

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/006	08/07/2015	02

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre	SONIA RÚA LASTRA	LUÍS CASTEDO CEPEDA	EMILIO GÓMEZ GARCÍA
Puesto	RESPONSABLE UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD	SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN	DIRECTOR
Firma			

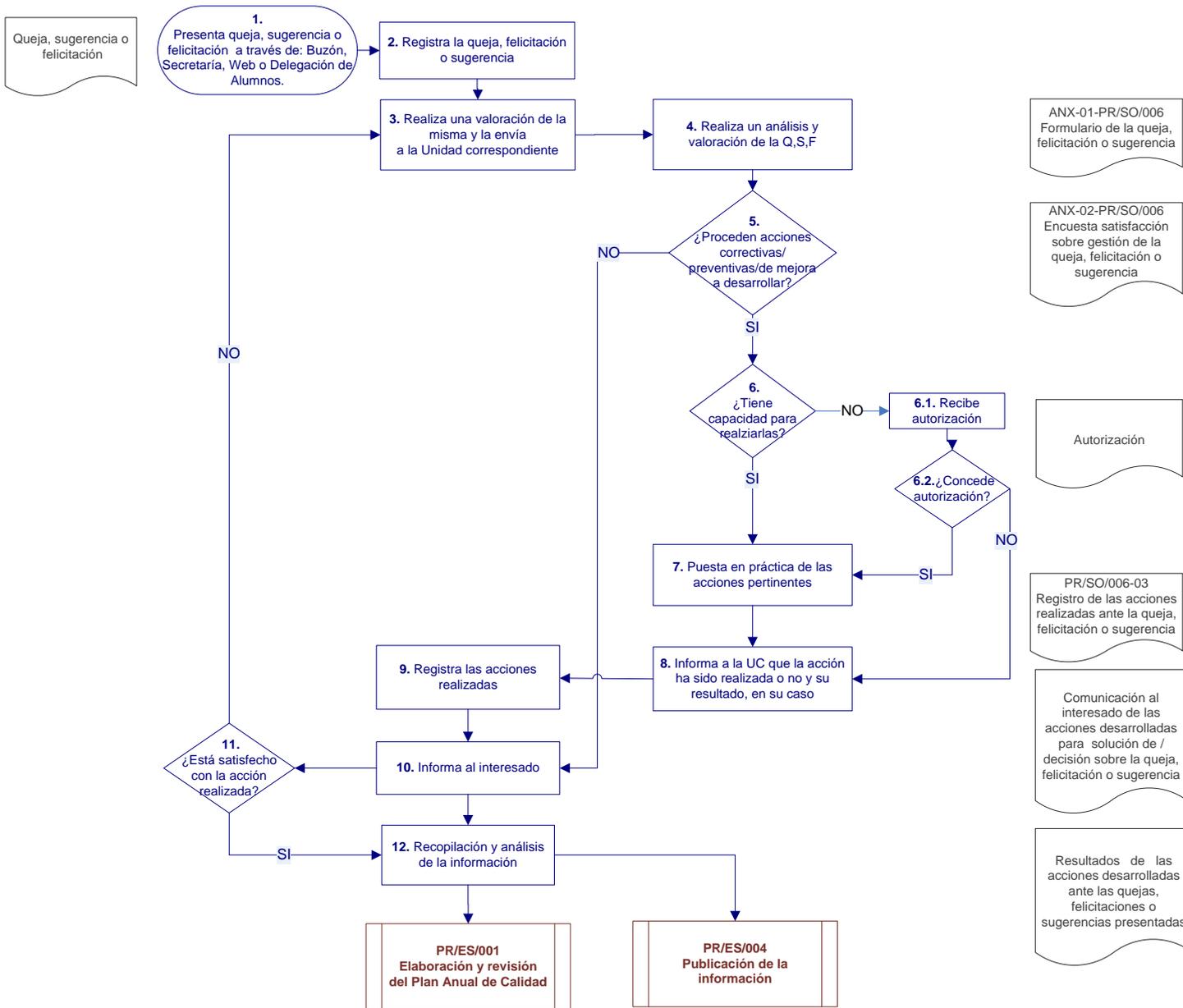
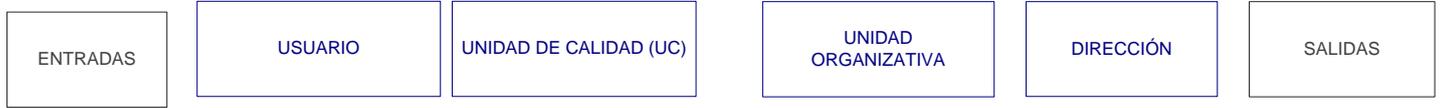
OBJETO:	El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en el Centro, asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.
RESPONSABLE/ PROPIETARIO:	Subdirector responsable de Calidad.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. 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:	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-01: Formulario de queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-02: Encuesta de satisfacción sobre la gestión de la queja, felicitación o sugerencia • Autorización • Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia • Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones. • Resultados de las acciones desarrolladas ante las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas

