



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO

**Gestión de quejas, sugerencias y
felicitaciones**

CÓDIGO MC-02 P1 ÍNDICE 04

REDACCIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Apoyo a la Docencia y Calidad	Comisión de Garantía de Calidad	Junta de centro
 Vigo, a 3 de noviembre 2014 Raquel Gandón Chapela José Miguel Dorribo Técnicos superiores de calidad	 Vigo, a 19 Febrero 2015 Natalia Caparrini Marín Coordinadora de Calidad ETSE Minas	 Vigo, a 19 de Febrero de 2015 Benito Vázquez Dorribo Director ETSE Minas

Proceso

Gestión de la calidad y mejora continua.

Histórico de evoluciones

ÍNDICE	FECHA	REDACCIÓN	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	Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros	Intervalo de modificaciones realizadas por los centros, en el ámbito de sus SGIC, en base fundamentalmente a las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación de los sistemas de calidad, remitidos desde ACSUG.
04	03/11/2014	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 la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Integra y sustituye al 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>

Índice

I OBJETO	3
II ALCANCE	3
III REFERENCIAS.....	3
IV DESARROLLO.....	6
V ANEXOS	15

I OBJETO

Definir la metodología que permite realizar, de un modo estructurado, la gestión (presentación, recogida, registro, transmisión a las personas implicadas, análisis, respuesta y resolución) de las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios/as o grupos de interés de la Universidade de Vigo, así como su seguimiento y revisión periódicos.

II ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas, sugerencias y felicitaciones en el ámbito del

- sistema de garantía interna de calidad de los centros y titulaciones, y del
- sistema de gestión de la calidad en el ámbito de gestión

de la Universidade de Vigo.

Quedan excluidas de este procedimiento las reclamaciones respecto de las cualificaciones de las pruebas de evaluación, que son gestionadas a través del procedimiento establecido en el Reglamento de Estudiantes.

Nota 1: Este sistema es independiente de las actuaciones del Tribunal de Garantías.

Nota 2: Recursos administrativos

El sistema establecido en este procedimiento es independiente del sistema de recursos administrativos previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común. Las quejas presentadas no tendrán carácter de recurso administrativo ni interrumpirán los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de quejas no supondrá, en ningún caso, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que pueda ejercer cualquier persona interesada.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

Legislación

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

- RD 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- RD 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- RD 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 4/2006, de 30 de junio, de transparencia y de buenas prácticas en la Administración Pública Gallega.
- Estatutos de la Universidade de Vigo.
- Resolución Rectoral de la Universidade de Vigo, de 21 de mayo de 2014, por la que se modifica la Resolución del 7 de mayo de 2014, de delegación de competencias.

Normas y estándares de calidad

- ENQA: Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.
 - 1.1 Política y procedimientos para la garantía de calidad
 - 1.2 Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos
 - 1.6 Sistemas de información
- ACSUG, ANECA y AQU: Programa FIDES-AUDIT. Documento 02: Directrices, definición y documentación de los Sistemas de garantía interna de la calidad de la formación universitaria.
 - Directriz 6. Desarrollo de los programas formativos y otras actuaciones orientadas al aprendizaje de los estudiantes.
 - Directriz 9. Resultados para la mejora de los programas formativos
- ACSUG: Programa de Seguimiento de títulos oficiales.
- Norma UNE-EN ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma UNE-EN ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma UNE- ISO 10002: Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Otros documentos de referencia

- Plan Avante de la Universidade de Vigo.
- Guía para la gestión de quejas y sugerencias (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, AEVAL)
- Universidade de Vigo: *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito universitario.*

III.2. Definiciones

- Queja : expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o servicios, al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
(UNE- ISO 10002).

- Queja no clasificable : comunicación de un usuario/a o grupo de interés cuya manifestación de satisfacción, insatisfacción o recomendación no hace referencia a unidades o procesos en el ámbito de este procedimiento y que, normalmente, es trasladada a otro órgano o unidad competente.
Por tanto, no se considera, a efectos de este procedimiento, como una QSF.

También se clasifican de este modo las comunicaciones de las que no se pueda deducir ningún tipo de clasificación sobre su contenido.

- Sugerencia : expresión donde se recomiendan mejoras en los productos o servicios prestados de una organización que no necesariamente conlleva insatisfacción o descontento.

