

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

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
11. Anexo

Resumen de versiones de los Manuales de SIGC		
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

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

		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.
	09/04/2024	Eliminación del SiA, cuyas funciones asume el Dpto. de Procesos y Calidad.
V05	11/12/2025	Revisión completa de la redacción y contenido de cada uno de los apartados de la ficha para facilitar su comprensión e implementación (recomendación auditoría SISCAL 20/05/2025). Cambio de denominación y siglas a SIGC. Se han concretado las tareas del departamento de comunicación respecto a este proceso, eliminándose el Plan de Difusión como evidencia. En medidas y análisis se incorpora como indicador la satisfacción del solicitante con el proceso realizado. Actualización del flujograma basada en estos cambios. Se incluye un Anexo.

1. Objeto:

Establecer la sistemática para la gestión, revisión, resolución y seguimiento de las reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones presentadas por los grupos de interés del CSEU La Salle.

2. Ámbito de aplicación:

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

Este procedimiento se aplica a la gestión de las reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones que se recojan en el CSEU La Salle.

3. Documentación de referencia:

- Plan Estratégico del CSEU La Salle
- Informe Anual sobre reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones del curso anterior.
- Normativa de gestión de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones (NOA 11)

4. Definiciones:

- Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo considerado injusto, o manifestación de disconformidad.
- Sugerencia: Propuesta o idea que se plantea con el fin de mejorar un servicio, proceso o actuación.
- Reconocimiento/Felicitación: Manifestación de satisfacción por un servicio favorable o actuación destacada.

5. Responsabilidades:

Departamento de Procesos y Calidad: Responsable del seguimiento integral del proceso. Recibe las solicitudes, las canaliza hacia los responsables correspondientes, y elabora el informe anual. Participa en la actualización normativa y en la definición de modelos como parte del ECA. Detecta las necesidades de comunicación y las ejecuta en colaboración con la dirección de comunicación. Envía la encuesta a las personas que han cumplimentado un formulario.

Dirección de Comunicación: Encargada de ejecutar la difusión propuesta por el Departamento de Procesos y Calidad y de comprobar que los formularios de la web funcionan bien y la normativa está actualizada.

Equipo de Coordinación Académica: Lidera la actualización normativa y la definición de los modelos de solicitud.

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

Equipo de Gobierno: Órgano responsable de aprobar las normativas y modelos aplicables.

Dirección de Desarrollo Tecnológico: Proporciona el soporte tecnológico necesario para la gestión y control del proceso.

Responsables implicados: Se designan según la normativa vigente para atender y resolver las solicitudes recibidas.

6. Desarrollo:

El proceso se inicia, cuando sea necesario, con la revisión de la normativa y modelos vigentes, tomando como referencia el Plan Estratégico CSEU La Salle, el informe Anual sobre reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones del curso anterior y la Normativa de Gestión de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones (NOA11). El Equipo de Coordinación Académica es responsable de actualizar la normativa y los modelos, generando como evidencia la Normativa y Modelos de Reclamaciones, Sugerencias y Reconocimientos/Felicitaciones.

Posteriormente, el Equipo de Gobierno aprueba la normativa y los modelos actualizados, quedando constancia en el Acta del Equipo de Gobierno como evidencia.

Una vez aprobada la normativa y los modelos se integran en el plan de información pública como parte del procedimiento PC14: Comunicación Interna y Externa. El departamento detecta las necesidades de comunicación y las lleva a cabo en colaboración con la dirección de comunicación que es la encargada de ejecutar la difusión propuesta y de comprobar que los formularios de la web funcionan bien y la normativa está actualizada.

En la fase operativa, el Departamento de Procesos y Calidad recibe las solicitudes, realiza un estudio preliminar y las deriva al responsable implicado, registrando cada solicitud en el Registro de Solicitudes como evidencia. El responsable implicado analiza la solicitud y define la solución, comunicándola posteriormente por escrito al solicitante. La evidencia de esta comunicación es el documento formal enviado al interesado.

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

Una vez resuelta la solicitud, la instancia responsable archiva el expediente correspondiente, asegurando la trazabilidad y conservación documental y la persona que ha presentado la solicitud responde a una encuesta de satisfacción.

Finalmente, el Departamento de Procesos y Calidad elabora el Informe Anual sobre reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones, que constituye la evidencia principal de esta etapa. Dicho informe se vincula con los procedimientos PCI12 Análisis de Resultados asociados a la formación y PEO4 Medición, análisis y mejora continua, garantizando la retroalimentación del sistema y la mejora continua del proceso.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

- Número de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos/felicitaciones recibidas.
- Número total de solicitudes resueltas.
- Porcentaje de solicitudes por unidad.
- Tiempo de respuesta a las solicitudes.
- Satisfacción del solicitante por la resolución recibida.