INDICADORES:			
Definición: Número de QUEJAS presentadas			
IND- PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
			CENTRO
Definición: Número de SUGERENCIAS presentadas			
IND- PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
			CENTRO
Definición: Número de FELICITACIONES presentadas			
IND- PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable

			CENTRO
Definición: Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND- PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
			CENTRO
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)			
I IND- PR/SO/006-05	Estándar	Periodicidad	Responsable
			CENTRO

FLUJOGRAMA

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



HISTÓRICO DE REVISIONES

FECHA	Nº DE REVISIÓN	SUMARIO
13/02/2009	00	Fecha de edición inicial.
25/11/2009	01	Se adapta el formato del procedimiento al diseño propuesto por el Rectorado, según el programa AUDIT.
08/07/2015	02	<ol style="list-style-type: none">1. 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".2. 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.3. 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. <p>Se modifica el nombre del Centro en aplicación de la ORDEN 2090/2013, de 27 de junio, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, por la que se autoriza el cambio de denominación de centros en la Universidad Politécnica de Madrid.</p>

ANEXOS

- ANX- PR/SO/006-01: Formulario de queja, sugerencia o felicitación.
- ANX- PR/SO/006-02: Encuesta de satisfacción sobre el funcionamiento del Buzón.



ANX- PR/SO/006-01: FORMULARIO DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.

DATOS PERSONALES

Apellidos:

Nombre:

NIF:

A efecto de comunicaciones (El personal del Centro podrá consignar su unidad de destino).

Domicilio:

Código postal:

Provincia:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

Tipo de usuario: Alumno PAS PDI Externo

Unidad a la que va dirigida la queja, sugerencia o felicitación:

En caso necesario, autoriza a facilitar sus datos a la unidad afectada: SI NO

Fecha de la incidencia, en su caso:

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA **SUGERENCIA** **FELICITACIÓN**

Se trata de un incumplimiento de una Carta de Servicios: SI NO

Fecha y firma del interesado:

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN:

Código de la incidencia:

ANX- PR/SO/006-02: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Le agradecemos su colaboración completando esta encuesta, no tardará más de cinco minutos y nos será de gran ayuda para conocer el grado de satisfacción con el funcionamiento del Buzón de quejas, sugerencias Y felicitaciones del Centro. Su respuesta la utilizaremos únicamente con el fin de mejorar nuestros servicios.

Una vez cumplimentada hágala llegar a la Unidad Técnica de Calidad de la EUITI, despacho 242, Ronda de Valencia, 3, 28012 Madrid.

	GRADO DE ACUERDO	1	2	3	4	5	NS/NC
1.	Información y acceso al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.						
2.	Facilidad para cumplimentar el formulario.						
3.	La comunicación con la Unidad afectada.						
4.	Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia.						
5.	Tiempo de respuesta.						
6.	La claridad de la respuesta.						
7.	La conformidad con la respuesta.						
8.	Valoración global al tratamiento de la queja o sugerencia.						

OBSERVACIONES:

Indique cualquier cuestión que considere de interés y que, en su opinión, haya de tenerse en cuenta:

Clasifique su nivel de satisfacción marcando con una **X** en la casilla cuya opción considere pertinente, considerando la siguiente escala:

- 1= **Nada** de acuerdo
 - 2= **Poco** de acuerdo
 - 3= **Suficientemente** de acuerdo
 - 4= **Bastante** de acuerdo
 - 5= **Totalmente** de acuerdo
- Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada.