



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA
TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN**



Proceso de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

| CÓDIGO | FECHA DE ELABORACIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|-------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| PR/SO/5/001 | 21/04/08 | 06/02/09 | 01 |

| | Responsable de elaboración | Responsable de revisión | Responsable de aprobación |
|--------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Nombre | Juan José Gómez Alfageme | Javier Hernández Bermejo | César Sanz Álvaro |
| Puesto | Subdirector de Calidad y Alumnos | Subdirector de Ordenación Académica | Director |
| Firma | | | |

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias | | | |
| CÓDIGO PR/SO/5/001 | FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08 | FECHA DE REVISIÓN 06/02/09 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |

1. Objeto:

El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias (incidencias en general) que se presenten en el Centro, asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada. A través de este proceso se sigue el estado en el que se encuentra su gestión de modo que el solicitante pueda, en cualquier momento, conocer en qué estado se encuentra su reclamación y su resolución, si ya se ha efectuado.

2. Alcance:

Este proceso afecta a todos los grupos de interés de la EUITT, principalmente alumnos, PDI y PAS, como generadores de una incidencia, queja y sugerencia acerca del Centro. Por otro lado, el proceso afectará a cualquier Unidad Organizativa susceptible de recibir incidencias.

3. Propietario:

Subdirector de Calidad y Alumnos.

4. Entradas:

- Una incidencia, reclamación o sugerencia.

5. Salidas:

- Incidencia resuelta.

6. Cliente:

Alumnos y personal de la EUITT.

7. Proveedor:

Unidad de Calidad, Secretaría, Conjunto de todas la Unidades Organizativas que tienen la competencia de resolver cualquier incidencia, reclamación o gestión.

8. Inicio:

Presentación de una incidencia, queja, reclamación o sugerencia.

9. Fin:

Encuestas de satisfacción con el sistema y examen de las mismas.

10. Etapas del Proceso:

1. Un interesado presenta una nueva incidencia, queja, reclamación o sugerencia.

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias | | | |
| CÓDIGO | FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08 | FECHA DE REVISIÓN 06/02/09 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |
| PR/SO/5/001 | | | |

