	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PA05-CSI
---	--	---------------------

ÍNDICE


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

Resumen de revisiones		
Versión/edición	Fecha	Motivo de modificación
1.00	30/12/2014	Edición inicial
2.00	2018/2019	Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05. Revisión desarrollo. Modificación de la evidencia PA07-CSI-E02 Supresión de buzón físico

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

1. Objeto: El objeto del presente procedimiento es definir cómo el CSI gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los grupos de interés.

Código Seguro de verificación: I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==. 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 ESTHER ATENCIA GIL CONSUELO CAMACHO PEREIRA	FECHA	03/04/2019	
ID. FIRMA	firma.upo.es	I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==	PÁGINA	1/5
 <p>I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==</p>				

2. Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, recibidas por los Títulos de Grado que se imparten en el CSI.

3. Documentación de referencia/normativa:

- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico CSI
- Reglamento de Régimen Interno del CSI
- Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del CSI.
- Normas de funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA – SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

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 prestados por el CSI.

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

Felicitaciones: Manifestación expresa de la satisfacción y/o agradecimiento experimentado por los servicios prestados por el 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, sugerencias y felicitaciones (IRSF).

Responsable de calidad y planificación CSI (RCP-CSI): Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en el CSI. Tramitar y analizar las IRSF recibidas, relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos, comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o bien reenviarlas al Director/a del Área Departamental, o al Director/a del Servicio Administrativo responsable de la IRSF 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 sugerencias y felicitaciones 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 sugerencias y felicitaciones de su competencia y comunicar a la Subdirección de calidad la solución adoptada, para que la traslade al interesado.

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

Código Seguro de verificación: I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==. 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	03/04/2019
	ESTHER ATENCIA GIL		
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==	PÁGINA 2/5
 I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==			

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

6. Desarrollo:

6.1. Definición de canales de recepción de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades (IRSF).

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, sugerencias y felicitaciones en los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla que se recogerán en el Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro.

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

Dichos canales se corresponden, al menos, con tres formas distintas de tramitación:

- **Tramitación electrónica:** se lleva a cabo a través de la página web del Centro en la que se encuentran disponibles enlaces para acceder a: 1) la información completa de este procedimiento, 2) El Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del CSI y 3) al Buzón IRSF-CSI del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área de Calidad. El Responsable de Calidad y Planificación gestiona personalmente las IRSF propias del Centro.
- **Tramitación convencional:** a través del Registro General del Centro, dirigiendo una instancia electrónica o en papel al/a la Director/a Académico/a y que será derivada por éste/a al/a la Responsable de Calidad del Centro para su gestión.


6.2. Gestión del Buzón de IRSF del Centro.

El/la Responsable de Calidad y Planificación CSI recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios del Centro Universitario San Isidoro y sus Títulos, 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 reenvía al Director/a del Área Departamental o Director/a del Servicio Administrativo competente en la materia, los/as cuales analizarán y le comunicarán la solución de las incidencias y reclamaciones recibidas y la viabilidad de las sugerencias recibidas. El Responsable de Calidad y Planificación CSI solicitará información de la solución adoptada y la comunica al interesado.

Con periodicidad anual, el Responsable de Calidad y Planificación comunica a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y a la Comisión de Calidad del Título las IRSF presentadas por los usuarios/as con una breve estadística y análisis, para su valoración, dándose conocimiento a la Junta de Unidad Docente.

En el caso de que se detecte un área de los servicios prestados por el Centro en el que se concentren reclamaciones, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro realiza una propuesta de planificación de acción o acciones de mejora del servicio prestado por el Centro, que ha de ser discutida y aprobada por la Junta de Unidad Docente.

Código Seguro de verificación: I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==. 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	03/04/2019
	ESTHER ATENCIA GIL		
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==	PÁGINA 3/5
 I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==			

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, sugerencias y felicitaciones tramitadas y registradas en el Buzón de IRS del CSI, independientemente del canal de entrada de las mismas.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

Anualmente, el/la responsable de calidad realiza un informe en que analiza las IRSF recibidas y la evaluación de los planes desplegados para dar respuestas a las mismas. Los aspectos más relevantes de este informe se presentan en la Junta de Unidad Docente y se envía a los Responsables y Comisiones de Calidad de los Títulos y del Centro. Es entrada del PE04 medición, análisis y mejora continua.

