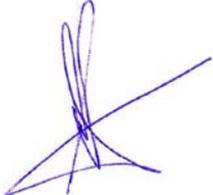


 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	 etsiae UPM
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	Nº DE REVISIÓN
PR/SO/006	30/10/2018	18/12/2020	02

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Ana Beatriz Espejo Torija	Ignacio González Requena	Cristina Cuerno Rejado
Puesto:	Unidad de Calidad	Secretario Académico	Directora de la ETSIAE
Firma:			

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

Revisión 02: (18 de diciembre de 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio responsable del proceso • Adaptación estándar tiempo medio de resolución • Nuevo indicador: tiempo medio de primera atención
Revisión 01: (19 de diciembre de 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al SIGC 2.0 • Determinación de evidencias e indicadores

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. Este procedimiento es de aplicación a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
Responsable/Propietario:	Secretario Académico
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad (MAN-CAL 2.0) • Normativa de protección de datos (LOPD)
Subprocesos	No aplica

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

Registros/Evidencias		
ANX-PR/SO/006.01	Registro de Quejas, Sugerencias y Felicidades	
	Periodicidad	Responsable
	Cada vez que se produce una Queja, Felicitación o Sugerencia.	Subdirector de Calidad
ANX-PR/SO/006.02	Informe de resultados de las Quejas, Sugerencias y Felicidades registradas (secciones a las que se dirigen, tiempo de respuesta...)	
	Periodicidad	Responsable
	Anual	Subdirección de Calidad
ANX-PR/SO/006.03	Informe de resultados de las encuestas de satisfacción con el proceso de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades	
	Periodicidad	Responsable
	Anual	Subdirección de Calidad

Indicadores			
IND-PR/SO/006.01	Número de Quejas, Sugerencias y Felicidades registradas de cada sector de la comunidad universitaria (PDI, PAS, alumnos)		
	Periodicidad		Responsable
	Anual		Unidad de Calidad
IND-PR/SO/006.02	Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas		
	Estándar	Periodicidad	Responsable
	85%	Anual	Unidad de Calidad
IND-PR/SO/006.03	Tasa de respuestas a la encuesta de satisfacción en relación al número de Quejas, Sugerencias y Felicidades registradas.		
	Estándar	Periodicidad	Responsable
	70%	Anual	Unidad de Calidad
IND-PR/SO/006.04	Tiempo medio de resolución de la queja, felicitación o sugerencia (desde la presentación de la misma hasta la resolución al interesado)		
	Estándar	Periodicidad	Responsable
	15 días hábiles	Anual	Unidad de Calidad
IND-PR/SO/006.05	Tiempo medio de primera atención		
	Estándar	Periodicidad	Responsable
	1 día hábil	Anual	Unidad de Calidad



POLITÉCNICA



Flujograma

PR/SO/006 Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones		
USUARIOS	UNIDAD DE CALIDAD	UNIDADES ORGANIZATIVAS

