



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

	Responsable de elaboración/modificación	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Araceli Jiménez Domínguez	Angélica de Antonio Jiménez	Fco. Javier Soriano Camino
Puesto:	Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	Subdirectora de Calidad e Innovación Docente	Director
Firma:			
Fecha:	23/05/2018	23/05/2018	10/05/2018



Revisión 01: (22-10-13) Aprobada por J.E.	El nombre del Proceso cambia al del documento actual, así como resto de apartados afectados por este cambio, como por ejemplo el objeto. Antes se llamaba: <i>"Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias"</i> . 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.
Revisión 02: (11/02/15) Aprobada por C.C.	Se incluyen las incidencias presentadas a través de las redes sociales en las cuales participa de manera oficial el centro, las presentadas en otros servicios como Biblioteca, que tiene su propio proceso de incidencias y las presentadas en Delegación de Alumnos a través de su proceso interno de gestión de incidencias llamado "pisados". Además, se tratan las observaciones que los alumnos hacen en las encuestas sobre evaluación docente, que por ser comentarios interesantes y valiosos para la docencia, se tipifican en quejas, sugerencias y felicitaciones y se envían a los responsables.
Revisión 03: (10/05/2018) Aprobada por C.C.	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el nombre de los responsables de revisión y aprobación Se corrige el error en el flujograma Se actualizan las evidencias, se unifican las tres primeras en la de "Resumen del registro de quejas, sugerencias y felicitaciones e información asociada" y se modifica el nombre de cuarta por "Informe final" Se modifica el estándar del indicador IND-PR/SO/006-01 y no se tienen en cuenta las contabilizadas en las observaciones que los alumnos hacen en las encuestas sobre evaluación docente.

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 cuando no son anónimas, el interesado puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.
Responsable/ Propietario:	Subdirectora de Calidad e Innovación Docente.
Documentos de referencia:	
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> ANX-PR/SO/006-01: Resumen del registro de quejas, sugerencias y

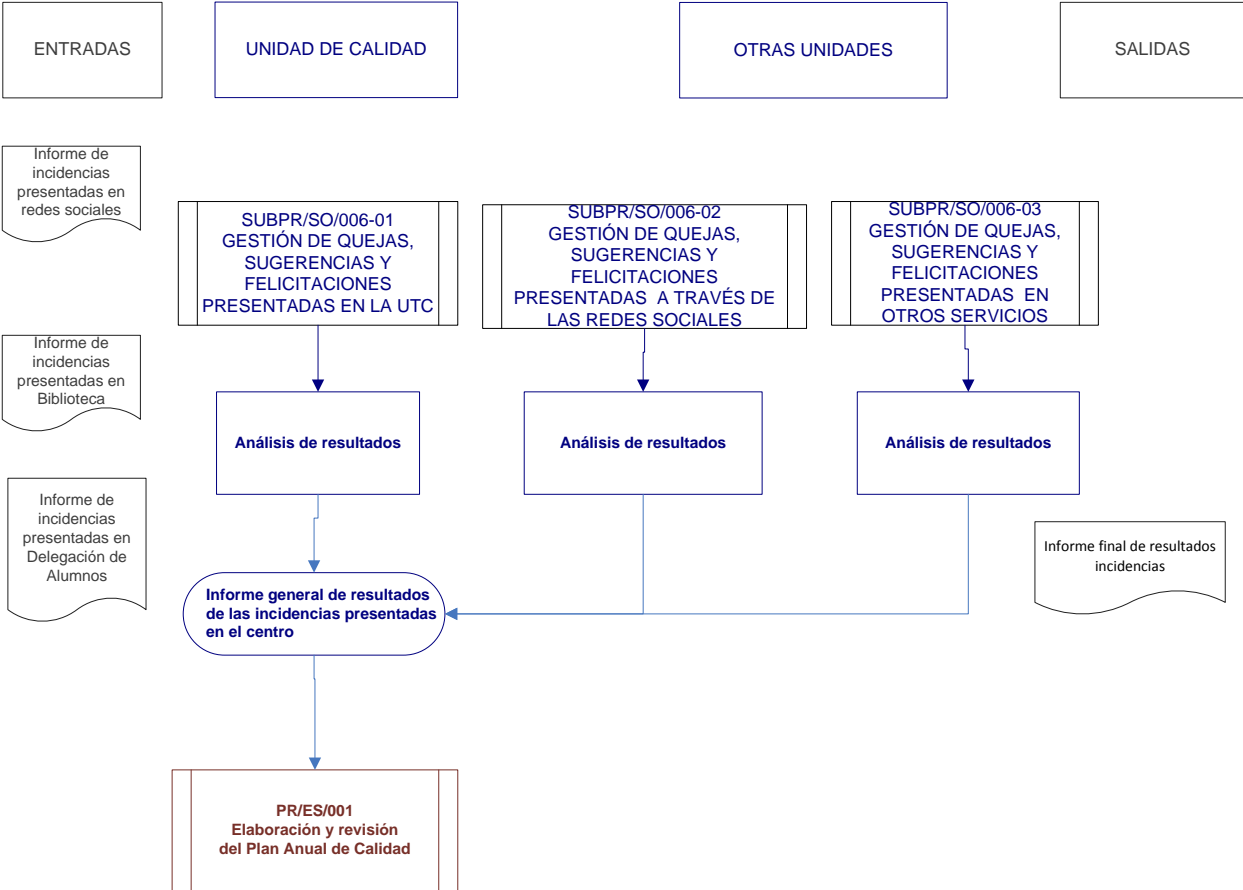
 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