- Felicitación : expresión positiva y/o de agradecimiento respecto a los productos y servicios prestados de una organización.

- Usuario/a : organización o persona que recibe un producto o un servicio (sinónimo de cliente/a).
(UNE-EN ISO 9000)
El uso del término es tradicional en las administraciones públicas.

- Grupo de interés : persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
(UNE-EN ISO 9000)

- Reclamación : queja debida al incumplimiento de requisitos del sistema de garantía / gestión de calidad o de los compromisos establecidos en las cartas de servicios. Puede requerir medidas de subsanación o de compensación

- Reclamante : persona, organización o su representante, que expresa una queja o reclamación.
(UNE- ISO 10002)

- Retroalimentación : opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
(UNE- ISO 10002)

- Satisfacción del cliente (usuario o grupo de interés) : percepción del cliente (usuario o grupo de interés) sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
(UNE-EN ISO 9000)

- Demanda : expresión en tono de exigencia de nuevos servicios o ampliación de los existentes no contemplados en el sistema de garantía / gestión de calidad (no se puede decir que estamos ante una queja o reclamación pues no se relacionan con una percepción de prestación incorrecta de un servicio ni representan ningún incumplimiento de requisitos, pero aun así pueden proporcionar información valiosa sobre las expectativas de los usuarios/as o grupos de interés)

Nota 3: Las quejas de los grupos de interés son un indicador habitual de una baja satisfacción, pero la ausencia de las mismas no implica una elevada satisfacción de los grupos de interés.

Nota 4: Incluso cuando los requisitos de los grupos de interés se han acordado con ellos y éstos han sido cumplidos, esto no asegura una elevada satisfacción de los grupos de interés.

(Norma UNE-EN ISO 9000)

- Comisiones de titulación : comisiones con responsabilidad en el desarrollo de la titulación (comisiones académicas de título, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros,...)
(*Directrices xerais para o Seguimento de títulos oficiais de grao e máster da Universidade de Vigo*).

III.3. Abreviaturas y siglas

- ACSUG : Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA : Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- AQU : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Red Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior)
- PAS : personal de administración y servicios
- PDI : personal docente e investigador
- RD : Real decreto
- RR : Resolución rectoral
- SGIC : Sistema de garantía interna de calidad
- UEP : Unidad de Estudios y Programas

IV DESARROLLO

IV.1. Finalidad del proceso

Contribuir al incremento de la satisfacción de los usuarios/as o grupos de interés a través de un tratamiento eficaz de las quejas, sugerencias y felicitaciones, impulsando así la estrategia de mejora continua y la participación de éstos en las actividades de la gestión de calidad.

