

**REGULAMENTO DO SISTEMA DE QUEIXAS,  
SUXESTIÓNS E PARABÉNS  
DA UNIVERSIDADE DE VIGO**

Aprobado na sesión do Consello de Goberno do 29/04/2019

## **REGULAMENTO DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS DA UNIVERSIDADE DE VIGO**

Descrición e marco legal

Capítulo I. Disposicións xerais

Artigo 1. Obxecto

Artigo 2. Ámbito de aplicación

Artigo 3. Exclusiones

Artigo 4. Protección de datos persoais

Artigo 5. Lingua

Artigo 6. Responsables xestores das QSP

Capítulo II. Criterios de clasificación

Artigo 7. Conceptos

Artigo 8. Motivos

Artigo 9. Medios de resposta

Capítulo III. Procedemento de tramitación

Artigo 10. Presentación das queixas, suxestións e parabéns

Artigo 11. Análise e clasificación previa á distribución

Artigo 12. Prazos

Artigo 13. Solicitude de informes

Artigo 14. Resposta

Artigo 15. Emisión da resposta e peche

Capítulo IV. Mecanismos de control

Artigo 16. Seguimento e control do proceso

Artigo 17. Informe

Disposición adicional. Unidade administradora

Disposición transitoria. Adaptacións informáticas

Disposición final. Entrada en vigor

## **Descrición e marco legal**

O compromiso da Universidade de Vigo co desenvolvemento e coa implantación de políticas, procedementos e criterios de calidade foise consolidando ao longo dos anos, tanto no relativo á actividade docente e á calidade do ensino como á xestión universitaria e á prestación de servizos ás persoas usuarias, mediante a incorporación de novos elementos como os sistemas de garantía de calidade dos títulos oficiais e as cartas de servizo, derivado da aplicación de normativa e directrices universitarias específicas.

Son precisas neste ámbito ferramentas que, máis alá das enquisas de satisfacción, canalicen a opinión e recaden as ideas dos membros da comunidade universitaria ou de calquera outra persoa usuaria sobre os servizos que presta a universidade. Con este enfoque creouse o sistema de queixas, suxestións e parabéns, xestionado pola Unidade de Análises e Programas, de carácter transversal e que abrangue toda a universidade. Como consecuencia da variada casuística que engloba o sistema, cómpre establecer unha normativa que lles dea un trato homoxéneo ás queixas, suxestións e parabéns, co fin de utilizar un procedemento único, regulamentado e difundido, que lles permita ás persoas usuarias saber onde e como presentalas, dispoñer dunha plataforma informática específica para facelo, coñecer o trámite que seguirá e o prazo establecido para a súa resposta. Para a Universidade de Vigo, a análise da información do sistema de queixas, suxestións e parabéns constituirá unha ferramenta indispensable para establecer un sistema de mellora continua.

O sistema de queixas, suxestións e parabéns enmárcase, en primeiro lugar, no Regulamento xeral de protección de datos UE 2016/679, do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, e na Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos de carácter persoal e garantía dos dereitos dixitais.

Por outra parte, o Real decreto 951/2009, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado, recolle entre os programas que integran o citado marco o relativo a queixas e a suxestións, ofrecendo unha referencia moi valiosa para articular o noso propio sistema (artigos do 14 ao 19).

Tamén de carácter estatal, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público establecen para todas as administracións públicas a presenza nas súas sedes electrónicas, con carácter de servizo obrigatorio, dos medios dispoñibles para formular suxestións e queixas, o que supón facilitarlle á cidadanía a súa formulación sen desprazamentos nin custos, en calquera data e hora.

Xa no ámbito autonómico, resultan de aplicación a Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, na cal se establece como un dos mecanismos de atención á cidadanía a presentación de queixas e suxestións (artigos do 14 ao 16); a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno; e o Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia, e que trata no capítulo IV a análise das suxestións e das queixas como un material de estudo imprescindible para definir as prioridades e para orientar a política de mellora dos servizos públicos.

Na esfera universitaria, pór en funcionamento un sistema de control e de garantía da calidade cobra especial relevancia logo da publicación da Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de ordenación do ensino universitario, que no seu artigo 31 sinala a promoción e a garantía da calidade como finalidade esencial da política universitaria. Á súa vez, o Real decreto 1393/2007, do 29 de outubro, de ordenación das ensinanzas universitarias oficiais, e demais reais decretos que o modifican, establece explicitamente que as universidades, os seus centros e titulacións deben contar con sistemas de garantía da calidade nos que se integre o procedemento de atención ás suxestións e ás queixas.

