
	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	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

<b>Elaborado por:</b>  D <sup>a</sup> . Consuelo Camacho Pereira Subdirectora de Calidad, Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	<b>Revisado por:</b>  D <sup>a</sup> Araceli Romero Mendivil (Directora del Área de Planificación académica, Titulaciones oficiales y Calidad, Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla)
<b>Aprobado por:</b>  D. Cayetano Medina Molina Director del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

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
3.00	2023/24	Revisión completa del proceso para su adaptación al Programa Implanta

<b>Código Seguro De Verificación</b>	4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	01/03/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Araceli Romero Mendivil		
	Consuelo Camacho Pereira		
	Cayetano Medina Molina		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==</a>	<b>Página</b>	1/6

**1. Objeto:** El objeto del presente proceso es definir cómo el Centro Universitario San Isidoro gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los grupos de interés.

**2. Ámbito de aplicación:** Este proceso es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, recibidas por los Títulos de Grado que se imparten en el Centro Universitario San Isidoro.

**3. Documentación de referencia/normativa:**

- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico del Centro.
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro.
- 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.
- 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 para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA).

**4. Definiciones:**

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

**Reclamación:** Quejas o denuncias relacionadas con un supuesto mal funcionamiento de los servicios prestados por el Centro.

**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 los Centros recibirán las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (IRSF) relacionadas con los servicios prestados.

Equipo de Dirección del Centro: Publicar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en el Centro y garantizar que se da respuesta a las mismas.

**Responsable de calidad del Centro:** Tramitar y analizar las IRSF recibidas relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o bien reenviarlas a la persona responsable del Departamento o servicio competente solicitándoles, en su caso, información sobre la solución adoptada. Comunicar a la Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro y a la Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Título, el registro de las incidencias, reclamaciones sugerencias y felicitaciones recibidas. Custodiar las reclamaciones que hayan llegado en formato papel y dar respuesta a las mismas. 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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	01/03/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Araceli Romero Mendivil Consuelo Camacho Pereira Cayetano Medina Molina		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==</a>	<b>Página</b>	2/6



comunicar a la Subdirección de calidad la solución adoptada, para que la traslade al interesado.

**Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro (CAICC) y del Título (CGICT):** Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Centro y, en su caso, hacer propuestas de mejoras.

**Área con competencias en Calidad:** Administrar técnicamente el Buzón IRSF, mediante la gestión de altas y bajas de buzones y gestores, actualización del calendario de festivos, seguimiento de recordatorios y elaboración de evidencias.

**Órgano de Dirección de UPO con competencias en calidad:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

## 6. Desarrollo:

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

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es la responsable de definir los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en los Centros de la Universidad que se recogerán en el Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro.

Una vez definidos estos canales, es el Centro Universitario san Isidoro a través de su equipo de dirección, el responsable 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 Centro y 3) al Buzón IRSF del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área de Calidad. El Responsable de Calidad 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 del Centro 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 del Centro recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados a nivel del Centro o de sus Títulos de Grado a través de los canales definidos.

1. En caso de IRSF electrónicas recibidas a través del Buzón IRSF del Centro, tramita las mismas siguiendo lo establecido en el Reglamento de gestión de IRSF del Centro.
2. En caso de IRSF presentadas a través del Registro General del Centro, tramita las mismas comunicando al/a la interesado/a la solución adoptada por el Centro, las reenvía a la persona responsable del departamento o servicio competente en la materia, quienes procederán a su resolución, siguiendo lo dispuesto en el Reglamento de gestión de IRSF.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	01/03/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Araceli Romero Mendivil Consuelo Camacho Pereira Cayetano Medina Molina		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==</a>	<b>Página</b>	3/6



En el caso de que la IRSF reenviada esté relacionada con los Títulos del Centro, las Direcciones Académicas y /o coordinadores/as del Grado remitirán la respuesta al Responsable de Calidad del Centro, quien la comunicará al usuario del buzón.

Con periodicidad anual, el Responsable de Calidad del Centro, comunica a la Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro y a la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Título, las IRSF presentadas por los usuarios/as, con un breve informe sobre las cuestiones tratadas y plazo de resolución, así como actuaciones realizadas 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 Aseguramiento Interno 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.

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 del Centro 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 presenta a la Junta de Unidad Docente informe en que analiza las IRSF recibidas y la resolución de estas. Es entrada del PE04-CSI: Medición, análisis y mejora continua.

#### 8. Evidencias

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

#### 9. Rendición de cuentas:

El/la Responsable de Calidad del Centro difundirá ante la Junta de Unidad Docente, las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, publicándose un resumen de las

<b>Código Seguro De Verificación</b>	4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	01/03/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Araceli Romero Mendivil Consuelo Camacho Pereira Cayetano Medina Molina		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==</a>	<b>Página</b>	4/6



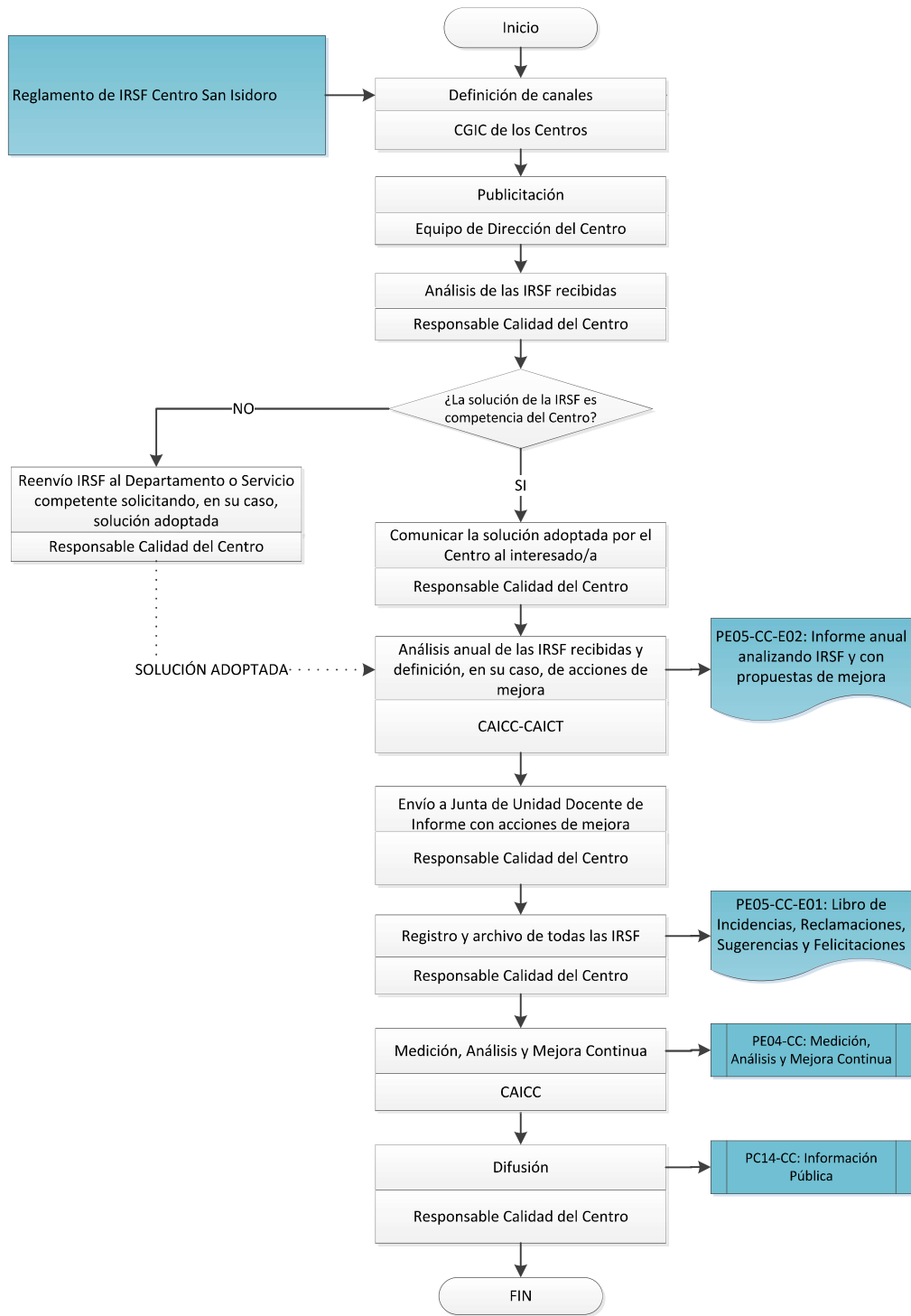
mismas en la web del Centro, siguiendo para ello el procedimiento PC14-CSI: Información Pública.

**10. Diagrama de flujo:**

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS y FELICITACIONES

<b>Código Seguro De Verificación</b>	4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	01/03/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Araceli Romero Mendivil Consuelo Camacho Pereira Cayetano Medina Molina		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==</a>	<b>Página</b>	5/6





<b>Código Seguro De Verificación</b>	4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	01/03/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Araceli Romero Mendivil Consuelo Camacho Pereira Cayetano Medina Molina		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/4pspaYbtjmaIbocY0aBhjA==</a>	<b>Página</b>	6/6

