



POLITÉCNICA





Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

PR/SO/006



Tabla de contenido

1.	<i>Autoría del documento</i>	3
2.	<i>Control de versiones</i>	3
3.	<i>Objeto</i>	5
4.	<i>Propiedad</i>	5
5.	<i>Documentación de referencia</i>	5
6.	<i>Evidencias</i>	5
7.	<i>Indicadores</i>	5
7.1	Indicadores en cada curso académico (Proveedor de datos: Unidad Técnica de Calidad) ...	5
8.	<i>Flujograma</i>	6

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones		PR/SO/006

1. Autoría del documento

- 1. Responsable de elaboración:** Araceli Jiménez Domínguez (responsable de la Unidad Técnica de Calidad).
- 2. Responsable de revisión:** Cristian Moral Martos (subdirector de calidad y acreditaciones).
- 3. Responsable de aprobación:** Francisco Javier Soriano Camino (director).
- 4. Certificadora de su aprobación en Junta de Escuela:** Pilar Quevedo Cano (secretaria académica) en la sesión nº 237 de Junta de Escuela Ordinaria de fecha 20 de septiembre de 2024 de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos de la Universidad Politécnica de Madrid.

2. Control de versiones

0. Versión inicial (Aprobada por J.E.)

- Definición inicial del proceso.

1. Versión 01 (Aprobada por J.E. el 22/10/2013):



- 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: "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.

2. Versión 02 (Aprobada por C.C. el 11/02/2015)

- Se incluyen las incidencias presentadas a través de las redes sociales en las cuales participa de manera oficial el centro, las presentadas en otros servicios como Biblioteca, que tiene su propio proceso de incidencias y las presentadas en Delegación de Alumnos a través de su proceso interno de gestión de incidencias llamado "pisados". Además, se tratan las observaciones que los alumnos hacen en las encuestas sobre evaluación docente, que, por ser comentarios interesantes y valiosos para la docencia, se tipifican en quejas, sugerencias y felicitaciones y se envían a los responsables.



3. Versión 03 (Aprobada por C.C. el 10/05/2018)

- Se actualiza el nombre de los responsables de revisión y aprobación
- Se corrige el error en el flujograma
- Se actualizan las evidencias, se unifican las tres primeras en la de "Resumen del registro de quejas, sugerencias y felicitaciones e información asociada" y se modifica el nombre de cuarta por "Informe final".
- Se modifica el estándar del indicador IND-PR/SO/006(01 y no se tienen en cuenta las contabilizadas en las observaciones que los alumnos hacen en las encuestas sobre evaluación docente.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones		PR/SO/006

4. Versión 04 (Aprobada por J.E. el 20/09/2024)

- Revisión del lenguaje: Uso de lenguaje inclusivo y de minúsculas en referencias a cargos o grupos (según RAE).
- Actualización de formato y estilo del documento según criterio del modelo SAIC 2.2, que mejora su accesibilidad.
- Actualización, reorganización y codificación de los documentos de referencia.
- Actualización de las evidencias y de los indicadores, y de su codificación.
- La definición, el origen concreto, el estándar, la periodicidad y la persona responsable de cada indicador se establecen y revisan en la ficha de indicador (ANX_PR-ES-001(01)) y se trasladan al cuadro de mando integral (ANX_PR-ES-001(02)).
- Actualización del flujograma, incluyendo al comienzo del mismo 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.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones		PR/SO/006

3. Objeto

El objeto de este proceso es describir el procedimiento 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 la persona interesada puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.

4. Propiedad

Responsable de calidad del Centro.

5. Documentación de referencia

- Normativa Estatal:
 - [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.

6. Evidencias¹

- **ANX_PR-SO-006(01)[YY-ZZ]** Registro de quejas, felicitaciones o sugerencias en el curso académico YY-ZZ.
- **ANX_PR-SO-006(02)[YY-ZZ]** Informe de resultados en el curso académico YY-ZZ.

7. Indicadores

7.1 Indicadores en cada curso académico (Proveedor de datos: Unidad Técnica de Calidad)

- **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.
- **IND_PR-SO-006(04)** Ratio de quejas, no anónimas, resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas.
- **IND_PR-SO-006(05)** Tiempo medio de resolución/gestión de las quejas.

¹ Por ejemplo, el registro de quejas, felicitaciones o sugerencias en el curso académico 2023-24, se codificaría como: *ANX_PR-SO-006(01)[22-23]*.

8. Flujograma