	felicitaciones e información asociada • ANX-PR/SO/006-02: Informe final
--	----------------------------------------------------------------------------

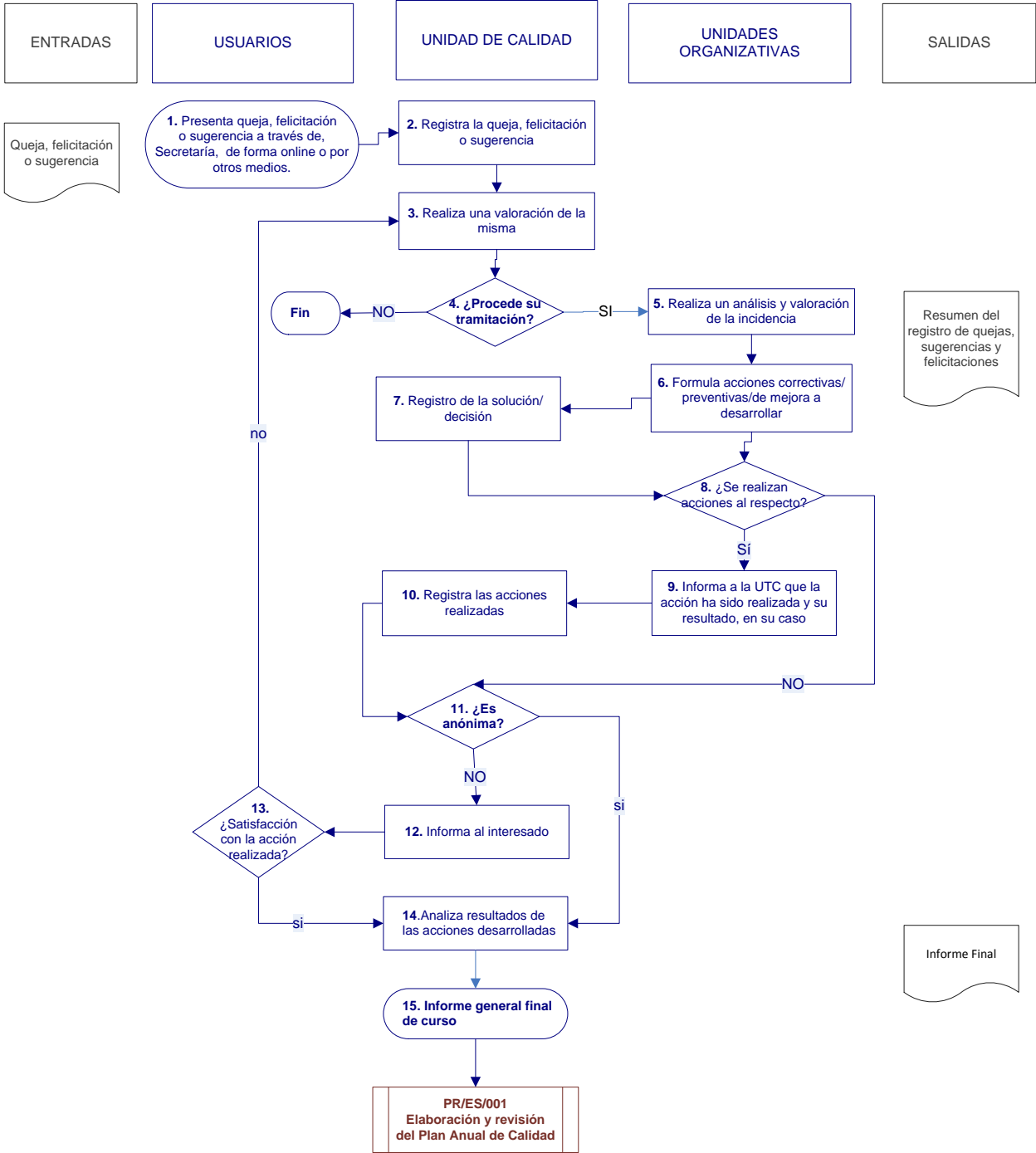
Indicadores:			
Definición: Nº de incidencias (quejas, sugerencias y felicitaciones) presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	Quejas (Número menor al 5 % de los alumnos matriculados y del personal de la escuela) Sugerencias y felicitaciones (Número mayor al 3 % de los alumnos matriculados y del personal de la escuela)	Anual	UTC
Definición: Porcentaje de quejas, no anónimas, resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	50 %	Anual	UTC
Definición: Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, no anónima presentadas en la UTC, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado (días-h)			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	10 días hábiles	Anual	UTC