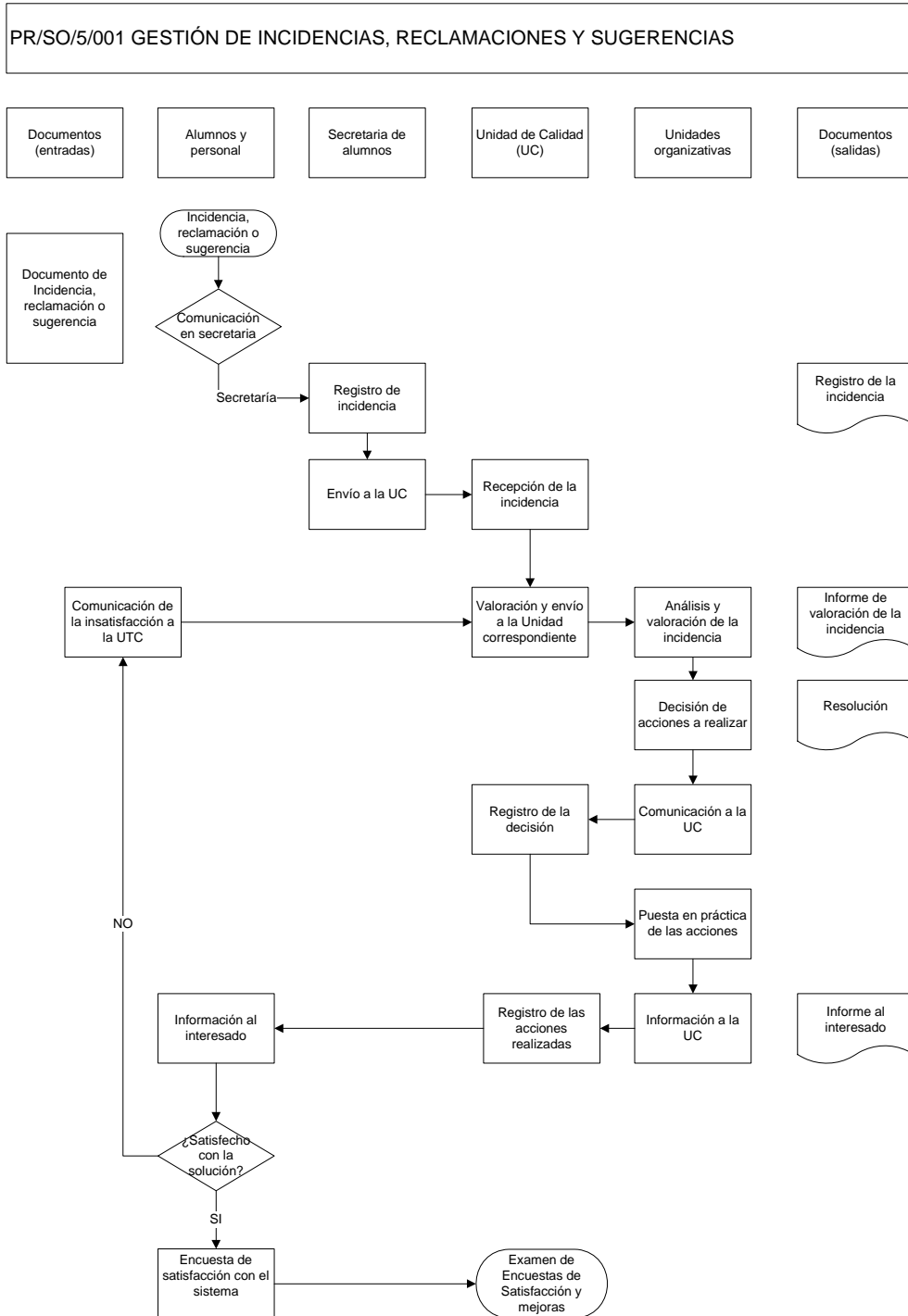
2. Se registra en el sistema a través de dos mecanismos alternativos: se puede registrar en la Secretaría de la EUITT de forma que quede registrada oficialmente, y desde ahí es remitida a la Unidad de Calidad.
3. Una vez registrada, la Unidad de Calidad valora la incidencia y la envía a la Unidad Organizativa a quien le corresponda actuar sobre la misma
4. La Unidad Organizativa correspondiente analiza la incidencia recibida y toma una resolución para proceder a resolverla. Comunica dicha resolución a la Unidad de Calidad.
5. La Unidad de Calidad registra el diagnóstico y su solución.
6. Posteriormente la Unidad organizativa realiza las acciones pertinentes para la solución de la incidencia y cuando termina informa a la Unidad de Calidad.
7. La Unidad de Calidad registra en el sistema las acciones realizadas e informa al interesado.
8. En el caso de que el interesado no esté satisfecho con la solución dada a su incidencia, lo comunicará a la Unidad de Calidad, quien enviará la nueva queja a la Unidad Organizativa implicada, poniendo de nuevo en marcha el proceso.
9. Si, por el contrario, el interesado no tiene ninguna nueva queja que interponer, rellenará una encuesta de satisfacción con el sistema.
10. Examen de Encuestas de Satisfacción para evaluar e introducir mejoras en el procedimiento.



Proceso de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

| CÓDIGO | FECHA DE ELABORACIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|-------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| PR/SO/5/001 | 21/04/08 | 06/02/09 | 01 |

11. Flujograma:



| | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias | | | |
| CÓDIGO PR/SO/5/001 | FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08 | FECHA DE REVISIÓN 06/02/09 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |

12. Indicador de Seguimiento

- Tiempo de respuesta por incidencia, media por tipos, media por unidades organizativas.
- Número de incidencias por tipos, por unidades organizativas, por mes (se entiende que el aumento de incidencias es un indicador de la utilización del instrumento de gestión de incidencias, quejas y sugerencias).
- Número de disconformidades

13. Documentos de referencia:

No procede.

14. Evidencias o registros:

Registro de incidencias

15. Revisión procedimiento:

La revisión del presente procedimiento se realizará según lo previsto en el Procedimiento de Revisión y Actualización del Sistema Documental (PR/SO/6/001)

La necesidad de revisar este Procedimiento puede surgir además, como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso identificadas a raíz del desarrollo de una Autoevaluación (PR/ES/1.3/002), Auditoría Interna (PR/ES/1.3/003) o del propio funcionamiento del proceso

16. Definición de conceptos:

No procede.

17. Anexo:

No procede.