

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. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de Flujo

Anexo 1: Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias (Formato PA07-F01).

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/08	Edición inicial
01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE

Elaborado por:	Revisado por:
D. ^a Esther Atencia Gil Área de Planificación, Análisis y Calidad	D. ^a Alicia Troncoso Lora Vicerrectorado de Calidad y Planificación
Aprobado por:	
D. Juan Jiménez Martínez Rector de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla	

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	15/11/2010
	TRONCOSO LORA ALICIA		
	ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	PÁGINA	1 / 5
 y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j			

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07
---	--	-------------------------

1. **Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo los Centros y el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla gestionan y revisan las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas por parte de los grupos de interés.
2. **Ámbito de aplicación:** Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en los Centros y en el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

3. Documentación de referencia/normativa:

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Plan Estratégico del Centro.
- ❖ Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias 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 de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual del SAGIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

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 del Centro del cual haya podido ser objeto una persona.

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

5. Responsabilidades:

Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGICC): Definir los canales a través de los cuales se recibirán las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Responsable de Calidad y Planificación del Centro (RCPC) y Responsable de Calidad y Planificación del Centro de Estudios de Postgrado (RCP-CEDEP): Recibir las incidencias, reclamaciones y sugerencias, canalizarlas al Director/a del Departamento, Director/a del Servicio o Director/a del Máster implicado, comunicar la solución adoptada al interesado/a y llevar un registro de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Director/a del Departamento, Director/a del Servicio y Director/a del Máster: Analizar las incidencias, reclamaciones y sugerencias de su competencia y adoptar una solución.

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	15/11/2010	
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j	PÁGINA	2 / 5



y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07
---	--	-------------------------

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) del Centro: Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Centro y hacer propuestas de mejoras.

Comisión de Postgrado: Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Centro de Estudios de Postgrado y hacer propuestas de mejoras.

Equipo de Dirección del Centro: Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones y sugerencias en el Centro.

Centro de Estudios de Postgrado (CEDEP): Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones y sugerencias en el Centro de Estudios de Postgrado.

Vicerrectorado de Calidad y Planificación: Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

6. Desarrollo:

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros define los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones y sugerencias en los Centros y el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla según los Reglamentos de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de dichos Centros.

Una vez definidos estos canales, son los propios Centros a través de su Equipo de Dirección y el propio Centro de Estudios de Postgrado los responsables de la publicitación de dichos canales.

El/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro y el/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro de Estudios de Postgrado recibirán las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro y las canalizará al Director/a del Departamento, Director/a del Servicio Administrativo o Director/a del Máster implicado, si procede, los cuales analizarán la solución de las incidencias y reclamaciones recibidas y la viabilidad de las sugerencias recibidas adoptando una solución al respecto que será comunicada al Responsable de Calidad y Planificación del Centro que será responsable de informar por escrito sobre la solución adoptada a la persona que haya interpuesto la incidencia, reclamación o sugerencia en el tiempo establecido en el Correspondiente Reglamento del Centro.

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.

El/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro y el/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro de Estudios de Postgrado llevarán un registro de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en el Centro con las soluciones adoptadas usando para ello el Libro electrónico de incidencias, reclamaciones y sugerencias (Anexo 1).

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	15/11/2010
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j	PÁGINA	3 / 5
 y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j				

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07
---	--	-------------------------

7. Medidas, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro, y la Comisión de Postgrado en el caso de Postgrado, analizará todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas y hará propuestas de mejora siguiendo para ello el procedimiento "PE04 Medición, análisis y mejora".

8. Relación de formatos asociados:

PA07-F01: Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias (Fichero Excel).

9. Evidencias:

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA07-CC-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Informático	RCPC	6 años/4 años	Si

10. Rendición de cuentas:

El/la Responsable de Calidad y Planificación del Centro y el/la Responsable de Calidad del Centro de Estudios de Postgrado en el caso de Postgrado, difundirán toda la información relacionada con las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14: Información Pública".

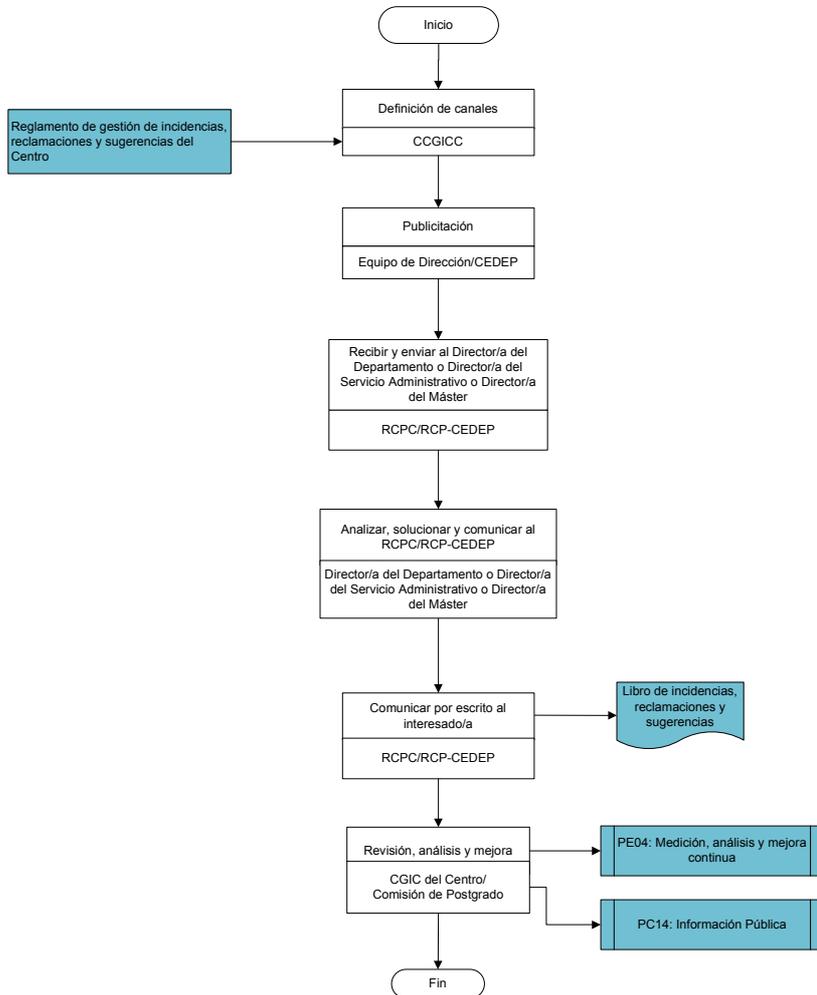
11. Diagrama de Flujo

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	15/11/2010
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j	PÁGINA	4 / 5
 y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j				



GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Código: PA07



Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	15/11/2010	
	TRONOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j	PÁGINA	5 / 5



y13+TbWiaYK2HTKkSksCRjJLYdAU3n8j