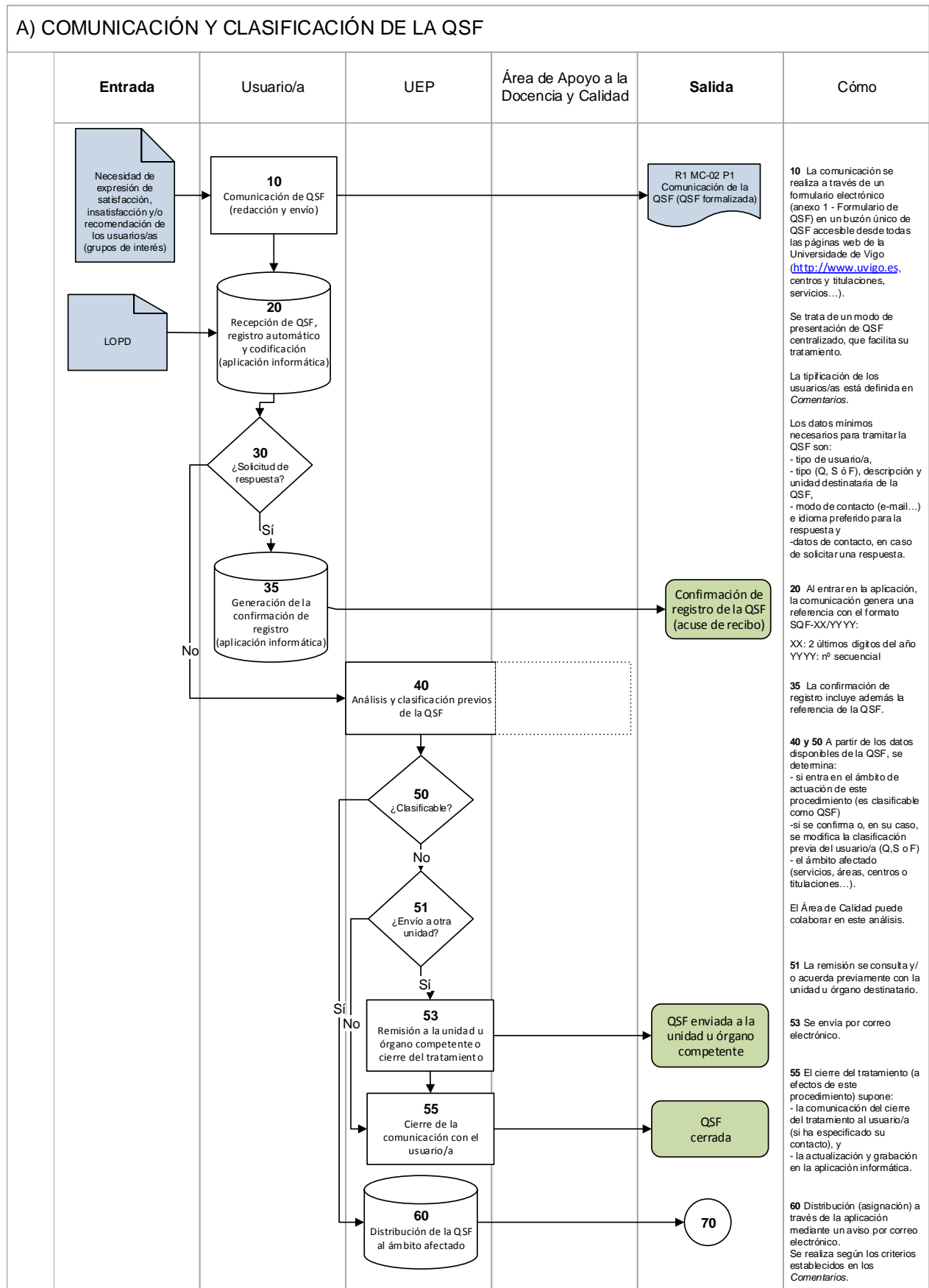
IV.2. Responsable del proceso

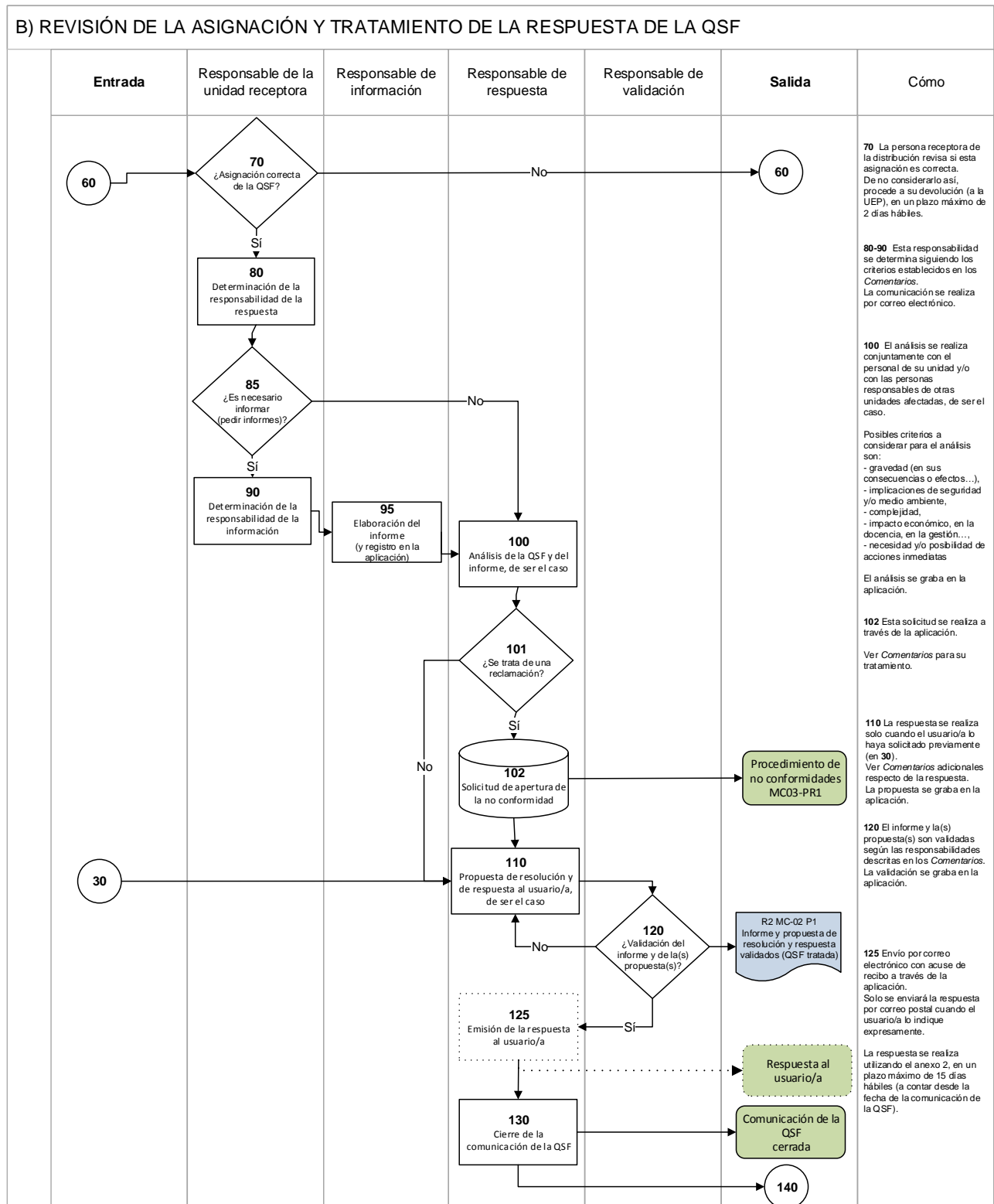
- Coordinador/a de la Unidad de Estudios y Programas (ámbito de gestión)
- Director (ámbito docente)

