

Resumo do Regulamento do Sistema de QSP.

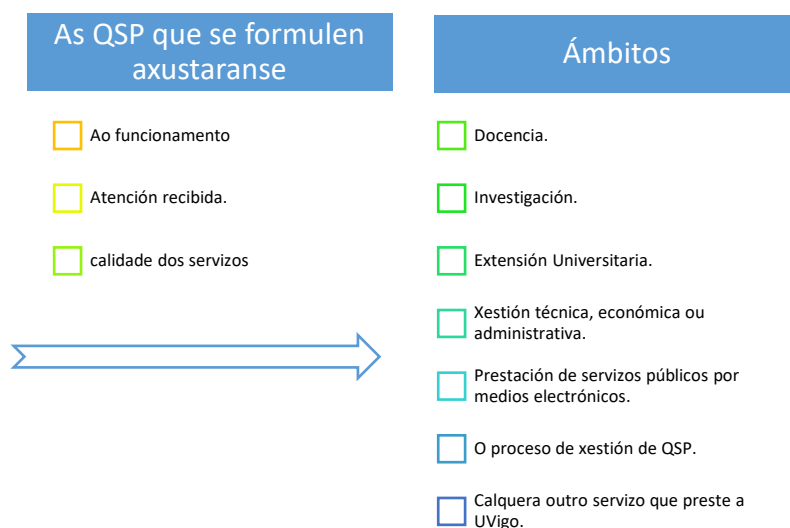
UNIVERSIDADE DE VIGO.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS |

Regulamento do sistema de queixas, suxestións e parabéns da UVigo.

Xeneralidades O Sistema de queixas, suxestións e parabéns:

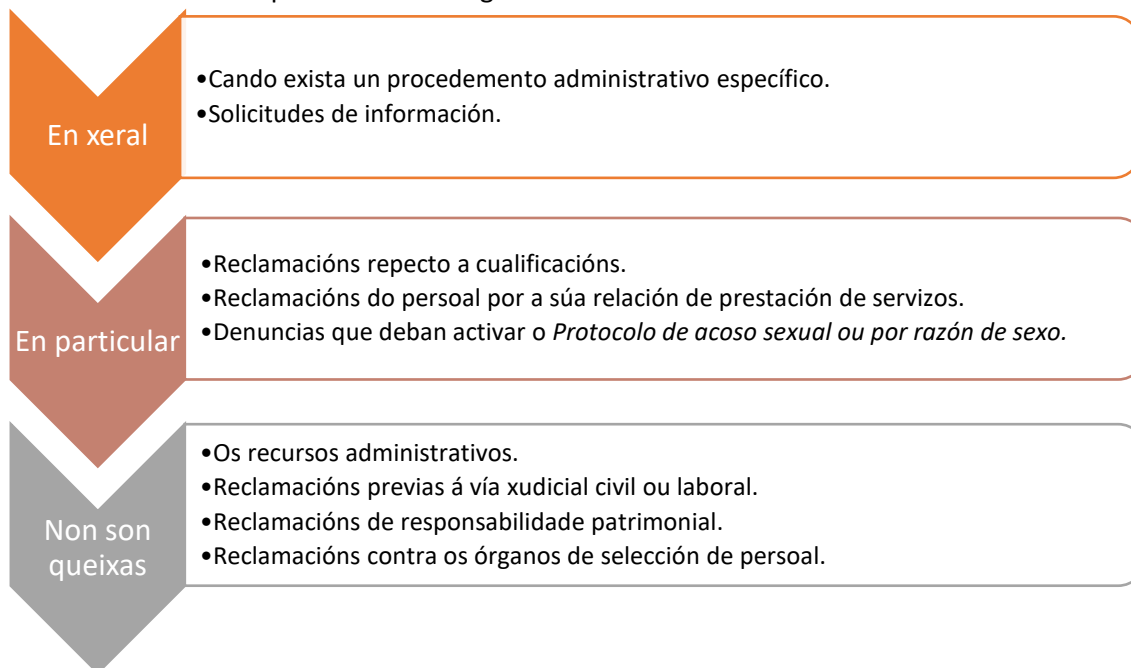
- Está xestionado pola Unidade de Análisis e Programas (UAP).
- Abrangue toda a Universidade: todos os centros (de docencia e investigación), departamentos, servizos e unidades administrativas.
- É unha ferramenta do sistema de mellora continua.