8. Evidencias:

Las evidencias del proceso se detallan en la siguiente tabla:

Evidencia	Soporte	Responsable de custodia	Conservación
Normativa y modelos del proceso	Informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años
Acta del Equipo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría Académica	Permanente
Informe anual del proceso	Informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años
Registro de solicitudes	Informático	Departamento de Procesos y Calidad	5 años

9. Rendición de cuentas:

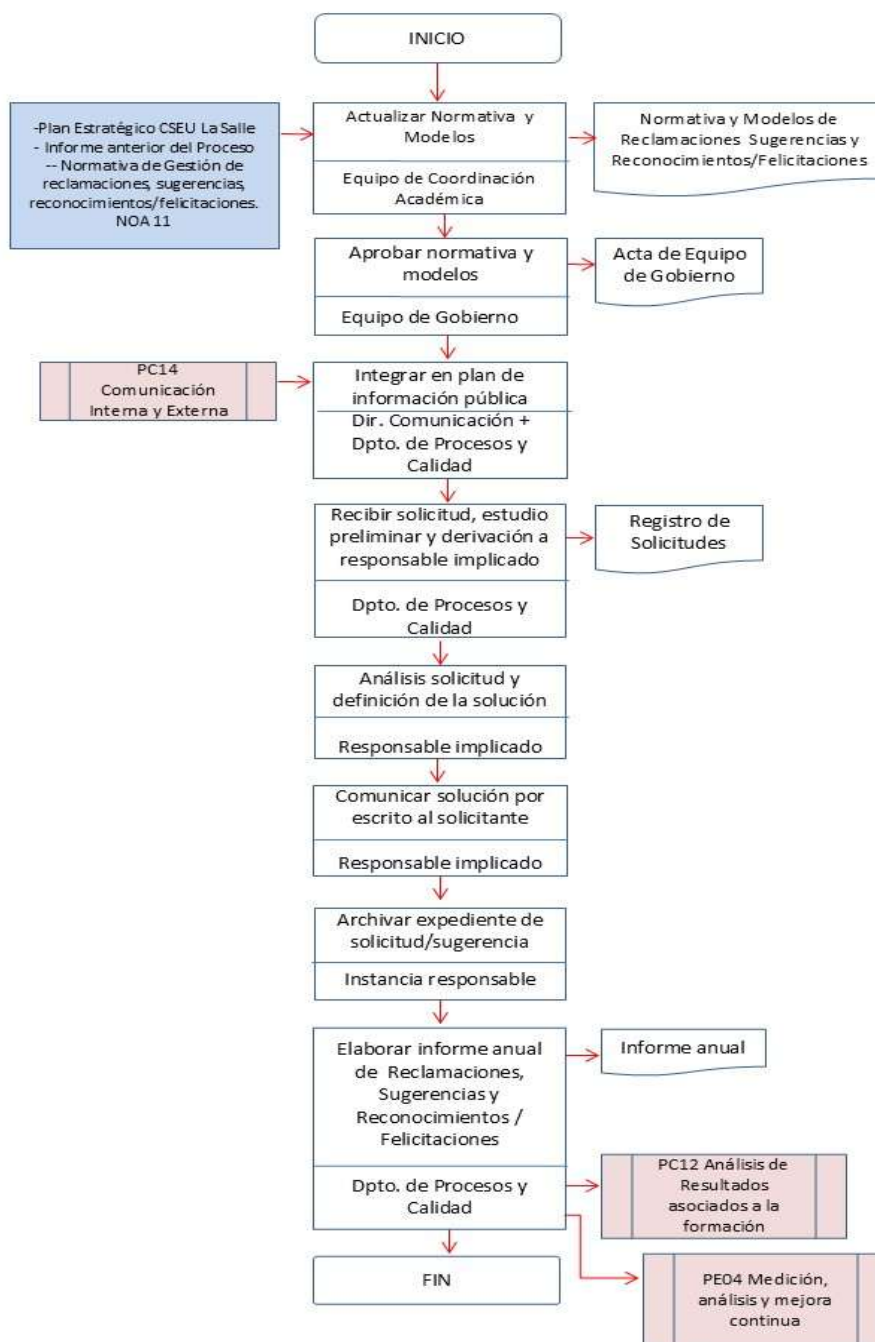
La rendición de cuentas se articula a través de los canales establecidos en el procedimiento PC12 Análisis de resultados asociados la formación, garantizando la transparencia y participación activa de los grupos de interés. El informe anual

	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

elaborado por el Departamento de Procesos y Calidad se presenta como evidencia del seguimiento del proceso y se vincula al PE04 para asegurar la mejora continua.

10. Diagrama del proceso (ver siguiente página)

PA07



	 GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS/FELICITACIONES	CÓDIGO: PA07 V05
---	--	---------------------

11. Anexo (enlaces web)

[Normativa NOA 11](#)

[Formulario de solicitud](#)

[Informe anual del proceso](#)