

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F) ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
---	---	---

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

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Garantía de Calidad	21/12/2022
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	28/02/2023
APROBADO	Junta de Centro	22/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
01	22/03/2023	Edición inicial
02	15/11/2024	Derivadas del Informe Provisional de Evaluación del Diseño del SGC de la ACSUG

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F) ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
--	---	---

DENOMINACIÓN **D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-P-F)**

OBJETO 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.

DEFINICIONES **Felicitación:** manifestación de la satisfacción y reconocimiento respecto al buen funcionamiento del centro y/o títulos.

Sugerencia: insinuar cambios para la revisión y mejora de cualquier actividad del centro y/o títulos.

Queja: expresión documentada a través de la que se manifiesta disconformidad con un hecho o situación relativo al centro y/o títulos.

RESPONSABLES Comisión de Garantía de Calidad (CGC)

 Comisión de Titulación (CTIT)

 Equipo Directivo (ED)

 Responsable de Calidad (RC)

 Unidad Técnica de Calidad (UTC)

DOCUMENTACIÓN Ver anexo V del Manual

DESARROLLO

El ED del centro difunde el procedimiento de gestión de incidencias a través de su página web. En esta, en la pestaña “calidad” la persona interesada puede utilizar el enlace del buzón de sugerencias para acceder al formulario correspondiente y tramitar la incidencia.

Al inicio de cada curso académico, en las jornadas de acogida del centro, se informa al alumnado de nuevo ingreso sobre este procedimiento.

Las personas usuarias o cualquier otra persona afectada pueden enviar sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones, dirigidas al centro y/o a los títulos, cumplimentando el formulario electrónico que es accesible desde las páginas web de la UDC (<https://www.udc.gal/>) y de la EPEF (<https://www.udc.es/es/epef/calidade/>) o mediante el buzón físico del centro.

Si la incidencia se recibe a través del formulario web, las recibe la UTC y se las remite al ED por correo electrónico. Si la incidencia se recibe en el buzón físico del centro, el RC las recoge y las envía al ED.

En caso de que el ED no sea el responsable, 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 o de una sugerencia o queja que requiera respuesta,

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F) ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
---	---	---

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 CTIT 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 RC para que la incorpore en la aplicación informática.

Anualmente, el/la RC recopila los datos de todas las incidencias y elabora 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 se lo remite a la CGC.

La CGC analiza y aprueba dicho informe y elabora las acciones de mejora necesarias a nivel de centro, de ser el caso, **según lo establecido en el proceso D01-P02. Gestión, revisión y mejora del SGC.**

La información publicada en la web del centro estará accesible y actualizada conforme el proceso D07-P01. Información pública.

EVIDENCIAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P02-E01. Actas	CTIT CGC	Cada vez que se reúne	Aplicación informática
D06-P02-E02. Sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones	RC	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	RC	Cuando proceda	Aplicación informática
D06-P02-E05. Acciones de mejora	CGC	Cada vez que se abra/revise una	Aplicación informática

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F) ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL UNIVERSIDADE DA CORUÑA	
--	---	---

acción de mejora

INDICADORES	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P02-I01. Número de sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones por curso académico dirigidas al Centro y/o al título	RC	Cada curso académico	Aplicación informática