



## 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

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	30/01/2015	Revisión de las competencias, desarrollo y flujograma por la implantación del Buzón de IRS de la UPO
2.00	Curso 2018/2019	Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05 Revisión desarrollo Modificación de la evidencia PA07-FD-E02 Eliminación del Buzón físico del Centro

Elaborado por:	Revisado por:
D <sup>a</sup> . Viviana Caruso Fontán Vicedecana de Calidad y Nuevas Tecnologías	D <sup>a</sup> . Esther Atencia Gil Área de Calidad
Aprobado por:	
D <sup>a</sup> . María Serrano Fernández. Decana de la Facultad de Derecho	

Código Seguro de verificación:CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA SERRANO FERNANDEZ	FECHA	23/04/2019
	LUCIA ALVARADO HERRERA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==	PÁGINA 1/6





- Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Derecho 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.
- Ámbito de aplicación:** Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Títulos de Grado de la Facultad de Derecho, de Sevilla.
- Documentación de referencia/normativa:**

Normativa específica:

- ❖ Plan Estratégico de la Universidad.
- ❖ Plan Estratégico del Centro.
- ❖ Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ 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 Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- ❖ Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- ❖ 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 Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

**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 (CGICC):** Definir los canales a través de los cuales los Centros recibirán las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (IRSF) relacionadas con los servicios prestados. Incluir en la memoria académica anual de la UPO la estadística anual

Código Seguro de verificación:CVaHkh8b1u4X5N+GjmK7Yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA SERRANO FERNANDEZ LUCIA ALVARADO HERRERA	FECHA	23/04/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es CVaHkh8b1u4X5N+GjmK7Yg==	PÁGINA	2/6





de IRSF, así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas.

**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 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 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.

**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 de 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 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 y en el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

Una vez definidos estos canales, es la propia Facultad de Derecho 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

Código Seguro de verificación:CVaHkh8b1u4X5N+GjmK7Yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA SERRANO FERNANDEZ LUCIA ALVARADO HERRERA	FECHA	23/04/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es CVaHkh8b1u4X5N+GjmK7Yg==	PÁGINA	3/6





con los servicios prestados en docencia, investigación y gestión de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y 3) al Buzón IRSF-UPO del Centro, que es gestionado técnicamente por el Área de 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 Responsable de Calidad de la Facultad de Derecho 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.

- a) 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.
- b) 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 al Director/a del Departamento o al Director/a del Servicio Administrativo 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 Responsable de calidad de la Facultad de Derecho solicitará información de la solución adoptada.

Con periodicidad anual, el Responsable de Calidad comunica a la Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Derecho y a la Comisión de Calidad del Título, las IRSF presentadas por los usuarios/as durante ese periodo para que elaboren una breve estadística y un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a 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 realizará 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.

Finalmente, 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 o la Inspección de Servicios.

Código Seguro de verificación:CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA SERRANO FERNANDEZ	FECHA	23/04/2019
	LUCIA ALVARADO HERRERA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==	PÁGINA 4/6
 CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==			



El Responsable de Calidad de la Facultad de Derecho 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 responsable de calidad realiza un informe en el que analiza las IRSF recibidas, así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas. Los aspectos más relevantes de este informe se presentan en la Junta de Facultad y se envía a los Responsables y Comisiones de Calidad de los Títulos, a los Vicerrectorados competidos según la naturaleza de las IRSF y al Comité de Calidad a través del órgano con competencias en Calidad de la UPO. Este informe es una entrada del procedimiento "PE04-FD Medición, análisis y mejora continua".

