



Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia y 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:
D. Viviana Caruso Fontán (Vicedecana de Calidad y Nuevas Tecnologías de la Facultad de Derecho)	Araceli Romero Mendivil (Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad)
Aprobado por:	
D. María Serrano Fernández (Decana de la Facultad de Derecho)	

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

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucia Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Página	1/8





GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**Código:
PA05 - FDER**

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

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucia Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Página	2/8





1. Objetivo

El objeto del presente proceso 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.


2. Ámbito de alcance

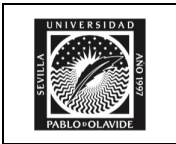
Este proceso es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Títulos de Grado de la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Documentación de referencia y 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 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).

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucía Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Página	3/8





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.

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucía Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Página	4/8





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 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

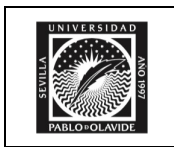
Una vez definidos estos canales, es la Facultad de Derecho a través de su Equipo de Dirección, la responsable de la publicitación de dichos canales.

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.

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucía Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTY1JB1g==	Página	5/8





- 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 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.

Con periodicidad anual, el/la Vicedecano/a con competencias en Calidad comunica a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro, las IRSF presentadas por los usuarios/as durante ese periodo para la elaboración de un Informe del citado análisis, 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.

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucía Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Página	6/8





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-FDER 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 IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora	PA05-E02	Responsable de Calidad del Centro	Responsable de Calidad del Centro	6 años

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-FDER: Información Pública"**.

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucía Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTY1JB1g==	Página	7/8





10. Diagrama de flujo

Código Seguro De Verificación	u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Fecha	17/09/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Lucia Alvarado Herrera		
Url De Verificación	https://portafirmas.upo.es/verifirma/code/u7a0683ZMTG0NTYYY1JB1g==	Página	8/8

