

# **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, recogándose 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 felicitaciones<sup>1</sup>.**

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](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: Se puede dirigir una instancia en papel a través del Registro General del Centro, dirigida 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.**

---

<sup>1</sup> 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 telemática y para la tramitación convencional en soporte papel, se recoge en el Anexo I. En el caso de la tramitación telemática, 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, sugerencia o felicitación, y será, como máximo, de cinco días hábiles (en el caso de presentarse la incidencia, reclamación, 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/la Responsable de Calidad del Centro canalizará la incidencia, reclamación, sugerencia o felicitación al/ a la Director/a del Grado 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 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.**

Con periodicidad anual, el Responsable de Calidad y Planificación comunica a la Comisión de Calidad del Centro y a las Comisiones de calidad de los Títulos, 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 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, sugerencias y felicitaciones, y estas deberán custodiarse durante 6 años.

### **Anexo I.- Documento de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**

#### **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, incidencias y felicitaciones.

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 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.

Política de privacidad. En cumplimiento de 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 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, le informamos que los datos

personales que nos facilita son incorporados a un tratamiento de datos personales cuyos Responsables son el Centro Andaluz de Estudios Empresariales, S.A. (CIF: A-41366451) y el Centro Andaluz de Estudios Universitarios S.L. (B-91309203), con domicilio en la Calle Leonardo da Vinci, 17 B, 41092, Sevilla.

Sus datos se tratarán para dar respuesta a su solicitud, así como en las operaciones necesarias para ejecutar la prestación del servicio solicitado.

Le informamos que tiene derecho a ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de sus datos personales. Para ello, puede contactarnos por escrito dirigiéndose a Centro Universitario San Isidoro, en Calle Leonardo Da Vinci 17 B, 41092, Sevilla; o bien remitiendo un mensaje a la dirección de correo electrónico [datos@centrosanisidoro.es](mailto:datos@centrosanisidoro.es), indicando en el asunto "Protección de datos". En ambos casos, deberá aportar a su escrito fotocopia escaneada de su DNI a efectos de acreditar su identidad. Responderemos a su solicitud dentro de los plazos establecidos legalmente.