



SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS.

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS 2019.

*Manual do sistema de Queixas, Suxestións e Parabéns da Universidade de Vigo.
Revisión do 13/11/2019.*

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Contido

DISPOSICIÓNS XERAIS.	2
protección de datos de carácter persoal.	2
Lingua.	2
Responsables xestores das QSP.	2
PROCEDEMENTO DE TRAMITACIÓN.	3
Presentación da qsp.	3
Tramitación: Unidade de Analises e programas e unidades responsables.	7
Seguemento e resposta.	15
INFORMACIÓN DE CONTACTO	18

Disposicións xerais.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL.

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.

LINGUA.

As linguas de uso neste sistema de xestión de QSP serán o galego e o castelán, a elección da persoa usuaria.

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

RESPONSABLES XESTORES DAS QSP.

En cada unidade, servizo e órgano de goberno estarán, cando menos, dúas persoas dadas de alta no sistema de QSP, entre as cales deberá estar obrigatoriamente a persoa de maior responsabilidade xerárquica.

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.

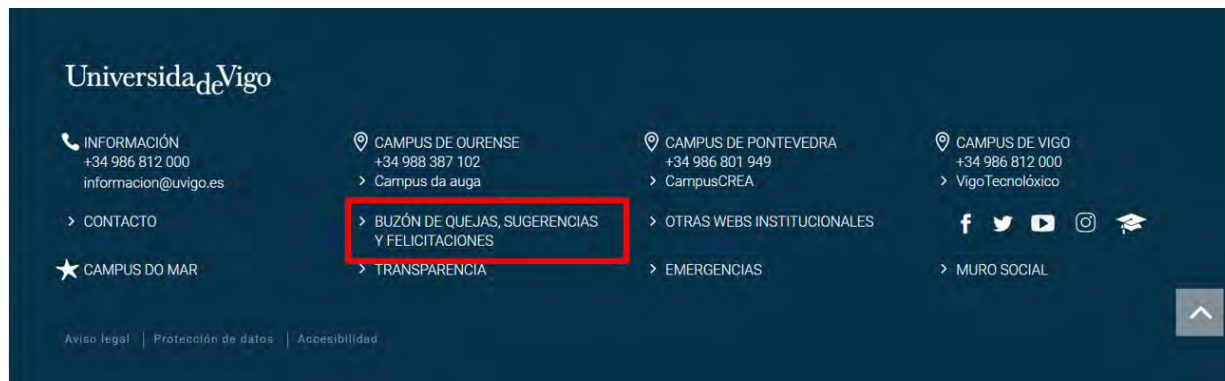
As persoas xestoras das QSP terán a competencia de comunicar, estudar e resolver sobre as queixas, suxestións e parabéns presentadas, recadando, se é preciso, información doutros membros do centro, servizo ou unidade administrativa previamente á súa resolución. Serán tamén responsables de comunicar as altas, baixas e calquera modificación relacionada coas persoas dadas de alta no sistema de QSP.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Procedemento de tramitación.

PRESENTACIÓN DA QSP.

A presentación da QSP por parte dunha persoa usuaria **debe** realizarse dende o formulario electrónico presente en todas as páxinas da web da UVigo.



MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

A persoa usuaria ten a posibilidade de introducir a súa QSP de dous xeitos: autenticada ou sen autenticar os seus datos. No primeiro caso a persoa usuaria debe entrar cos seus datos na secretaría da UVigo e no segundo, para aqueles que non son membros da comunidade universitaria, pode realizar igualmente a QSP pero non precisa autenticarse na aplicación.

The screenshot shows the 'Formulario de Queixas, Suxestións e Parabéns' interface. It has a header with 'Galego', 'Castellano', and 'Inicio / Caixa QSP / QSPs'. A left sidebar contains a 'Menú' with links to 'Acceso', 'Listaxes públicas', 'Caixa QSP', 'Avisos', and 'Axuda'. The main area is titled 'Formulario de Queixas, Suxestións e Parabéns' and shows 'Pasos: 1 2 3 4 5 6'. It offers two options to 'Selecciona como desexa rexistrar a súa QSP': 'Introducir QSP autenticada' (requiring login) and 'Introducir QSP' (for non-members). A red arrow points from the 'Anterior' button to the 'Acceso' section below.

