

# INSTRUCCIÓN DE LA DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA CALIDAD POR LA QUE SE REGULA LA GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA.

## Introducción

Los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobados por Decreto 298/2003, de 21 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (BOJA nº 214 de 6 de noviembre de 2003), en el artículo 176, establecen que la calidad es el objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad.

Además, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece, en su artículo 12.1, que *“las administraciones deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen”*.

En este sentido, el reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, aprobado por su Consejo de Gobierno el 16 de noviembre de 2008 (BUPO nº 25 de diciembre de 2008), establece la obligación de contar con un Libro de Sugerencias y Reclamaciones en cada uno de sus Centros, Departamentos y Servicios Técnicos y Administrativos, y de sistematizar su presentación y tramitación.

Se hace por tanto necesario establecer un procedimiento, dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad, que regule la tramitación de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones que se reciban en la Universidad, el cauce preferente que deben seguir, sobre quien recae la responsabilidad de cada trámite y los plazos para su ejecución, así como las notificaciones a las distintas partes acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

En virtud de sus competencias, la Delegada del Rector para la Calidad dicta la siguiente instrucción.

## TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

### Artículo 1. Objeto

El objeto de la presente instrucción es definir cómo han de gestionarse las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (en adelante IRSF) en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (en adelante UPO), sobre las actividades desarrolladas por la citada Universidad en los ámbitos de la docencia, investigación y gestión recibidas a través del buzón web. El propósito es favorecer el acercamiento de la Institución a todos los usuarios/as, así como a la sociedad en su conjunto, y ofrecer un servicio de mayor calidad que incremente el grado de satisfacción de todos los grupos de interés.

Mediante la aplicación web se podrán canalizar:

- **Incidencias:** Sucesos que inciden en los servicios prestados.
- **Reclamaciones:** Quejas relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados.
- **Sugerencias:** Propuestas que se estiman oportunas para mejorar la eficacia de los servicios prestados.
- **Felicitaciones:** Manifestaciones expresas de la satisfacción y/o agradecimiento experimentado por los servicios recibidos.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. La presente instrucción aplicará a la Universidad Pablo de Olavide y, de manera específica, a todas las Facultades y Escuelas, Centro de Estudios de Postgrado, Departamentos y Servicios Técnicos y Administrativos.

2. Cualquier usuario/a, sea éste/a miembro o no de la Comunidad Universitaria, podrá presentar telemáticamente una IRSF a través del Buzón IRSF-UPO localizado en la página web principal de la Universidad.

3. El Buzón IRSF-UPO no recogerá:

- a. Consultas de los usuarios sobre cualquier ámbito de la actividad universitaria que puedan tramitarse en los diferentes puntos de información, Servicios de Información o de solicitud de prestación de servicios de la UPO.
- b. Las reclamaciones de los usuarios que pretendan como finalidad reconocer una situación jurídica individualizada.
- c. Reclamaciones cuyo tratamiento esté regulado en cualquier norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación o cuya resolución fuera competencia de órganos específicos de la Universidad.

### **Artículo 3. Disposiciones generales**

1. El alumnado, profesorado, personal de administración y servicios y, en definitiva, cualquier usuario/a de la UPO tienen derecho a presentar incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relativas a la mejora de los servicios prestados por la Universidad.

2. En todo caso, las IRSF recibidas serán tenidas en consideración para evaluar la calidad y mejora de los Títulos Oficiales impartidos en la Universidad Pablo de Olavide.

3. La presentación de una IRSF no implicará la iniciación de un procedimiento administrativo o la interposición de un recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitarse.

4. No supondrá, asimismo, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los usuarios/as.

5. La respuesta se elaborará buscando la protección de los derechos de los usuarios/as y, fundamentalmente, la mejora de los títulos impartidos en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, indicando las actuaciones realizadas o medidas adoptadas.

## **TÍTULO II. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN IRSF-UPO**

### **Artículo 4. Acceso al Buzón IRSF-UPO**

1. El Buzón IRSF-UPO estará situado permanentemente en el portal web principal de la UPO, al que se accederá a través del enlace **"RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS"** (<https://www.upo.es/portal/impe/web/buzon/web>). Contendrá los distintos buzones específicos de Facultades y Escuelas, Centro de Estudios de Postgrado, Departamentos y Servicios, localizables, además, a través de sus correspondientes portales webs mediante banners específicos que enlazarán a este Buzón IRSF-UPO único.

