



## **D06-P02. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-R-F)**

### **FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

A través del buzón de sugerencias de la UDC (<https://forms.office.com/r/VFuk241CYZ>) formulario electrónico que es accesible desde las páginas web de la UDC (<https://www.udc.gal/>) y de la Facultad (<https://www.fcct.es/>), 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 Unidad Técnica de Calidad y se las remite al Equipo Directivo de la Facultad por correo electrónico.

La Persona Responsable de Calidad recibe, a través de la web del centro, buzón de sugerencias del centro, entrega directa, reuniones del Plan de Acción Tutorial, etc., las incidencias (sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones) y envía una copia al Equipo Directivo para su conocimiento, a la vez que incorpora dicha incidencia en la aplicación informática para su registro.

El Equipo Directivo 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 Equipo Directivo.

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 Equipo Directivo en el plazo indicado en la solicitud enviada por el Equipo Directivo.

Una vez recibido el informe, el Equipo Directivo, 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 Equipo Directivo puede solicitar el apoyo, si lo considera necesario, de la Comisión de Organización Académica o de la Comisión de Garantía de Calidad. En caso de disconformidad, la persona interesada puede solicitar en el plazo de 30 días hábiles la revisión de la respuesta recibida.

El Equipo Directivo envía la documentación relativa a la incidencia a la Persona Responsable de Calidad, si se trata de una incidencia de centro o al Coordinador del Título correspondiente, si se trata de una incidencia de título, que haya recibido inicialmente la incidencia, para que la incorpore en la aplicación informática.

El Coordinador del Título 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 Comisión de Organización Académica analiza dicho informe y establece las acciones de mejora necesarias, de ser el caso, que remite a la Persona Responsable de Calidad.

La Persona Responsable de Calidad 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 la Comisión de Organización Académica de los títulos que se imparten en el centro y se lo remite a la Comisión de Garantía de Calidad.



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

FACULTADE DE CIENCIAS DO  
TRABALLO



La Comisión de Garantía de Calidad analiza dicho informe y elabora las acciones de mejora necesarias a nivel de centro, de ser el caso, que envía al Equipo Directivo para su aprobación por la Junta de Centro.