Acceso

Acceso centralizado

Cambie de aplicación sen ter que volverse a identificar

- Correo uvigo
- NIU
- DNIE / Certificado FNMT

Acceder

Acceso clásico

NIF: [dropdown] Número de documento: [input]

NIU: [input]

Contraseña: [input]

[Recuperar datos de acceso](#)

[Crear conta na Secretaría Online](#)

Acceder

Datos básicos

* Tipo de incidencia que desexa formular: [dropdown: Suxestión]

Indíquenos a relación que mantén coa Universidade:

* Tipo de usuario: [dropdown: -- Selección --]

Indique a categoría da unidade sobre a que quere facernos a comunicación:

* Categoría: [dropdown: -- Escolla Categoría --]

Indique o servizo, unidade, oficina, edificio, etc. onde foi atendido ou sobre o que quere facernos a comunicación:

* Unidade: [dropdown: Non existen resultados]

Explique a súa queixa, suxestión ou os motivos para o seu parabén. A descrición debe ser o máis concreta posible, indicará as datas e as horas nas que se produciu o incidente, e precisará ao máximo posible a descrición dos feitos evitando declaracións xenéricas.

NOTA: Se desexa subir un ficheiro con documentación sobre a súa QSP poderá facelo ao rematar o procedemento.

* Descrición: [text area]

* Idioma preferido para recibir resposta: [dropdown: -- Selección --]

Anterior **Continuar**

No seguinte paso a persoa usuaria debe aportar os seus datos persoais e un correo para poder recibir a resposta. No caso de que se trate dunha QSP autenticada, os datos tómanse directamente da secretaría virtual. Tamén debe indicar cal é o idioma preferido para recibir a resposta.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Cómpre recalcar que non é posible introducir QSP anónimas, pero os datos só serán coñecidos pola unidade administradora do sistema, agás que se indique, no campo correspondente, a súa conformidade para que os coñeza a unidade que vai responder a súa QSP.

The screenshot shows the 'Datos de contacto' (Contact Data) form. At the top, there are navigation links: 'INICIO', 'CAIXA QSP', and 'QSPS'. On the right, a progress bar indicates 'Pasos: 1 2 3 4 5 6', with step 4 being the current step. The form fields include: 'Primeiro apelido' (First name), 'Segundo apelido' (Second name), 'Nome' (Name), 'Email', and 'Teléfono' (Phone). Below these fields is a checkbox labeled 'Si, dou a miña conformidade para que os meus datos de contacto sexan coñecidos pola unidade que responderá a miña QSP'. A blue box highlights this checkbox and the text below it: 'Segundo o disposto no artigo 10.4 do Regulamento de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo, informámoslle que os seus datos de contacto permanecerán no anonimato e só os coñecerá a unidade administradora do sistema -neste caso a Unidade de análises e programas-, agás que expresamente indique a súa conformidade para que os coñeza a unidade que vai responder á súa demanda ou parabén.' At the bottom, there are two buttons: 'Anterior' (Previous) and 'Continuar' (Continue).

As QSP poden ser individuais ou colectivas, neste último caso serán rexistradas por unha persoa que actuará como representante e deberá achegar os datos identificativos de todas as persoas interesadas. As actuacións efectuaranse coa persoa que actúe como representante que expresamente se designase ou, se for o caso, coa persoa que figure en primeiro lugar.

Tamén se lle da a posibilidade á persoa usuaria de introducir algún ficheiro que considere oportuno e necesario para a tramitación da súa QSP.

The screenshot shows the 'Formulario de Queixas, Suxestións e Parabéns' (Form of Complaints, Suggestions and Praises). At the top, there is a green status bar with a checkmark and the text 'Os datos están actualizados'. Below this, the form title is 'Formulario de Queixas, Suxestións e Parabéns'. The main section is titled 'QSP rexistrada' (Registered QSP). It contains a paragraph of text explaining the process and a section for 'Ficheiros Adxuntos' (Attachments). There is a red box around the 'Ficheiros Adxuntos' section, which includes a 'Subir' (Upload) button and a 'Eliminar' (Delete) button. At the bottom, there is a 'Finalizar' (Finish) button.

A unidade xestora da QSP sempre terá visible a documentación que xunte a persoa usuaria que puxo a QSP, o que lle será de axuda para tramitala correctamente.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

INICIO CAIXA QSP QSP-19/0570

Datos de Documento

Descripción:

Visible usuario: ☐

Unidade: -- Seleccione --

Documento: Ningún arquivo seleccionado

Unha vez rexistrada a QSP a persoa usuaria recibirá un correo electrónico no que se lle informa do rexistro da mesma, e no que se lle facilitan os datos necesarios para facer o seguimento da súa QSP.



