

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	César García Aranda	Rosa M ^a García Blanco	José Juan Arranz Justel
Puesto:	Subdirector de Calidad y Sostenibilidad	Subdirectora de Ordenación Académica	Director
Firma:			
Fecha:			

Revisión 03: Enero de 2022	Se actualizan los responsables de elaboración y de aprobación por cambio de Equipo Directivo.
Revisión 02: Septiembre de 2020	- Se actualiza el procedimiento con el nuevo buzón web que se gestiona por medio de la aplicación APOLO del rectorado de la UPM. - Se revisan y actualizan los anexos, ajustándolos al nuevo procedimiento de presentación de incidencia y respuesta.
Revisión 01: Octubre de 2015	- El nombre del Proceso cambia al del documento actual. 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. Y se incluye la opción de "Felicitaciones". - 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. - 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:	Subdirector de Calidad del Centro
Documentos de referencia:	- Manual de Calidad (MAN-CAL 2.1) - Normativa de protección de datos (LOPD)
Registros:	- ANX-PR/SO/006-01: Formulario para presentación por escrito - ANX-PR/SO/006-02: Tabla de seguimiento de incidencias presentadas por escrito - ANX-PR/SO/006-03: Informes trimestrales de registro del buzón web, emitidos desde la unidad de calidad del vicerrectorado

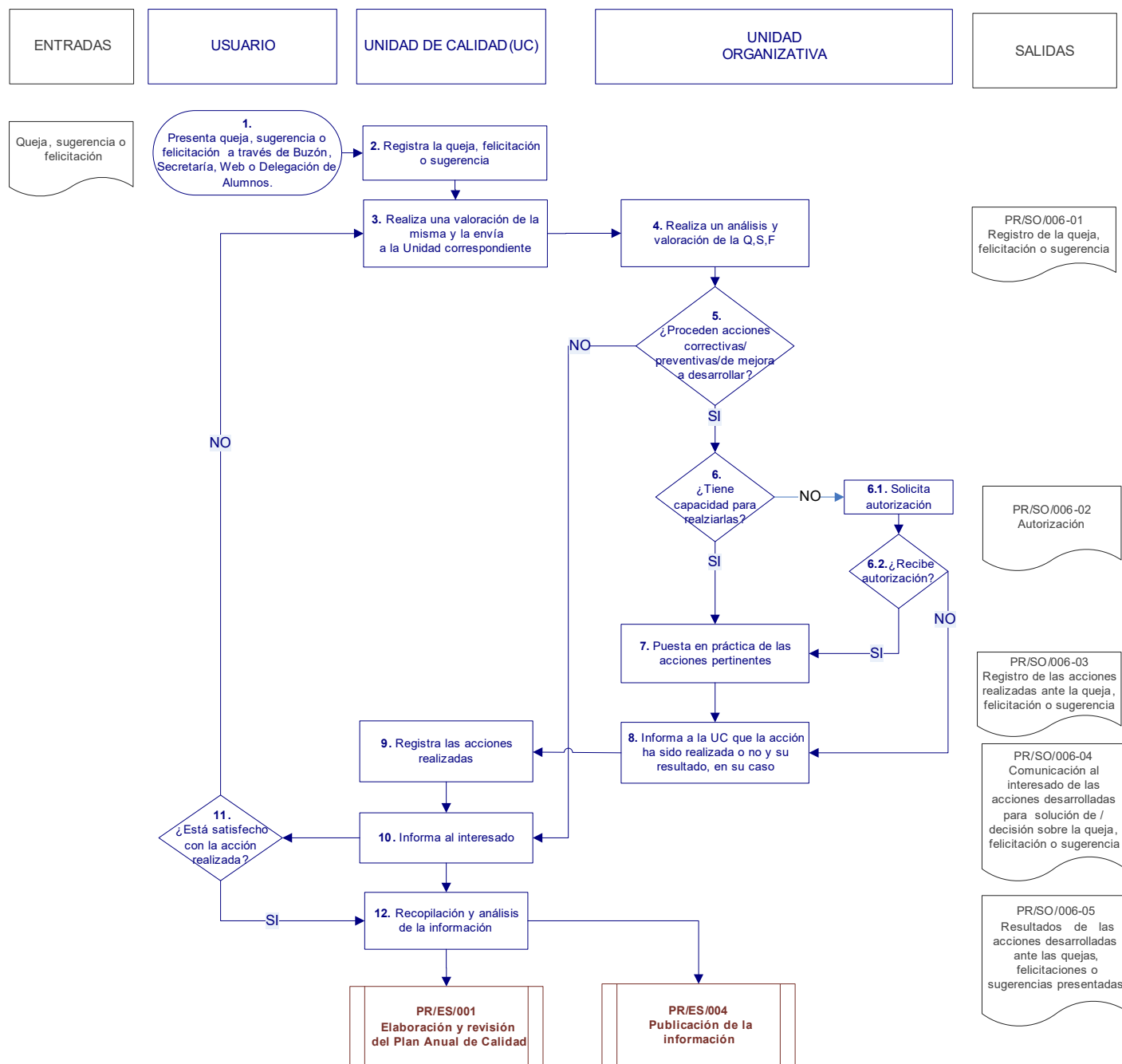
	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