Outras normas que lle dan soporte legal ao establecido neste regulamento son a Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia, e o Real decreto legislativo 5/2015, do 30 de outubro, que recollen como deber do empregado/a público garantir a atención á cidadanía na lingua oficial da comunidade autónoma de Galicia que soliciten.

En canto ás normas propias da Universidade de Vigo, cómpre referirse ao Regulamento do uso da lingua galega, aprobado no consello de goberno do 2 de marzo de 2015, ao *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito universitario*, elaborado pola Unidade de Igualdade no ano 2012, e ao Regulamento de transparencia e acceso á información pública, aprobado no consello de goberno do 9 de outubro de 2017.

## **Capítulo I. Disposicións xerais**

### **Artigo 1. Obxecto**

1. A presente norma ten por obxecto regular o sistema de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo (en adiante QSP) como canle para coñecer a percepción que da nosa institución teñen as persoas usuarias e como axuda para identificar por parte dos órganos de goberno e responsables de servizos as prioridades e as oportunidades de mellora.
2. A través do sistema recóllense e tramítanse as manifestacións de insatisfacción cos servizos que presta a universidade, as iniciativas para mellorar a súa calidade e os recoñecementos polo bo funcionamento, garantindo unha resposta clara e axustada sobre as actuacións realizadas e, no seu caso, das medidas adoptadas.

3. Os resultados do sistema serán revisados de xeito periódico para mellorar a calidade dos servizos que presta a universidade.

## **Artigo 2. Ámbito de aplicación**

1. O presente regulamento do sistema de QSP esténdese á totalidade da Universidade de Vigo (órganos de goberno e de xestión) e, polo tanto, o seu ámbito de aplicación abrangue todos os centros de docencia e investigación, departamentos, servizos centrais e demais unidades administrativas da universidade. No caso específico dos centros docentes, o procedemento integrarase no seu sistema de garantía interna de calidade.
2. As QSP que se formulen axustaranse ao funcionamento, atención recibida ou calidade dos servizos nos seguintes ámbitos:
  - A docencia.
  - A investigación.
  - A extensión universitaria.
  - A xestión técnica, económica ou administrativa.
  - A prestación de servizos públicos a través de medios electrónicos.
  - O proceso mesmo de xestión de queixas, suxestións e parabéns.
  - Calquera outro servizo que preste a universidade.
3. As QSP poderán presentalas 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 denunciadas. Poderán formularlas directamente a persoa interesada ou a través dos ou das representantes, incluídas as delegacións do alumnado ou, cando correspondan, os órganos de representación do persoal.

## **Artigo 3. Exclusiones**

1. Quedan excluídas do ámbito de aplicación do presente regulamento as reclamacións respecto das cualificacións das probas de avaliación, que son xestionadas a través do procedemento establecido no Regulamento de estudantes, e todas as reclamacións, queixas ou consultas cuxa resolución deba ampararse nun procedemento administrativo específico ou na normativa sobre a materia á que se refira.
2. 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.
3. Quedan excluídas as denuncias de acoso sexual e por razón de sexo que requiran a activación do *Protocolo marco de acción para a prevención e sanción do acoso sexual*, e as solicitudes de activación do *Protocolo de actuación para o cambio de nome e o de xénero de uso común das persoas transexuais, transxénero e intersexuais na Universidade de Vigo*.

4. Ao non ter a consideración de queixas, non se tramitarán conforme este regulamento, senón de acordo coa normativa reguladora de cada procedemento:
  - a) Os recursos administrativos que se interpoñan contra as disposicións ou as resolucións administrativas adoptadas polos órganos de goberno da Universidade de Vigo no exercicio das súas respectivas competencias, que se rexerán polo disposto nos estatutos e pola lexislación administrativa xeral, así como calquera outro recurso administrativo especial previsto pola lexislación vixente.
  - b) As reclamacións previas á vía xudicial civil ou laboral contra a Universidade de Vigo, que se rexerán pola súa lexislación específica.
  - c) As reclamacións de responsabilidade patrimonial contra a Universidade de Vigo pola lesión de bens e dereitos susceptibles de indemnización.
  - d) As reclamacións contra os actos e os trámites dos órganos de selección, que se rexerán pola súa propia normativa de impugnación.
5. A presentación de queixas non suporá, en ningún caso, a renuncia ao exercicio doutros dereitos e accións que poida exercer calquera persoa interesada.