No caso de que o desexa a persoa usuaria tamén pode coñecer o estado de tramitación da súa QSP dende a súa Secretaría Virtual.

Funcionalidades como usuario

Rexistrar unha queixa, suxestión ou parabén

Acceso ao formulario que lle permite rexistrar unha Queixa, Suxestión ou Parabén

As miñas QSP

Permítille consultar o estado actual das QSPs que rexistrou con anterioridade

Dende esta funcionalidade da aplicación poderá consultar as QSP que teña rexistradas. No caso de que o precise tamén ten a posibilidade, novamente, de introducir un ficheiro, se o considera preciso para a tramitación da mesma.

Inicio / Caixa QSP / Qsps

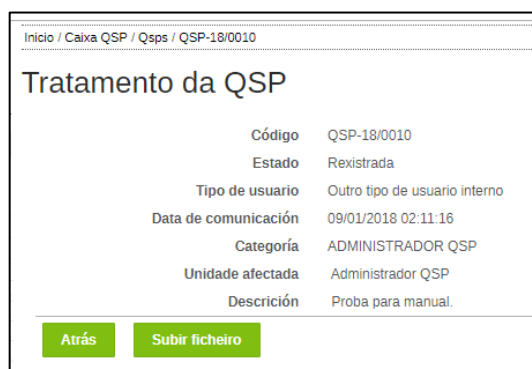
Listaxe de Qsps

Código	D.Comunicación	D.Resposta	Estado	Tipo de usuario	Unidade	Clasificación externa	Resposta
QSP-18/0010	09/01/2018		Rexistrada	Outro tipo de usuario interno	Administrador QSP	Parabén	e-mail

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

TRAMITACIÓN: UNIDADE DE ANALISES E PROGRAMAS E UNIDADES RESPONSABLES.

Enviado pola persoa usuaria o formulario, os datos quedan rexistrados nunha aplicación informática, que lle asigna unha referencia co seguinte formato: **QSP-XX/YYYY**, sendo XX a referencia ao ano da mesma e YYYY o número secuencial da mesma.



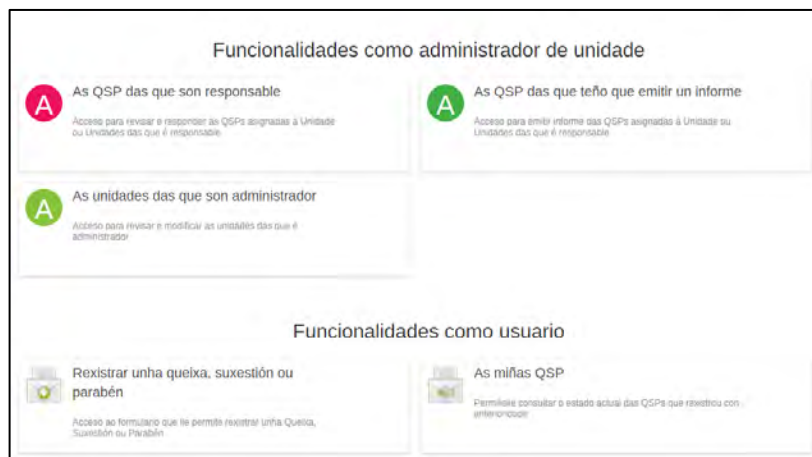
Inicio / Caixa QSP / Qsps / QSP-18/0010	
Tratamento da QSP	
Código	QSP-18/0010
Estado	Rexistrada
Tipo de usuario	Outro tipo de usuario interno
Data de comunicación	09/01/2018 02:11:16
Categoría	ADMINISTRADOR QSP
Unidade afectada	Administrador QSP
Descrición	Proba para manual.
Atrás Subir ficheiro	

Tralo momento de rexistro dunha QSP a UAP debe determinar se é admitida a trámite ou non. De ser admitida a QSP, determinaranse as unidades administrativas afectadas.

