queja:** la manifestación de insatisfacción y denuncia de alguna supuesta deficiencia, incorrección o disfunción en la prestación de los servicios de competencia de la Universidad de Vigo, para los efectos de su solución o reparación mediante las actuaciones que procedan, y de la cual se espera una respuesta y una resolución explícita o implícita.
- **Sugerencia:** el planteamiento de propuestas dirigidas a la Universidad de Vigo, con la finalidad de mejorar la calidad de las prestaciones y de los servicios.
- **Felicitación:** la manifestación de la satisfacción y del reconocimiento respecto del buen funcionamiento de la universidad o el trato y la atención recibida por las personas que en ella trabajan.
- **Queja no clasificable:** la comunicación realizada por un usuario o usuaria y que no hace referencia a unidades o procesos en el ámbito de este procedimiento y que, normalmente, se traslada a otro órgano o unidad competente. No se considera, para los efectos de este procedimiento, como una QSP. También se clasifican de este modo las comunicaciones de las cuales no se pueda deducir ningún tipo de clasificación sobre su contenido.
- **Reclamación:** la queja debida al incumplimiento de los requisitos del sistema de garantía de calidad o de los compromisos establecidos en las cartas de servicios. Puede requerir medidas de enmienda o de compensación.
- **Demanda:** la expresión en tono de exigencia de nuevos servicios o ampliación de los existentes no recogidos en el sistema de garantía de calidad. No se corresponde con una queja o reclamación, pues no está relacionada con una prestación incorrecta de un servicio ni representa ningún incumplimiento de requisitos.

III.3. Abreviaturas y siglas

- ACSUG: Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia.
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- ENQA: *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (Red Europea para la Garantía de Calidad en la Educación Superior).
- QSP: Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- SGC: Sistema de Garantía de Calidad.
- UAP: Unidad de Análisis y Programas.

IV DESARROLLO

IV.1. Finalidad del proceso

Contribuir a mejorar la satisfacción de las personas usuarias de la Universidad de Vigo a través de un tratamiento eficaz de las quejas, sugerencias y felicitaciones.

IV.2. Responsable del proceso

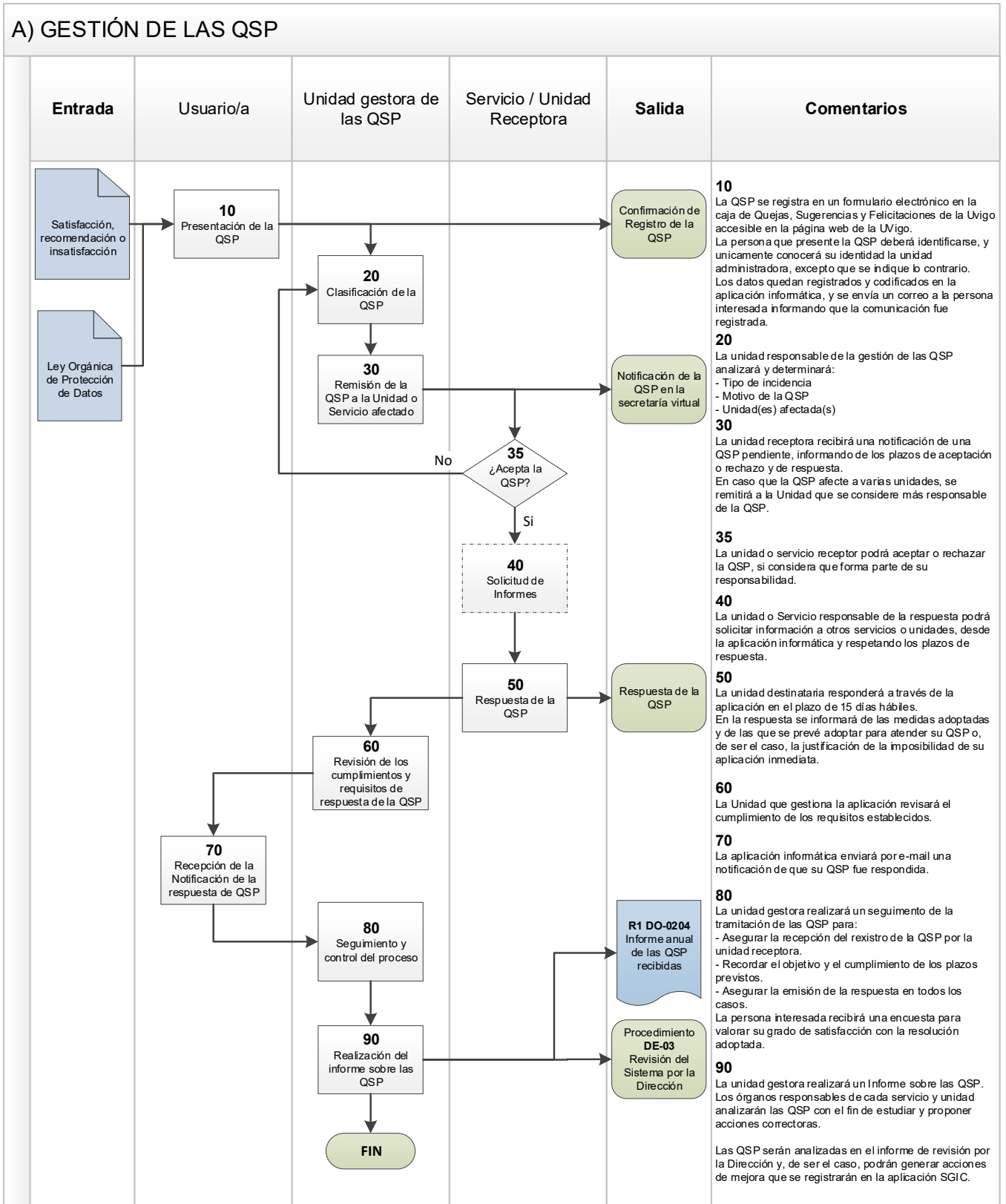
- Coordinador/a de calidad del Centro.

IV.3. Indicadores

Para la medición de los resultados asociados a este procedimiento se tendrá en cuenta el panel de indicadores centralizado según lo establecido en el procedimiento “*DE-02 Seguimiento y Medición*”.

La descripción y el modo de cálculo de estos indicadores están definidos en el catálogo de indicadores, disponible en el portal de transparencia de la Universidad de Vigo.

IV.4. Diagrama de flujo



V ANEXOS

Documentos

No hay documentos asociados a este procedimiento.

Registros

Identificación del registro		Soporte original	Lugar de archivo	Responsable de la custodia (órgano/puesto)	Duración
Código	Denominación				
R1 MC-02	Informe anual de las QSP recibidas	Electrónico	Aplicación del SGC	Coordinador/a de Calidad del Centro	6 años