

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. Francisco Molina Díaz Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades
Aprobado por:	
D. Gonzalo Carlos Malvárez García Decano de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla	

Código Seguro de verificación: PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j. 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	MALVAREZ GARCIA GONZALO CARLOS	FECHA	22/12/2010
	MOLINA DIAZ FRANCISCO		
	ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j	PÁGINA 1 / 5
 PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j			

- Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas por parte de los grupos de interés.
- Ámbito de aplicación:** Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en la Facultad de Humanidades 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 Humanidades.

❖ **Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad de Humanidades.**

❖ **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 SGIC de la Facultad de Humanidades 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 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.

Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades (RCPC): Recibir las incidencias, reclamaciones y sugerencias, canalizarlas al Director/a del Departamento o 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 y Director/a del Servicio: Analizar las incidencias, reclamaciones y sugerencias de su competencia y adoptar una solución.

Código Seguro de verificación: PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j. 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	MALVAREZ GARCIA GONZALO CARLOS	FECHA	22/12/2010	
	MOLINA DIAZ FRANCISCO			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j	PÁGINA	2 / 5



PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j

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

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

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 la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla según el Reglamento de **gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de dicha Facultad**.

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

El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades recibirá las **incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Facultad y las canalizará al Director/a del** Departamento o Director/a del Servicio Administrativo 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 de la Facultad, 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 de la Facultad.

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 de la Facultad llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas en la Facultad con las soluciones adoptadas usando para ello el Libro electrónico de incidencias, reclamaciones y sugerencias (Anexo 1).

7. Medidas, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Humanidades, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad 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).

Código Seguro de verificación: PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j. 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	MALVAREZ GARCIA GONZALO CARLOS MOLINA DIAZ FRANCISCO ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	22/12/2010
ID. FIRMA	juno.upo.es	PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j	PÁGINA
		3 / 5	



9. Evidencias:

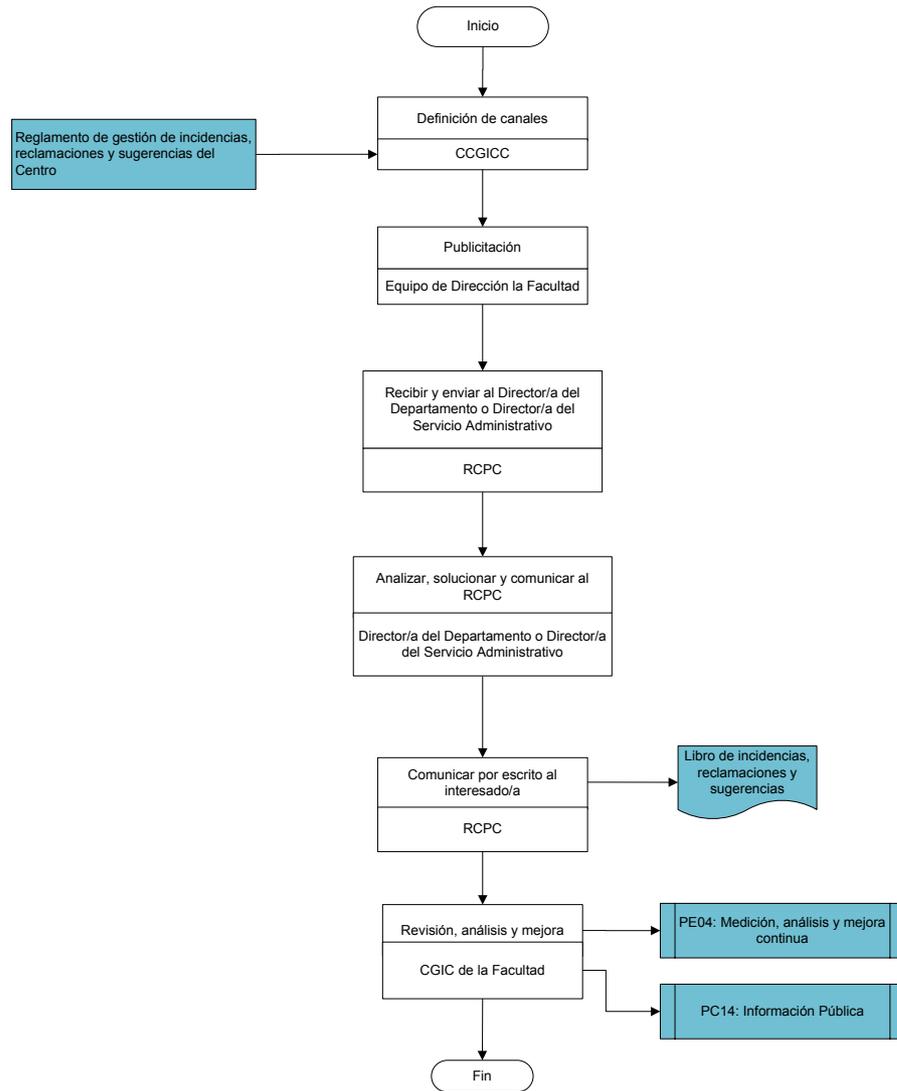
Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA07-CC-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Informático	RCPC	6 años	Sí

10. Rendición de cuentas:

El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades 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: PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j. 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	MALVAREZ GARCIA GONZALO CARLOS	FECHA	22/12/2010
	MOLINA DIAZ FRANCISCO		
	ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j	PÁGINA 4 / 5
 PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j			



Código Seguro de verificación: PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j. 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	MALVAREZ GARCIA GONZALO CARLOS	FECHA	22/12/2010
	MOLINA DIAZ FRANCISCO		
	ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j	PÁGINA 5 / 5
			
PnJZz11jKYKkIKUSn8tm4TJLYdAU3n8j			