8. Relación de formatos asociados.

No se asocian formatos

9. Evidencias

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
PA05-CSI-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del CSI	Informático	RCP-CSI	6 años
PA05-CSI-E02-XX-XX	Informe anual analizando IRSF, y seguimiento de propuestas de mejora.	Informático	RCP-CSI	6 años

10. Rendición de cuentas:

El/la Responsable de Calidad y Planificación CSI difundirá en la Memoria anual las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, recibidas.

11. Diagrama de flujo:

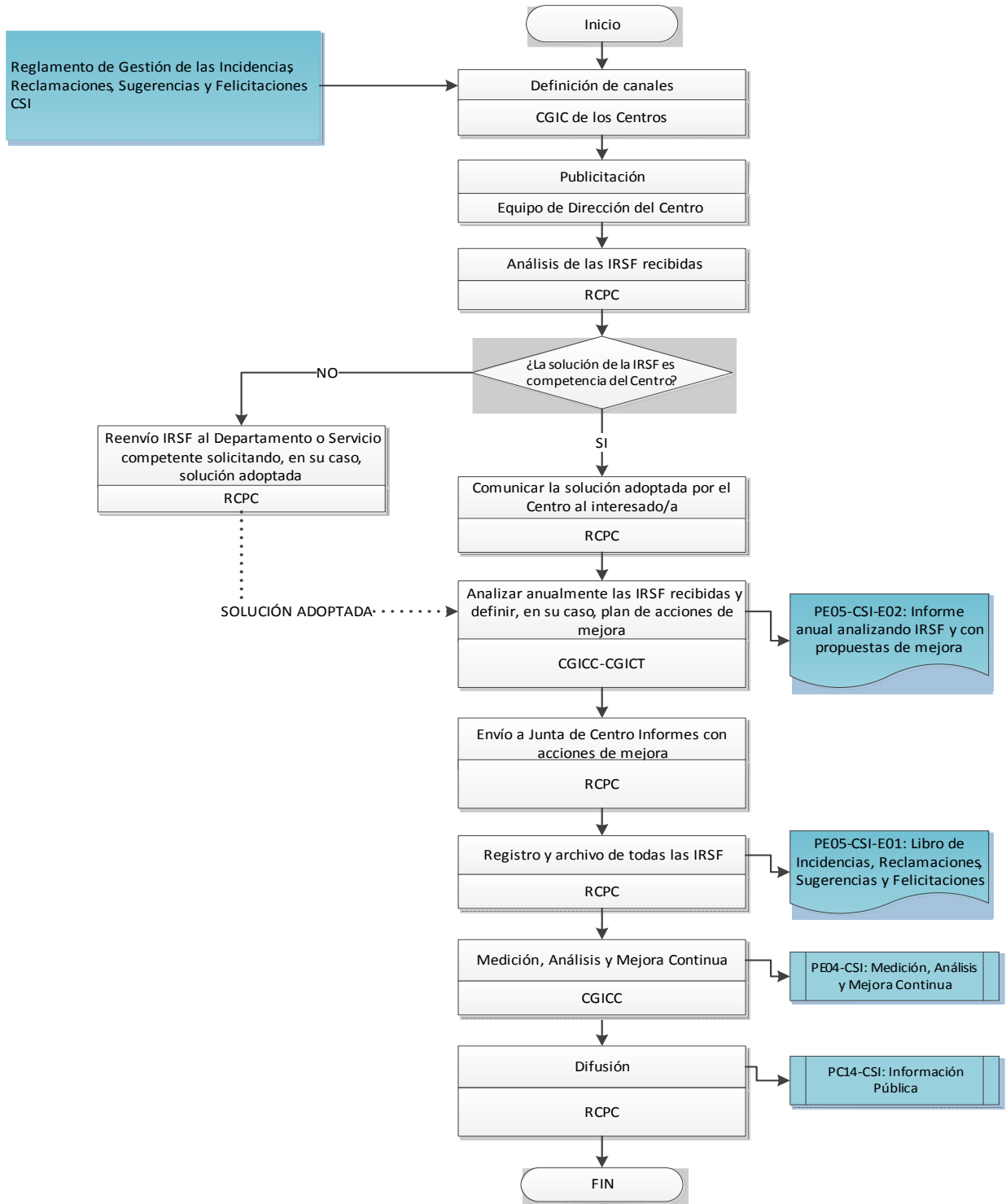
Código Seguro de verificación: I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	03/04/2019	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==	PÁGINA	4/5



I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS y FELICITACIONES



Código Seguro de verificación: I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==. 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 ESTHER ATENCIA GIL CONSUELO CAMACHO PEREIRA	FECHA	03/04/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==	PÁGINA 5/5



I2kpGImRzi6Ynhq6SLqjjQ==