

ÍNDICE

1	Objeto.....	2
2	Ámbito de aplicación	2
3	Documentación de referencia/normativa.....	2
4	Definiciones... ..	2
5	Responsabilidades.....	2
6	Desarrollo.... ..	3
7	Medida, análisis y mejora continua.....	3
8	Relación de formatos asociados.....	3
9	Evidencias.....	3
10	Rendición de cuentas.....	4
11	Diagrama de flujo.....	5

Resumen de revisiones		
Número de edición	Fecha	Motivo de modificación
E00	30/12/2014	Edición inicial

Elaborado por:	Revisado por:
D ^a Esther Atencia Gil Área de Calidad, Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	D ^a . Consuelo Camacho Pereira Subdirectora de Calidad, Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
Aprobado por:	
D. Cayetano Medina Molina Director del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

Código Seguro de verificación:773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==	PÁGINA 1/6
			
773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==			

1. Objeto: El objeto del presente procedimiento es definir cómo el CSI 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 el CSI.

3. Documentación de referencia/normativa:

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias del CSI.
- 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.
- Plan Estratégico del CSI
- Reglamento de Régimen Interno del CSI
- Normas de funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Manual del SGIC del CSI.

4. Definiciones:

Incidencia: Suceso que influye en la prestación de los servicios del CSI.

Reclamación: Quejas o denuncias relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios del CSI 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 UPO: Define los canales a través de los cuales se recibirán las incidencias, reclamaciones y sugerencias (IRS).

Responsable de Calidad y Planificación CSI (RCP-CSI): Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones y sugerencias en el CSI. 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 Área Departamental 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, 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.

Director/a del Área Departamental y Director/a del Servicio: Analizar las incidencias, reclamaciones y sugerencias de su competencia y comunicar al interesado/a la solución adoptada.

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

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

Código Seguro de verificación: 773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015	
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==	PÁGINA	2/6



6. Desarrollo:

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, define los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones y sugerencias en los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla que se recogerán en los Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de dichos Centros.

Una vez definidos estos canales, es el/la Responsable de Calidad y Planificación del CSI el encargado/a de la publicitación de dichos canales.

El/la Responsable de Calidad y Planificación CSI recibe las incidencias, reclamaciones y sugerencias de sus títulos a través de todos los canales definidos, tramita las mismas comunicando al interesado/a la solución adoptada por el CSI o, en caso de que no puedan ser solucionadas por el propio CSI, las canaliza al Director/a del Área Departamental o 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 recibidas y la viabilidad de las sugerencias recibidas. Se 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.

El/la Responsable de Calidad y Planificación del CSI llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias tramitadas y registradas en el Buzón de IRS del CSI.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad del CSI, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado y la del CSI, 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.

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-CSI-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Papel o Informático	RCP-CSI	6 años	Sí
PA07-EPS-	Reglamento de la Gestión del	Informático	RCP-CSI	6 años	Si

PA07-CSI

E00-01/09/2014


Página 3 de 5

Código Seguro de verificación:773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015	
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==	PÁGINA	3/6



773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==

	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	Código: PA07-CSI
---	--	---------------------

