

	 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

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

Resumen de versiones de los Manuales de SIGC	
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.	
V04	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.	

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

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:

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.

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

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.

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.

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

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.

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 PE04 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

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

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 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)

11. Anexo (enlaces web)

[Normativa NOA 11](#)

[Formulario de solicitud](#)

[Informe anual del proceso](#)

PA07

