





 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Margarita Martínez Núñez	Juan José Gómez Alfageme	Amador M. González Crespo
Puesto:	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ALUMNOS	ADJUNTO A LA DIRECCIÓN PARA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	DIRECTOR
Firma:			
Fecha:	17/05/18	17/05/18	17/05/18

Revisión 04: (05/12/19)	Se ha modificado la periodicidad en los indicadores pasando de ser anual a por curso académico.
Revisión 03: (17/05/18)	Se ha hecho una revisión de las evidencias y de los indicadores y se han elaborado las fichas correspondientes.
Revisión 02: (16/03/18)	Modificación del Flujograma a partir del procedimiento y de los anexos correspondientes. Se simplifican los pasos 5 y 6 ya que en todos los casos se elabora respuesta y si es pertinente se procede a las acciones necesarias. Se presentan las salidas según la aplicación informática donde se registra las acciones de este procedimiento.
Revisión 01: (20/05/15)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El nombre del Proceso cambia al del documento actual. Antes se llamaba: "Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias". El término "reclamaciones" ya no se usa salvo en temas económico-administrativos, desde que se aprobó la ley 30/1992, a no ser que la organización tenga regulado otra cosa, en otra norma. Y se incluye la opción de "Felicitaciones". 2. Se eliminan los pasos 6 y 7 de la versión anterior porque las unidades organizativas solo informan a la UC de las acciones que han desarrollado, no le consultan las decisiones previas de actuación. 3. Se elimina la parte relativa a revisión y propuestas de mejora, puesto que estas se llevarán a cabo a través del procedimiento PR/ES/001 Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad.

Objeto:	El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en el Centro, asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.
Responsable/ Propietario:	Subdirectora de Calidad y Alumnos

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

Documentos de referencia:	
Evidencias/ Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-01: Formulario de presentación de Q,S,F • ANX-PR/SO/006-02: Informe de registros, respuestas y acciones con las Q,S,F

Indicadores:			
Definición: Número de QUEJAS presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	30	Curso académico	SCA
Definición: Número de SUGERENCIAS presentadas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	30	Curso académico	SCA
Definición: Número de FELICITACIONES presentadas			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	5	Curso académico	SCA
Definición: Número de CONSULTAS presentadas			
IND-PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	30	Curso académico	SCA
Definición: Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado. (Días -h)			
IND-PR/SO/006-05	Estándar	Periodicidad	Responsable
	7 días	Curso académico	SCA



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

PR/SO/006
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

