SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS (GRADO Y MÁSTER)

PROCEDIMIENTO

Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones

código MC-02 índice 06

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Coordinador de Calidad	Comisión de Calidad	Junta de Centro

Fecha: 05/12/2024 Fecha: 19/03/2025 Fecha: 24/03/2025







Proceso

Gestión de la calidad y mejora continua.

Histórico de evoluciones

ÍNDICE	FECHA	ELABORACIÓN	MOTIVO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIÓNS	
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.	
01	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	
02-04	2008-2011	Comisiones 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 la ACSUG.	
05	24/04/2013	Raquel Gandón y José Miguel Dorribo (Área de Apoio a la Docencia y Calidad)	 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 MC05-PR01 «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones» del sistema de calidad en el ámbito de gestión. 	
			Modificación del título y código: pasa de PA04 a MC-02 P1 «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones».	
06	05/12/2024	Área de Calidad	Actualización del procedimiento para su adaptación a la nueva normativa (RD 822/2021, RDD 640/2021 y la LOSU), y al Reglamento de la Universidade de Vigo	





Índice

I OBJETO	3
II ALCANCE	4
III REFERENCIAS	5
IV DESARROLLO	7
VANEVOS	c





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 Universidade de Vigo, así como su seguimiento y revisión.

II ALCANCE

El alcance de este procedimiento se extiende a 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 materia a la que se refiera.

Quedan así mismo excluidas las reclamaciones y las quejas del personal en lo relativo a sus relaciones de prestación de servicios en el Centro Universitario de la Defensa en la Escuela Naval Militar (CUD-ENM).

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 el de género de uso común de las personas transexuales, transgénero e intersexuales en la Universidade de Vigo.

También queda excluido al no tener la consideración de queja, lo siguiente:

- Los recursos administrativos que se interpongan contra las disposiciones o las resoluciones administrativas adoptadas por los órganos de gobierno del CUD-ENM, así como cualquier otro recurso administrativo especial previsto por la legislación vigente.
- Las reclamaciones previas a la vía judicial civil o laboral contra el CUD-ENM.
- Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial contra el CUD-ENM 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 afecta al SGC de los centros está descrita 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 el 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:

- Universidade de Vigo:
 - Reglamento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidade 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 Universidade de Vigo aprobado por el Claustro Universitario el 13 de abril de 2021.
 - o Plan estratégico de la Universidade de Vigo 2021-2026.
- Referencias normativas:
 - Norma UNE- ISO 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 del CUD-ENM, 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**: la formulación de propuestas dirigidas al CUD-ENM, con la finalidad de mejorar la calidad de las prestaciones de los servicios.
- **Felicitación**: la manifestación de la satisfacción y del reconocimiento respecto del buen funcionamiento del centro o el trato y la atención recibida por las personas que en él 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 QSF. También se clasifican de esta manera 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 la Calidad en la Educación Superior)
- QSF: 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 del CUD-ENM 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

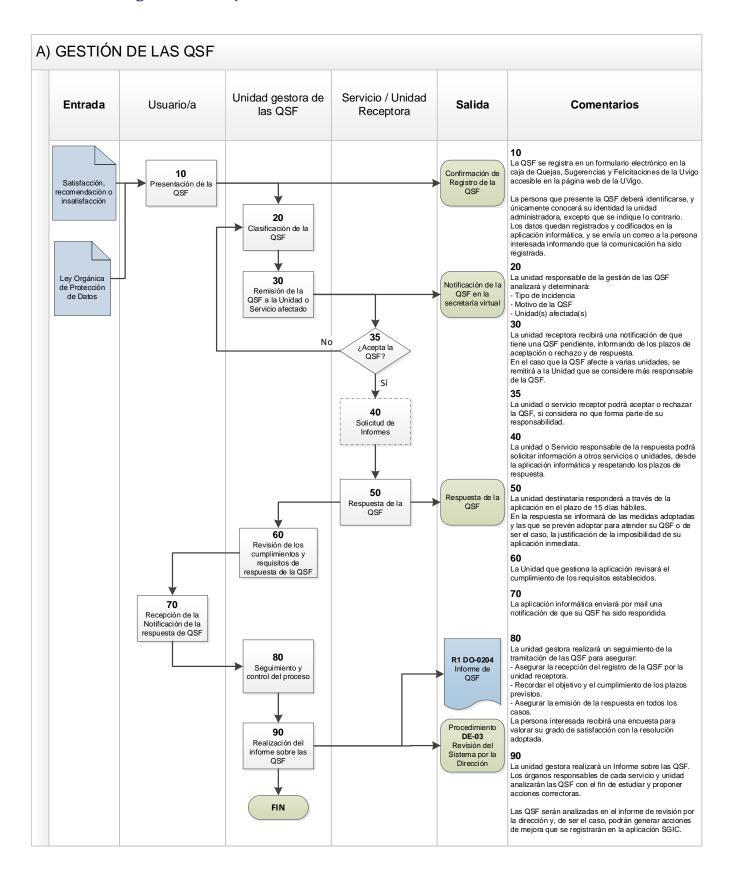
Para la medición de los resultados asociados a este procedimiento se tendrá en cuenta el panel de indicadores centralizado según lo establecido en el procedimiento "DE-02 Seguimiento y Medición".

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 Universidade de Vigo.





IV.4. Diagrama de flujo







V ANEXOS

Documentos

No hay documentos asociados a este procedimiento.

Registros

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



