

## REGLAMENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y

### SUGERENCIAS DE LA FACULTAD DE DERECHO

#### (PROCEDIMIENTO PA07 DEL SGIC-FD)

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

La Facultad de Derecho define los siguientes canales de atención de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que los usuarios de sus servicios quieran hacer llegar con objeto de mejorar la calidad de los mismos:

*a) Tramitación telemática:* En la página Web institucional de la Facultad de Derecho <http://www.upo.es/fder/portada> se habilitará un icono situado a la derecha, en el cual se encontrará información completa del procedimiento PA07, instrucciones abreviadas del mismo y el enlace a la vía de comunicación electrónica con la Facultad. Los correos electrónicos generado llegarán al/a la Responsable de Calidad de la Facultad sin pasar por ninguna instancia administrativa intermedia, con el fin de garantizar la confidencialidad.

*b) Tramitación convencional:* Se podrá realizar también a través del Registro General de la Universidad o asimilado, dirigiendo una instancia que será derivada por el/la Decano/a o al/a la Responsable de Calidad de la Facultad de Derecho.

*c) Tramitación directa:* Utilizando la hoja de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias disponible en el Área Administrativa del Decanato, 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 directa en soporte papel se recoge en el anexo I. Para el caso de la tramitación por

vía electrónica se genera un formulario automáticamente. Las instancias presentadas a través del Registro General se harán según el modelo habilitado en dicho Registro.

### **3. Tiempo de respuesta.**

Una vez recibido un documento de incidencia, reclamación o sugerencia, el/la Responsable de Calidad de la Facultad 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 hábiles, y de **quince** días hábiles máximo para dar una respuesta institucional a las mismas o, en su caso, derivarlas a la autoridad competente. Dicha comunicación podrá ser verbal, previa cita, o por escrito, además de telemática.

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

Con periodicidad anual, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho (SGIC-FD) analizará las incidencias presentadas por los miembros de la comunidad universitaria durante ese período, elaborará una breve estadística y un informe del citado análisis, del cual se dará conocimiento a la Junta de Facultad.

### **5. Planificación de las acciones de mejora.**

En el caso de que un área de los servicios prestados por la Facultad de Derecho a la comunidad universitaria concentre un número significativo de reclamaciones o incidencias, la CGIC-FD realizará una propuesta de acción o acciones correctoras para mejorar tales servicios, la cual habrá de ser discutida y aprobada por la Junta de Facultad.

### **6. Evaluación de las acciones de mejora.**

El informe anual que elabore la CGIC-FD sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho (SGIC-FD) contará con un apartado dedicado a la estadística anual de incidencias, reclamaciones y sugerencias, así como a la evaluación del seguimiento de los

planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas. De este informe anual se presentarán en Junta de Facultad los aspectos más relevantes, haciendo especial hincapié en el apartado de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Este informe se elevará a los Vicerrectorados concernidos por la naturaleza de las reclamaciones, incidencias y sugerencias, y al Comité de Calidad a través del Vicerrectorado competente, previo envío al Área de Planificación, Análisis y Calidad.

## **7. Información pública.**

La Facultad 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. Acreditación y custodia de documentos.**

Los documentos generados por este procedimiento se custodian siguiendo lo establecido en el punto 9 de la ficha del 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.

**Anexo I.- Documento de reclamación, sugerencia o incidencia**

Universidad Pablo de Olavide

FACULTAD DE DERECHO

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

Apellidos: .....

Nombre: .....

Dirección: ..... DNI: .....

Teléfono: ..... e-mail: .....

- Incidencia**
- Reclamación**
- Sugerencia**

**ASUNTO:**

Exponga aquí su incidencia, reclamación y/o sugerencia y deposítela en el buzón.

*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.