



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: Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la UPO (Formato PA07-F01).

Anexo 2: Hoja de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la UPO para el Buzón físico de los Centros (Formato PA07-F02).

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/08	Edición inicial
01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
02	30/01/2015	Revisión de las competencias, desarrollo y flujograma por la implantación del Buzón de IRS de la UPO

Elaborado por:	Revisado por:
D. ^a Esther Atencia Gil Área de Calidad	D. Manuel R. Torres Soriano Vicedecano de Calidad, Estrategia y Nuevas Tecnologías
Aprobado por:	
D. Andrés Rodríguez Benot Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla	

Código Seguro de verificación:2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==. 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	ANDRES RODRIGUEZ BENOT MANUEL RICARDO TORRES SORIANO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	09/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es 2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==	PÁGINA	1/5


2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==

1. **Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla gestiona y revisa 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 la Facultad de Derecho 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 de la Facultad de Derecho
- ❖ Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Derecho.
- ❖ 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 de la Facultad.

Reclamación: Quejas o denuncias relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios de la Facultad de Derecho del cual haya podido ser objeto una persona.

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

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 (IRS).

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

Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Derecho (RCPC): Tramitar las IRS recibidas de todos los Títulos de Grado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o bien canalizarlas al Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo responsable de la IRS en su caso. Comunicar a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título el registro de las incidencias,

Código Seguro de verificación:2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==. 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	ANDRES RODRIGUEZ BENOT	FECHA	09/02/2015	
	MANUEL RICARDO TORRES SORIANO			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==	PÁGINA	2/5
				
2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==				



reclamaciones y sugerencias recibidas para que hagan propuestas de mejora en la revisión anual del SGIC. Custodiar las reclamaciones que hayan llegado en formato papel. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

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

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

Área de Calidad: Administrar técnicamente el Buzón de IRS de la UPO. Dar de alta y de baja a los usuarios/as del mismo. Informar a los Centros/CEDEP sobre las IRS que estén directamente relacionadas con los Títulos y que hayan sido redireccionadas y solucionadas por los Departamentos y Servicios Administrativos competentes.

Vicerrectorado con competencias en Calidad: 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), que se recogerán en los Reglamentos de gestión del buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de los Centros.

Una vez definidos estos canales, es la Facultad de Derecho a través de su Equipo de Dirección, la responsable de la publicitación de dichos canales.

El Responsable de Calidad y Planificación del Centro recibe las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Título a través de todos los canales definidos, tramita las mismas comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o, en caso de que no puedan ser solucionadas por el propio Centro, las canaliza al Director/a del Departamento o al Director/a del Servicio Administrativo competente en la materia, los/as cuales analizarán y comunicarán al interesado/a la solución de las incidencias y reclamaciones y/o la viabilidad de las sugerencias recibidas. Comunica a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título el registro de las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas para que hagan propuestas de mejora en la revisión anual del SGIC.

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 y Planificación de la Facultad de Derecho llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas, tramitadas y registradas en el Buzón de IRS de su Centro o Título respectivamente.

Código Seguro de verificación:2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==. 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	ANDRES RODRIGUEZ BENOT	FECHA	09/02/2015
	MANUEL RICARDO TORRES SORIANO		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==	PÁGINA 3/5
 2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==			

7. Medidas, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro, 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: Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la UPO.
 PA07-F02: Hoja de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias para el Buzón físico de los Centros.

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	RCPFD	6 años	Si
PA07-CC-E02-XX-XX	Reglamento de la Gestión del Buzón de IRS	Informático	RCPFD	6 años	Si