Cada unha das Unidades incluídas na tramitación das QSP, deberán comunicar á UAP as persoas que terán acceso á aplicación informática para a tramitación daquelas que lle sexan derivadas. As unidades tamén son responsables de manter actualizados os datos de contacto, e de comunicar calquera modificación que se produza. Neste punto debemos recordar que entre os responsables xestores das QSP deben estar obrigatoriamente: a persoa de maior responsabilidade xerárquica da unidade servizo ou órgano de goberno, mentres que nos centros debe estar a persoa que ocupe o cargo de decano/a ou director/a, acompañada pola persoa responsable de xestionar os procesos internos de calidade. As persoas xestoras das QSP teñen competencia para:

- Consultar as QSP presentadas á súa unidade.
- Introducir a resposta na aplicación.
- Emitir informe.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS



Cando unha QSP é asignada pola UAP a unha unidade xestora a aplicación envía automaticamente un correo á unidade correspondente, co seguinte texto:

“Dende a Análises e programas comunicámoslle que a QSP con número de rexistro **QSP-18/0010** acaba de ser asignada á unidade "Administrador QSP" para ser respondida. Código da QSP: QSP-18/0010. Data de comunicación: 09/01/2018 14:11.

Pregámoslle que coa maior brevidade posible acceda ao sistema de xestión das QSPs que ten dispoñible na súa secretaría virtual (<https://secretaria.uvigo.gal>) para, no prazo de **3 días hábiles**, indicarnos mediante as ligazóns "Aceptar asignación" ou "Rexeitar asignación" se corresponde ou non á unidade "Administrador QSP" responder a dita QSP.

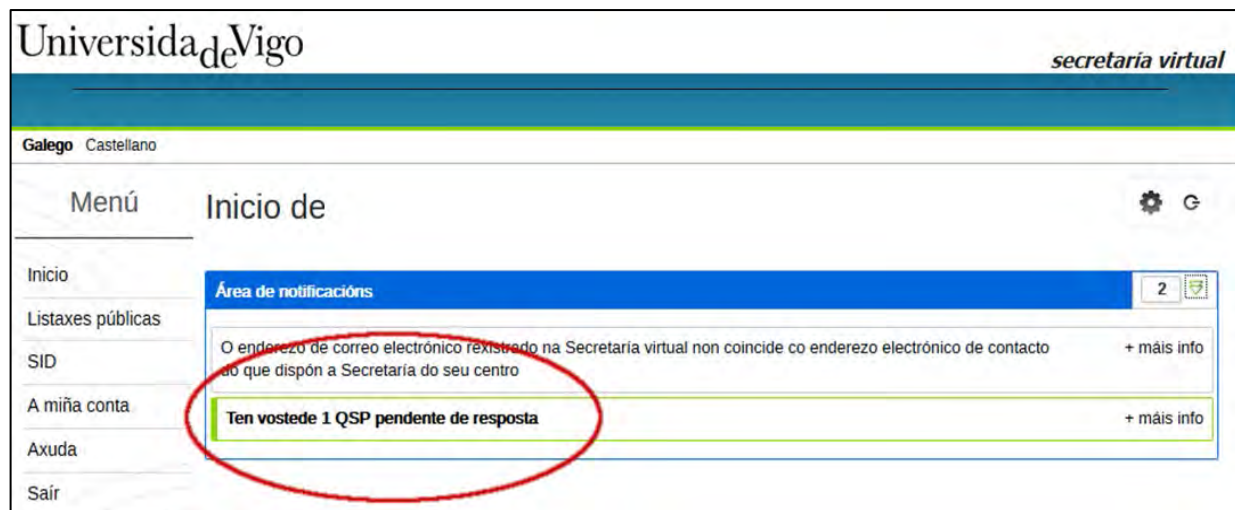
Se asume a QSP lembrámoslle que, no prazo máximo de **15 días hábiles desde a entrada da QSP**, debe respondela.

Para calquera dúbida pode contactar connosco a través do enderezo de correo electrónico: consulta.uap@uvigo.es.

razas pola súa colaboración ”.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Aos servizos e unidades responsables chegaralles o correo anterior a todas as contas que estean incluídas no sistema, ao mesmo tempo cada unha das persoas dadas de alta na aplicación, pertencentes á unidade que recibe a QSP, reciben un aviso ao iniciar a súa Secretaría Virtual de que teñen unha QSP pendente.



