



Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/Normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de Flujo


Elaborado por:	Revisado por:
D. Manuel Béjar Domínguez (Subdirector de la Escuela Politécnica Superior)	D ^a . Esther Atencia Gil (Directora del Área de Calidad)
Aprobado por:	
D. Norberto Díaz Díaz (Director de la Escuela Politécnica Superior)	

Resumen de ediciones:

Versión	Fecha	Motivo de modificación
1.00	12/02/2008	Edición inicial
1.01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	30/06/2014	Revisión de las competencias, desarrollo y diagrama de flujo por la implantación del Buzón de IRS de la UPO

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211Ib0VP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211Ib0VP20gOw==	PÁGINA	1/8


Bpm61zyga211Ib0VP20gOw==



2.00	Curso 2019/2020	Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05 Revisión desarrollo Modificación de la evidencia PA07-EPS-E02 Eliminación del Buzón físico del Centro Modificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC
------	-----------------	--

1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los grupos de interés.

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Títulos de Grado de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Documentación de referencia normativa

- Plan Estratégico de la Universidad.
- Plan Estratégico del Centro.
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Normas de funcionamiento de la Defensoría Universitaria y de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA	2/8





relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA - SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

4. Definiciones

Incidencia: Sucesos que influyen en la prestación de los servicios del Centro.

Reclamación: Quejas o denuncias relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados por el Centro.

Sugerencia: Iniciativa que se estima oportuna para mejorar la eficacia en la prestación de los servicios del Centro.

Felicitaciones: Manifestación expresa de la satisfacción y/o agradecimiento experimentado por los servicios prestados por el Centro.

5. Responsabilidades

Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGIC de los Centros): Definir los canales a través de los cuales los Centros recibirán las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (IRSF) relacionadas con los servicios prestados. Incluir en la memoria académica anual de la UPO la estadística anual de IRSF así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas.

Equipo de Dirección del Centro: Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en el Centro y garantizar que se da respuesta a las mismas.

Responsable de Calidad del Centro (RCP): Tramitar y analizar las IRSF recibidas relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o bien reenviarlas al Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo responsable de la IRSF solicitándoles, en su caso, información sobre la solución adoptada. Comunicar anualmente a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA	3/8





y a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título el registro de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas. Custodiar las reclamaciones tramitadas convencionalmente y dar respuesta a las mismas. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGICT) del Título y del Centro (CGICC): Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Centro y hacer propuestas de mejora cuando se trate de problemáticas que puedan repetirse en el futuro.

Junta de Centro: Aprobar el informe que recoge las IRSF recibidas y, en su caso, las propuestas de acciones de mejora.

Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo: Analizar las IRSF de su competencia y comunicar al interesado/a la solución adoptada.

Área de Calidad: Administrar técnicamente el Buzón de IRSF de la UPO, mediante la gestión de altas y bajas de buzones y gestores, la actualización del calendario de festivos, el seguimiento de recordatorios y la elaboración de informes de resultados.

Órgano con competencias en Calidad: Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

6. Desarrollo

6.1. Definición de canales de recepción de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (IRSF).

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros es la responsable de definir los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en los Centros y en el Centro de Estudios de Postgrado/Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Una vez definidos estos canales, la Escuela Politécnica Superior se hace corresponsable de la publicitación de dichos canales a través de su Equipo de Dirección.

Dichos canales se corresponden, al menos, con tres formas distintas de tramitación:

- **Tramitación electrónica mediante Buzón Electrónico IRSF (tramitación gestionada por el Centro):** se lleva a cabo a través de la página web del Centro en la que se encuentran disponibles enlaces para acceder a: 1) la información completa de este procedimiento, 2) la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA	4/8





relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y 3) al Buzón IRSF-UPO del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área de Calidad. El Responsable de Calidad y Planificación gestiona personalmente la resolución de las IRSF propias del Centro.

- **Tramitación convencional mediante Registro General (tramitación gestionada por el Centro):** a través del Registro General de la Universidad, dirigiendo una instancia electrónica o en papel al/a Director-a y que será derivada por éste/a al/a la Responsable de Calidad del Centro para su gestión.
- **Tramitación mediante comunicación a Conserjes de Edificio (tramitación gestionada por el Área de Infraestructura):** a través de estos profesionales encargados de velar por el buen funcionamiento de la logística de los edificios se puede acceder al formulario de resolución de incidencias del Área de Infraestructura. Por esta vía se pueden canalizar más ágilmente algunas de las incidencias rutinarias (climatización, mobiliario, ...) en el mismo momento en el que se producen.


6.2. Tramitación de IRSF recibidas por canales gestionados por el Centro

El Responsable de Calidad y Planificación del Centro recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado a través de los 2 canales gestionados por el Centro que fueron definidos en la sección anterior:

1. IRSF electrónicas recibidas a través del Buzón IRSF-UPO
2. IRSF presentadas a través del Registro General de la Universidad

El Responsable de Calidad y Planificación del Centro debe tramitar las IRSF siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020
	ESTHER ATENCIA GIL		
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ		
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA 5/8
 Bpm61zyga211IbOVP20gOw==			



En el caso de que las IRSF recibidas no puedan ser solucionadas por el propio Centro, serán reenviadas al Director/a del Departamento o al Director/a del Servicio Administrativo competente en la materia para que procedan a su resolución. Para las IRSF relacionadas con los servicios que proporciona el centro (se descartan las que pudieran llegar erróneamente al Buzón IRSF por no estar relacionadas con dichos servicios), e independientemente de que la resolución recaiga directamente en el Centro o en otro Servicio Administrativo como se indicaba anteriormente, el/la Responsable de Calidad del Centro debe comunicar al interesado/a la solución adoptada. Esto implica que la aplicación de gestión del Buzón IRSF debe ofrecer mecanismos de trazabilidad que permitan a el/la Responsable de Calidad del Centro conocer la solución adoptada cuando la IRSF sea reenviada/resuelta a/por otro Servicio Administrativo.