#### **Artigo 4. Protección de datos persoais**

1. En cumprimento da lexislación sobre a protección de datos, a Universidade de Vigo recollerá os datos persoais estritamente necesarios para darlles resposta ás queixas, suxestións e parabéns.
2. As persoas interesadas poderán exercer en calquera momento os dereitos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición e portabilidade dos seus datos conforme a normativa reguladora de protección de datos e o procedemento establecido pola Universidade de Vigo.
3. As persoas responsables de tramitar as QSP gardarán o segredo e manterán a debida discreción sobre o seu contido e a identidade da persoa usuaria, sen que poida usar a información para beneficio propio ou de terceiros.

#### **Artigo 5. Lingua**

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 coas normas aplicables. A resposta á QSP farase na lingua elixida pola persoa usuaria.

#### **Artigo 6. Responsables xestores das QSP**

1. En cada unidade, servizo e órgano de goberno aos que se refire no artigo 2 deste regulamento estarán, cando menos, dúas persoas dadas de alta no sistema de QSP, entre as cales deberá estar obrigatoriamente a persoa de maior responsabilidade xerárquica.

2. No caso dos centros, a persoa que ocupe o cargo de decano/a ou director/a estará acompañada pola persoa responsable de xestionar os procesos internos de calidade do citado centro.
3. As persoas xestoras das QSP terán a competencia de comunicar, estudar e resolver sobre as queixas, suxestións e parabéns presentadas, recadando, se é preciso, información doutros membros do centro, servizo ou unidade administrativa previamente á súa resolución. Serán tamén responsables de comunicar as altas, baixas e calquera modificación relacionada coas persoas dadas de alta no sistema de QSP.

## **Capítulo II. Criterios de clasificación**

### **Artigo 7. Conceptos**

Para os efectos deste regulamento, enténdese por:

- Queixa: a 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 unha resolución explícita ou implícita.
- Suxestión: a formulación de propostas dirixidas á Universidade de Vigo, coa finalidade de mellorar a calidade das prestacións e dos servizos.
- Parabén: a manifestación da satisfacción e do recoñecemento respecto do bo funcionamento da universidade ou o trato e a atención recibida polas persoas que nela traballan.

### **Artigo 8. Motivos**

1. As razóns que levan a persoa usuaria, ou parte interesada, a rexistrar unha QSP agrúpanse principalmente en cinco bloques ou naqueloutros que se poidan determinar:
  - a) Procesos: cando afecta a trámites, prazos ou documentación requirida na relación entre a administración e a persoa administrada.
  - b) Persoas: se vén provocada pola cualificación e pola profesionalidade do persoal que o atendeu –ou co que está relacionado unha actividade– ou polo trato persoal recibido.
  - c) Instalacións: cando se refire á orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou localización.
  - d) Prestacións: se afecta o resultado obtido e se existe coincidencia entre o produto ou o servizo prestado e as necesidades e as expectativas da persoa usuaria.
  - e) Docencia cando afecta a:
    - Actividade docente e desenvolvemento do ensino.

- 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 os atrasos do profesorado, incidencias relacionadas co programa docente e aquelas outras relacionadas co desenvolvemento da actividade docente.

## **Artigo 9. Medios de resposta**

A comunicación da resposta á QSP farase sempre e en todos os casos a través da aplicación informática, tal e como establece o artigo 15 deste regulamento.

## **Capítulo III. Procedemento de tramitación**

### **Artigo 10. Presentación das queixas, suxestións e parabéns**

1. As QSP rexistraranse nun formulario electrónico ao que se poderá acceder dende todas as páxinas web da Universidade de Vigo. Trátase dun modo de presentación das QSP centralizado, o cal facilita o seu tratamento. As persoas que sexan membros da comunidade universitaria poderán rexistrar unha QSP a través da súa secretaría virtual.
2. Se un/unha usuario/a presenta a mesma QSP a distintas unidades ou servizos, consideraranse como unha única QSP e as restantes arquivaranse segundo o procedemento establecido neste regulamento.
3. Unha vez respondida a QSP, se se volve presentar por parte da mesma persoa, coa mesma finalidade e ante a mesma instancia, arquivarase.
4. Toda persoa que rexistre unha QSP deberá identificarse no sistema, polo que non se admitirá ningunha suxestión ou queixa presentada de forma anónima ou que non permita identificar a persoa interesada. Os seus datos permanecerán no anonimato e só os coñecerá a unidade administradora do sistema, agás que expresamente indique a súa conformidade para que os coñezan a unidade que vai responder a súa demanda ou parabén.
5. 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 ou coa



