

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 de los Manuales de SGIC		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V01	08/05/2009	Manuales del SGIC -Calidad y Procesos- presentados a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fueron certificados para el diseño y desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del CSEU La Salle (16/09/2009).
V02	19/01/12	Se redefinen los manuales del SGIC (V01-2009), incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de responsabilidades en la estructura organizacional del centro las actualizaciones legislativas y/o normativas y la simplificación operativa de algunos procedimientos.
V03	17/05/2018	Se redefinen los manuales del SGIC (V02-2012), adaptándolos 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.
V04	25/11/2021	Cambio de responsabilidades, se ha quitado Secretaría Académica. Modificación de definiciones, desaparece incidencias. Desarrollo adaptado a la NOA 11. Incorporación del Registro de Solicitudes como evidencia.

**GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y
RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES****1. Objeto:**

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/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 reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones surgidas en el desarrollo de los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad y en la gestión de los servicios asociados.

3. Documentación de referencia:

- Plan Estratégico CSEU La Salle.
- Informe anterior del proceso.
- Normativa de gestión de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones. NOA 11.

4. Definiciones:

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:

Departamento de Procesos y Calidad: Es responsable del seguimiento general del proceso, participando en la actividad de inicio (actualización) y cerrando el proceso con la elaboración del informe anual de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Asimismo, participa en la actualización y definición de normativas y modelos aplicables.

Dirección de Comunicación y Marketing: Es responsable de 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.

Equipo de Coordinación Académica: Es la instancia que lidera la actualización de la normativa del proceso y la definición de los modelos de solicitud aplicables.

Equipo de Gobierno: Es el órgano de aprobación de las normativas y modelos vigentes relacionados con este proceso.

Dirección de Desarrollo Tecnológico: Es responsable de brindar el soporte tecnológico adecuado para la gestión y control del proceso.

	 <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES</p>	<p>CÓDIGO: PA 07 V04</p>
---	--	------------------------------

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

6. Desarrollo:

El proceso se inicia con la actualización de la normativa y el diseño de modelos por parte del Vicepresidente de Ordenación Académica y el Departamento de Procesos y Calidad.

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 el Departamento de Procesos y Calidad, con el apoyo del SIA, que concluye en la elaboración de un informe anual del Proceso.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

- 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.

8. Formatos y evidencias:

No se asocia ningún formato.

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Normativa y Modelos del Proceso	Papel o informático	Departamento de Procesos y Calidad	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

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA 07 V04
---	--	------------------------------------

Informe anual del Proceso	Papel o informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años
Registro de Solicitud	Informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años

9. Rendición de cuentas:

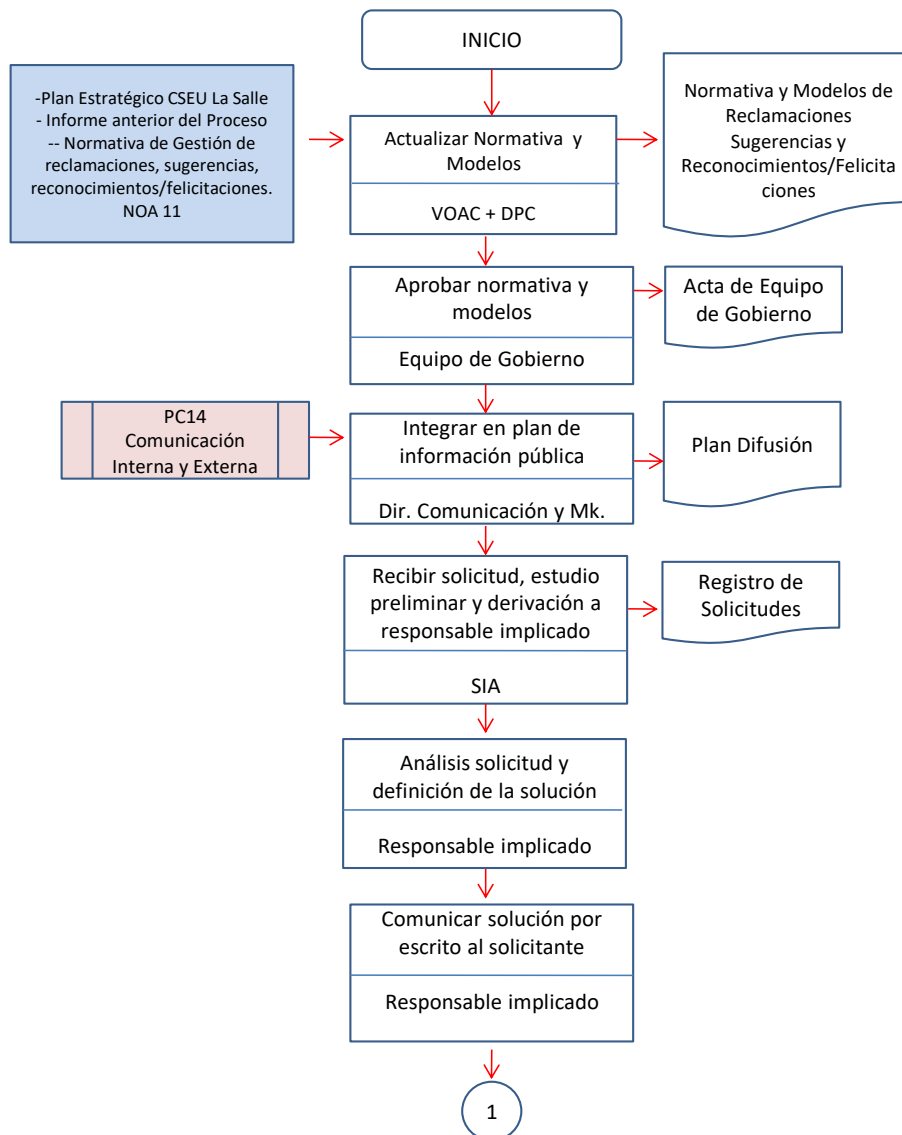
Se contempla el Plan de difusión en los canales y medios que se establezcan en el PC14 Comunicación Interna y Externa, y favoreciendo la participación activa de los grupos de interés.

Finalmente, este proceso se vincula al PE04 Medición, Análisis y Mejora continua.

10. Diagrama del proceso (ver siguiente página)

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y
RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES

PA07



GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y
RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES

