

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES
(PROCEDIMIENTO PA07 DEL SGIC-FCE_x)

1. Definición de los canales de atención de incidencias, reclamaciones y sugerencias, así como de información pública del procedimiento de gestión de las mismas.

La Facultad de Ciencias Experimentales define los siguientes canales de atención de las incidencias, reclamaciones y sugerencias que los usuarios de sus servicios quieran hacer llegar con objeto de mejorar la calidad de los mismos:

A) Tramitación electrónica: en la página web principal de la Facultad habrá un banner situado a la derecha en el que se encontrará la información completa del procedimiento PA07, instrucciones abreviadas del mismo y el enlace a la vía de comunicación electrónica con la Facultad. El correo electrónico generado llegará al/a la Responsable de Calidad de la Facultad sin pasar por ninguna instancia administrativa intermedia, con el fin de garantizar la confidencialidad.

B) Tramitación convencional a través del Registro General de la Universidad dirigiendo una instancia en papel al Decanato, que igualmente será derivada por el/la Decano/a o al/a la Responsable de Calidad de la Facultad.

C) Tramitación en papel utilizando el documento en papel de incidencias, reclamaciones y sugerencias que ha de estar disponible en el Área administrativa del Decanato, así como un buzón para la recogida de las mismas.

2. Formato del documento de incidencia, reclamación o sugerencia.

El formato del documento de incidencia, reclamación o sugerencia, disponible para la tramitación en papel será el que aparece en el anexo I. Para el caso de la tramitación virtual, el

que se genera mediante la vía electrónica. Para el de las instancias introducidas a través del Registro General, el modelo de instancia habilitado en dicho Registro.

3. Tiempo de respuesta.

Una vez recibido un documento de incidencia, reclamación o sugerencia, el/la Responsable de Calidad de la Facultad registrará el mismo según el orden de entrada, en un *Libro de incidencias, reclamaciones o sugerencias*, en versión papel o electrónica. El plazo para acusar la recepción mediante comunicación electrónica será de un máximo de **cinco** días hábiles, y de **quince** días hábiles máximo para dar una respuesta institucional a las mismas, que podrá ser verbal previo concierto de una cita. En el caso de que el interesado desee la respuesta por escrito, y para garantía de los derechos del ciudadano, se le facilitará vía electrónica también.

4. Análisis de las causas de las incidencias, reclamaciones o sugerencias.

Con periodicidad semestral, la CGIC-FCEX analizará las incidencias presentadas por los miembros de la comunidad universitaria durante ese período y elaborará una breve estadística y un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a la Junta de Facultad.

5. Planificación de las acciones de mejora.

En el caso de que sea detectada por el Decanato y/o la CGIC-FCEX un área de los servicios prestados por la Facultad en la que se concentran las reclamaciones o incidencias, la CGIC-FCEX realizará una propuesta de acción o acciones correctoras para mejorar el servicio prestado a la comunidad universitaria de la Facultad, que ha de ser discutida y aprobada por la Junta de Facultad.

6. Evaluación de las acciones de mejora.

Además de los informes semestrales, el informe anual que elabora la CGIC-FCEEx sobre el SGIC-FCEEx contará con un apartado en el que se analizará la estadística anual de incidencias, reclamaciones y sugerencias del mismo, así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas. De este informe anual se presentarán en Junta de Facultad los aspectos más relevantes haciendo un especial hincapié en el apartado de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Este informe se elevará a los Vicerrectorados competidos por las naturalezas de las quejas, y al Comité de Calidad a través del Vicerrectorado de Calidad y Planificación, previo envío al Área de Planificación, Análisis y Calidad.

7. Información pública.

La Facultad informará anualmente en su página web de la estadística relativa al procedimiento PA07 y, en su caso, de las acciones de mejora realizadas o en curso para subsanar las deficiencias detectadas.

8. Evidencias y custodia de documentos.

Las evidencias y documentos generados por este procedimiento se custodian siguiendo lo establecido en el punto 9 de la ficha del PA07. La custodia puede hacerse bajo la forma de papel o mediante una imagen electrónica de la incidencia, reclamación o sugerencia recibida, o de cualquier otra documentación del proceso.

Anexo I.- Documento de reclamación, sugerencia o incidencia

HOJA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES O INCIDENCIAS

Universidad Pablo de Olavide

Facultad de Ciencias Experimentales

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:

Señale lo que corresponda: Incidencia Reclamación Sugerencia sobre:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Docencia: titulación y curso | <input type="checkbox"/> Instalaciones |
| <input type="checkbox"/> Profesorado: titulación y curso | <input type="checkbox"/> Decanato |
| <input type="checkbox"/> Servicios administrativos | <input type="checkbox"/> Prácticas |
| <input type="checkbox"/> Otros (especificar)..... | |

Exponga aquí su reclamación, sugerencia o incidencia y dépositela en el buzón.

Gracias por su colaboración

*Puede utilizar el reverso de esta hoja, en caso de que sea necesario.

Los datos personales contenidos en el presente formulario son recogidos bajo el consentimiento del afectado. El uso de dichos datos estará restringido exclusivamente a la gestión de la sugerencia que proceda en cada caso.