


 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Mercedes González Redondo	Pilar R-Monteverde	Manuel Blanco Lage
Puesto:	Adjunto de Gestión de Calidad	Subdirector de Estrategia de Calidad	Director de la ETSAM
Firma:			
Fecha:	01/06/2017	06/06/2017	09/06/2017

Revisión 01: (20/04/14)	1. 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 <i>“reclamaciones”</i> 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 <i>“Felicitaciones”</i>
Revisión 02: (02/12/14)	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. 4. Ajuste a la versión 2.1 de la UPM y observaciones del VEOC
Revisión 03: (06/06/17)	5. Se elimina la salida <i>“PR/SO/006-02 Autorización”</i> porque se entiende que no es un resultado del proceso. 6. La salida <i>“ANX-PR/SO/006-05 Resultados de las acciones desarrolladas ante las QSF presentadas”</i> se transforma en <i>“ANX-PR/SO/006-04 Informe de resultados (estadísticas)”</i> para precisar más su contenido. 7. Se incluye en el comienzo del flujograma un punto de decisión: el interesado puede optar por dirigir su QSF directamente a la unidad afectada o no, en cuyo caso, la asume en primer lugar la unidad de calidad. 8. Adaptación al nuevo Equipo de Dirección

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 de Estrategia de Calidad
Documentos de referencia:	

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-01: Registro de queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-02: Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-03: Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones. • ANX-PR/SO/006-04: Informe de resultados (estadísticas)
-------------------	--

Indicadores:			
Definición: Número de QUEJAS presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	5	Anual	SD Calidad

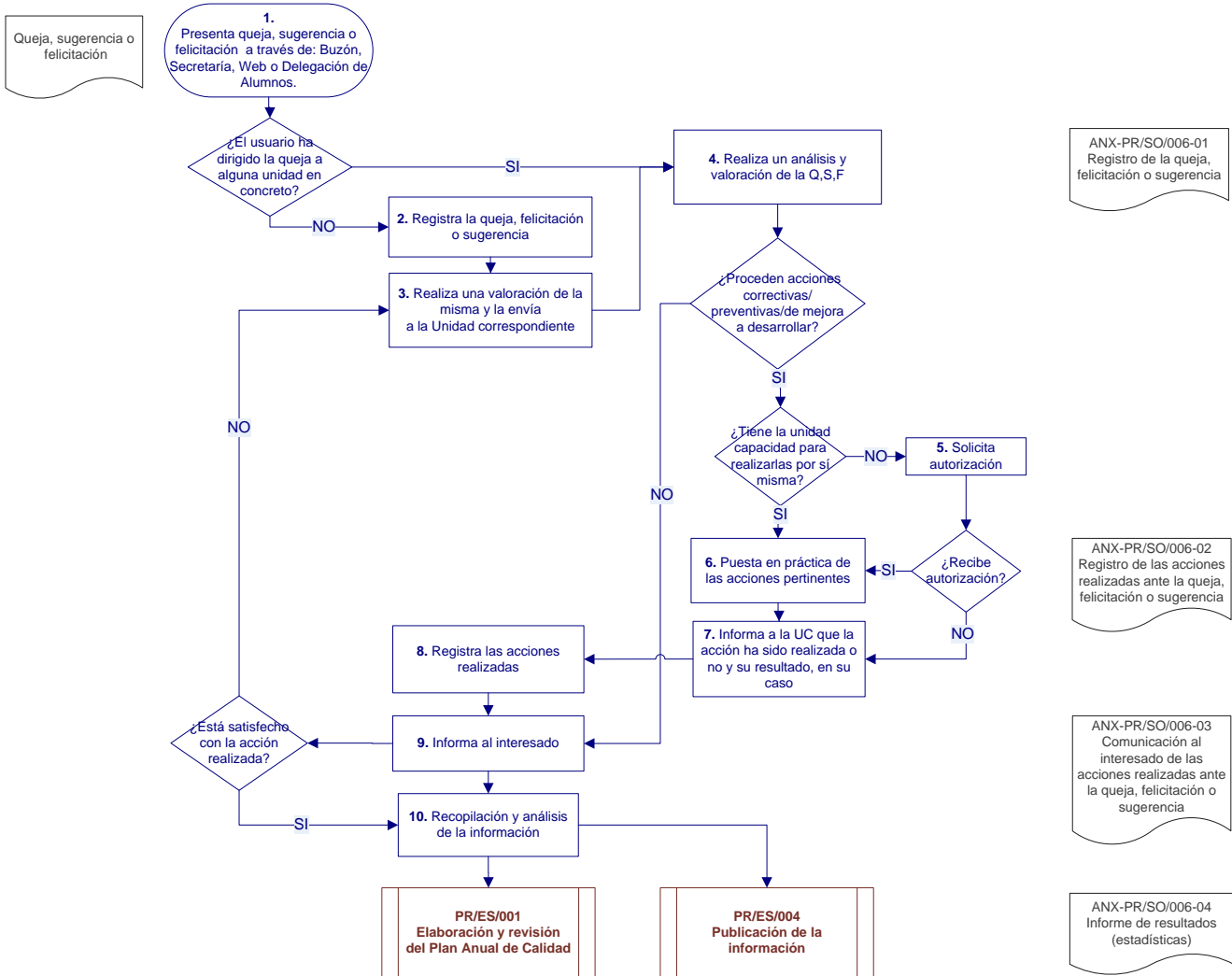
Indicadores:			
Definición: Número de SUGERENCIAS presentadas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	0	Anual	SD Calidad