A unidade que debe responder:

- Revisará o texto da comunicación na aplicación informática accedendo desde a Secretaría virtual ou a través do enlace que se envía xunto co correo electrónico.
- Se a asignación da comunicación non é correcta pode rexeitala premendo no apartado REXEITAR ASINACIÓN . No caso de rexeitar a asignación, debe cubrir o campo de observacións, nel poderá facer os comentarios que desexe explicando cales son os motivos para rexeitala e propor a unidade que cre é a máis apropiada para respondela.
- A unidade xestora da QSP poderá ver os documentos adxuntos pola persoa usuaria o cal lle será de axuda para tomar unha decisión sobre a asignación e para a súa correcta tramitación.
- Se a comunicación está ben asignada, premerá no apartado ACEPTAR ASINACIÓN
- O prazo para aceptar ou rexeitar a asignación é de 3 días hábiles seguintes á asignación.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS



Universidade de Vigo

Galego Castellano

SECRETARÍA

Inicio / uVigoQspBundle / Qsps / QSP-17/0358

Inicio A miña conta Sair

Menú

- Xestión de QSPs recibidas
- Auxiliares
 - Categorías de unidades
 - Clasificacións
 - Categorías de motivos
 - Categorías de tipos de usuarios
 - Tipos de usuarios
 - Formas de resposta
 - Estados

Responder unha QSP

— Datos de Qsp —

Código	QSP-17/0358
Data de comunicación	15/06/2017 10:06
Data de resposta	
Estado	Pendente de resposta
Idioma preferido para recibir resposta	Galego
Clasificación interna	Queixa

— Datos do usuario —

Tipo de usuario	Estudiante de master ou doutoramento
-----------------	--------------------------------------

— Descrición —

hola esta é una proba

Aceptar asignación **Rechazar asignación** Cancelar

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Menú

Inicio » uVigoQspBundle » Qsp » SQF-14/0001

Rexeitar a Asignación da Qsp

As miñas aplicacións

IMPORTANTE: Ao rexeitar unha QSP deberá explicar os motivos e poderá propor a unidade que, según o seu criterio, é máis apropiada para respondela.

— Datos de QSP —

— Datos de responsableAceptarQsp —

unidade Unidade de estudos e programas (UEP)

observacións

No caso de rexeitar a asignación, debe cubrir o campo de observacións, nel poderá facer os comentarios que desexe explicando cales son os motivos para rexeitala e propor a unidade que cree é a máis apropiada para respondela.

Guardar Cancelar

No caso de que se rexeite unha QSP a UAP debe realizar de novo a asignación a unha nova unidade ou manter a asignación inicial, tendo en conta a recomendación da unidade que a rexeita.

A unidade responsable da QSP pode ver, dentro da Secretaría Virtual, a listaxe das mesmas que ten asignadas, tanto as pendentes de resposta, como as que se atopan xa pechadas. Pode tamén facer unha exportación da listaxe tanto a Excel como a .pdf. Tamén é posible facer un filtrado das mesmas en función do seu estado, ou facer unha procura en función do seu código, data, unidade, etc.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Universidade de Vigo SECRETARÍA

Galego Castellano Inicio A miña conta Sair

Inicio / uVigoQspBundle / Qsps / QSP-170347

Menú Responder unha QSP

Xestión de QSPs recibidas

Datos Informes Documentos

— Datos de Qsp —

Auxiliares	* Código	QSP-170347
Categorías de unidades	Data de comunicación	08/06/2017 12:06
Clasificacións	Data de resposta	13/06/2017 10:06
Categorías de motivos	Estado	Pechada
Categorías de tipos de usuarios	Idioma preferido para recibir resposta	Castellano
Tipos de usuarios		
Formas de resposta	Clasificación interna	Non clasificable
Estados	— Datos do usuario —	

Universidade de Vigo SECRETARÍA

Galego Castellano Inicio A miña conta Sair

Inicio / uVigoQspBundle / Qsps / QSP-170347

Menú Pedir informe dunha Qsp

Xestión de QSPs recibidas

Datos Informes Documentos

— Asignación de unidade que informa —

Auxiliares

* Unidade

Categorías de unidades

Clasificacións

Categorías de motivos

Categorías de tipos de usuarios

Tipos de usuarios

Formas de resposta

Estados

Guardar Cancelar

Listaxe de Qsps

Exportar Excel
Exportar PDF

Atopados 220 rexistros

Texto a buscar...

