



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

Elaborado por:	Revisado por:
D. Jorge Augusto Luengo López (Director General para la Calidad)	D ^a . Esther Atencia Gil (Directora del Área de Calidad)
Aprobado por:	
D. Juan Manuel Cortés Copete (Director General de la Escuela de Doctorado)	

Resumen de ediciones:

Número de edición	Fecha	Motivo de modificación
1.00	12/02/08	Edición inicial
1.01	22/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	02/05/2013	Adaptación a los Programas de Doctorado

Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA	1/7





2.00	Curso 2020/2021	Revisión de las competencias, desarrollo y flujograma por la implantación del Buzón de IRS de la UPO Recodificación del procedimiento pasando de PA07 a PA05 Revisión desarrollo Modificación de la evidencia PA07-E02 Eliminación del Buzón físico del Centro Modificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)
------	-----------------	---

1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Escuela de Doctorado 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 procedimiento es de aplicación a todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por los Programas de Doctorado de la Escuela de Doctorado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Documentación de referencia normativa

- 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.

Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021
	ESTHER ATENCIA GIL		
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ		
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA 2/7



YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==



- 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 Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- 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: 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 de IRSF así como la evaluación del seguimiento de los planes estratégicamente desplegados para dar respuesta a las mismas.

Dirección de la EDUPO: 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.

Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA	3/7





Responsable de Calidad del Programa de Doctorado: Tramitar y analizar las IRSF recibidas relacionadas con los servicios prestados por el Programa de Doctorado comunicando al interesado/a la solución adoptada por el Centro. Comunicar anualmente a la Comisión de Calidad de la EDUPO, a través del Informe de Seguimiento Interno del Programa de Doctorado, el registro de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas y soluciones adoptadas al respecto. Custodiar las reclamaciones tramitadas convencionalmente y dar respuesta a las mismas. Difundir la información relacionada con este procedimiento.

Comisión de Calidad de la EDUPO: Analizar anualmente todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Centro y hacer un informe con propuestas de mejora.

Comisión de Postgrado: Aprobar el informe que recoge las IRSF recibidas y, en su caso, las propuestas de acciones de mejora.

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, 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 Escuela de Doctorado, a través de su 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 de CEDEP/EDUPO 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,

Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA	4/7





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 de Calidad. El Responsable de Calidad del Programa de Doctorado gestiona personalmente las IRSF propias del Título.

- **Tramitación convencional:** a través del Registro General de la Universidad, dirigiendo una instancia electrónica o en papel a la Dirección de la EDUPO y que será derivada por éste/a al/a la Responsable de Calidad de Programa de Doctorado para su gestión.

6.2. Gestión del Buzón de IRSF del Centro.

El Responsable de Calidad del Programa de Doctorado recibe y analiza las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por el mencionado Programa 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 la Dirección de la EDUPO siguiendo lo establecido en la Instrucción para la Gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de la UPO.

Con periodicidad anual, a través de los Informes de Seguimiento Interno del Título, el Responsable de Calidad del Programa de Doctorado comunica a la Comisión de Calidad de la EDUPO 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 Comisión de Postgrado.

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 Calidad de la EDUPO 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 Comisión de Postgrado.

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.

El/la Responsable de Calidad del Programa de Doctorado llevará un registro de todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, tramitadas y registradas en el Buzón de IRSF de su Título, independientemente del canal de entrada de las mismas.

Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA	5/7





7. Medidas, análisis y mejora continua

Anualmente, el Responsable de Calidad del Programa de Doctorado realiza el seguimiento del informe de acciones de mejora ejecutadas durante el curso académico. Los aspectos más relevantes de dicho documento, tras previo análisis y evaluación de los mismos, se presentan a la Comisión de Calidad de la EDUPO para su aprobación y, en tal caso, ratificarse seguidamente por la Comisión de Postgrado. De igual modo, el informe se elevará al Comité de Calidad con el mismo propósito a través del órgano con competencias en Calidad de la UPO. Este documento es una entrada del procedimiento "PE04-EDUPO 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 Programa de Doctorado	Responsable de Calidad del Programa de Doctorado	6 años
Informe anual analizando IRSF y seguimiento de las propuestas de mejora	PA05-E02	Responsable de Calidad del Programa de Doctorado	Responsable de Calidad del Programa de Doctorado	6 años

9. Rendición de cuentas

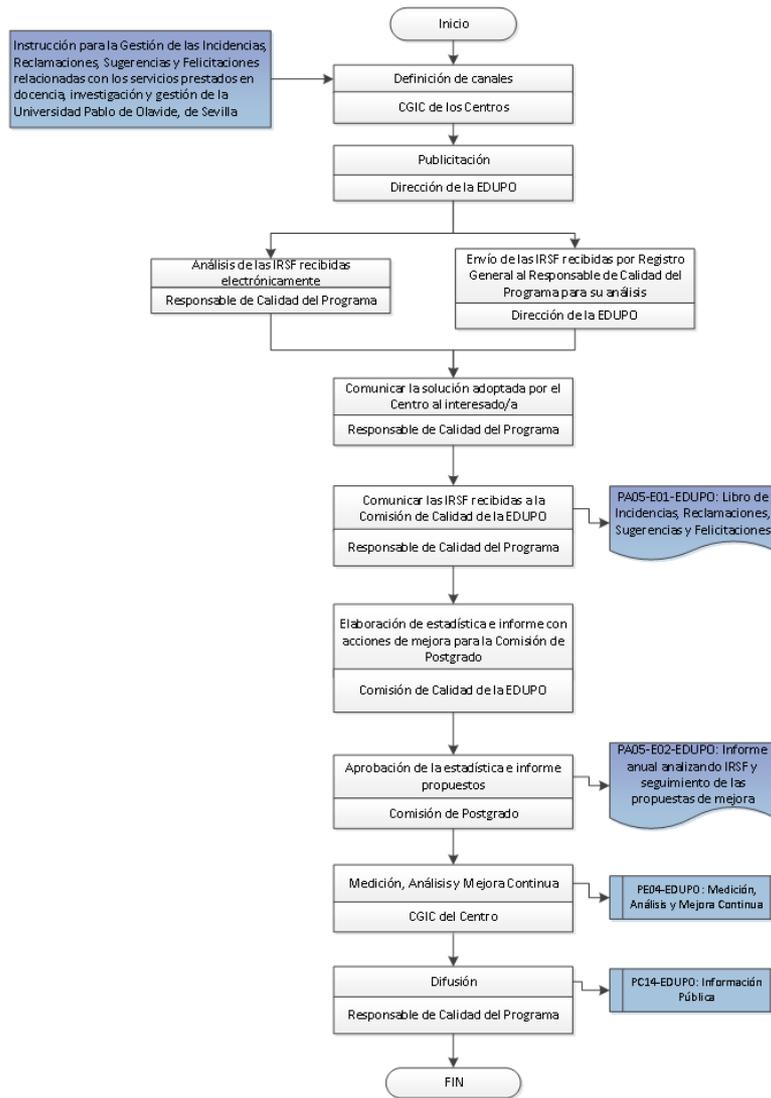
El/la Responsable de Calidad del Programa de Doctorado difundirá las estadísticas y las acciones de mejora realizadas o en curso relacionadas con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas de manera eficaz a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento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

10. Diagrama de flujo

Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA	6/7





Código Seguro de verificación: YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==. 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	JUAN MANUEL CORTES COPETE	FECHA	10/03/2021	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	JORGE AUGUSTO LUENGO LOPEZ			
ID. FIRMA	firma.upo.es	YegZ1Yq/S/fhQyQ4H782YQ==	PÁGINA	7/7