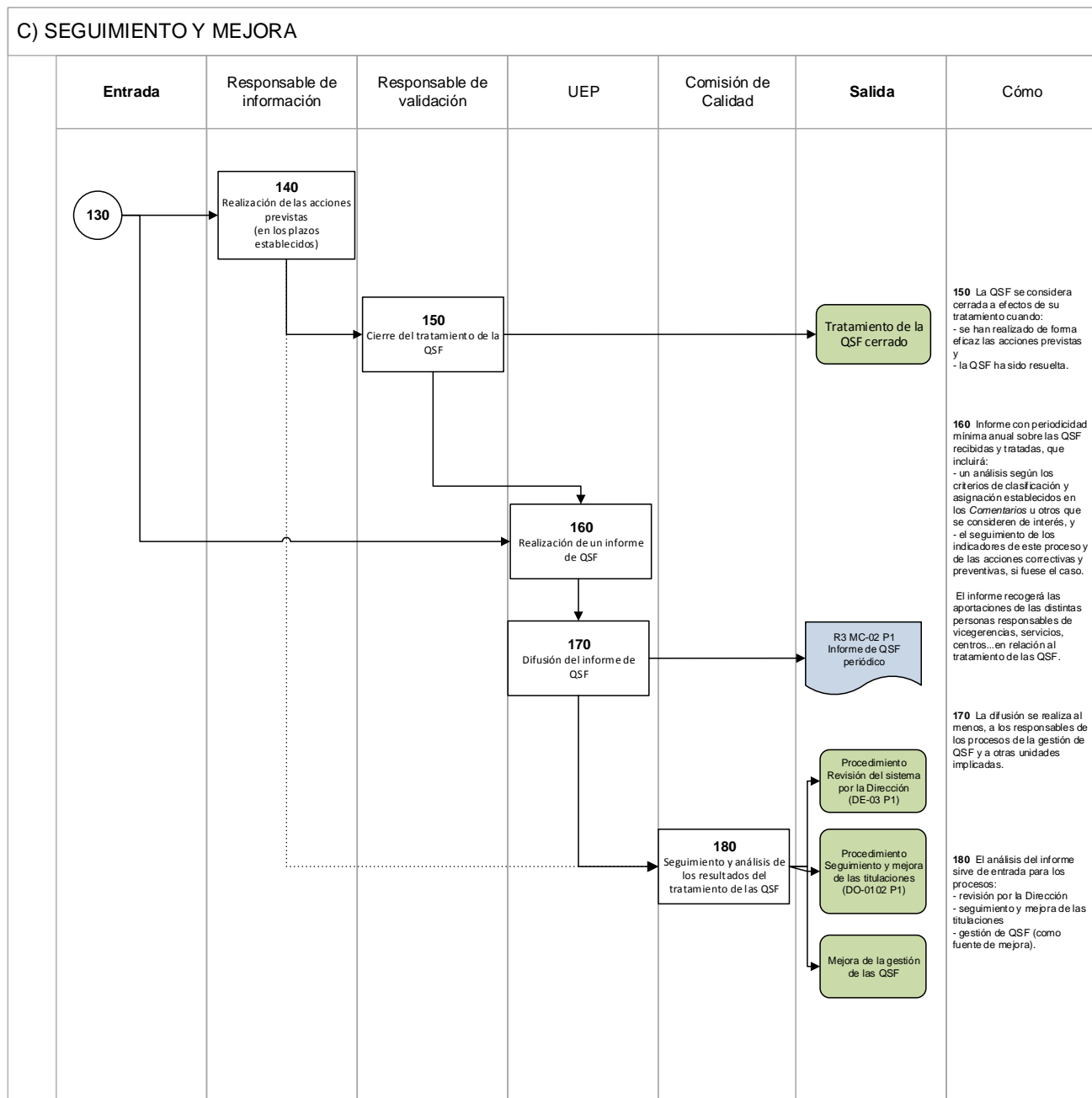
IV.3. Indicadores

Los indicadores asociados a este proceso están identificados y definidos en el procedimiento DE-02 P1 «Seguimiento y medición».

IV.4. Diagrama de flujo







Comentarios:

- **Etapa 10:** comunicación de la QSF

El usuario/a puede ser individual o colectivo, según la tipificación definida a continuación:

Usuarios/os	
Internas/os	
	Estudiante de grado o de 1º y 2º ciclo
	Estudiante de máster o de doctorado
	Estudiante de otros estudios propios de la Universidade de Vigo
	PDI
	PAS
	Otros internos (a especificar)
Externas/os	
	Empresa
	Otros externos (a especificar)

Las QSF colectivas deberán ser registradas por una persona representante identificada, que debe adjuntar en la aplicación la lista de todas las personas implicadas.

La tipificación es única para cada comunicación.

Las lenguas de uso en este sistema son el gallego, castellano e inglés.

La QSF puede incluir los documentos adjuntos que el usuario/a considere oportunos.

- **Etapa 20:** recepción de QSF, registro automático y codificación (aplicación informática)

Protección de datos de carácter personal:

Los datos de carácter personal no se exigen a los usuarios/as del sistema de QSF, salvo que éstos deseen que se les comunique una respuesta.

En los formatos de cualquier tipo donde se realice una comunicación con los usuarios/as de este sistema se incluirá la siguiente indicación:

Sus datos serán incorporados a una aplicación informática de la Universidade de Vigo. En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), solo serán utilizados para dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidade de Vigo y, en ningún caso, serán cedidos a terceros. Podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, oposición y cancelación mediante escrito dirigido a la Gerencia de la Universidade de Vigo.

Los criterios para determinar las responsabilidades en las etapas siguientes están descritos en la tabla a continuación:

- **Etapa 60:** distribución de la QSF al ámbito afectado
- **Etapa 80:** determinación de la responsabilidad de la respuesta
- **Etapa 120:** validación del informe y de la(s) propuesta(s)

Responsabilidades		
Responsable de la unidad receptora (distribución)	Responsable de información y respuesta	Responsable de validación
<p><u>Ámbito de gestión:</u> Jefa/e de Servicio, Dirección, Responsable, Administración,</p> <p><u>Ámbito docente:</u> Decanato o dirección del centro</p>	<p><u>Ámbito de gestión:</u> Responsable de la unidad receptora</p> <p><u>Ámbito docente:</u> Miembro del equipo directivo / decanal (en función de sus competencias), coordinador/a de titulación, dirección del departamento...</p>	<p><u>Ámbito de gestión:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Centros: administración • Servicios centrales: Gerencia <p><u>Ámbito docente:</u> Decanato o dirección del centro</p>

- **Etapa 102:** solicitud de apertura de una no conformidad

Una reclamación es un tipo de no conformidad. En consecuencia, se analizan sus causas y las posibles acciones a implantar. Estas pueden ser simples correcciones o acciones tomadas para evitar las causas reales e incluso potenciales de la reclamación, que podrían dar lugar a acciones correctivas o preventivas. La aplicación permite mantener la trazabilidad entre las QSF y las eventuales no conformidades y acciones correctivas y preventivas.

