



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: 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
02	02/05/2013	Adaptación a los Programas de Doctorado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
D. ^a Esther Atencia Gil Área de Planificación, Análisis y Calidad	D. ^a Macarena Tejada Tejada Responsable de Calidad y Planificación	D. Miguel Ángel Gual Font Vicerrectorado de Postgrado, Formación Permanente y Empleo

Código Seguro de verificación: b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==. 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	MIGUEL ANGEL GUAL FONT	FECHA	23/07/2013	
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	juno.upo.es	b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==	PÁGINA	1/5


b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==



- Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo el Centro de Estudios de Postgrado 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 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:

- ❖ 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 SGIC del Centro de Estudios de Postgrado y sus Títulos.

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 de cada Título de Postgrado: Recibir a través del RPC-CEDEP/Dirección de Escuela de Doctorado las incidencias, reclamaciones y sugerencias, canalizarlas al/la Director/a del Servicio o Director/a del título implicado, comunicar la solución adoptada al/la interesado/a, llevar un registro de las incidencias, reclamaciones y sugerencias comunicándolas a la Comisión Académica para que haga propuestas de mejora en la revisión anual del SGIC.

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

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.

Código Seguro de verificación: b+zO4VK+fdepAUrcIPbSCw==. 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	MIGUEL ANGEL GUAL FONT	FECHA	23/07/2013	
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	juno.upo.es	b+zO4VK+fdepAUrcIPbSCw==	PÁGINA	2/5
 b+zO4VK+fdepAUrcIPbSCw==				



Comisión académica del título de Postgrado: Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas relacionadas con el título y hacer propuestas de mejoras.

Responsable de Calidad y Planificación del Centro de Estudios de Postgrado (RCP-CEDEP) y Dirección de la Escuela de Doctorado: Custodiar los libros de incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas de todos los títulos de Postgrado. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

Vicerrectorado con competencias en Calidad: Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

6. Desarrollo:

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

Una vez definidos estos canales, es el propio Centro de Estudios de Postgrado el responsable de la publicitación de dichos canales.

El/la Responsable de Calidad de cada Título de Postgrado recibirá a través del/de la RCP del CEDEP/Dirección de la Escuela de Doctorado las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro de Estudios de Postgrado y las canalizará al/la Director/a del Servicio Administrativo o Director/a del título de Postgrado implicado, si procede, los/as 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/la Responsable de Calidad del título de Postgrado el/la cual 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.

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 de cada Título de Postgrado llevará 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).

7. Medidas, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, el/la Responsable de Calidad de cada Título de Postgrado analizará todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas y las comunicará a la Comisión Académica que analizará y hará propuestas de mejora siguiendo para ello el procedimiento "PE04 Medición, análisis y mejora".

8. Relación de formatos asociados:

Código Seguro de verificación:b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==. 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	MIGUEL ANGEL GUAL FONT	FECHA	23/07/2013
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	juno.upo.es	b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==	PÁGINA 3/5
 b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==			

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-CT-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Informático	RCP-CEDEP/Dirección de Escuela de Doctorado	4 años/6 años	Si

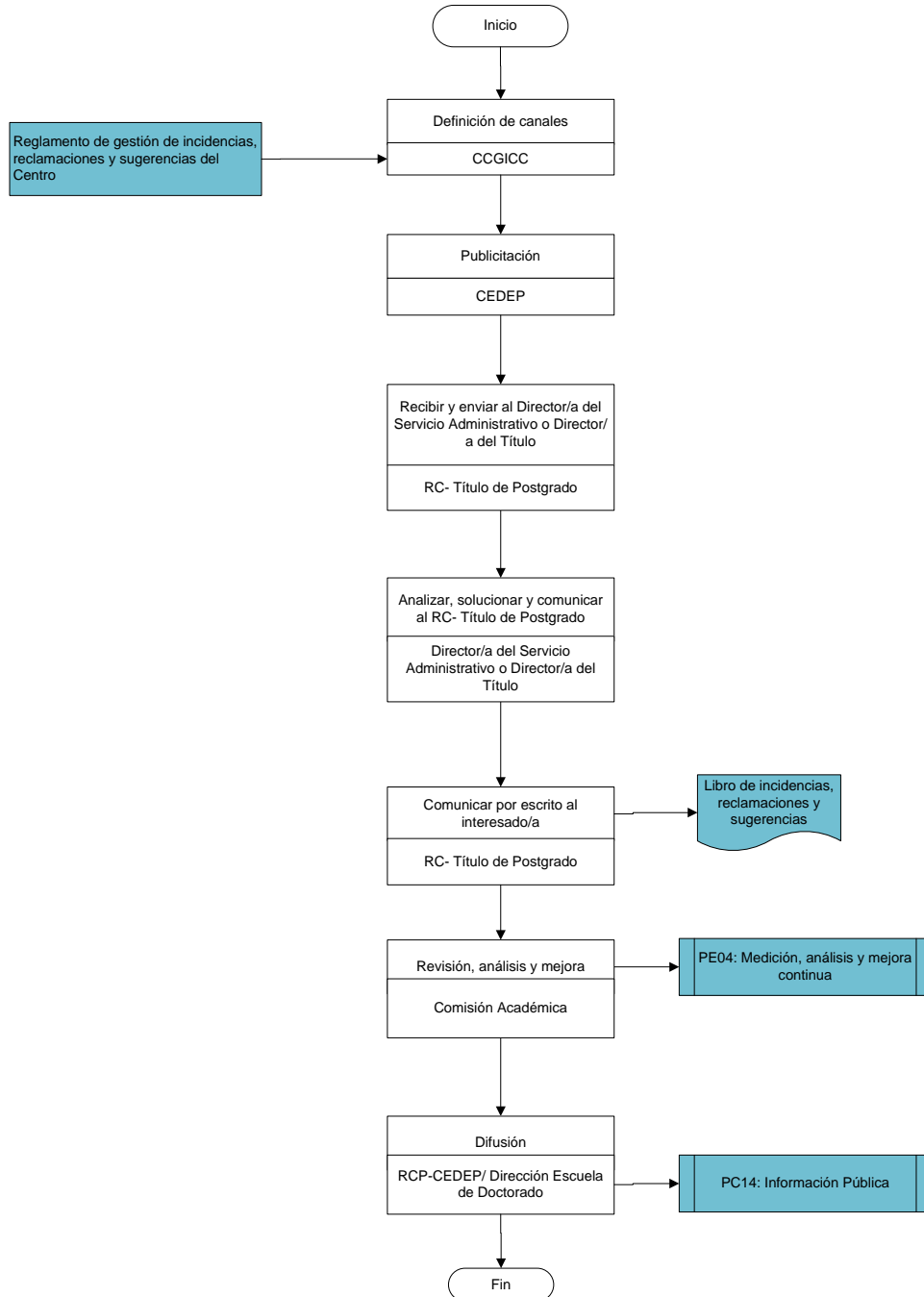
10. Rendición de cuentas:

El/la Responsable de Calidad del Centro de Estudios de Postgrado y la Dirección de la Escuela de Doctorado, 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: b+zO4VK+fdepAUrcIPbSCw==. 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	MIGUEL ANGEL GUAL FONT	FECHA	23/07/2013
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	juno.upo.es	b+zO4VK+fdepAUrcIPbSCw==	PÁGINA 4/5
 b+zO4VK+fdepAUrcIPbSCw==			



Código Seguro de verificación: b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==. 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	MIGUEL ANGEL GUAL FONT	FECHA	23/07/2013	
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	juno.upo.es	b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==	PÁGINA	5/5



b+z04VK+fdepAUrcIPbSCw==