Filtrar por: -- Estado --

Páxina 1 de 11 Resultados por páxina: 20

Código	D.Comunicación	Unidade de resposta	Estado	Idioma	Asignación	Resposta
QSP-18/0010	09/01/2018	Administrador QSP	Pendente de resposta	Galego	✓	e-mail
QSP-17/0649	05/12/2017	Administrador QSP	Pechada	Galego	✓	sen resposta
QSP-17/0631	27/11/2017	Administrador QSP	Pechada	Galego	✓	sen resposta
QSP-17/0598	03/11/2017	Administrador QSP	Pechada	Galego	✓	sen resposta
QSP-17/0589	02/11/2017	Unidade de análises e programas (UAP)	Pechada	Galego	✓	e-mail
QSP-17/0584	31/10/2017	Unidade de análises e programas (UAP)	Pechada	Galego	✓	e-mail
QSP-17/0569	22/10/2017	Administrador QSP	Pechada	Galego	✓	sen resposta
QSP-17/0568	20/10/2017	Administrador QSP	Pechada	Galego	✓	e-mail
QSP-17/0554	09/10/2017	Administrador QSP	Pechada	Castellano	✓	sen resposta

Se a unidade que debe responder considera a QSP ben asignada, debe analizala e se o considera oportuno pode solicitar informe a outra/s unidade/s. A unidade a que se lle solicita informe dunha QSP recibirá un correo electrónico no que se lle avisa desta circunstancia. Ademais de poder ver, na Secretaría Virtual, as QSP das que ten que emitir informe. O prazo para emitir informe é de 7 días hábiles.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

2 Ten vostede 1 QSP pendente de resposta ou informe

🔗 Ten vostede 1 QSP pendente de resposta ou informe

Para calquera dúbida relacionada coas QSPs débese pór en contacto coa Unidade de Estudos e Programas (negociado.estudoseprogramas@uvigo.es)

Comunicámoslle que debe emitir **INFORME** para a resposta da QSP de referencia: Código da QSP: QSP-18/0010 Data de comunicación: 09/01/2018 14:11 Pregámoslle que acceda ao sistema de xestión das QSPs que ten dispoñible na súa secretaria virtual (<https://secretaria.uvigo.gal>) para consultar o contido da QSP e, no prazo de 7 días hábiles desde a entrada da QSP, emitir o informe solicitado. Grazas pola súa colaboración.

Funcionalidades como administrador de unidade



As QSP das que son responsable

Acceso para revisar e responder as QSPs asignadas á Unidade ou Unidades das que é responsable



As QSP das que teño que emitir un informe

Acceso para emitir informe das QSPs asignadas a Unidade ou Unidades das que é responsable

Inicio / » Xestión de QSPs / QSPs / QSP-18/0010 / 180

Datos Documentos

Emitir informe para unha Qsp

— Datos de Qsp —

Código	QSP-18/0010
Data de comunicación	09/01/2018 14:01
Data de resposta	10/01/2018 13:01
Estado	Pendente de resposta
Idioma preferido para recibir resposta	Galego
Clasificación interna	Non clasificable
Tipo de usuario	Outro tipo de usuario interno

— Descrición —

Proba para manual.

— Resposta —

Esta é a resposta da QSP que fixemos de proba para elaborar o manual.

— informe —

Es visible ☐

* Contido

Este é un informe para a QSP de probas para o manual.

— Documentos —

Novo documento

Gardar

Cancelar

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Se a unidade á que se lle solicita o informe non está dada de alta no sistema –por exemplo, coordinación de graos, mestrados...-, poderá pedírselle igualmente informe, ben por correo electrónico ou por calquera medio que se considere axeitado. Este informe deberá engadirse como documento .pdf á aplicación informática por parte da unidade responsable de dar resposta.

A unidade que debe de emitir o informe non pode coñecer os datos da persoa usuaria, debe facerse fincapé nesta cuestión para manter o anonimato das QSP.

E posible permitir que a persoa usuaria vexa o informe realizado e a introdución de documentos mediante ficheiros se se considera oportuno.

Inicio > xestión de QSP > QSP > QSP-18-0010 > 115

DATOS DOCUMENTOS

Emitir informe para unha Qsp

Datos de Qsp

Código	QSP-18/0010
Data de comunicación	29/10/2019 11:10
Data de resposta	
Estado	Pendiente de resposta
Idioma preferido para recibir resposta	Galego
Clasificación interna	
Tipo de usuario	Estudiante de licenciamento

Descripción

Esta é unha QSP de proba para o manual de QSP.

Resposta

Informe

Es visible ☐

Documentos

Capturas para manual QSP

[Nuevo documento](#)

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Unha vez rexistrado o informe a unidade que o solicitou tamén recibe un correo que lle avisa de que o informe solicitado foi rexistrado. Deste xeito pode facer o correcto seguimento das QSP das que é responsable.