10. Rendición de cuentas:

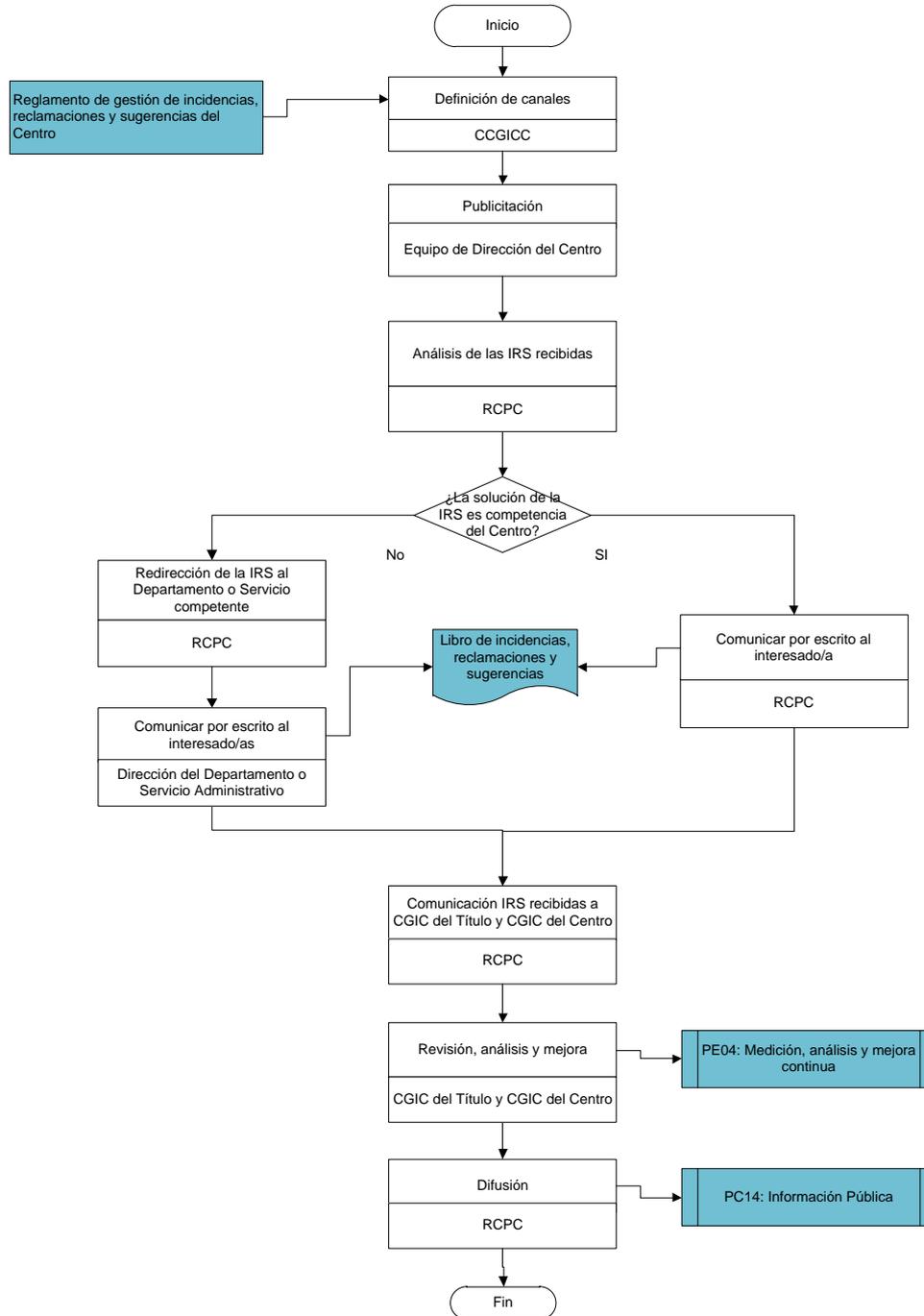
El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Derecho, difundirá toda la información relacionada con las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14: Información Pública".

11. Diagrama de Flujo

Código Seguro de verificación: 2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==. 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	ANDRES RODRIGUEZ BENOT MANUEL RICARDO TORRES SORIANO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	09/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==	PÁGINA 4/5
 2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==			

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS GRADO



Código Seguro de verificación: 2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==. 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	ANDRES RODRIGUEZ BENOT	FECHA	09/02/2015	
	MANUEL RICARDO TORRES SORIANO			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	2NQ1pMwW1U2XQpvVFLBmbw==	PÁGINA	5/5