Las no conformidades se gestionan de acuerdo al procedimiento MC03-PR01, «No conformidades reales y potenciales» (exclusivo del ámbito de gestión).

- **Etapa 110:** propuesta de resolución y de respuesta al usuario/a

La respuesta al usuario/a comenzará siempre con un agradecimiento por contactar y por participar en la mejora de la Universidad de Vigo.

La lengua utilizada será la elegida por el usuario/a para la respuesta (gallego, castellano o inglés).

Seguimiento y control del proceso

La UEP realiza un seguimiento de la tramitación de las QSF que incluye como mínimo:

- Asegurar la recepción de la comunicación del usuario/a por la persona responsable de la unidad receptora en el ámbito correspondiente (según la tabla anterior),
- Recordar el objetivo de plazo para responder al usuario/a (sin perjuicio de posibles objetivos más ambiciosos en el ámbito correspondiente), si fuese el caso, y
- Asegurar que, en todo caso, se responde a usuario/a, aún después de los plazos establecidos.

Plazos de respuesta

Los plazos de respuesta establecidos en el epígrafe IV.4, Diagrama de flujo, son los máximos admitidos, con excepción del ámbito de docencia (según especifica la tabla a continuación), en el que se interrumpen en el mes de agosto.

Sin embargo, estos plazos podrían reducirse a medida que la eficacia del sistema de QSF mejore.

- **Etapa 160:** realización de un informe de QSF.

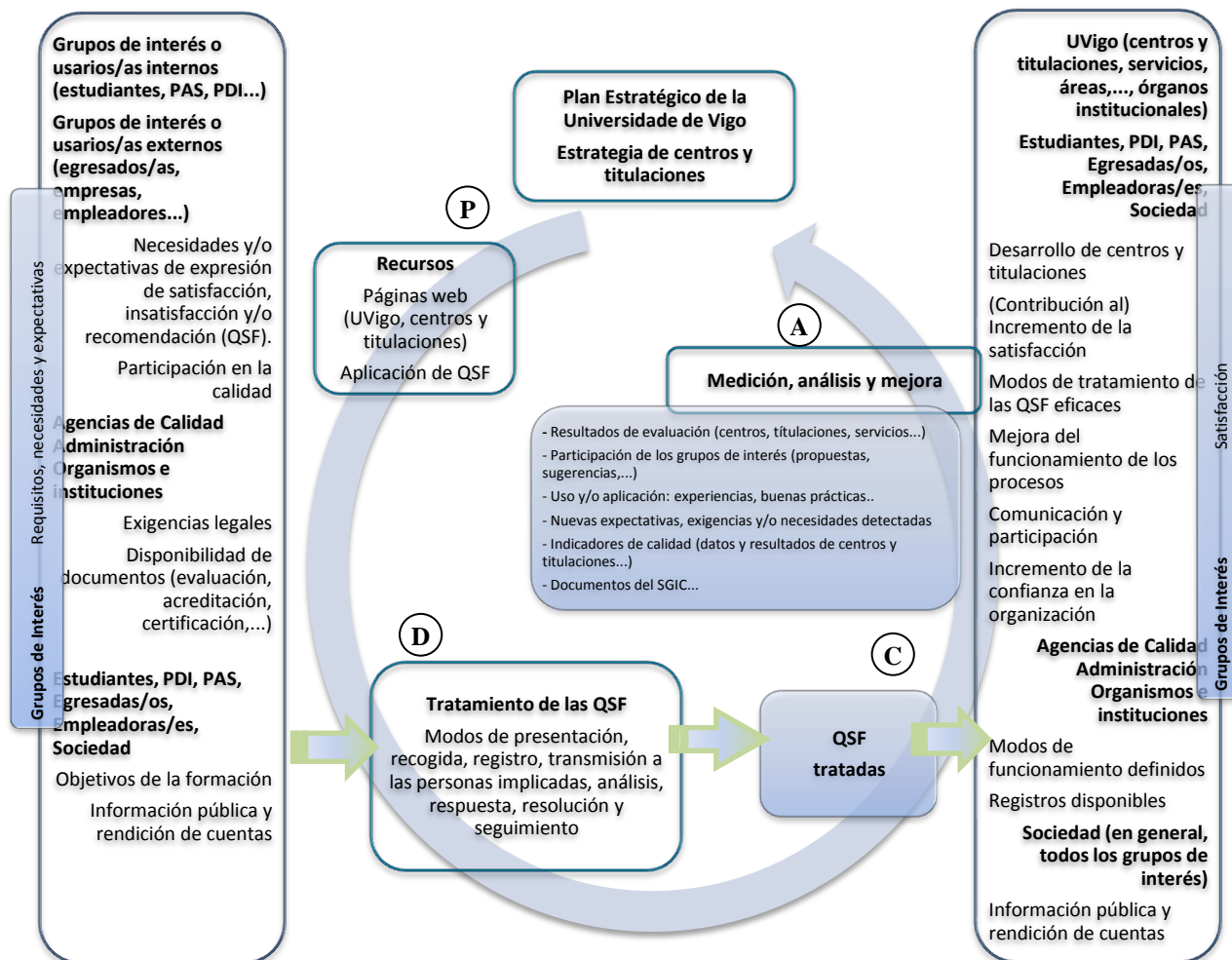
Con el fin de analizar las QSF, se establecen diversos criterios de clasificación.