- representante que expresamente se designase ou, se for o caso, coa persoa que figure en primeiro lugar.
6. A QSP debe ser o máis concreta posible: indicará as datas e as horas nas que se produciu a incidencia, e precisará ao máximo posible a descrición dos feitos evitando declaracións xenéricas.
  7. Os datos mínimos necesarios para tramitar a QSP son tipo de incidencia, tipo de usuario/a, unidade destinataria da QSP e idioma preferido para a resposta. A persoa usuaria pode achegar a través da aplicación informática calquera documentación que apoie, fundamente ou complete a súa QSP.
  8. Despois de enviar o formulario, os datos quedarán rexistrados na aplicación informática. Ao entrar no sistema informático, a comunicación recibirá unha referencia co formato QSP-XX/YYYY, onde XX son os dous últimos díxitos do ano no que se fai a comunicación e YYYY un número secuencial.
  9. O sistema informático enviaralle unha comunicación ao correo electrónico da persoa interesada e nel indicarlle que a súa comunicación foi rexistrada no sistema, a referencia, hora de presentación, enlace onde pode consultar o estado de tramitación da súa QSP e o prazo de resposta.

## **Artigo 11. Análise e clasificación previa á distribución**

1. Unha vez rexistrada unha QSP, a unidade responsable de xestionar a aplicación informática deberá analizar e determinar:
  - a) O motivo da QSP. No caso de que pola descrición da QSP non se poida establecer ou non sexa posible a súa tramitación, solicitaráselle á persoa usuaria que corrixa os defectos advertidos na descrición da QSP. No caso de que non se poida corrixir, a QSP será arquivada, e notificaráselle o arquivo á persoa interesada con expresión da causa, quedando rexistrada como «non clasificable».
  - b) Se se mantén a clasificación do tipo de incidencia determinada pola persoa usuaria, segundo as definicións recollidas no artigo 7 deste regulamento.
  - c) Unha vez establecidos o tipo de incidencia e o motivo da QSP, determinarase a unidade afectada e remitiráselle a través da aplicación informática. A citada unidade recibirá un aviso por correo electrónico polo que se lle notificará que ten unha QSP pendente e lembraráselle os prazos de aceptación ou rexeitamento e o de resposta, se é o caso. Ademais, todas as persoas encargadas de xestionar as QSP recibirán un aviso de «QSP pendente» na súa secretaría virtual.
  - d) Se o motivo da QSP afecta a varias unidades, remitiráselle á que sexa afectada polo groso da descrición. Esta unidade poderá, se así o considera, solicitarlles un informe a outras unidades que poidan estar implicadas, tal e como se indica no artigo 13 deste regulamento.

## **Artigo 12. Prazos**

1. Unha vez asignada a QSP á unidade responsable, esta deberá aceptar ou rexeitar a asignación no prazo de tres días hábiles seguintes á asignación pola unidade administradora do sistema.
2. No caso de aceptar a asignación, o prazo para responder é de quince días hábiles dende o rexistro da QSP.
3. Se a unidade responsable de responder a QSP solicita un ou varios informes a outras unidades, estas teñen un prazo de sete días hábiles para emitir o citado informe.
4. No caso das QSP que deben ser resoltas polos centros en relación coa docencia, non se terá en conta para o cómputo dos prazos o mes de agosto, por non considerarse lectivo.
5. A unidade administrativa encargada de xestionar o sistema velará para que as diferentes unidades e servizos respondan no tempo establecido e, no caso de non producirse a resposta logo de dous recordatorios, comunicarlle a citada circunstancia á persoa responsable institucional de calidade da universidade cando se traten de QSP relacionadas coa docencia, ou ben á Xerencia da universidade cando se trate de QSP relacionadas coa xestión administrativa.

## **Artigo 13. Solicitude de informes**

1. Cando polo contido da QSP sexa necesario recadar información por parte doutra unidade para poder emitir a resposta, a aplicación informática permítelles solicitar os informes que considere oportunos ás unidades dadas de alta no sistema, sempre segundo os prazos establecidos no artigo 12 deste regulamento.
2. A función dos informes pedidos a terceiros é contar os feitos ou as circunstancias que motivaron a QSP e sustentar a resposta que ten que emitir o/a responsable da QSP, único competente para facelo. Por tanto, o informe non constituirá en ningún caso a resposta á QSP.