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

PR/SO/006
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES TRAMITADAS EN LA UTC

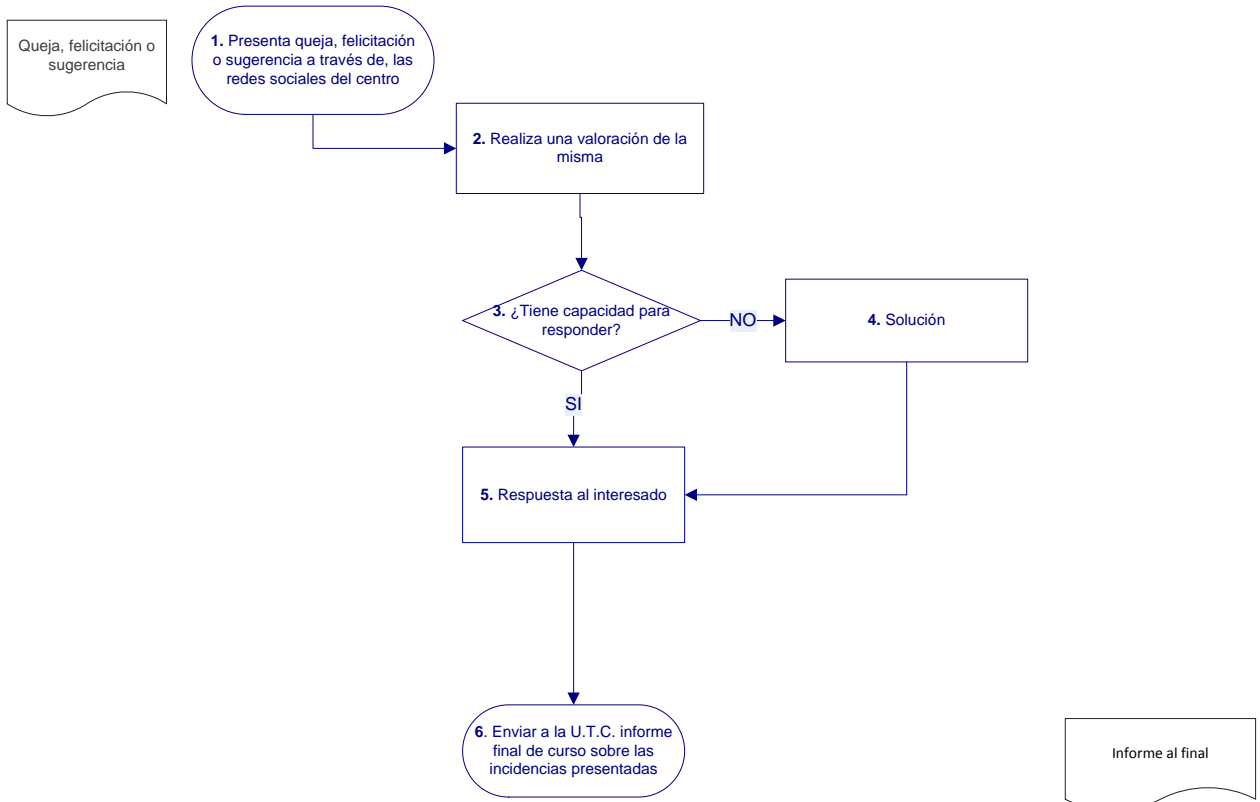




SUBPR/SO/006-01
 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
 FELICITACIONES TRAMITADAS EN LA UTC



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

SUBPR/SO/006-02
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES PRESENTADAS A TRAVÉS DE
REDES SOCIALES



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

SUBPR/SO/006-03
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN OTROS SERVICIOS

