

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. Formatos y evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de proceso

Resumen de versiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V03	17/05/2018	Se redefine el proceso PA07 (V02-2012) adaptándolo a la nueva estructura organizativa del CSEU La Salle, a la integración del SGIC en el ciclo de seguimiento de acreditación de las titulaciones, al nuevo plan estratégico, a los hallazgos encontrados en la auditoría interna y para responder a los criterios establecidos en el programa AUDIT.

	 <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>CÓDIGO: PA 07 V03</p>
---	--	------------------------------

1. Objeto:

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle.

2. Ámbito de aplicación:

Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones surgidas en el desarrollo de los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad y en la gestión los servicios asociados.

3. Documentación de referencia:

- Normativa de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Convenio de Adscripción CSEU La Salle-UAM.
- Plan Estratégico CSEU La Salle.
- Informe anterior de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

4. Definiciones:

Incidencia: Se define como un acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto y tiene con él alguna conexión.

Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir con ello.

Sugerencia: Propuesta, idea que se sugiere.

Felicitación: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de un servicio favorable.

5. Responsabilidades:

Vicepresidente de Ordenación Académica: Es la instancia que lidera la actualización de la normativa incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones y la definición de los modelos de solicitud aplicables.

Coordinación Académica: Es responsable del seguimiento general del proceso de gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones participando en la actividad de inicio (actualización) y cerrando el proceso con la elaboración del informe anual de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

	 <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>CÓDIGO: PA 07 V03</p>
---	--	------------------------------

Asimismo, participa en la actualización y definición de normativas y modelos aplicables en materia de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Secretaría Académica CSEU La Salle: Participa en la actualización y definición de normativas y modelos aplicables en materia de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Equipo de Gobierno: Es el órgano de aprobación de las normativas y modelos vigentes en materia de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Dirección de Comunicación y Marketing: Participa en la elaboración del plan de difusión asociado a este proceso. Y a través del SIA (instancia a su cargo) es responsable de la recepción de las solicitudes que presenten los afectados con las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que correspondan.

Dirección de Desarrollo Tecnológico: Es responsable de brindar el soporte tecnológico adecuado para la gestión y control de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones y las acciones de solución que supongan.

Responsables implicados: De acuerdo con la normativa que se defina, se identificarán responsables de atender y resolver las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que reciba el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle.

6. Desarrollo:

El proceso se inicia con la actualización de la normativa y diseño de modelos para recepción de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones por parte de la Coordinación Académica y de la Secretaría Académica CSEU La Salle lideradas por el Vicepresidente de Ordenación Académica.

Una vez se aprueban la normativa y los modelos en el Equipo de Gobierno y se toman las medidas procedimentales y de sistema de información que faciliten su desarrollo, el Servicio de Información (SIA) asume la responsabilidad de recibir las solicitudes de los afectados.

La tercera fase incluye la derivación de solicitudes a los responsables implicados, el análisis de la solicitud y la respuesta oportuna a los afectados.

Finalmente, el proceso se cierra con el seguimiento realizado por la Coordinación Académica con el apoyo del SIA, que concluye en la elaboración de un informe anual de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

	 <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>CÓDIGO: PA 07 V03</p>
---	---	--

7. Medidas, análisis y mejora continua:

Los indicadores contemplados incluyen el porcentaje de solicitudes registradas por tipología (incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones)

Es un proceso que en sí mismo facilita la mejora continua de la gestión del CSEU La Salle ya que cada interacción de los estudiantes o demás grupos de interés que presentan una incidencia, reclamación o sugerencia, se constituye en una oportunidad clave de mejora y ajuste.

8. Formatos y evidencias:

No se asocia ningún formato.

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Normativa y Modelos de Incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Papel o informático	Coordinación Académica	5 años
Acta de Equipo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría Académica	Permanente
Plan de difusión	Papel o informático	Dirección de Comunicación y Marketing	5 años
Solicitud	Papel o informático	SIA	5 años
Informe anual de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Papel o informático	Coordinación Académica	5 años

9. Rendición de cuentas:

Se contempla la difusión del Plan de atención a incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en los canales y medios que se establezcan en el Proceso clave de Información pública, y favoreciendo la participación activa de los grupos de interés.