De: Análises e programas [mailto:negociado02.uap@uvigo.es] Enviado el: jueves, 11 de enero de 2018 13:18
Para: Coordinador Análisis e Programas
Asunto: QSP informada

Comunicámoslle que o informe solicitado a Unidade de análises e programas (UAP) acaba de ser rexistrado.

Código da QSP: QSP-18/0010
Informe:

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

SEGUEMENTO E RESPOTA.

A Unidade que debe responder, unha vez analizada a QSP e valorado o informe, de ser o caso, debe elaborar unha resposta, que debe se introducida e gravada na aplicación, premendo no botón ARDA R, co que a QSP pasa ao estado de RESPONDIDA. É preciso recordar que o informe pode fundamentar unha resposta pero non pode ser por si mesmo a resposta.

Todas as QSP aceptadas deben de ser respondidas no prazo de 15 días hábiles dende a súa asignación.

A resposta debe cumprir cos seguintes criterios:

- A resposta á persoa usuaria comezará sempre cun agradecemento polo uso da caixa de QSP, e por participar na mellora da xestión da UVigo.
- No caso dun parabén a resposta pode limitarse a un agradecemento por parte da Unidade responsable.
- A resposta debe ser motivada e debe conter as medidas adoptadas ou que se ten previsto adoptar para atender a queixa ou suxestión.
- As respostas deben ser claras e axustadas ao que demanda a persoa interesada.
- O nome e do cargo da persoa que responde quedarán rexistrados de xeito automático.
- De non tomar en consideración en todo ou en parte a queixa ou suxestión especificaranse as razóns ou motivos para tomar esta decisión.

Unha vez gardada a resposta na listaxe das QSP da UAP a mesma pasa ao estado de RESPONDIDA.

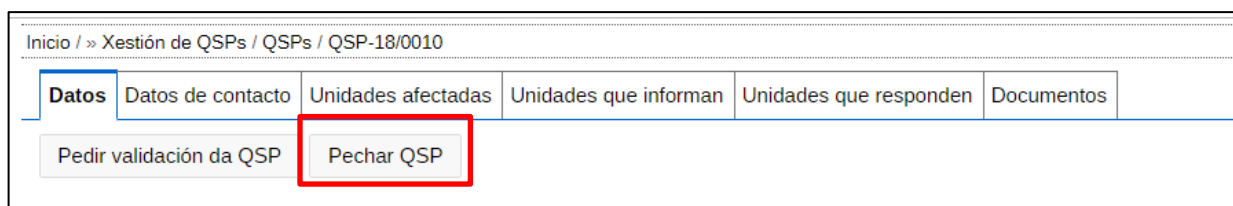
The screenshot shows the 'Responder unha QSP' form on the left and a table of QSPs on the right. The form has tabs for 'Datos', 'Informes', and 'Documentos'. It contains fields for 'Datos de Qsp' (Codigo, Data de comunicación, Data de resposta, Estado, Idioma preferido para recibir resposta, Clasificación interna), 'Datos do usuario' (Nome, Correo-e, Teléfono, Enderezo, Tipo de usuario), 'Descrición' (Proba para manual), and 'Resposta'. A red box highlights the 'Gardar' button. The table on the right shows a list of QSPs with columns for 'QSP-18/0010', '09/01/2018', '10/01/2018', 'Administrador QSP', 'Parabén / Non clasificable', 'e-mail', and 'Respondida'. A red box highlights the 'Respondida' status.

QSP-18/0010	09/01/2018	10/01/2018	Administrador QSP	Parabén / Non clasificable	e-mail	Respondida

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS

Recibida a resposta a UAP debe analizar, en primeiro lugar, se a contestación se produce no idioma solicitado pola persoa usuaria. No caso de non ser así enviarase un correo a persoa responsable para que modifique o idioma da súa resposta. A UAP debe, igualmente, revisar a resposta para asegurar que se responde ás cuestións solicitadas pola persoa usuaria, ademais de asegurarse de que o ton xeral da mesma é o adecuado para unha comunicación oficial.

