

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

(PROCEDIMIENTO PA07 DEL SGIC DE LA EPS)

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 Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide dispone de un procedimiento en su Sistema de Garantía Interna de Calidad para la Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, el PA07. En este contexto, la Escuela Politécnica Superior 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:

- I) Tramitación electrónica a través de la página web de la Escuela Politécnica Superior, en la que habrá disponible un enlace para acceder a la información completa del procedimiento PA07, instrucciones abreviadas del mismo y el enlace a la vía de comunicación electrónica con la Escuela. El correo electrónico generado llegará al/a la Responsable de Calidad de la Escuela sin pasar por ninguna instancia administrativa intermedia, con el fin de garantizar la confidencialidad.
- II) Tramitación convencional a través del Registro General de la Universidad dirigiendo una instancia en papel a la Dirección de la Escuela, que igualmente será derivada por el/la Director/a al/a la Responsable de Calidad del centro.
- III) Tramitación en papel rellenando el documento de incidencias, reclamaciones y sugerencias y depositando el mismo en el buzón habilitado para tal efecto que estarán disponibles en el área administrativa de la Dirección de la Escuela.

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

El formato del documento de incidencia, reclamación o sugerencia, para el caso del documento en papel disponible en la entrada de la Dirección, será el que aparece en el anexo I. Para el caso de la tramitación virtual, el formato será 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, será registrado por el Responsable de Calidad del Centro, 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 Comisión de Garantía Interna de la Calidad de la Escuela analizará las incidencias presentadas por los miembros de su comunidad universitaria durante ese período y elaborará una breve estadística y un informe del citado análisis, del que dará conocimiento a la Junta de Escuela.

5. Planificación de las acciones de mejora.

En el caso de que sea detectada un área de los servicios prestados por la Escuela en el que se concentren reclamaciones, la Comisión de Garantía Interna de la Calidad realizará una propuesta planificación de acción o acciones de mejora del servicio prestado por la Escuela a la comunidad universitaria, que ha de ser discutida y aprobada por la Junta de Escuela.

6. Evaluación de las acciones de mejora.

Además de los informes semestrales, el informe anual sobre el Sistema de Garantía Interna de la Calidad que elabora la Comisión de Garantía Interna de la Calidad de la Escuela Politécnica Superior 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 enviará a los Responsables y Comisiones de Calidad de los Títulos, los Vicerrectorados competidos por las naturalezas de las incidencias, 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 Escuela Politécnica Superior 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

Escuela Politécnica Superior

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"/> Dirección/Decanato |
| <input type="checkbox"/> Servicios administrativos | <input type="checkbox"/> Prácticas |
| <input type="checkbox"/> Otros (especificar)..... | |

Exponga aquí su reclamación, sugerencia o incidencia y deposítela 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.