Con periodicidad anual, el Responsable de Calidad y Planificación del Centro comunica a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y a la Comisión de Calidad del Título las IRSF presentadas por los usuarios/as durante ese periodo para que elaboren una breve estadística y un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a la Junta de Centro.

En el caso de que se detecte un área de los servicios prestados por el Centro en el que se concentren reclamaciones, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro realiza una propuesta de planificación de acción o acciones de mejora del servicio prestado por el Centro, que ha de ser discutida y aprobada por la Junta de Centro.

Finalmente, si la persona que ha interpuesto la incidencia, reclamación o sugerencia no está conforme con la solución adoptada podrá acudir a instancias superiores como la Defensoría Universitaria o la Inspección de Servicios.

El/la Responsable de Calidad del Centro llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, tramitadas y registradas, independientemente del canal de entrada de las mismas.

7. Medidas, análisis y mejora continua

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA	6/8





Anualmente, el/la Responsable de Calidad del Centro realizará un informe en el que analiza las IRSF recibidas en los canales gestionados por el Centro. En el caso de que el informe mostrara la reiteración de alguna problemática o sucesos de especial gravedad en las IRSF recibidas, el informe podrá ser elevado a la Junta de Centro, los Vicerrectorados con competencias en la gestión de las IRSF afectadas o al Comité de Calidad (a través del Área de Calidad). Este análisis es una entrada del procedimiento "PE04-EPS Medición, análisis y mejora continua".

Las IRSF tramitadas a través de los Conserjes de Edificio para su gestión mediante el formulario de resolución de incidencias del Área de Infraestructura no quedan reflejadas en el informe anterior realizado por el Centro pero sí en el informe de actividad del Área de Infraestructura que se publica en la memoria anual de la UPO. De esta forma estas IRSF también son consideradas dentro del correspondiente ciclo de actividades de análisis y mejora continua que se realiza de forma periódica en el Área de Infraestructura.

8. Evidencias

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Libro de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro	PA05-E01	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años
Informe anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora	PA05-E02	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años

9. Rendición de cuentas

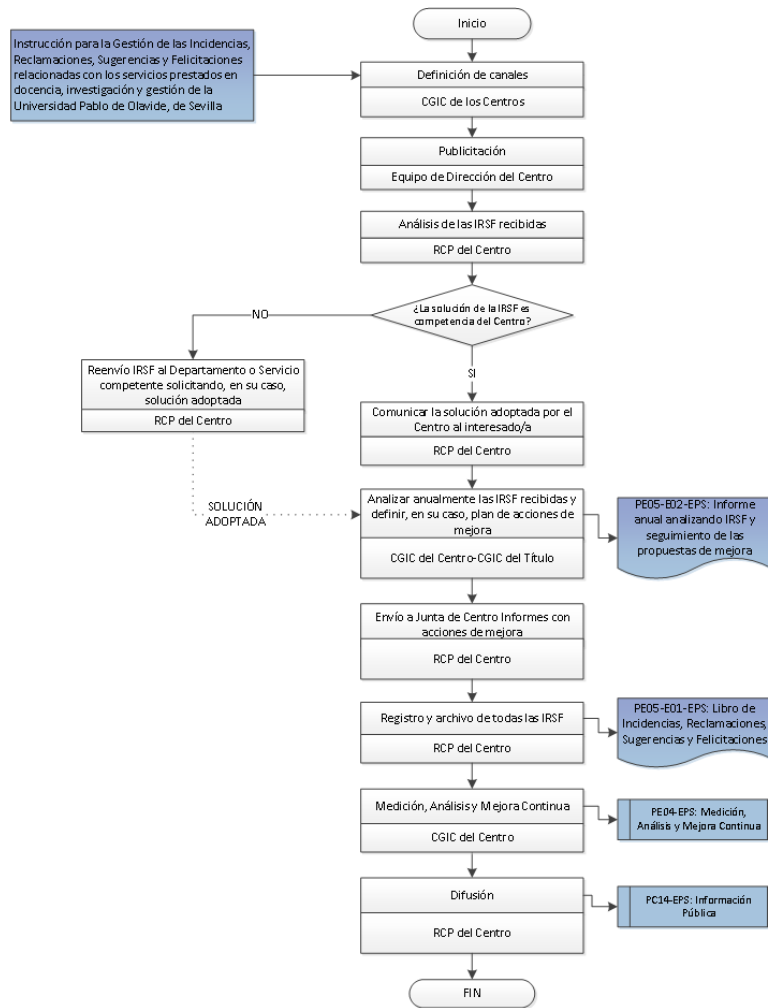
El/la Responsable de Calidad del Centro difundirá las estadísticas y las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14-EPS: Información Pública".

10. Diagrama de flujo

Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ	FECHA	28/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	MANUEL BEJAR DOMINGUEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA	7/8





Código Seguro de verificación: Bpm61zyga211IbOVP20gOw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ ESTHER ATENCIA GIL MANUEL BEJAR DOMINGUEZ	FECHA	28/10/2020
ID. FIRMA	firma.upo.es	Bpm61zyga211IbOVP20gOw==	PÁGINA
			8/8

