

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

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	María Dolores Ruiz Calvo	Bozena Wislocka Breit	Amador M. González Crespo
Puesto:	Técnica de Calidad	Subdirectora de Calidad	Director
Firma:			

Revisión 07: (octubre 2024)	La subdirección de calidad como responsable del proceso, hace una revisión completa y adapta el modelo SAIC 2.2 del mismo a su funcionamiento en el centro. Esta revisión se ha estudiado y aprobado por el equipo de dirección del centro.
Revisión 06: (26/06/2024)	Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.

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/ Propietaria:	Subdirección de calidad.
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
Registros/ Evidencias:	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-01: Registro de queja, felicitación o sugerencia. • ANX-PR/SO/006-02: Informe de resultados (estadísticas).

Indicadores¹:
IND-PR/SO/006-01 Número de quejas presentadas
IND-PR/SO/006-02 Número de sugerencias presentadas
IND-PR/SO/006-03 Número de felicitaciones presentadas
IND-PR/SO/006-04 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 hábiles).

Siglas:
UC: Unidad de Calidad QSF: Queja, sugerencia o felicitación

¹ El estándar, la periodicidad y el responsable de cada indicador se establece y revisa en la Ficha de indicador (ANX-PR/ES/001-05) y se traslada al Cuadro de mando integral (ANX-PR/ES/001-04)

PR/SO/006 PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				
ENTRADAS	USUARIO	UNIDAD DE CALIDAD	UNIDAD ORGANIZATIVA	SALIDAS

