





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

<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>Nº DE REVISIÓN</b>
<b>PR/SO/006</b>	<b>17/09/2024</b>	<b>20/09/2024</b>	<b>03</b>



	<b>Responsable de elaboración</b>	<b>Responsable de revisión</b>	<b>Responsable de aprobación</b>
<b>Nombre:</b>	<b>Patricia Vitutia Moreno</b>	<b>Luis Manuel Ayuso Moreno</b>	<b>Gustavo Alonso Rodrigo</b>
<b>Puesto:</b>	<b>Unidad de Calidad</b>	<b>Adjunto a la Dirección para Calidad</b>	<b>Director de la ETSIAE</b>
<b>Firma:</b>			



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

<b>Revisión 03:</b> (20 de septiembre de 2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio responsable del proceso</li> </ul>
<b>Revisión 02:</b> (18 de diciembre de 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio responsable del proceso</li> <li>• Adaptación estándar tiempo medio de resolución</li> <li>• Nuevo indicador: tiempo medio de primera atención</li> </ul>
<b>Revisión 01:</b> (19 de diciembre de 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al SIGC 2.0</li> <li>• Determinación de evidencias e indicadores</li> </ul>

<b>Objeto:</b>	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.
<b>Responsable/Propietario:</b>	Adjunto a la Dirección para Calidad
<b>Documentos de referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad (MAN-CAL 2.0)</li> <li>• Normativa de protección de datos (LOPD)</li> </ul>
<b>Subprocesos</b>	No aplica

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

<b>Registros/Evidencias</b>		
ANX-PR/SO/006.01	Registro de Quejas, Sugerencias y Felicidades	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Cada vez que se produce una Queja, Felicitación o Sugerencia.	Adjunto a la Dirección para 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...)	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Adjunto a la Dirección para Calidad
ANX-PR/SO/006.03	Informe de resultados de las encuestas de satisfacción con el proceso de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades	
	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Adjunto a la Dirección para Calidad

<b>Indicadores</b>			
IND-PR/SO/006.01	Número de Quejas, Sugerencias y Felicidades registradas de cada sector de la comunidad universitaria (PDI, PAS, alumnos)		
	<b>Periodicidad</b>		<b>Responsable</b>
	Anual		Unidad de Calidad
IND-PR/SO/006.02	Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas		
	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	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.		
	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	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)		
	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	15 días hábiles	Anual	Unidad de Calidad
IND-PR/SO/006.05	Tiempo medio de primera atención		
	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	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

