

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

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

<b>Revisión 03:</b> (17/05/18)	Se ha hecho una revisión de las evidencias y de los indicadores y se han actualizado las fichas correspondientes.
<b>Revisión 02:</b> (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.
<b>Revisión 01:</b> (20/05/15)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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".</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>

<b>Objeto:</b>	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.
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirector de Calidad y Alumnos
<b>Documentos de referencia:</b>	
<b>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANX-PR/SO/006-01: <a href="#">Formulario de presentación de Q,S,F</a></li> </ul>

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y</b> <b>SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		<b>Código PR/SO/006</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANX-PR/SO/006-02: Informe de registros, respuestas y acciones con las Q,S,F</li> </ul>

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

Indicadores:			
<b>Definición:</b> Número de QUEJAS presentadas			
IND-PR/SO/006-01	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	30	Anual	SCA
<b>Definición:</b> Número de SUGERENCIAS presentadas			
IND-PR/SO/006-02	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	30	Anual	SCA
<b>Definición:</b> Número de FELICITACIONES presentadas			
IND-PR/SO/006-03	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	5	Anual	SCA
<b>Definición:</b> Número de CONSULTAS presentadas			
IND-PR/SO/006-04	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	30	Anual	SCA
<b>Definición:</b> 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	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	7 días	Anual	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

