



Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/Normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de Flujo

Elaborado por:	Revisado por:
Domingo Savio Rodríguez Baena (Subdirector de Calidad y Estudiantes de la Escuela Politécnica Superior)	Araceli Romero Mendivil (Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad)
Aprobado por:	
D. Luis Merino Cabañas (Director de la Escuela Politécnica Superior)	

Resumen de ediciones:

Versión	Fecha	Motivo de modificación
1.00	12/02/2008	Edición inicial
1.01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	30/06/2014	Revisión de las competencias, desarrollo y diagrama de flujo por la implantación del Buzón de IRS de la UPO

Código Seguro De Verificación	9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Fecha	17/05/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Domingo Savio Rodríguez Baena Luis Merino Cabañas Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Página	1/6





2.00	Curso 2019/2020	Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05 Revisión desarrollo Modificación de la evidencia PA07-EPS-E02 Eliminación del Buzón físico del Centro Modificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC
3.00	Curso 2023/2024	Adaptación a los criterios programa AUDIT (ANECA) y programa IMPLANTA (ACCUA)

1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por parte de los grupos de interés.

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Títulos de Grado de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Documentación de referencia normativa

- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Objetivos Estratégicos y Política y Objetivos de Calidad de la Escuela Politécnica Superior.
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Normas de funcionamiento de la Defensoría Universitaria y de la Inspección de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la

Código Seguro De Verificación	9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Fecha	17/05/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Domingo Savio Rodríguez Baena Luis Merino Cabañas Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Página	2/6





Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- 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).
- Guía del Modelo AUDIT. Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad, de ANECA.

4. Definiciones

Incidencia: Sucesos que influyen 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: Definir 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: Publicitar 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 (RCC): 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 al Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo responsable de la IRSF solicitándoles, en su caso, información sobre la solución adoptada. Comunicar anualmente 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. Custodiar las reclamaciones que hayan llegado en formato papel y dar respuesta a las mismas. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGICT) del Título y del Centro (CGICC): Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Centro y en el caso de la CGICC hacer un informe con propuestas de mejora.

Junta de Centro: Aprobar el informe que recoge las IRSF recibidas y, en su caso, las propuestas de acciones de mejora.

Código Seguro De Verificación	9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Fecha	17/05/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Domingo Savio Rodríguez Baena Luis Merino Cabañas Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Página	3/6





Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo: Analizar las IRSF de su competencia y comunicar al interesado/a la solución adoptada.

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

Órgano de Dirección de la 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 Felicidades (IRSF).

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros es la responsable de definir los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en los Centros y en el Centro de Estudios de Postgrado/Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Una vez definidos estos canales, la Escuela Politécnica Superior se hace corresponsable de la publicitación de dichos canales a través de su Equipo de Dirección.

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) la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y 3) el Buzón IRSF-UPO del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área con competencias en Calidad. El Responsable de Calidad gestiona personalmente las IRSF propias del Centro.
- **Tramitación convencional:** a través del Registro General de la Universidad, dirigiendo una instancia electrónica o en papel al/a Director-a y que será derivada por éste/a al/a la Responsable de Calidad del Centro para su gestión.
- **Tramitación mediante comunicación a Conserjes de Edificio (tramitación gestionada por el Área de Infraestructura):** a través de estos profesionales encargados de velar por el buen funcionamiento de la logística de los edificios se puede acceder al formulario de resolución de incidencias del Área de Infraestructura. Por esta vía se pueden canalizar más ágilmente algunas de las incidencias rutinarias (climatización, mobiliario, ...) en el mismo momento en el que se producen.

6.2. Gestión del Buzón de IRSF del Centro.

El Responsable de Calidad y Planificación del Centro recibe y analiza las incidencias,

Código Seguro De Verificación	9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Fecha	17/05/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Domingo Savio Rodríguez Baena Luis Merino Cabañas Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Página	4/6





GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código:
PA05 - EPS

reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado a través de todos canales definidos:

1. En caso de IRSF electrónicas recibidas a través del Buzón IRSF-UPO tramita las mismas siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
2. En caso de IRSF presentadas a través del Registro General de la Universidad, tramita las mismas comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o, en caso de que no puedan ser solucionadas por el propio Centro, las reenvía a la persona responsable del Departamento o servicio competente en la materia, quienes procederán a su resolución, siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de la UPO.

En el caso de que la IRSF reenviada esté relacionada con los Títulos del Centro, el/la Responsable de Calidad solicitará información de la solución adoptada.

Con periodicidad anual, el/la Responsable con competencias en Calidad 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 durante ese periodo para la elaboración de un Informe del citado análisis que incluya una breve estadística, que será aprobado por la Junta de Centro.

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 Centro.

El/la Responsable con competencias en Calidad del Centro llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, tramitadas y registradas en el Buzón de IRSF de su Centro, independientemente del canal de entrada de las mismas.

Código Seguro De Verificación	9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Fecha	17/05/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Domingo Savio Rodríguez Baena Luis Merino Cabañas Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Página	5/6





7. Medidas, análisis y mejora continua

Anualmente, el/la Responsable con competencias en Calidad realiza un Informe en el que analiza las IRSF recibidas y la resolución de éstas, que será elevado a la Junta de Centro para su aprobación. Los aspectos más relevantes de este informe se presentan en la Junta de Centro. Este informe es una entrada del procedimiento "**PE04-EPS Medición, análisis y mejora continua**".

Para ello, serán analizados los siguientes indicadores:

- PA05-IN01-EPS: Tiempo medio de respuesta a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que llegan al buzón de la Escuela Politécnica.
- PA05-IN02-EPS: Porcentaje de incidencias recibidas en el IRSF en el curso académico.
- PA05-IN03-EPS: Porcentaje de reclamaciones recibidas en el IRSF en el curso académico.
- PA05-IN04-EPS: Porcentaje de sugerencias recibidas en el IRSF en el curso académico.
- PA05-IN05-EPS: Porcentaje de felicitaciones recibidas en el IRSF en el curso académico

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-E01	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años
Informe anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora	PA05-E02	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	Responsable de Calidad y Planificación del Centro	6 años

9. Rendición de cuentas

El/la Responsable de Calidad del Centro difundirá las estadísticas y las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "**PC14-EPS: Información Pública**".

10. Diagrama de flujo

Código Seguro De Verificación	9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Fecha	17/05/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Domingo Savio Rodríguez Baena Luis Merino Cabañas Araceli Romero Mendivil		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/9zDeCnywcbmCYmJ5b/DW8Q==	Página	6/6

