



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas
Informáticos



Proceso de gestión de quejas,
sugerencias y felicitaciones

CÓDIGO PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Ángeles Mahillo	Ana Lías	Órgano Colegiado
Puesto:	Adjunta a la Subdirección de Acreditación y Calidad	Adjunta a la Subdirección de Acreditación y Calidad	Junta de Escuela
Firma			
Fecha:	Diciembre 2014	Enero 2018	Aprobación inicial Julio 2015

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.
Alcance	Todos los grupos de interés de la ETSISI
Propietario	Subdirector de Acreditación y Calidad
Documentos de Referencia	No procede
Anexos	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-01: Registro de queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-02: Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-03: Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones. • ANX-PR/SO/006-04: Informe de Resultados (estadísticas)

Indicadores:

Definición: Número de QUEJAS presentadas

IND-PR/SO/006-001	Estándar	Periodicidad	Responsable
-------------------	----------	--------------	-------------



Proceso de gestión de quejas,
sugerencias y felicitaciones

CÓDIGO PR/SO/006

Indicadores:			
	N/A	Curso Académico	Unidad de Calidad
Definición: Número de SUGERENCIAS presentadas			
	Estándar	Periodicidad	Responsable
IND-PR/SO/006-002	N/A	Curso Académico	Unidad de Calidad
Definición: Número de FELICITACIONES presentadas			
	Estándar	Periodicidad	Responsable
IND-PR/SO/006-003	N/A	Curso Académico	Unidad de Calidad
Definición: Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
	Estándar	Periodicidad	Responsable
IND-PR/SO/006-004	80%	Curso Académico	Unidad 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			
	Estándar	Periodicidad	Responsable
IND-PR/SO/006-005	N/A	Curso Académico	Unidad de Calidad

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

