

Reglamento de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias del Centro de Estudios de Postgrado

(PROCEDIMIENTO PA07 DEL SGIC-CPO)

1. Definición de los canales de atención de incidencias, reclamaciones y sugerencias, así como de información pública del procedimiento de gestión de las mismas.

El Centro de Estudios de Postgrado (CEDEP) define los siguientes canales de atención de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que las personas usuarias de sus servicios quieran hacer llegar con objeto de mejorar la calidad de los mismos:

A) Tramitación electrónica: en la página web principal del CEDEP habrá un botón o banner destacado a través del que se accederá a un sitio web en el que se encontrará la información completa del procedimiento PA07, instrucciones abreviadas del mismo y el enlace a la vía de comunicación electrónica con el CEDEP. El correo electrónico generado llegará al/a la Responsable de Calidad y Planificación del CEDEP sin pasar por ninguna instancia administrativa intermedia, con el fin de garantizar la confidencialidad.

B) Tramitación convencional a través del Registro General de la Universidad: dirigiendo una instancia al Decanato, que igualmente será derivada por el/la Decano/a o al/a la Responsable de Calidad de cada Centro.

C) Tramitación en papel: utilizando el formato impreso del documento de incidencias, reclamaciones y sugerencias que ha de estar disponible en el Área administrativa del CEDEP, así como un buzón para la recogida de las mismas.

2. Formato del documento de incidencia, reclamación o sugerencia.

El formato del documento de incidencia, reclamación o sugerencia, disponible para la tramitación en



papel, será el que aparece en el Anexo I. Para el caso de la tramitación virtual, el formato será el que se genera mediante la vía de comunicación electrónica. Para el de las instancias presentadas a través del Registro General, el modelo de instancia habilitado en dicho Registro.

3. Tiempo de respuesta.

Una vez recibido un documento de incidencia, reclamación o sugerencia, el/la Responsable de Calidad y Planificación del CEDEP registrará el mismo según el orden de entrada, en un *Libro de incidencias, reclamaciones o sugerencias*, en versión papel o electrónica. El plazo para acusar la recepción mediante comunicación electrónica será de un máximo de **cinco** días, y de **quince** días máximo para dar una respuesta institucional a las mismas, que podrá ser verbal previo concierto de una cita. En el caso de que la persona interesada desee la respuesta por escrito, y para garantía de los derechos de la ciudadanía, se le facilitará también vía electrónica.

4. Análisis de las causas de las incidencias, reclamaciones o sugerencias.

Con periodicidad al menos anual, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del CEDEP (CGIC) analizará las incidencias presentadas por los miembros de la comunidad universitaria durante ese período y elaborará una breve estadística y un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a la Comisión de Postgrado

5. Planificación de las acciones de mejora.

En el caso de que sea detectada por la Presidencia del CEDEP y/o la CGIC un área de los servicios prestados por el Centro en la que se concentran las reclamaciones o incidencias, la CGIC- realizará una propuesta de acción o acciones correctoras para mejorar el servicio prestado a la comunidad universitaria del CEDEP, que ha de ser discutida y aprobada por la Comisión de Postgrado.



6. Evaluación de las acciones de mejora.

El informe anual que elabora la CGIC sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad del CEDEP contará con un apartado en el que se analizará la estadística anual de incidencias, reclamaciones y sugerencias del mismo, así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas. De este informe anual se presentarán en Comisión de Postgrado los aspectos más relevantes haciendo un especial hincapié en el apartado de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Este informe se elevará a los Vicerrectorados competidos por las naturalezas de las incidencias y reclamaciones, y al Comité de Calidad a través del Vicerrectorado de Calidad y Planificación, previo envío al Área de Planificación, Análisis y Calidad.

7. Información pública.

El CEDEP informará anualmente en su página web de la estadística relativa al procedimiento PA07 y, en su caso, de las acciones de mejora realizadas o en curso para subsanar las deficiencias detectadas.

8. Evidencias y custodia de documentos.

Las evidencias y documentos generados por este procedimiento se custodian siguiendo lo establecido en el punto 9 de del procedimiento PA07. La custodia puede hacerse bajo la forma de papel o mediante una imagen electrónica de la incidencia, reclamación o sugerencia recibida, o de cualquier otra documentación del proceso.

Aprobado en Sevilla el 17 de octubre de 2009

Fdo: Lina Gálvez Muñoz
Vicerrectora de Postgrado



Anexo I.- Formato del documento de reclamación, sugerencia o incidencia

HOJA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES O INCIDENCIAS

Universidad Pablo de Olavide - Centro de Estudios de Postgrado

Con el propósito de mejorar la calidad de nuestros servicios, le rogamos nos haga llegar sus sugerencias, reclamaciones o incidencias

Apellidos:

Nombre: DNI:

Dirección:

Teléfono: e-mail:

Su sugerencia, reclamación o incidencia tiene que ver con:

- Docencia.** Indicar el programa:
- Profesorado.** Indicar el programa:
- Servicios Administrativos**
- Instalaciones** (aulas, salas de informática, etc.)
- Otros** (especificar)

Exponga aquí su sugerencia, reclamación o incidencia y deposítela en el buzón ubicado junto a la puerta de las oficinas administrativas del CEDEP.

Gracias por su colaboración

*Puede utilizar el reverso de esta hoja, en caso de que sea necesario.

Los datos personales contenidos en el presente formulario son recogidos bajo el consentimiento del afectado. El uso de dichos datos estará restringido exclusivamente a la gestión de la sugerencia que proceda en cada caso.