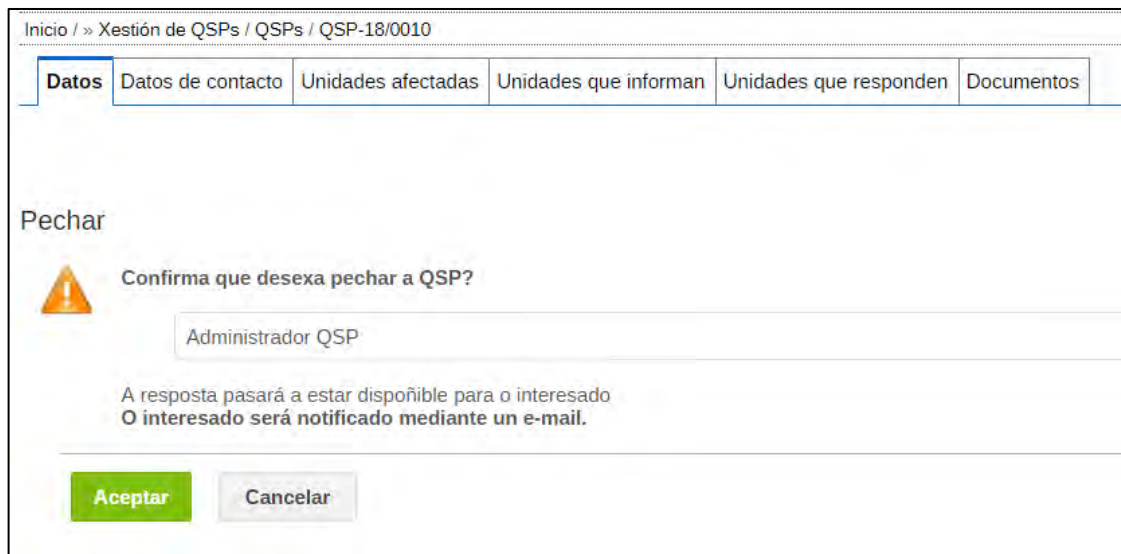
No caso de que a resposta se considere adecuada e conforme a UAP procederá ao peche da mesma. Pasando ao estado de PECHADA.



Inicio / » Xestión de QSPs / QSPs / QSP-18/0010

Datos	Datos de contacto	Unidades afectadas	Unidades que informan	Unidades que responden	Documentos
-------	-------------------	--------------------	-----------------------	------------------------	------------

Pedir validación da QSP **Pegar QSP**



Inicio / » Xestión de QSPs / QSPs / QSP-18/0010

Datos	Datos de contacto	Unidades afectadas	Unidades que informan	Unidades que responden	Documentos
-------	-------------------	--------------------	-----------------------	------------------------	------------

Pegar

 Confirma que desexa pechar a QSP?

Administrador QSP

A resposta pasará a estar dispoñible para o interesado
O interesado será notificado mediante un e-mail.

Aceptar Cancelar



QSP-18/0010	09/01/2018	10/01/2018	✓ Administrador QSP	Parabén / Non clasificable	e-mail	Pechada
-------------	------------	------------	---------------------	----------------------------	--------	----------------

A través da aplicación informática envíase un correo electrónico a persoa usuaria cun enlace no que pode consultar a resposta.

O formato de resposta que recibe a persoa usuaria é como o que podemos ver a continuación, e entrando no enlace que se lle facilita, ou na súa Secretaría Virtual, pode ver a contestación da mesma.

MANUAL DO SISTEMA DE QUEIXAS, SUXESTIÓNS E PARABÉNS



Inicio / Caixa QSP / Qsps / QSP-18/0010

Tratamento da QSP

Código	QSP-18/0010
Estado	Pechada
Tipo de usuario	Outro tipo de usuario interno
Data de comunicación	09/01/2018 02:11:00
Data de resposta	10/01/2018 13:32:43
Categoría	ADMINISTRADOR QSP
Unidade afectada	Administrador QSP
Descrición	Proba para manual.
Resposta	Esta é a resposta da QSP que fixemos de proba para elaborar o manual.

[Atrás](#)

A Unidade de análises e programas tamén fai un seguimento da tramitación das QSP que inclúe:

- Asegurarse da recepción da QSP polo/a responsable da unidade afectada.
- Asegurar de que as QSP son contestadas no prazo establecido.
- Asegurar que se reposta á persoa usuaria, de ser o caso, aínda despois do **prazo** máximo establecido.
- Con periodicidade mínima anual realizará un **informe** sobre as QSP recibidas e tratadas e o seguimento dos indicadores do proceso e das accións correctivas e preventivas.

Información de contacto

Universidade de Vigo

UNIDADE DE ANÁLISES E PROGRAMAS.

Edificio anexo a xerencia, planta baixa.

As Lagoas Marcosende s/n.

36.310 Vigo (Pontevedra)

Tel. 986.818.689

https://uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/analises-programas/index.html