Las QSF, atendiendo al motivo que lleva al usuario/a realizarla, pueden afectar a:

Motivos de las QSF	
Procesos	Cuando afecta a trámites, tareas, plazos, documentación... requeridos durante el proceso de atención.
Personas	Cuando está provocada por la cualificación y/o profesionalidad del personal que lo atiende (o con el que está relacionado una actividad) o por el trato personal recibido.
Instalaciones	Cuando se refieren a orden, limpieza, señalización, facilidad de acceso o localización de las instalaciones o medios virtuales (incluidos los recursos de apoyo a la docencia).
Prestaciones	Cuando afecta al resultado obtenido y si no existe coincidencia entre el producto o servicio prestado y las necesidades y expectativas del usuario/a.
Docencia	Cuando afecta a: <ul style="list-style-type: none"> -- Actividad docente y desarrollo de la enseñanza, - Guías docentes, - Calendario académico, - Sistemas de evaluación, - Gestión de las prácticas, - Gestión de la movilidad, - Reconocimiento y transferencia de créditos y - Premios extraordinarios.

Esta clasificación puede dar lugar a que una comunicación pueda ser asignada a varios ítems. También puede ser desarrollada para un análisis de mayor detalle y/o dar lugar a otro tipo de clasificación en función de las necesidades.

IV.5. Ciclo de mejora continua del proceso (PDCA)



- P** Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés y las políticas de la organización.
- D** Desarrollar (hacer): implantar los procesos.
- C** Controlar (verificar): realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, necesidades y expectativas, e informar de los resultados.
- A** Actuar (aprender): tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

(UNE-EN ISO 9001)

V ANEXOS

- Anexo 1 : Formulario electrónico de QSF.
 Anexo 2 : Formato electrónico de respuesta a las QSF.

Registros

Identificación del registro		Soporte original	¿Disponible en aplicación SGIC-STO?	Responsable de custodia (órgano / puesto)	Duración	Clasificación (*)
Código	Denominación					
R01 - MC02 P1	Comunicación de la QSF (QSF formalizada)	Electrónico	No	UEP (aplicación informática)	3 años	-
R02 - MC02 P1	Informe y propuesta de respuesta validados (QSF tratada)	Electrónico	No	UEP (aplicación informática)	3 años	-
R03 - MC02 P1	Informe de QSF periódico	Electrónico	No	UEP (aplicación informática)	3 años	-

(*) A cubrir solo en caso de que el registro esté sujeto a condiciones de permanencia adicionales al período de archivo de gestión (es decir, cuando es necesaria su transferencia posterior al archivo general).