E02- XX-XX	Buzón de IRS				
---------------	--------------	--	--	--	--

10. Rendición de cuentas:

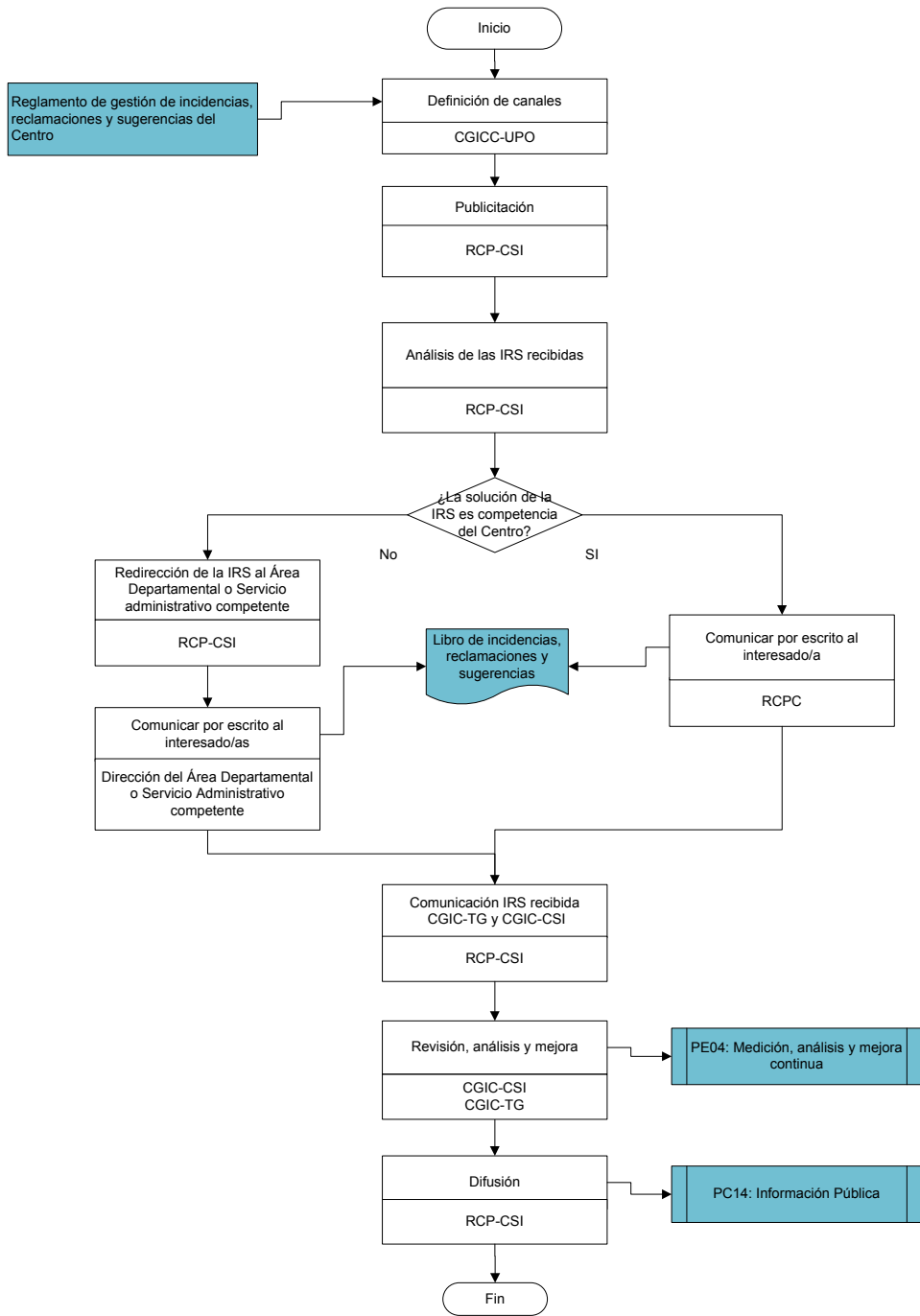
El/la Responsable de Calidad y Planificación CSI difundirá toda la información relacionada con las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14: Información Pública".

11. Diagrama de flujo:

Código Seguro de verificación:773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA CONSUELO CAMACHO PEREIRA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	04/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==	PÁGINA 4/6
 <p>773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==</p>			

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS GRADO




Código Seguro de verificación: 773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015	
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==	PÁGINA	5/6



Código Seguro de verificación:773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==. 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	CAYETANO MEDINA MOLINA		FECHA	04/02/2015
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==	PÁGINA	6/6
 773qLZSvMmt+9qRH6/BstQ==				