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 y SiA. Modificación de definiciones, desaparece incidencias. Desarrollo adaptado a la NOA 11. Incorporación del Registro de Solicitudes como evidencia.

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 de todo el proceso. Es el encargado de recibir las solicitudes presentadas por los interesados y tramitarlas a las entidades correspondientes y a sus responsables implicados. Además, es el encargado del cierre del 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: Es responsable de la elaboración del plan de difusión asociado a este proceso.

   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.

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 Departamento de Procesos y Calidad 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, en cuyo seguimiento también participa el Departamento de Procesos y Calidad.

Finalmente, el proceso se cierra con el seguimiento realizado por el Departamento de Procesos y Calidad, 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	Secretaria Académica	Permanente
Plan de difusión	Papel o informático	Dirección de Comunicación	5 años

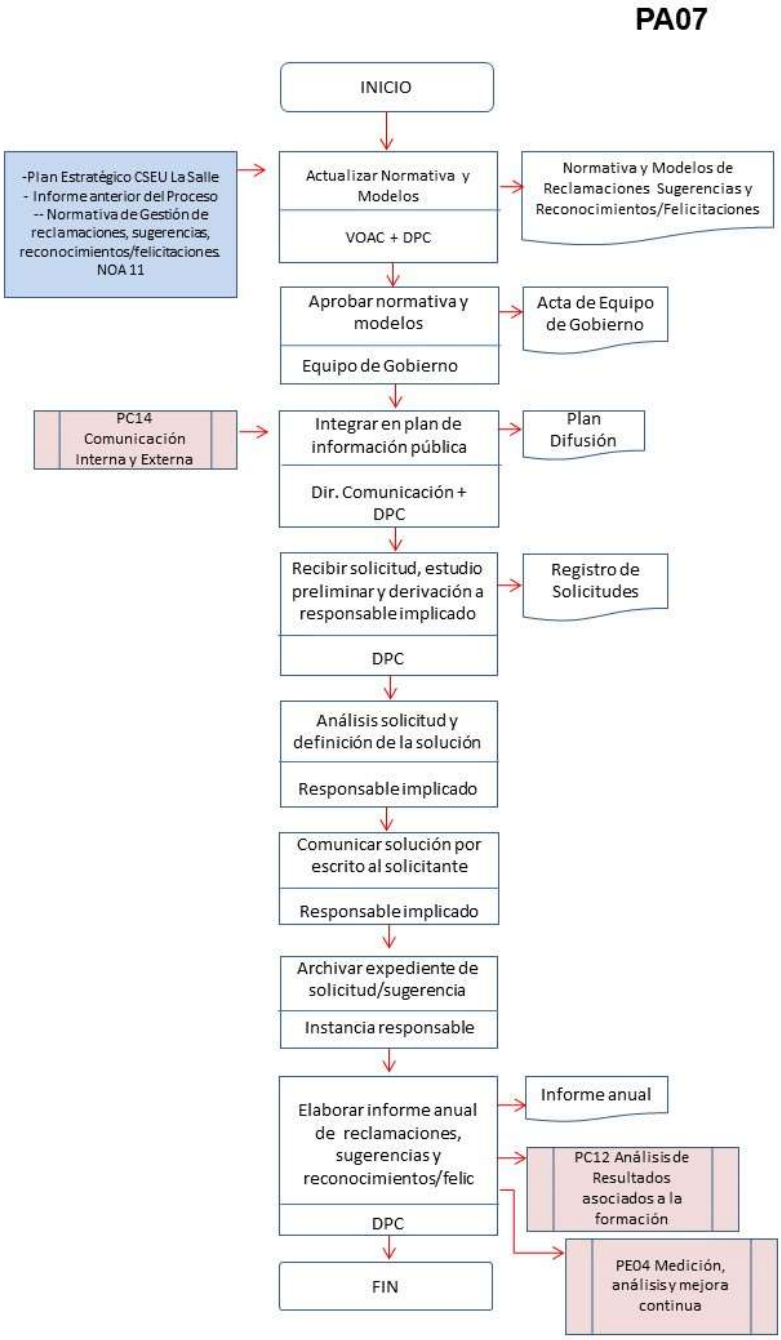
Informe anual del Proceso	Papel o informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años
Registro de Solicitud	Informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años

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)


PA07
INICIO
-Plan Estratégico CSEU La Salle
- Informe anterior del Proceso
-- Normativa de Gestión de reclamaciones, sugerencias, reconocimientos/felicitaciones.
NOA 11
Actualizar Normativa y Modelos
VOAC + DPC
Normativa y Modelos de Reclamaciones Sugerencias y Reconocimientos/Felicitaciones
Aprobar normativa y modelos
Equipo de Gobierno
Acta de Equipo de Gobierno
PC14 Comunicación Interna y Externa
Integrar en plan de información pública
Dir. Comunicación + DPC
Plan Difusión
Recibir solicitud, estudio preliminar y derivación a responsable implicado
DPC
Registro de Solicitudes
Análisis solicitud y definición de la solución
Responsable implicado
Comunicar solución por escrito al solicitante
Responsable implicado
Archivar expediente de solicitud/sugerencia
Instancia responsable
Elaborar informe anual de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felic
DPC
Informe anual
PC12 Análisis de Resultados asociados a la formación
PE04 Medición, análisis y mejora continua
FIN