As QSP poden ser presentadas por:	Como?
Calquera membro da comunidade universitaria.	Directamente, a través da súa secretaría virtual. Ou a través dos seus representantes (delegacións de alumnado, órganos de representación do persoal)
Persoas alleas (referíndose a servizos da UVigo polos que resulten afectadas)	Directamente, a través do propio sistema.

Exclusións.

Quedan excluídas da aplicación deste regulamento



Protección de datos de carácter persoal.

- Será de aplicación toda a normativa referente á protección de datos de carácter persoal.
- Só se recollerán os datos persoais estritamente necesarios para a tramitación das QSP.
- As persoas responsables de xestionar, tramitar e resolver as QSP debe **gardar o segredo** e manter a debida **discreción** sobre o contido e a identidade da persoa usuaria.

Lingua.

As linguas do sistema serán o galego e o castelán.

A resposta será emitida no idioma elixido pola persoa usuaria.

Responsables xestores das QSP.

Cada Unidade, Servizo ou órgano de goberno.	Nos centros.	Competencias.
<ul style="list-style-type: none">• Terá cando menos 2 persoas responsables.• Obrigatoriamente a persoa de maior responsabilidade.	<ul style="list-style-type: none">• O decano/a ou director/a• O/a responsable dos procesos internos de calidade.	<ul style="list-style-type: none">• Comunicar, estudar e resolver as QSP.• Recadar a información que precisen.• Comunicar altas, baixas e modificacións das persoas responsables

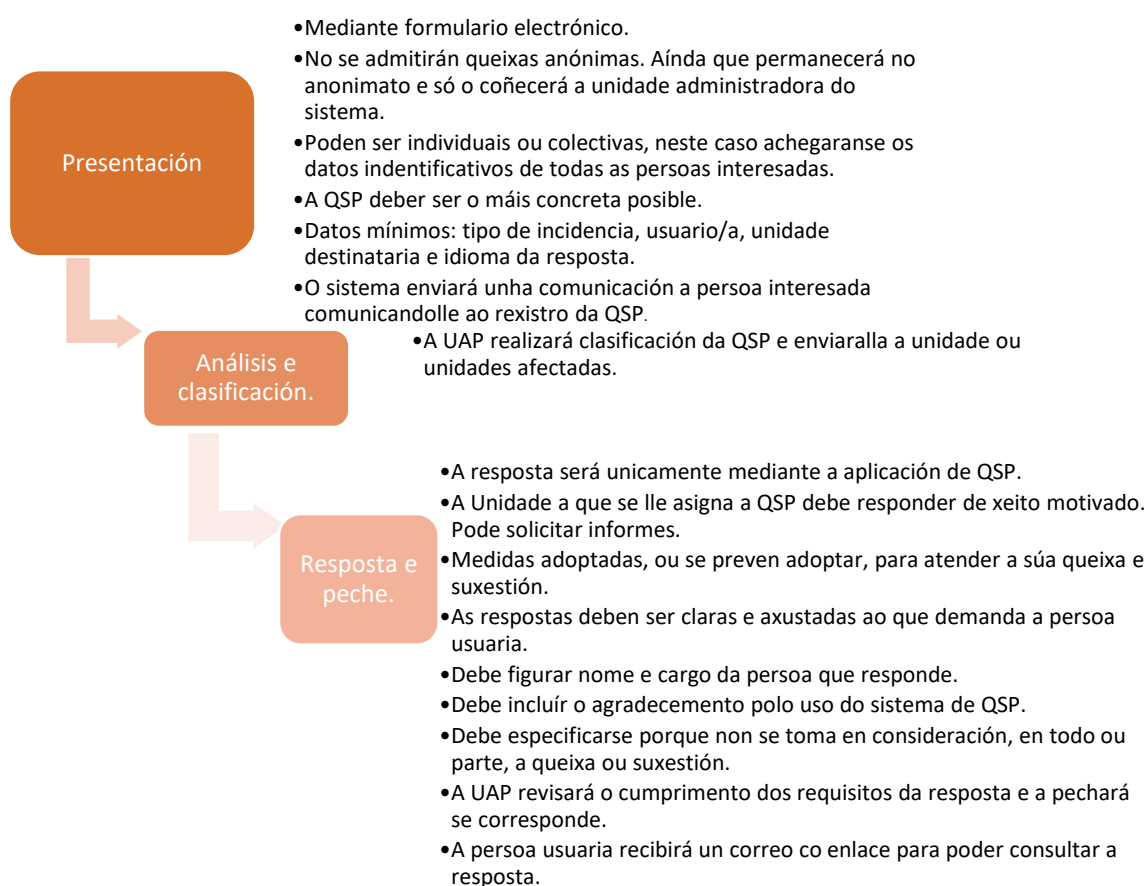
Conceptos.	Motivos.
<ul style="list-style-type: none">• Queixa: insatisfacción e denuncia dunha incorrección ou disfunción nos servizos, do que se espera unha resposta e resolución.• Suxestión: proposta de mellora.• Parabén: manifestación da satisfacción e do recoñecemento.	<ul style="list-style-type: none">• Procesos: cando afecta a trámites, prazos ou documentación requirida.• Persoas: cualificación e profesionalidade ou trato do persoal.• Instalacións: cando se refire á orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou localización.• Prestacións: afecta ao resultado obtido ou as necesidades e expectativas das persoas usuarias.• Docencia:<ul style="list-style-type: none">• actividade docente.• desenvolvemento do ensino.• Guías docentes.• Calendario académico.• Xestión das prácticas.• Xestión da mobilidade.• Recoñecemento e transferencia de créditos.• Premios extraordinarios.

