

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

	ÓRGANO	FECHA
<b>ELABORADO</b>	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
<b>CONTEXTUALIZADO</b>	Comisión de Calidad	27/10/2022
<b>REVISADO</b>	Unidad Técnica de Calidad	09/11/2022
<b>APROBADO</b>	Junta de Escuela	23/11/2022

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
B00	07/01/08	Edición Inicial
1	14/02/08	Incluidas las modificaciones sugeridas por la ACSUG
2	25/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
3	15/05/14	Revisión y modificación PA04 y PE03
4	23/11/22	Actualización y mejora del SGC

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-P-F)</b>
<b>OBJETO</b>	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.
<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>	Junta de Escuela (JE) Equipo Directivo (ED) Comisión de Calidad (CC) Comisión Docente o Académica del Título (CD/CAT) Persona Responsable de Calidad (PRC) Coordinador/a del título (CT) Unidad Técnica de Calidad (UTC)
<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/VFuk241CZY">https://forms.office.com/r/VFuk241CZY</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 Escola Técnica Superior de Arquitectura (<a href="https://etsa.udc.es/web">https://etsa.udc.es/web</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> <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</p>



---

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 CD/CAT o de la CC. 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 CD/CAT 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 CD/CAT de los títulos que se imparten en el centro y se lo remite a la CC.

La CC analiza dicho informe y elabora las acciones de mejora necesarias a nivel de centro, de ser el caso, las aprueba y envía al ED para informe a la JE.

---

<b>EVIDENCIAS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>LUGAR</b>
D06-P02-E01. Actas	CD/CAT CC JE	Cada vez que se reúne	Aplicación informática
D06-P02-E02. Sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones	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	ED CD/CAT CC	Cuando proceda	Aplicación informática
D06-P02-E05. Acciones de mejora	CD/CAT CC	Cada vez que se abra/revise una acción de mejora	Aplicación informática
<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>LUGAR</b>
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