



## 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

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
D. Álvaro López Cabrales (Vicedecano de Estudiantes, Estrategia y Calidad)	D <sup>a</sup> . Araceli Romero Mendivil (Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad)
<b>Aprobado por:</b>	
D. Jesús J. Cambra Fierro (Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales)	

## Resumen de ediciones:

Número	Fecha	Motivo de modificación
1.00	12/02/08	Edición inicial
1.01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	30/06/2014	Revisión de las competencias, desarrollo y flujograma por la implantación del Buzón de IRS de la UPO

<b>Código Seguro De Verificación</b>	E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==	<b>Fecha</b>	07/11/2023
<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>	Jesus Juan Cambra Fierro Araceli Romero Mendivil Alvaro Lopez Cabrales		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==</a>	<b>Página</b>	1/6





2.00	Curso 2019/2020	Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05 Revisión desarrollo Eliminación del Buzón físico del Centro Modificación de la evidencia PA07-CEX-E02 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 2022/2023	Revisión completa del proceso para su adaptación al Programa IMPLANTA

## 1. Objetivo

El objeto del presente proceso es definir cómo la Facultad de Ciencias Empresariales 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 proceso es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Títulos de Grado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

## 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
- 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

Código Seguro De Verificación	E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==	Fecha	07/11/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Jesus Juan Cambra Fierro Araceli Romero Mendivil Alvaro Lopez Cabrales		
Url De Verificación	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==</a>	Página	2/6





relacionadas con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión 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)
- 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:** 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.

**Vicedecano/a con competencias en 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 a la persona responsable del Departamento o servicio competente 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 del Título (CGICT) 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

Código Seguro De Verificación	E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==	Fecha	07/11/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Jesus Juan Cambra Fierro Araceli Romero Mendivil Alvaro Lopez Cabrales		
Url De Verificación	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==</a>	Página	3/6





de acciones de mejora.

**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 Felicitaciones (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, en el Centro de Estudios de Postgrado y en la Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

Una vez definidos estos canales, es la Facultad de Ciencias Empresariales a través de su Equipo de Dirección, la responsable de la publicación de dichos canales.

Dichos canales se corresponden, al menos, con dos 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 Felicitaciones 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 la Decano/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 Vicedecano/a responsable de Calidad y Planificación del Centro recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el Centro y sus Títulos de Grado a través de todos los 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

Código Seguro De Verificación	E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==	Fecha	07/11/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Jesus Juan Cambra Fierro Araceli Romero Mendivil Alvaro Lopez Cabrales		
Url De Verificación	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==</a>	Página	4/6





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 Vicedecano/a responsable de Calidad solicitará información de la solución adoptada.

Con periodicidad anual, el/la Vicedecano/a 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 Vicedecano/a 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.

## 7. Medidas, análisis y mejora continua

Anualmente, el/la Vicedecano/a 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-FCE 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-E01	Responsable de Calidad del Centro	Responsable de Calidad del Centro	6 años
Informe anual analizando el libro de IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora	PA05-E02	Responsable de Calidad del Centro	Responsable de Calidad del Centro	6 años

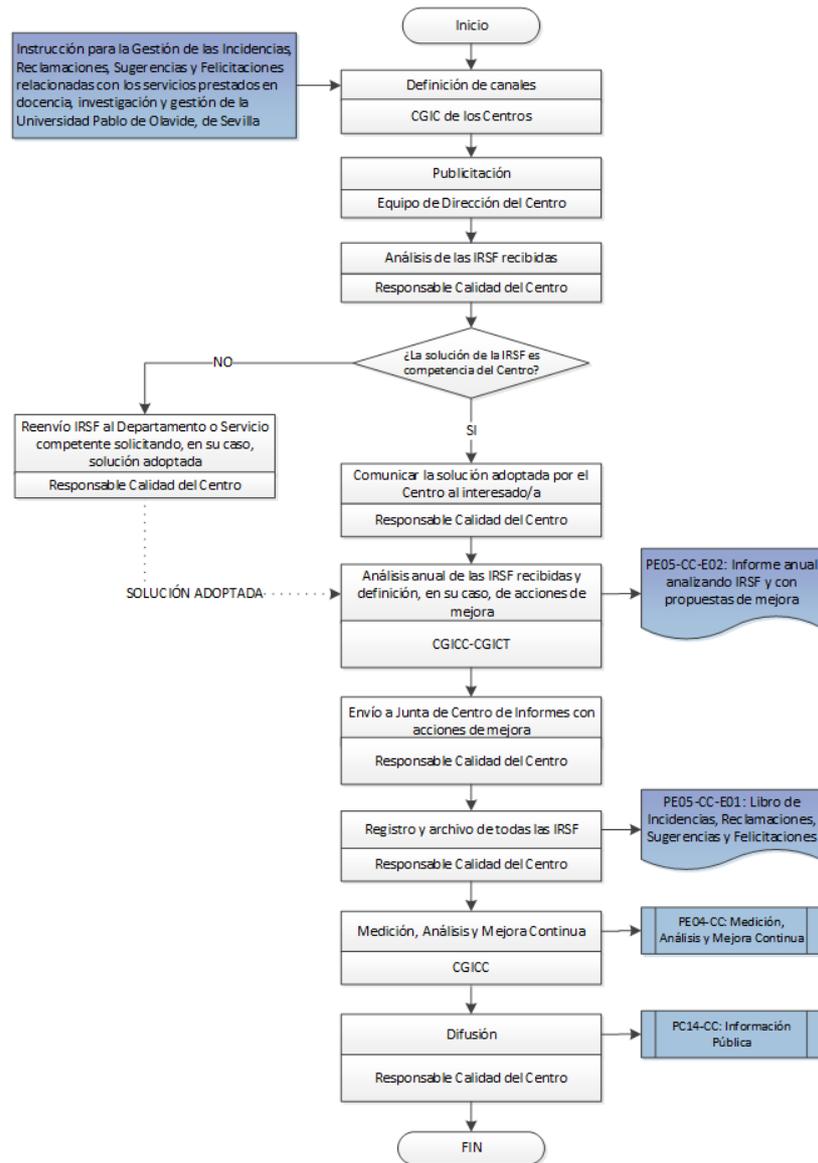
Código Seguro De Verificación	E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==		Fecha	07/11/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
Firmado Por	Jesus Juan Cambra Fierro Araceli Romero Mendivil Alvaro Lopez Cabrales			
Url De Verificación	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==</a>	Página	5/6	



## 9. Rendición de cuentas

El/la Vicedecano/a con competencias en 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-FCE: Información Pública**".

## 10. Diagrama de flujo



<b>Código Seguro De Verificación</b>	E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==	<b>Fecha</b>	07/11/2023
<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>	Jesus Juan Cambra Fierro Araceli Romero Mendivil Alvaro Lopez Cabrales		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==">https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/E65i4VtpKS98U/wImNNkMw==</a>	<b>Página</b>	6/6

