

Normativa de Ordenación Académica 11
NORMATIVA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y
RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES

I. PRESENTACIÓN

El objeto del proceso **PA07 Gestión de Reclamaciones, Sugerencias y Reconocimientos/Felicitaciones** es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las Reclamaciones, Sugerencias y Reconocimientos/Felicitaciones (en adelante RSF) de La Salle Campus Madrid. Este proceso es de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las RSF surgidas en el desarrollo de los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad y en la gestión los servicios asociados.

En el año 2013 se hizo una revisión del mismo y se constató que la mayor parte de las incidencias y reclamaciones presentadas correspondían a trámites administrativos y no eran en sentido estricto reclamaciones relacionadas con mejoras de funcionamiento o de aspectos relativos a la vida académica. A partir de esta constatación se decidió que se tendrían en cuenta de forma independiente las incidencias relacionadas con las tramitaciones administrativas y se contabilizarían separadas de las reclamaciones y sugerencias. Por tanto, esta normativa es la que afecta a las RSF relacionadas con mejoras de funcionamiento o de aspectos relativos a la vida académica.

II. OBJETIVOS

Esta normativa tiene el objetivo de definir el modo tramitar las RSF formuladas por cualquiera persona de los diferentes grupos de interés de La Salle Campus Madrid de forma que se asegure su control y tratamiento de manera eficaz, evitando que situaciones de insatisfacción queden sin analizar y, en su caso, solucionar.

Se propone un modo de actuación basado en la cumplimentación de un registro de solicitud (R.S.) por cada solicitud que el usuario deje reflejada por escrito.

Como consecuencia de este proceso se determinarán, si procede, las pertinentes acciones correctivas y preventivas.

Las RSF siempre deben ser atendidas, independientemente de que se decida si procede o no procede.

Si la Solicitud va dirigida a una persona o responsabilidad concreta, esta será la que decida si le corresponde resolverla o redirigirla a quien corresponda. Si no está definido a quien va dirigido, será el SIA quien decida la persona o instancia que deba resolverla.

III. DEFINICIONES.

Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo como injusto, o mostrando no consentir con ello, exigiendo respuesta y/o compensación.

Sugerencia: Propuesta, idea que se sugiere.

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

IV. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INSTANCIAS

1. Cumplimentación de la reclamación, sugerencia o reconocimiento/felicitación.
 - La RSF podrá ser formulada por cualquier persona o colectivo. En ningún caso se admitirán instancias anónimas.
 - La presentación de cualquier RSF se hará a través de una instancia motivada (“expone –solicita”) que deberá ser presentada electrónicamente, a través de los diversos buzones de sugerencia que existen en las Páginas Web de La Salle Campus Madrid.
 - Cualquier miembro de La Salle Campus Madrid que reciba una RSF deberá indicar cuál es el conducto adecuado para presentarla.
2. El SIA comunicará al interesado la recepción de la RSF y entregará la instancia al responsable de la resolución. Lo hará en el mismo día o en el siguiente día laborable en el que se ha recibido. Se debe poner en copia al Departamento de Procesos y Calidad. En el supuesto de que la instancia se entregue ante una dependencia que no sea objeto de la solicitud, ésta deberá ser remitida al órgano pertinente atendiendo a su naturaleza.
3. El Departamento de Procesos y Calidad podrá comunicar al responsable de la resolución aquellos elementos de análisis que entienda oportunos para su toma en consideración.
4. El responsable resolverá según los criterios establecidos por la normativa y demás documentación de referencia. Para la resolución dispondrá de un plazo de máximo 10 días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud. En la resolución siempre se concretará si la solicitud procede o no procede. De ser procedente, siempre se analizará la necesidad de tomar medidas inmediatas que solucionen el posible problema al solicitante.
5. A continuación, se enviará correo electrónico con la respuesta que deberá contar con la firma del responsable de la resolución o la persona en quien delegue (Según modelo). Se pondrá en copia al Departamento de Procesos y Calidad quien a su vez informará al SIA del resultado.

V. RESPONSABILIDADES

El **Departamento de Procesos y Calidad** se responsabiliza del análisis y verificación de la RSF; de que se haya dado la contestación a la persona que la haya formulado; de comprobar que se han definido las posibles actuaciones que, en su caso, se pudieran derivar para dar respuesta a la solicitud; y de la comunicación y requerimiento a las unidades afectadas del desarrollo de acciones de mejora o respuestas a los posibles puntos críticos recogidos en las mismas.

El **responsable de la unidad académica, administrativa o del servicio** afectado por la solicitud es el encargado de resolver la procedencia o no de la solicitud y, en caso de ser procedente, adoptar las medidas necesarias para la solución del problema objeto de la solicitud planificando y poniendo en marcha todas las acciones que sean necesarias.

La **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 tramitación de las solicitudes que se presenten.

El **SIA** es responsable de tramitar las instancias relativas a reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones que se realicen. Los datos de las solicitudes son recogidos en una base común gestionada por el Servicio y por el Departamento de Procesos y Calidad. Esta base de datos permitirá elaborar un informe con los datos y resultados finales por curso y titulación.

A final de cada curso el **SIA, junto con el Departamento de Procesos y Calidad** elaboran un informe que los responsables deben presentar al Equipo de Gobierno. Dicho informe anual estará publicado en el gestor documental en el apartado de informes.

VI. INDICADORES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

- Nº de reclamaciones, de sugerencias y de reconocimientos/felicitaciones presentadas.
- Nº total de reclamaciones/sugerencias resueltas.
- % de reclamaciones, de sugerencias y de reconocimientos/felicitaciones/unidad.
- Tiempo de respuesta a las reclamaciones/sugerencias recibidas.
- Informe anual de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones.

VII. EL REGISTRO DE SOLICITUDES.

Su formato se define en el Anexo 1 de la presente normativa y en él se incluye:

- Los datos para la Identificación de quién hace la solicitud.
- El tipo y el motivo de la Solicitud.
- La descripción de la manera más exacta y concreta posible.
- Identificación del Receptor de la solicitud y fecha.
- Análisis y tratamiento a aplicar para resolver la solicitud y persona/organismo que lo realiza.
- Identificación de la persona/órgano colegial que cierra el R.S. conclusiones y fecha del cierre.

VIII. COMPROBACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE LA SOLICITUD.

Los R.S. son siempre cerrados por el responsable del área relacionada con el fin de verificar que se han llevado a cabo las acciones decididas tras la evaluación. Todas las solicitudes recibirán la información pertinente sobre el tratamiento y medidas que se han tomado.

Se guardará discreción sobre aquellos aspectos confidenciales de las R.S. y solo tendrá acceso el Presidente y el Equipo de Coordinación Académica. Cada responsable de facultad y servicio tendrá acceso a las que le afectan directamente.

Disposición final única

Esta normativa fue aprobada por el Equipo de Gobierno del CSEU La Salle el 16 de septiembre de 2021. Entrará en vigor el día siguiente de su aprobación.

Anexo 1. Modelo de Registro de Solicitud:

DATOS DE LA PERSONA QUE REDACTA LA SOLICITUD:	
Nombre y apellidos:	
Correo electrónico de contacto:	
En calidad de: Elija un elemento.	
De la titulación: Elija un elemento.	
DATOS CONCRETOS DE LA SOLICITUD:	
Tipo de solicitud: Elija un elemento.	
Prioridad:	
Dirigido a:	
Motivo:	
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:	
Recibida por:	Fecha: Elija un elemento.
ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD: Realizado por	
COMPROBACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.	
Realizada por: _____ Fecha: _____	
Comunicación al reclamante en fecha: _____.	