

**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) del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle. 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 (detalladas en la NOA06) 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 del CSEU La Salle 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, ésta será la que decida si le corresponde resolverla o redirigirla a quien corresponda. Si no está definido a quien va dirigido, será el Departamento de Procesos y Calidad (en adelante DPC) el que 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, cumplimentando el formulario que hay a tal efecto en distintos espacios de la página web del CSEU La Salle, así como en el espacio de Intranet de alumnos.
  - La recepción, por parte del DPC, de cualquier RFS se realizará a la dirección de correo electrónico habilitada para ello ([reclamaciones@lasallescampus.es](mailto:reclamaciones@lasallescampus.es)), siendo los miembros de este departamento los únicos con acceso a dicho buzón electrónico.
  - Cualquier miembro del CSEU La Salle que reciba una RSF deberá indicar cuál es el conducto adecuado para presentarla.
2. El DPC comunicará al interesado la recepción de la RSF y derivará la instancia al responsable de la resolución junto con esta Normativa, que será tenida en cuenta en la tramitación y/o resolución de la RFS. 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 de la recepción de la RFS, de su análisis y verificación y del envío de la RFS al responsable que corresponda; 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. 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.

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** participa en la elaboración del plan de difusión asociado a este proceso.

A final de cada curso el **SIA, junto con el Departamento de Procesos y Calidad** elabora 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.
- % y número 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 incluye:

- Datos para la Identificación de quién hace la solicitud.
- Tipo de solicitud.
- Titulación.
- Identificación del Receptor de la solicitud.
- Fechas de inicio, vencimiento y cierre.
- Motivo.
- Prioridad.
- Descripción de la solicitud (Lo más exacta y concreta posible)
- Progreso.
- Procedencia.
- Análisis y tratamiento a aplicar para resolver la solicitud y persona/organismo que lo realiza.
- Identificación de la persona que comprueba el cierre de la R.F.S.
- Fechas de comunicación al reclamante y comprobación de la aplicación del tratamiento.
- Datos adjuntos.

## **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 21 de noviembre de 2024. Entrará en vigor el día siguiente de su aprobación.