2. El usuario/a podrá elegir el buzón al que dirigir su IRSF en función del contenido de la misma.

### **Artículo 5. Estructura de la administración del Buzón IRSF-UPO**

1. Para la gestión administrativa del buzón se establece la siguiente estructura:

- **1 Administrador/a Principal del Buzón IRSF-UPO con perfil Técnico en materia de Calidad**, perteneciente al Área de Calidad.
- **1 Administrador/a Técnico del Buzón IRSF-UPO**, perteneciente al Centro de Informática y Comunicaciones (CIC).
- **1 Administrador/a Intermedio** por cada Facultad, Escuela y Centro de Estudios de Postgrado.
- **1 Administrador/a Intermedio** por cada Departamento.
- **1 Administrador/a Intermedio** por cada Servicio Técnico o Administrativo u otros órganos que puedan determinarse.

2. El Administrador Principal Técnico en materia de Calidad gestionará el Buzón con permisos plenos de acceso, activación de altas y bajas, corrección del calendario, creación y eliminación de buzones y descarga de información.

3. El administrador Técnico del Buzón del CIC tendrá permisos plenos para la resolución de incidencias de tipo informático de la aplicación.

4. Los Administradores Intermedios del buzón accederán a las IRSF asignadas a través de su Acceso Personalizado, situado en la web principal de la UPO mediante usuario y contraseña personal, o a través del enlace incluido en el aviso de entrada de una IRSF. Tendrán acceso limitado a su propio Buzón pero con permiso pleno para su gestión (recepción, tramitación, seguimiento, cierre y reapertura de IRSF y descarga de información).

5. Los máximos responsables de los Centros, Departamentos y Servicios Técnicos o Administrativos podrán solicitar expresamente a través del formulario establecido en la web del Área de Calidad (<https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-en-el-Seguimiento-y-Evaluacion-Institucional/Buzon-IRSF/>), el alta o baja de otras personas de apoyo a la gestión de sus respectivos buzones.

### TÍTULO III. PROCEDIMIENTO

#### Artículo 6. Presentación de IRSF

1. El usuario/a deberá cumplimentar el formulario previsto en la aplicación web para su identificación personal, con objeto de que el Centro, Departamento o Servicio pueda responder a la IRSF planteada.

#### Artículo 7. Plazo máximo de duración del procedimiento de tramitación de una IRSF

1. Entre la fecha de registro de la IRSF y la resolución adoptada no podrán transcurrir más de **quince días hábiles**. No obstante, este plazo sólo podrá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución de las incidencias o reclamaciones.

2. Para el cálculo de estos plazos se tendrán en cuenta solamente los días laborables marcados por defecto por el Administrador Principal en la aplicación. La gestión de días festivos seguirá como referencia el calendario académico anual.

#### Artículo 8. Admisión, reenvío, inadmisión y subsanación

1. Cada IRSF quedará registrada en la aplicación con un código único de identificación, que incluye un código alfanumérico identificativo de cada buzón intermedio.

2. La aplicación informática del Buzón-UPO enviará automáticamente un aviso de inicio de tramitación al usuario/a o persona que ha realizado una IRSF y un aviso al Administrador Intermedio del Buzón correspondiente.

3. Analizadas las IRSF recibidas, el Administrador Intermedio del Buzón determinará si ésta es de su competencia. En tal caso, deberá o bien elaborar una solución a las incidencias o reclamaciones planteadas o estudiar la viabilidad de las sugerencias planteadas, informando sobre la solución adoptada a la persona que haya interpuesto la IRSF en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

4. En caso de que no hubiera contestado la IRSF en los primeros 6 días, la aplicación enviará un recordatorio al Administrador Intermedio los días **7º, 10º y 15º** después de su recepción. A partir de ese momento reenviará avisos **cada dos días** hasta el cierre de la IRSF.

5. En el **12º día** la aplicación enviará también un aviso al Administrador Principal quien, tras consulta al Administrador Intermedio, puede registrar en la aplicación el motivo por el que no se ha cerrado la IRSF.

6. Si el Administrador Intermedio del Buzón receptor determina que la IRSF recibida no es de su competencia podrá redirigirla a otros buzones en el plazo máximo de **3 días hábiles desde su recepción**. En ese caso, la aplicación enviará automáticamente un aviso al nuevo Administrador Intermedio y al usuario/a, con objeto de que pueda identificar quién se ha hecho cargo de su IRSF y desde qué momento. Las IRSF podrán redirigirse en más de una ocasión, lo que implicará siempre un nuevo aviso automático a las partes interesadas.

7. No se admitirán IRSF anónimas, formuladas con insuficiente fundamentación, con inexistencia de pretensión o que causen perjuicio a terceras personas. Asimismo, no se admitirán IRSF cuyo objeto exceda la actividad de la Universidad, carezca de vinculación directa con la misma o estén referidas a procedimientos disciplinarios o judiciales pendientes de resolución. En estos casos, el Administrador Intermedio del buzón deberá indicar al usuario/a las razones por las que la IRSF no ha sido admitida y procederá seguidamente a su cierre.

8. En caso de que la IRSF no reúna los requisitos mínimos para su tramitación o se precise de más información o de documentación específica, el Administrador Intermedio podrá requerir al usuario/a la subsanación de la misma a través de la propia aplicación del Buzón. Para ello, el usuario/a podrá adjuntar documentación a través de la propia aplicación. En caso de que no proceda a su subsanación en un plazo máximo de **10 días hábiles**, a partir de su requerimiento, el Administrador Intermedio cerrará la IRSF notificando al usuario/a este extremo.

#### **Artículo 10. Comunicación de la resolución.**

1. La resolución se comunicará al usuario/a en cuanto se adopte la misma indicando las gestiones realizadas y, en su caso, los órganos o unidades implicados y las medidas de seguimiento adoptadas.

2. La comunicación de la resolución adoptada se realizará siempre desde la propia aplicación informática del Buzón-UPO, pudiéndose adjuntar la documentación que se estime necesaria.

3. Una vez cerrada la IRSF, la aplicación informática enviará de manera automática al usuario/a un formulario solicitando su grado de satisfacción con las actuaciones realizadas.

### **TÍTULO IV. REGISTRO Y ARCHIVO DE LAS IRSF**

#### **Artículo 11. Registro y archivo de las IRSF**

1. La aplicación informática del Buzón-UPO asignará automáticamente a cada IRSF entrante un número de orden único por cada Centro, Departamento o Servicio Técnico o Administrativo con el que serán identificadas para su tramitación.

2. El código de identificación será alfanumérico, compuesto por el código identificativo del Centro, Departamento o Servicio concreto, el número correlativo de IRSF (tres dígitos) y el año correspondiente.

3. El/la Responsable Intermedio del buzón de cada Centro, Departamento o Servicio será responsable de la gestión y cierre de las IRSF recibidas y, en su caso, del reenvío de las mismas. Si dicho Responsable lo estima

conveniente, especialmente para la mejora de los Títulos, podrá recibir información sobre la solución adoptada por el Departamento o Servicio al que haya reenviado la IRSF, para lo que deberá marcar la opción oportuna en la aplicación informática en el momento de realizar la redirección.

4. La aplicación informática conservará las IRSF de, al menos, los últimos cinco años, con objeto de que estén disponibles para futuras auditorías internas y externas.

5. Como apoyo a la gestión de la aplicación informática del Buzón IRSF-UPO, el Área de Calidad mantendrá actualizada una guía de uso en el siguiente enlace:

<https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-en-el-Seguimiento-y-Evaluacion-Institucional/Buzon-IRSF/>

6. Anualmente, el Área de Calidad realizará un análisis de los resultados del Buzón IRSF-UPO que se incluirán en la Memoria Académica del Curso Académico correspondiente.

7. Anualmente, cada Centro realizará un análisis del funcionamiento del Buzón IRSF propio en el marco de su SGIC.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

##### **Única.**

Se habilita a la Delegada del Rector para la Calidad o, en su caso, al Vicerrectorado competente por razón de la materia para que pueda interpretar la presente Instrucción

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

##### **Única. Derogación por incompatibilidad**

Quedan derogadas cuantas instrucciones de igual o inferior rango resulten incompatibles con lo dispuesto en la presente Instrucción.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

##### **Única. Entrada en vigor**

La presente Instrucción entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín de la Universidad Pablo de Olavide (BUPO).