



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

**D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

**D06-P02. Gestión de incidencias (S-Q-P-F)**

	<b>ÓRGANO</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO</b>	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
<b>CONTEXTUALIZADO</b>	Comisión de Garantía de Calidad	07/11/2022
<b>REVISADO</b>	Unidad Técnica de Calidad	08/03/2023
<b>APROBADO</b>	Junta de Centro	15/03/2023




UNIVERSIDADE DA CORUÑA

**D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

**RESUMEN DE REVISIONES**

<b>EDICIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MODIFICACIONES</b>
Antiguo PA04_B00	07/01/08	Edición Inicial
Antiguo PA04_B01	22/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la comisión de evaluación
Antiguo PA04_B02	11/12/13	Nueva redacción del procedimiento, a propuesta de la UTC, cambios en el equipo de gobierno de la UDC y del centro e incorporación del RD 861/2010
Antiguo PA04_B03	11/04/14	Asignación de responsabilidades a la Comisión de Garantía de Calidad e inclusión de un nuevo anexo.
D06-P02_B04	15/03/23	Revisión y actualización del SGC por cambios normativos.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	<b>D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b> <b>UNIVERSIDADE DA CORUÑA</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-P-F)</b>
<b>OBJETO</b>	<p>Establecer la sistemática para garantizar que se atienden las sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones recibidas en relación con el centro y/o a los títulos oficiales que imparte, por cualquiera de los medios que disponga la UDC.</p>
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Felicitación:</b> manifestación de la satisfacción y reconocimiento respecto al buen funcionamiento del centro y/o títulos.</p> <p><b>Sugerencia:</b> insinuar cambios para la revisión y mejora de cualquier actividad del centro y/o títulos.</p> <p><b>Queja:</b> expresión documentada a través de la que se manifiesta disconformidad con un hecho o situación relativo al centro y/o títulos.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	<p>Junta de Centro (JC)</p> <p>Equipo Directivo (ED)</p> <p>Comisión de Garantía de Calidad (CGC)</p> <p>Comisión Académica (CA)</p> <p>Comisión de Titulación de Grado (CTG)</p> <p>Comisión Académica de Máster (CAM)</p> <p>Persona Responsable de Calidad (PRC)</p> <p>Coordinador/a del título (CT)</p> <p>Unidad Técnica de Calidad (UTC)</p>
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Ver anexo V del Manual
<b>DESARROLLO</b>	<p>A través del buzón de sugerencias de la UDC (<a href="https://forms.office.com/r/VFuk241CYZ">https://forms.office.com/r/VFuk241CYZ</a>) formulario electrónico que es accesible desde las páginas web de la UDC (<a href="https://www.udc.gal/">https://www.udc.gal/</a>) y de la Facultad (<a href="https://www.educacion.udc.es/">https://www.educacion.udc.es/</a>), las personas usuarias o cualquier otra persona afectada puede enviar sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones dirigidas al centro y/o a los títulos, las recibe la UTC y se las remite al ED por correo electrónico.</p> <p>El PRC recibe, a través de la web del centro, buzón de sugerencias del centro, entrega directa, reuniones del PAT, etc., las incidencias (sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones) y envía una copia al ED para su conocimiento, a la vez que incorpora dicha incidencia en la aplicación informática para su registro.</p> <p>El ED, identifica quién (persona/servicio) debe atender la incidencia y se la envía. Si se trata de una felicitación el proceso finaliza aquí. Si se trata de una pregunta, la persona/servicio que la recibe, le da respuesta y le remite una copia al ED.</p>

---

Si se trata de una sugerencia o queja que requiera respuesta, la persona o servicio indicado la analiza y elabora un informe, que remite al ED en el plazo indicado en la solicitud enviada por el ED.

Una vez recibido el informe, el ED, en el plazo máximo de 30 días hábiles (salvo que la normativa de aplicación indique lo contrario), elabora una respuesta que comunica a la persona interesada, si ha sido solicitada y si dicha persona se ha identificado. Para la elaboración de dicha respuesta, el ED puede solicitar el apoyo, si lo considera necesario, de la CA/CTG/CAM o de la CGC. En caso de disconformidad, la persona interesada puede solicitar en el plazo de 30 días hábiles la revisión de la respuesta recibida.


El ED envía la documentación relativa a la incidencia al PRC, si se trata de una incidencia de centro o al CT correspondiente, si se trata de una incidencia de título, que haya recibido inicialmente la incidencia, para que la incorpore en la aplicación informática.

El/la CT elabora anualmente un informe de las incidencias recibidas relativas al título que coordina, en el que incorpora también las incidencias que se haya recibido de otras instancias, como Servicios centrales, valedor/a universitario, etc. La CTG/CAM analiza dicho informe y establece las acciones de mejora necesarias, de ser el caso, que remite a la PRC.

La PRC elabora anualmente un informe en el que figuran todas las incidencias relativas al centro, incluyendo las que se han recibido a través de otras instancias, tales como Servicios centrales, valedor/a universitario o de cualquier otra que tenga constancia y las acciones de mejora establecidas por las CTG/CAM de los títulos que se imparten en el centro y se lo remite a la CGC.

La CGC analiza dicho informe y elabora las acciones de mejora necesarias a nivel de centro, de ser el caso, que envía al ED para su aprobación por la JC.

---

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	<b>D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b> <b>UNIVERSIDADE DA CORUÑA</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EVIDENCIAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P02-E01. Actas	CA CTG/CAM CGC	Cada vez que se reúne	Aplicación informática
D06-P02-E02. Sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones	JC CT PRC	Cuando proceda	Aplicación informática
D06-P02-E03. Informe de la persona, órgano o servicio implicado	Persona, órgano o servicio implicado	Cuando proceda	Aplicación informática
D06-P02-E04. Respuesta a las sugerencias, quejas y preguntas	CTG/CAM CGC	Cuando proceda	Aplicación informática
D06-P02-E05. Acciones de mejora	CTG/CAM CGC	Cada vez que se abra/revise una acción de mejora	Aplicación informática
INDICADORES	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P02-I01. Número de sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones por curso académico dirigidas al Centro y/o al título	CT PRC	Cada curso académico	Aplicación informática