Indicadores:			
Definición: Número de QUEJAS presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	*	Anual	Subdirector de Calidad
Definición: Número de SUGERENCIAS presentadas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	*	Anual	Subdirector de Calidad
Definición: Número de FELICITACIONES presentadas			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	*	Anual	Subdirector de Calidad
Definición: Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	70%	Anual	Subdirector de Calidad
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
	< 15 días	Anual	Subdirector de Calidad

(*) No se fija un estándar cerrado para estos indicadores debido al variable número de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a través del buzón, siendo además frecuente que los usuarios continúen utilizando otros medios de comunicación que no son registrables (comunicación oral a algún responsable del centro, comentarios en reuniones de Consejo de Departamento o Junta de Escuela, cuyo registro y respuesta sigue su propio trámite). Por tanto, se considera de utilidad recoger el número de incidencias por curso sin fijar un estándar cerrado, para poder disponer del dato a modo de seguimiento.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

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



	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

1. El interesado presenta una nueva queja, sugerencia o felicitación a través de una de las posibles vías de presentación:

Buzón de web del Centro

<https://www.topografia.upm.es/LaEscuela/Calidad/Buzon>

Escrito presentado en Secretaría (formulario tipo).

Escrito presentado en Delegación de Alumnos (formulario tipo).

2. La nueva incidencia se remite a la Unidad de Calidad, o bien llega aviso automáticamente si es vía web.

3. Una vez registrada, 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, toma una resolución para proceder a resolverla y realiza las acciones pertinentes. Cuando termina informa al interesado y a la Unidad de Calidad.

5. La Unidad de Calidad registra el diagnóstico y su solución en la base de datos de incidencias, vía Web, actualizando su estado.

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 proceso.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

ANX-PR/SO/006-01 Formulario de incidencia

Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (formulario por escrito)

Indicar tipo de incidencia	☐ Queja ☐ Sugerencia ☐ Felicitación
Nombre y apellidos (*)	
Correo electrónico (*)	
<i>(*) Estos campos son obligatorios, sin ellos no se podrá gestionar la incidencia ni dar una respuesta al interesado</i>	
Fecha	
Colectivo al que pertenece	Estudiantes PAS PDI Otros
Por favor, explique el caso con la mayor precisión posible, incluyendo todos los datos que pudieran ser necesarios para la correcta identificación del problema	

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

**ANX-PR/SO/006-02 Tabla de seguimiento de incidencias
presentadas por escrito**

Incidencia <i>(queja, sugerencia o felicitación)</i>	
Fecha	
Unidad organizativa involucrada	
Nombre del usuario	
correo electrónico	
Colectivo	
Texto de la incidencia	
Fecha de envío a la unidad / responsable	
Respuesta de la unidad involucrada	
Fecha de envío de respuesta al usuario	
Evaluación de la satisfacción del usuario	