#### 8. Evidencias:

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
PA05-FD-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro	Informático	Responsable de calidad	6 años
PA05-FD-E02-XX-XX	Informe anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora	Informático	Responsable de Calidad	6 años

#### 9. Rendición de cuentas:

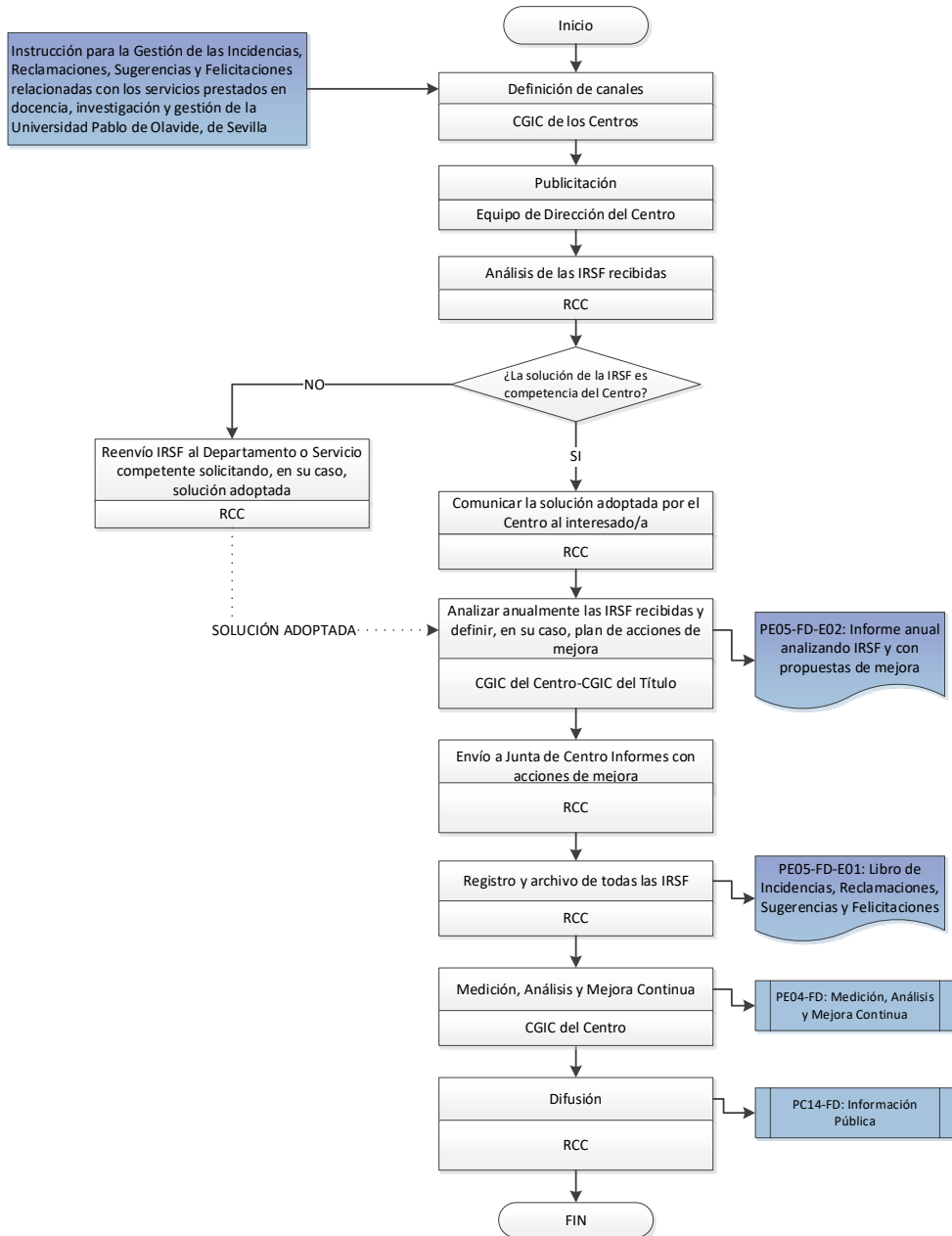
El/la Responsable de Calidad de la Facultad de Derecho difundirá las estadísticas y las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento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

#### 10. Diagrama de Flujo

Código Seguro de verificación:CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA SERRANO FERNANDEZ LUCIA ALVARADO HERRERA	FECHA	23/04/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==	PÁGINA	5/6





Código Seguro de verificación:CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA SERRANO FERNANDEZ LUCIA ALVARADO HERRERA	FECHA	23/04/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==	PÁGINA	6/6



CVaHkh8blu4X5N+GjmK7Yg==