Resposta.

É importante recalcar que todas as QSP deben responderse. Aínda que fosen feitos outros trámites ou comunicacións coa persoa interesada por outras vías, a resposta debe realizarse a través da aplicación informática. Segundo o artigo 14.3 a unidade responsable debe:

- Agradecer a presentación.
- Informar á persoa usuaria das medidas adoptadas para atender a súa queixa ou suxestión, así como das que se prevé adoptar no futuro para reparar as deficiencias que se puidesen constatar.
- Pechar a QSP despedíndose (o nome e cargo aparecerán automaticamente).

Procedemento de tramitación.



Prazos. Aceptar ou rexeitar a asignación: 3 días.

Días hábiles. Prazo para a resposta: 15 días.

Informes: 7 días.

Docencia Non se computan para os prazos o mes de agosto.

Recordatorios. A UAP velará para que se contesten en prazo as QSP
Despois de 2 recordatorios comunicarase:
QSP de docencia: á persoa responsable institucional de calidade.
QSP de xestión administrativa: á xerencia

Informes.

A unidade, servizo, centro ou departamento que ten asignada unha QSP se precisa máis información, pode solicitar, a través da aplicación, informe a terceiros. En todo caso, a persoa responsable da QSP pedirá informe á persoa directamente relacionada coa queixa, naqueles casos en que estea claramente identificada.

O prazo para emitir informe é de 7 días hábiles.

A función do informe é contar feitos ou circunstancias que motivan a QSP.

A resposta pode sustentarse no informe pero este non será por si mesmo a resposta á QSP.

Mecanismos de control.

Seguimento e control do proceso pola UAP.

- É a responsable do seguimento da tramitación.
- Asegura a recepción pola persoa responsable da unidade receptora.
- Lembra o obxectivo do sistema e o cumprimento dos prazos previstos.
- Asegura a emisión de resposta en todos os casos.
- Establecerá métodos para avaliar a satisfacción das persoas usuarias (enquisa).

Informe sobre o sistema de QSP

- Periodicidade mínima anual.
- O informe será remitido á Comisión de Calidade ou ás súas comisións delegadas.
- O reitor/a poderá encomendar a realización de informes extraordinarios.
- A UAP pode remitir ao/á reitor/a informes concretos se o estima oportuno.
- O informe anual estará á disposición do público xeral a través da web da UVigo.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS

Unidade de Análisis e Programas.

Edificio Filomena Dato.

Planta Baixa.

36310 Vigo (Pontevedra)

986.818.689 986.818.640