Finalmente, el proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, se vincula al Proceso Estratégico de Medición, Análisis y Mejora continua en el que participa la Comisión de Garantía de Calidad favoreciendo así

	 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: PA 07 V03
---	---	----------------------

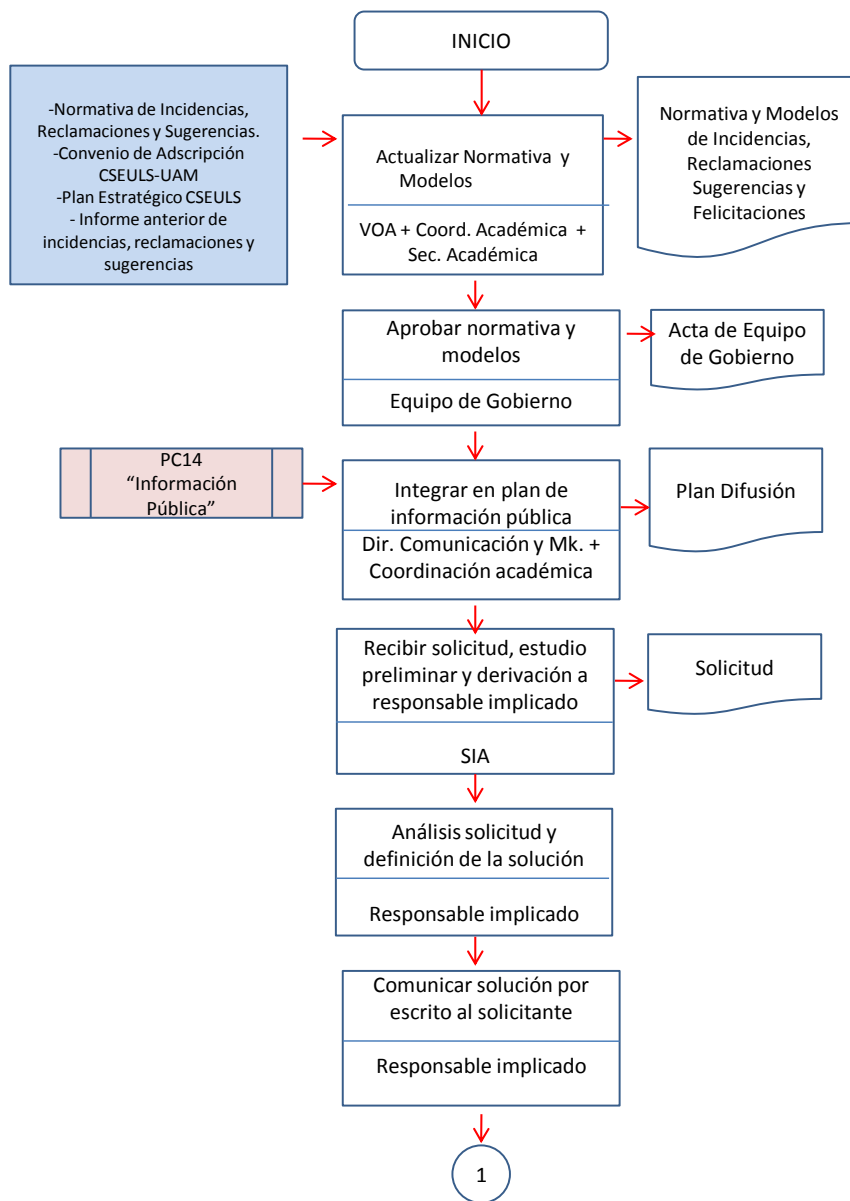
la rendición de cuentas a los grupos de interés que están allí representados (alumnos, empleadores, PDI, PAS, antiguos alumnos, Equipo de Gobierno, etc.)

10. Diagrama del proceso (ver siguiente página)

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PA07

**PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES
SUGERENCIAS y FELICITACIONES**



GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