Indicadores:			
Definición: Número de FELICITACIONES presentadas			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	0	Anual	SD Calidad

Indicadores:			
Definición: Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	90%	Anual	SD Calidad

Indicadores:			
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)			
IND-PR/SO/006-05	Estándar	Periodicidad	Responsable
	15 días	Anual	SD Calidad

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



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Buzón QSF UPM - E.T.S. DE ARQUITECTURA

Unidad de Calidad (Queja)

Instrucciones

Una vez recibida la queja, sugerencia o felicitación, la Unidad de Calidad del Centro procederá a trasladarla al servicio o unidad afectada. A la mayor brevedad posible, le remitiremos información sobre las medidas adoptadas, en su caso, y le solicitaremos que nos responda a una breve encuesta sobre su satisfacción con el servicio.

Por favor, indique una dirección de e-mail para que podamos comunicarnos con usted. Tenga en cuenta que debe ser una cuenta a la que pueda acceder correctamente y que lea regularmente.

Correo electrónico de contacto (preferible @upm.es o @alumnos.upm.es) *

A continuación, rellene los siguientes campos:

Nombre y apellidos: *



Colectivo al que pertenece: *

Estudiante

Por favor, explique el caso con la mayor precisión posible, incluyendo todos los datos que pudieran ser necesarios para la correcta identificación del problema.

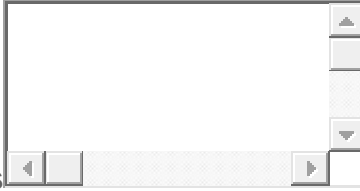
Explíquenos el problema: *

Si lo desea, puede adjuntar aquí cualquier documento que contribuya a clarificar el problema, incluyendo imágenes.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006



Subir archivo

Finalmente, si lo desea, puede añadir más información para completar su solicitud:

Comentarios 

Enviar

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de "**Gestión Administrativa de Personal**", cuya finalidad es el soporte de procesos de gestión de personal docente y de administración y servicios y no podrán ser cedidos, salvo cesiones previstas en la Ley. El órgano responsable del fichero es la Secretaría General, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es Avda. Ramiro de Maeztu 7, 28040 - Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006



CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Buzón QSF UPM - E.T.S. DE ARQUITECTURA

Unidad de Calidad (Sugerencia)

Instrucciones

Una vez recibida la queja, sugerencia o felicitación, la Unidad de Calidad del Centro procederá a trasladarla al servicio o unidad afectada. A la mayor brevedad posible, le remitiremos información sobre las medidas adoptadas, en su caso, y le solicitaremos que nos responda a una breve encuesta sobre su satisfacción con el servicio.

Por favor, indique una dirección de e-mail para que podamos comunicarnos con usted. Tenga en cuenta que debe ser una cuenta a la que pueda acceder correctamente y que lea regularmente.

Correo electrónico de contacto (preferible @upm.es o @alumnos.upm.es) *

A continuación, rellene los siguientes campos:



Nombre y apellidos: *

Colectivo al que pertenece: *

Estudiante

Por favor, exponga su sugerencia

Sugerencia: *

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

Si lo desea, puede introducir cualquier documento que contribuya a clarificar su sugerencia, incluyendo imágenes.



Subir archivo

Finalmente, si lo desea, puede añadir más información para completar su solicitud:

Comentarios

Enviar

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de "**Gestión Administrativa de Personal**", cuya finalidad es el soporte de procesos de gestión de personal docente y de administración y servicios y no podrán ser cedidos, salvo cesiones previstas en la Ley. El órgano responsable del fichero es la Secretaría General, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es Avda. Ramiro de Maeztu 7, 28040 - Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Buzón QSF UPM - E.T.S. DE ARQUITECTURA

Unidad de Calidad (Felicitación)

Instrucciones

Una vez recibida la queja, sugerencia o felicitación, la Unidad de Calidad del Centro procederá a trasladarla al servicio o unidad afectada. A la mayor brevedad posible, le remitiremos información sobre las medidas adoptadas, en su caso, y le solicitaremos que nos responda a una breve encuesta sobre su satisfacción con el servicio.

Por favor, indique una dirección de e-mail para que podamos comunicarnos con usted. Tenga en cuenta que debe ser una cuenta a la que pueda acceder correctamente y que lea regularmente.

Correo electrónico de contacto (preferible @upm.es o @alumnos.upm.es) *

A continuación, rellene los siguientes campos:

Nombre y apellidos: *




Colectivo al que pertenece: *

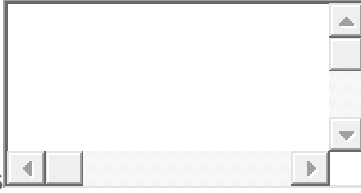
Estudiante

Por favor, introduzca el texto de su felicitación

Felicitación: *

Finalmente, si lo desea, puede añadir más información para completar su solicitud:

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

Comentarios 

Enviar

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de "**Gestión Administrativa de Personal**", cuya finalidad es el soporte de procesos de gestión de personal docente y de administración y servicios y no podrán ser cedidos, salvo cesiones previstas en la Ley. El órgano responsable del fichero es la Secretaría General, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es Avda. Ramiro de Maeztu 7, 28040 - Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.