



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/006	08/07/2015	03/06/2024	03

	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN
NOMBRE	Francisco Santos Olalla	Francisco Santos Olalla	Isabel Carrillo Ramiro
PUESTO	Subdirector de Calidad	Subdirector de Calidad	Directora del Centro
FIRMA	Firmado*	Firmado*	Firmado*

* La versión firmada se encuentra archivada en la Unidad Técnica de Calidad de la ETSIDI.



OBJETO:	Este procedimiento tiene por objeto describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Diseño Industrial, 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:	Responsable de Calidad del Centro.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Normativa Propia UPM: <ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad del Centro.• Manual para el gestor del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en vigor. Normativa Estatal y Autonómica: <ul style="list-style-type: none">• Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.• 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.• Normativa de protección de datos en vigor.
SUBPROCESOS:	No aplica.

REGISTROS / EVIDENCIAS:

Quejas, Sugerencias y Felicidades registradas en el sistema.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Apolo	Cuando proceda	Apolo	Aplicación informática	Aplicación informática

Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de la Quejas, Sugerencias y Felicidades o decisiones tomadas.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Apolo	Cuando proceda	Apolo	Aplicación informática	Aplicación informática

Informe de utilización del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia	Curso (Trimestres)	UPM Drive Calidad	Aplicación informática	Aplicación informática

Resultados de las encuestas de satisfacción con el proceso de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio ETSIDI (Datos: Vicerrectorado de Calidad)	Curso	UPM Drive Calidad	No aplica	No aplica



INDICADORES:

Satisfacción media con la resolución de la Queja, Sugerencia o Felicidad.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Apolo	Curso	75%	UPM Drive Calidad	IND-PR-SO-006-01_Nombre_Formato	IND-SO-006-01_Nombre

Tiempo medio de resolución/gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicidades, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado. (Días-h).

Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Apolo	Curso	7 días	UPM Drive Calidad	IND-PR-SO-006-02_Nombre_Formato	IND-SO-006-02_Nombre

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

1. INTRODUCCIÓN.

Este procedimiento define el proceso de gestión de todas las Quejas, Sugerencias y Felicidades que se presenten en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Diseño Industrial, asegurando que cada una de ellas es tratada por la Unidad organizativa adecuada y que la persona interesada puede conocer el estado de gestión y la resolución de la misma.

2. GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

La gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicidades del Centro se realiza de forma electrónica a través de la aplicación APOLO que gestiona el buzón. Cuando un interesado desea enviar una Queja, Sugerencia o Felicidades debe dirigirse a la página web de la Escuela. En la parte inferior de la portada de la página web se encuentra el enlace que dirige al buzón.

A través de este buzón, estudiantes, profesorado, personal técnico de gestión y de administración y servicios y el público en general, pueden exponer cualquier Queja, Sugerencia o Felicitación relacionada con el funcionamiento de nuestros servicios.

Una vez recibida la Queja, Sugerencia o Felicitación, la Unidad correspondiente procederá a resolverla. En el plazo máximo de 20 días hábiles, dicha Unidad remitirá a la persona que ha interpuesto la Queja, Sugerencia o Felicitación información sobre las medidas adoptadas y se le solicitará que responda a una breve encuesta sobre su satisfacción con el servicio.

