 <p><b>ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR</b></p>	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PA07-EPS</b>
---	--	-----------------------------

### 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. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de Flujo


Anexo 1: Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la UPO (Formato PA07-F01).


Anexo 2: Hoja de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la UPO para el Buzón físico de los Centros (Formato PA07-F02).

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/08	Edición inicial
01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
02	30/06/2014	Revisión de las competencias, desarrollo y diagrama de flujo por la implantación del Buzón de IRS de la UPO

Elaborado por:	Revisado por:
D. <sup>a</sup> Esther Atencia Gil Área de Calidad	D. Raúl Giráldez Rojo Subdirector de la Escuela Politécnica Superior
Aprobado por:	
D. Jesús S. Aguilar Ruiz Director de la Escuela Politécnica Superior	

Código Seguro de verificación: z5H+£ / 9q8F0cgRDWcAPIVA==. 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	JESUS SALVADOR AGUILAR RUIZ RAUL GIRALDEZ ROJO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	25/10/2014
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	1/5
			
z5H+£ / 9q8F0cgRDWcAPIVA==			

 <p><b>ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR</b></p>	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PA07-EPS</b>
---	--	-----------------------------

- Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla gestiona y revisa las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas por parte de los grupos de interés.
- Ámbito de aplicación:** Este procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas por los Títulos de Grado de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

**3. Documentación de referencia/normativa:**

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Plan Estratégico del Centro.
- ❖ Reglamento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la Escuela Politécnica Superior.
- ❖ 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 de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual del SGIC de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

**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 del Centro del cual haya podido ser objeto una persona.

**Sugerencia:** Iniciativa que se estima oportuna para mejorar la eficacia en la prestación de los servicios del Centro.


**5. Responsabilidades:**


**Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGICC):** Definir los canales a través de los cuales se recibirán las incidencias, reclamaciones y sugerencias (IRS).

**Equipo de Dirección de la EPS:** Publicitar los canales a través de los cuales se pueden recibir incidencias, reclamaciones y sugerencias en la EPS.

**Responsable de Calidad y Planificación del Centro (RCPC):** Tramitar las IRS recibidas de todos los Títulos de Grado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro o bien canalizarlas al Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo responsable de la IRS en su caso. Comunicar 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 y sugerencias recibidas para que hagan propuestas de mejora en la revisión anual

Código Seguro de verificación: z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==. 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	JESUS SALVADOR AGUILAR RUIZ RAUL GIRALDEZ ROJO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	25/10/2014	
ID. FIRMA	firma.upo.es	z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==	PÁGINA	2/5
 z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==				

 <p><b>ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR</b></p>	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PA07-EPS</b>
---	--	-------------------------

del SGIC. Custodiar las reclamaciones que hayan llegado en formato papel. 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 y sugerencias recibidas en el Centro y hacer propuestas de mejoras.

**Director/a del Departamento o Director/a del Servicio Administrativo:** Analizar las IRS de su competencia y comunicar al interesado/a la solución adoptada.

**Área de Calidad:** Administrar técnicamente el Buzón de IRS de la UPO. Dar de alta y de baja a los usuarios/as del mismo. Informar a los Centros/CEDEP sobre las IRS que estén directamente relacionadas con los Títulos y que hayan sido redireccionadas y solucionadas por los Departamentos y Servicios Administrativos competentes.

**Vicerrectorado con competencias en Calidad:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

## 6. Desarrollo:

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros define los canales a través de los cuales se reciben las incidencias, reclamaciones y sugerencias en los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla que se recogerán en los Reglamentos de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias de dichos Centros.


Una vez definidos estos canales, son los propios Centros a través de su Equipo de Dirección los responsables de la publicación de dichos canales.


El/La Responsable de Calidad y Planificación de la Escuela Politécnica Superior recibe las incidencias, reclamaciones y sugerencias del Título a través de todos los canales definidos, tramita las mismas comunicando al interesado/a la solución adoptada por la Escuela Politécnica Superior o, en caso de que no puedan ser solucionadas por la propia Escuela, las canaliza al Director/a del Departamento o al Director/a del Servicio Administrativo competente en la materia, los/as cuales analizarán y comunicarán al interesado/a la solución de las incidencias y reclamaciones y/o la viabilidad de las sugerencias recibidas. Comunica 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 y sugerencias recibidas para que hagan propuestas de mejora en la revisión anual del SGIC.

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.

El/La Responsable de Calidad y Planificación de la Escuela Politécnica Superior llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias tramitadas y registradas en el Buzón de IRS de la Escuela.

Código Seguro de verificación: z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==. 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	JESUS SALVADOR AGUILAR RUIZ RAUL GIRALDEZ ROJO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	25/10/2014	
ID. FIRMA	firma.upo.es	z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==	PÁGINA	3/5
 z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==				

 <p><b>ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR</b></p>	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>Código: PA07-EPS</b>
---	--	-----------------------------

### 7. Medidas, análisis y mejora continua:

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado y la del Centro analizarán todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas y hará propuestas de mejora siguiendo para ello el procedimiento "PE04 Medición, análisis y mejora".

