


	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
<b>Nombre</b>	MAR PÉREZ SENSO	PAULA VILLANUEVA LLAURADÓ	JAVIER FRANCISCO RAPOSO GRAU
<b>Puesto</b>	TÉCNICO DE CALIDAD DEL CENTRO	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ESTRATEGIA	DIRECTOR ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	03/03/2026	03/03/2026	03/03/2026

<b>Revisión 04:</b> (03/03/26)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adaptación del proceso al nuevo Equipo Directivo del Centro</li> <li>Se modifican evidencias.</li> <li>Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.</li> </ol>
<b>Revisión 03:</b> (04/04/23)	Adaptación al nuevo Equipo de Dirección
<b>Revisión 02:</b> (02/12/14)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Ajuste a la versión 2.1 de la UPM y observaciones del VEOC</li> </ol>
<b>Revisión 01:</b> (20/04/14)	<p>El nombre del Proceso cambia al del documento actual, así como resto de apartados afectados por este cambio, como por ejemplo el objeto. 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 "Felicitaciones"</p>

<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.
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirectora de Calidad y Estrategia
<b>Documentos de referencia:</b>	<a href="#">Real Decreto 951/2005</a> , de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
<b>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANX-PR/SO/006-01: Registro de queja, felicitación o sugerencia (coincide con la nuestra).</li> <li>ANX-PR/SO/006-02: Informe de resultados (estadísticas)</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

<b>Indicadores<sup>1</sup></b>
IND-PR/SO/006-01: Número de QUEJAS presentadas
IND-PR/SO/006-02: Número de SUGERENCIAS presentadas
IND-PR/SO/006-03 Número de FELICITACIONES presentadas

<b>Siglas:</b>
UC: Unidad de Calidad QSF: Queja, sugerencia o felicitación

<sup>1</sup> El estándar, la periodicidad y el responsable de cada indicador se establece y revisa en la Ficha de indicador (ANX-PR/ES/001-05) y se traslada al Cuadro de mando integral (ANX-PR/ES/001-04)

PR/SO/006 PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				
ENTRADAS	USUARIO	UNIDAD DE CALIDAD	UNIDAD ORGANIZATIVA	SALIDAS