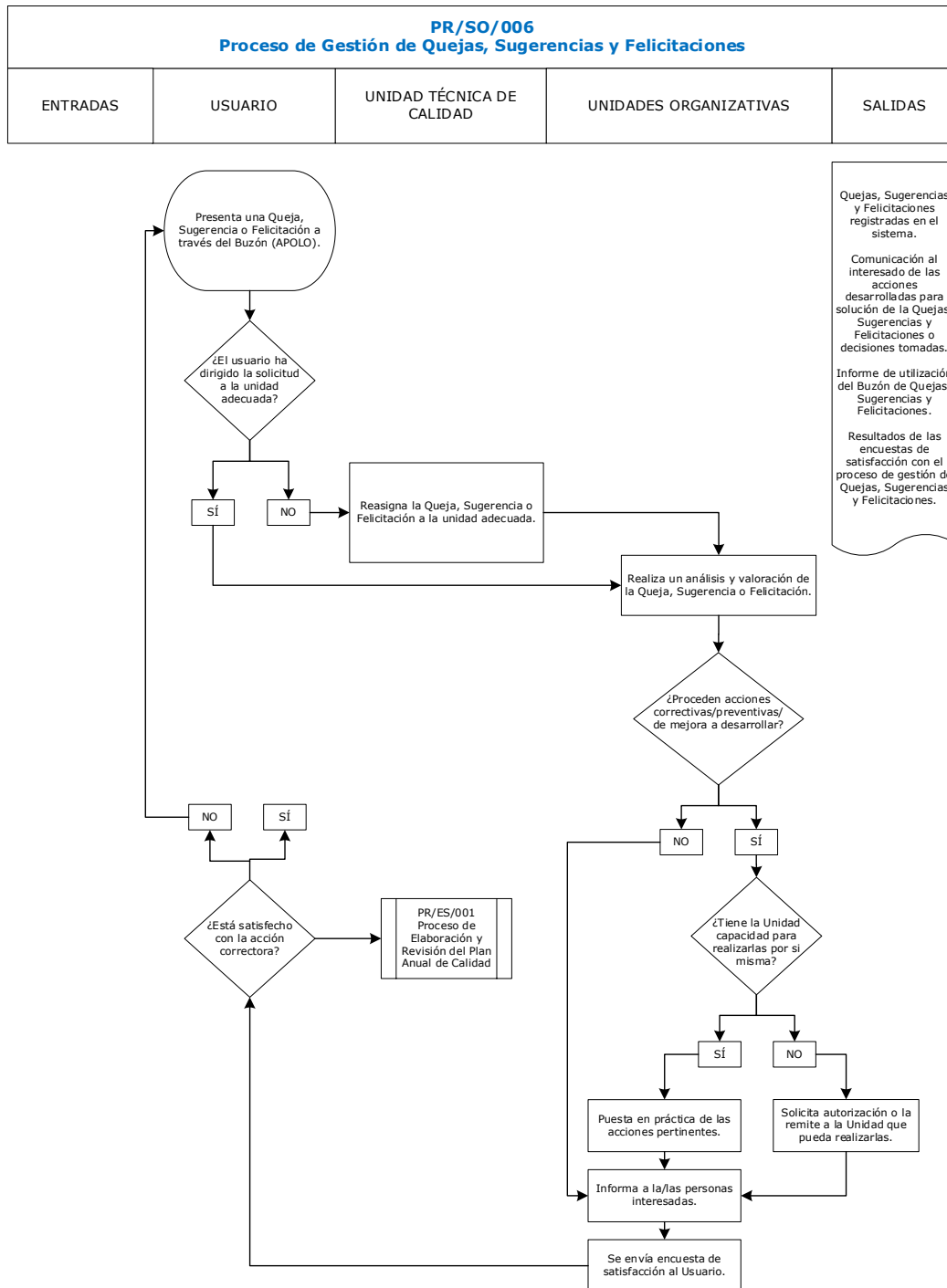
Puede ser necesario requerir aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la Queja, Sugerencia o Felicitación. Deberá realizarse en el plazo de 10 días hábiles, durante el cual se interrumpirá el cómputo del plazo de respuesta. Si en dicho período no se recibiera la información consolidada, la Queja, Sugerencia o Felicitación será archivada sin más trámite.

No se admitirán a trámite las quejas:

- Que pretendan el reconocimiento de una situación jurídica individualizada.
- Que no versen sobre la actividad de la Escuela.
- Que no estén debidamente identificadas con el nombre de la persona que la interpone (garantía de confidencialidad).
- Que contengan descalificaciones o insultos.

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Diseño Industrial garantiza la total confidencialidad de los datos aportados, que podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad de la UPM.


FLUJOGRAMA:





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	<p>El nombre del Proceso cambia al del documento actual. Antes se llamaba: "Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias". 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".</p> <p>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.</p> <p>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> <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>
03/06/2024	03	<p>Adaptación del formato del procedimiento al diseño SAIC-ETSIDI 2.1.</p> <p>Actualización de Documentos de Referencia.</p> <p>Simplificación de registros/evidencias e indicadores.</p> <p>Modificación del flujograma.</p>


 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

IND-PR/SO/006-01

Satisfacción media con la resolución de la Queja, Sugerencia o Felicitación.

Forma de cálculo:	Porcentaje	Estándar:	75%
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Apolo
PR Relacionado:	PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Periodicidad	Curso
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(* El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

IND-PR/SO/006-02

Tiempo medio de resolución/gestión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado.

Forma de cálculo:	Días/h	Estándar:	7 días
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Apolo
PR Relacionado:	PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Periodicidad	Curso
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger