

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. Del Centro Universitario San Isidoro.

NORMATIVA CONSOLIDADA

Modificaciones introducidas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno, de fecha 18 de marzo de 2019:

PRIMERO.- Se añaden las "felicitaciones" a la gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se regula en el texto actual.

SEGUNDO.- Se modifica el epígrafe 2 "canales de atención de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones", y se definen dos canales de tramitación: tramitación telemática y tramitación convencional. Queda suprimida la tramitación directa en soporte papel, así como el buzón para la recogida de las mismas.

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, dispone de un procedimiento (PA05: Gestión de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones) en el que se regula cómo se gestionan las incidencias, reclamaciones, sugerencias y reclamaciones del Centro, recogiendo su existencia además en la Carta de Servicios, del Centro Universitario San Isidoro. Además el Centro cuenta con el siguiente Reglamento con el fin de concretar el procedimiento de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

1. Derecho a formular incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Las personas usuarias de los servicios del Centro Universitario San Isidoro tienen reconocido su derecho a formular incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. Canales de atención de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones¹.

El Centro define los siguientes canales de atención de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que los usuarios/as de sus servicios quieran hacer llegar con objeto de mejorar la calidad de los mismos:

- a) Tramitación telemática: en la página Web institucional del Centro (<http://www.centrosanisidoro.es/>) habrá un enlace a Calidad (http://www.centrosanisidoro.es/?page_id=51), y en el mismo se encontrará la información completa del procedimiento PA05, unas instrucciones abreviadas del mismo y el enlace a la vía de comunicación electrónica con el Centro (<http://centrosanisidoro.es/calidad/buzon-de-incidencias-reclamaciones-y-sugerencias/>). Los correos electrónicos generados llegarán al/a la Responsable de Calidad Y Planificación del Centro, siendo el/la encargado/a de guardar copia documental de los mismos.
- b) Tramitación convencional: a través del Registro General del Centro Universitario San Isidoro, se puede dirigir una instancia al 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.

3. Formato del documento de incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación.

¹ Se suprime el apartado c) de este epígrafe por acuerdo del Consejo de Gobierno del Centro del día 18 de marzo de 2019. Texto original del apartado 2.c): Tramitación directa: en soporte papel, utilizando el documento estandarizado de incidencias, reclamaciones y sugerencias, disponible en los Servicios Administrativos del Centro, así como un buzón para la recogida de las mismas, que se abrirá diariamente".

El formato del documento de incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación, disponible para la tramitación directa y para la tramitación a través del Registro General, en soporte papel, se recoge en el Anexo I. En el caso de la tramitación virtual, se genera un formulario automáticamente.

4. Tiempo de respuesta.

Una vez recibido un documento de incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación, el Responsable de Calidad Y Planificación del Centro registrará el mismo según el orden de entrada, en un *Libro de incidencias, reclamaciones o sugerencias*, en versión papel y/o electrónica. El plazo para acusar la recepción mediante comunicación electrónica se computará desde la fecha de recepción de la incidencia, reclamación o sugerencia o felicitación, y será, como máximo, de cinco días hábiles (en el caso de presentarse la incidencia, reclamación, o sugerencia o felicitación en papel y desear respuesta por parte del interesado/a, debe hacerse constar el correo electrónico. La recepción será automática mediante el sellado de copia). El plazo será de quince días hábiles desde la recepción de la incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación, para dar una respuesta institucional a las mismas.

5. Resolución acerca de la incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación.

El Responsable de Calidad Y Planificación del Centro canalizará la incidencia, reclamación, o sugerencia o felicitación al/ a la Directora/a del Departamento o Director/a del Servicio implicado, si procede, los cuales analizarán la solución de las incidencias y reclamaciones recibidas y la viabilidad de las sugerencias recibidas. La solución adoptada será comunicada al Responsable de Calidad Y Planificación del Centro, que informará de la misma a la persona que interpuso la incidencia, reclamación o sugerencia en un plazo de quince días hábiles. Dicha comunicación será telemática.

6. Instancia superior.

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.

7. Informe de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la CGIC-CSI.

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.

8. Planificación de las acciones de mejora.

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.

9. Evaluación de las acciones de mejora.

Además de los informes periódicos, el informe anual que elabora la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro Universitario San Isidoro sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad de dicho Centro contará con un apartado dedicado a la estadística anual de incidencias, reclamaciones y sugerencias, así como a la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas.

Del informe anual se presentarán en Junta de Unidad Docente y en Consejo de Gobierno los aspectos más relevantes, haciendo especial hincapié en el apartado de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

10. Información pública.

El Centro informará anualmente en su página Web, a través de la publicación del informe de seguimiento, de la estadística relativa al procedimiento PA05 y, en su caso, de las acciones de mejora realizadas o en curso para subsanar las deficiencias detectadas.

11. Evidencias y custodia de documentos.

Las evidencias y documentos generados por este procedimiento se custodian siguiendo lo establecido en el procedimiento PA05. Se generará anualmente el Libro de incidencias, reclamaciones o sugerencias, y las incidencias, reclamaciones y sugerencias deberán custodiarse durante 6 años.

Anexo I.- Documento de incidencia, reclamación, sugerencia y felicitación

HOJA DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Con el propósito de mejorar la calidad de nuestros servicios le rogamos nos haga llegar sus sugerencias, reclamaciones o incidencias.

Apellidos:.....

Nombre*:.....

Dirección: DNI:

Teléfono: e-mail*

Titulación*:.....

Señale lo que corresponda*:

Incidencia:

Reclamación:

Sugerencia:

Felicitación:

Versa sobre*:

Docencia (señalar titulación y curso)

Prácticas externas

Movilidad

Gestión Académica

Biblioteca

Comunicación

Informática y TIC

Deporte

Secretaría

Otros.....

Exponga aquí su sugerencia, reclamación, incidencia o felicitación y deposítela en el buzón, o preséntela en el Registro General del Centro. Puede utilizar el reverso de esta hoja, en caso de que sea necesario.

Gracias por su colaboración

* Los datos con asterisco son obligatorios.

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, le informamos que los datos personales que nos facilite serán incluidos en un fichero de titularidad de Centro Andaluz de Estudios Universitarios, S.L., con la finalidad de atender las incidencias, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones. El destinatario será el/la responsable de calidad del centro, y el titular del servicio afectado. Dichos datos se conservarán durante seis años. Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición dirigiéndose al Centro Andaluz de Estudios Universitarios, S.L., Avda. Leonardo da Vinci, 17 B, 41092, Isla de la Cartuja, Sevilla.