## **Artigo 14. Resposta**

1. A unidade administradora do sistema de QSP é responsable exclusivamente da xestión e do mantemento operativo da caixa de QSP, e non dos contidos da comunicación, cuxa responsabilidade corresponderalles ás unidades ou aos servizos aos que se dirixa a citada comunicación.
2. Unha vez aceptada a asignación da QSP pola unidade competente para a súa tramitación, esta deberá responder de xeito motivado no prazo de quince días hábiles, tal e como se establece no artigo 12 deste regulamento.
3. A unidade responsable informará a persoa usuaria, sempre a través do sistema de xestión das QSP, 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, e a xustificación da imposibilidade, nestes casos, da súa

aplicación inmediata. Para sustentar ou ampliar a resposta, pode xuntarse a documentación que se considere necesaria.

4. As respostas deben ser claras e axustadas ao que demanda a persoa interesada, evitando tecnicismos e seguindo o código ético e de conduta ao que está sometido todo traballador/a público. Debe quedar constancia expresa do nome e do cargo da persoa que responde, e incluír un agradecemento polo uso do sistema de QSP como medio de diálogo e mellora da calidade.
5. Se se acordase non tomar en consideración en todo ou parte a queixa ou suxestión, especificaranse as razóns e os motivos para esta toma de decisión.
6. Contra o contido da resposta das queixas e das suxestións non cabe interpor ningún recurso administrativo ou xurisdiccional, sen prexuízo de que a persoa interesada poida exercer as accións e os dereitos que estime pertinentes.

## **Artigo 15. Emisión da resposta e peche**

1. Tras ser respondida a QSP pola unidade responsable, a unidade que xestiona a aplicación revisará o cumprimento dos requisitos establecidos nos artigos 5 e 14 deste regulamento.
2. Unha vez feitas as comprobacións e pechada a QSP, a aplicación informática enviaralle por correo electrónico unha notificación á persoa interesada de que a súa QSP foi respondida, coa indicación do enlace no que pode consultala.

## **Capítulo IV. Mecanismos de control**

### **Artigo 16. Seguimento e control do proceso**

1. A unidade que xestiona a aplicación realizará un seguimento da tramitación das QSP que incluírá 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 a emisión da resposta en todos os casos.
2. Así mesmo, estableceranse métodos e sistemas para medir e avaliar a satisfacción das persoas usuarias. Deste xeito, xunto coa comunicación da resolución e, por conseguinte, peche da QSP, enviaráselle á persoa interesada unha enquisa na que se solicite a súa valoración sobre o grao de satisfacción coa resolución adoptada e as xestións realizadas.

### **Artigo 17. Informe**

1. Cunha periodicidade mínima anual, a unidade que xestiona a aplicación realizará un informe, que lle enviará á comisión de calidade ou ás súas comisións delegadas, sobre as QSP recibidas e tratadas, coa expresión do centro, servizo ou entidade á

que se refire cada QSP, o colectivo ao que pertence a persoa reclamante, a materia sobre a que versa e o órgano de resolución. En ningún caso se incluírán os datos das persoas que formularon a QSP nin outro dato de carácter nominativo que puidese afectar a imaxe ou a reputación das persoas.

2. O reitor/a poderá encomendarlle á unidade que xestiona o sistema a realización de informes extraordinarios por razón da materia, a unidade ou o servizo destinatario das QSP ou outras circunstancias que estime oportuno coñecer. Igualmente, cando a propia unidade que xestiona a aplicación así o considere en atención á natureza do problema, á súa entidade ou á relevancia do seu impacto na comunidade universitaria ou na sociedade, poderá dirixirlle ao/á reitor/a os informes concretos sobre algunha queixa ou suxestión recibida, ou se o número destas sobre unha determinada cuestión así o aconsella.
3. As unidades dadas de alta na aplicación poden realizar consultas das QSP tratadas na súa unidade segundo os criterios de clasificación e de asignación establecidos no capítulo II.
4. Os órganos responsables de cada unidade ou servizo analizarán de xeito periódico as QSP rexistradas e o informe anual, co fin de estudar e propoñer accións correctoras dos problemas xerais e medidas de mellora do funcionamento da universidade.
5. Dado o seu carácter público, o informe anual estará a disposición do público en xeral na páxina web da Universidade de Vigo.

#### **Disposición adicional. Unidade administradora**

A Unidade de Análises e Programas é a unidade administradora do sistema de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo.

#### **Disposición transitoria. Adaptacións informáticas**

No prazo de tres meses dende a entrada en vigor deste regulamento adaptarase a aplicación informática que soporta o sistema de QSP co fin de cumprir o requirido neste regulamento.

#### **Disposición final. Entrada en vigor**

O presente regulamento entrará en vigor o día seguinte de aprobalo o Consello de Goberno.