### 8. Relación de formatos asociados:

PA07-F01: Buzón de incidencias, reclamaciones y sugerencias de la UPO.  
PA07-F02: Hoja de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias para el Buzón físico de los Centros.

### 9. Evidencias:

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA07-EPS-E01-XX-XX	Libro de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Informático	RCPC	6 años	Sí
PA07-EPS-E02-XX-XX	Reglamento de la Gestión del Buzón de IRS	Informático	RCPC	6 años	Si

### 10. Rendición de cuentas:

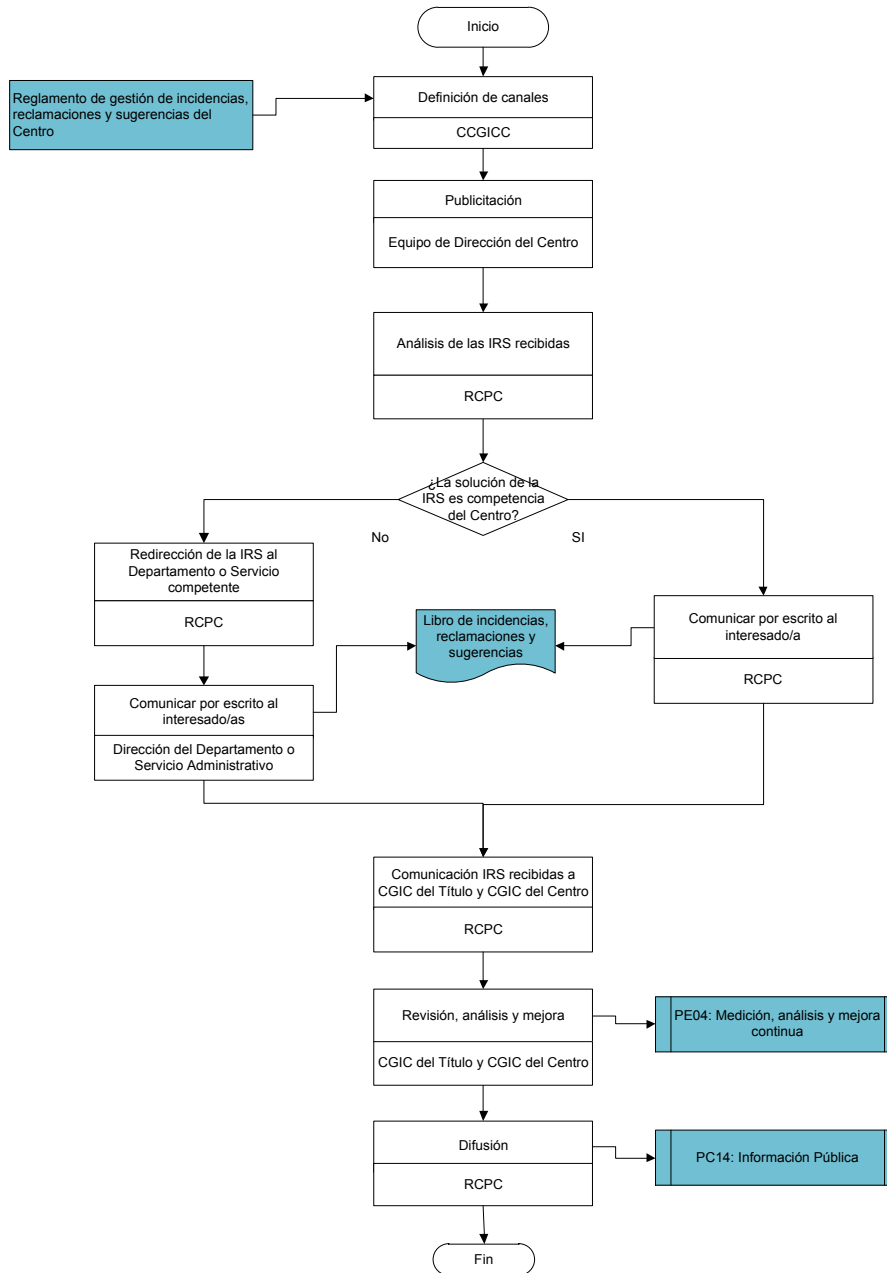
El/la Responsable de Calidad y Planificación de la Escuela Politécnica Superior difundirá toda la información relacionada con las incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC14: Información Pública".

### 11. Diagrama de Flujo

Código Seguro de verificación: z5H+£ / 9q8F0cgRDWcAPIVA==. 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	JESUS SALVADOR AGUILAR RUIZ RAUL GIRALDEZ ROJO ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	25/10/2014
ID. FIRMA	firma.upo.es	z5H+£ / 9q8F0cgRDWcAPIVA==	PÁGINA 4/5





Código Seguro de verificación: z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==. 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	JESUS SALVADOR AGUILAR RUIZ	FECHA	25/10/2014	
	RAUL GIRALDEZ ROJO			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	firma.upo.es	z5H+f/9q8F0cgRDWcAPIVA==	PÁGINA	5/5

