	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03



	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
<b>Nombre</b>	Susana Yáñez Gutiérrez	Camino González Fernández	Óscar García Suárez
<b>Puesto</b>	Técnico de Calidad y ODS	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones	Director
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Septiembre 2019	Septiembre 2019	23/10/2019

<b>Revisión 03:</b> (23/10/2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actualización del formato y contenido para adaptarlo al grado de desarrollo actual de la aplicación.</li> <li>Cambio del flujograma.</li> </ol>
<b>Revisión 02:</b> (1/9/2014)	La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones se realiza a través de la herramienta "Industriales Atiende". El procedimiento se modifica para detallar el proceso tal y como se encuentra implementado en dicha herramienta.
<b>Revisión 01:</b> (1/7/2013)	<p>El nombre del Proceso cambia al del documento actual. 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 de "Felicitaciones".</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>

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03

<b>Objeto:</b>	<p>El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en la ETSII, 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.</p> <p>Este proceso afecta a todos los grupos de interés de la ETSII-UPM, principalmente PAS, PDI y Alumnos, como generadores de una incidencia, queja y sugerencia acerca del centro. Las quejas, sugerencias o felicitaciones también pueden ser realizadas por personas externas a la ETSII. Por otro lado, el proceso afectará a cualquier Unidad Organizativa susceptible de recibir incidencias. Una aplicación web da soporte a todo el proceso. La definición de conceptos está recogida en el anexo ANX_PR/SO/006_01. Quedan excluidos de este procedimiento los casos que se presentan en el anexo ANX_PR/SO/006_02.</p>
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones
<b>Documentos de referencia:</b>	No procede

<b>Registros:</b>		
<b>EVD-PR/SO/004-01:</b> Registro de queja, felicitación o sugerencia	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Cada vez que se produce una queja, sugerencia o felicitación queda registrado en I.A.	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones
<b>EVD-PR/SO/004-02:</b> Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Cada vez que se produce una acción ante la queja, sugerencia o felicitación queda registrado en I.A.	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones
<b>EVD-PR/SO/004-04:</b> Comunicación al interesado de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Cada vez que se produce una comunicación ante la queja, sugerencia o felicitación queda registrado en I.A.	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones
<b>EVD-PR/SO/004-03:</b> Informe anual de número de incidencias por unidad, tiempo de resolución y valores de satisfacción	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03

<b>IND-PR/SO/006-01. Tasa de satisfacción con la herramienta</b>		
<b>Definición:</b> Valoración promedio de la respuesta de los usuarios a la pregunta de satisfacción con la herramienta que se plantea al cerrar cada incidencia. ("Por favor, valore de 1 a 10 el funcionamiento del buzón Industriales Atiende")		
<b>IND-PR/SO/006-01</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones

<b>IND-PR/SO/006-02. Tasa de satisfacción con la solución dada a la queja/sugerencia</b>		
<b>Definición:</b> Valoración promedio de la respuesta de los usuarios a la pregunta de satisfacción con la solución dada a cada incidencia. ("Por favor, valore de 1 a 10 su satisfacción con la solución dada a su queja/sugerencia")		
<b>IND-PR/SO/006-02</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones

<b>IND-PR/SO/006-03. Tasa promedio de respuesta a las encuestas de satisfacción</b>		
<b>Definición:</b> Valor porcentual del número de usuarios que responden la encuesta de satisfacción al cerrarse una incidencia respecto del número total de incidencias introducidas		
<b>IND-PR/SO/006-03</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones

<b>IND-PR/SO/006-04. Número de incidencias registradas anualmente por personal interno a la ETSII</b>		
<b>Definición:</b> Número de incidencias que son registradas a lo largo de un año natural por los usuarios internos a la ETSII		
<b>IND-PR/SO/006-04</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones

<b>IND-PR/SO/006-05. Número de incidencias registradas anualmente por usuarios externos a la ETSII</b>		
<b>Definición:</b> Número de incidencias que son registradas a lo largo de un año natural por los usuarios externos a la ETSII		
<b>IND-PR/SO/006-05</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	Anual	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03

## 8. Descripción de las etapas del proceso:

### 8.1) Un interesado presenta una nueva incidencia.

Cuando estamos en el caso de una nueva incidencia existen dos caminos para registrarla:

- Para el personal interno (alumnos, PDI o PAS) se registra la incidencia en la Intranet "Indusnet" accediendo a la aplicación "Industriales Atiende".
- Para el personal externo, la incidencia se registra a través de la aplicación "Industriales Atiende" accesible desde la página web de la ETSII. En este caso, se solicita el nombre, DNI, número de teléfono y dirección de correo electrónico de la persona.

Antes de introducir la incidencia en la herramienta, el usuario es informado del objeto de esta herramienta así como de los pasos que se seguirán para la resolución de la incidencia. Se le indica que, al resolverse la incidencia, recibirá una pequeña encuesta de satisfacción. Adicionalmente se le informa sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.




**8.2)** El usuario introduce la incidencia en la herramienta e indica la Unidad a la que desea dirigirla.

**8.3)** Una vez registrada, la Unidad recibe un aviso de que se ha producido esa queja, sugerencia o felicitación. La Unidad afectada analiza la incidencia y valora si procede tomar medidas para resolverla. Si la Unidad que recibe la incidencia, no tiene capacidad para valorarla o resolverla, la transfiere a la Unidad Organizativa a quien le corresponda actuar sobre la misma y el usuario es informado.

**8.4)** La Unidad Organizativa correspondiente realiza las acciones pertinentes para la solución de la incidencia y lo comunica al interesado.

**8.5)** El usuario recibe una breve encuesta de opinión (de cumplimentación voluntaria) donde se le pregunta por su grado de satisfacción con la herramienta de quejas, sugerencias y felicitaciones y, en particular, con la solución dada a su incidencia.

**8.5)** La incidencia, los pasos intermedios dados para su resolución, la solución final adoptada y la respuesta del usuario a la encuesta realizada son registradas para su posterior análisis por parte de la Subdirección de Calidad y Acreditaciones.

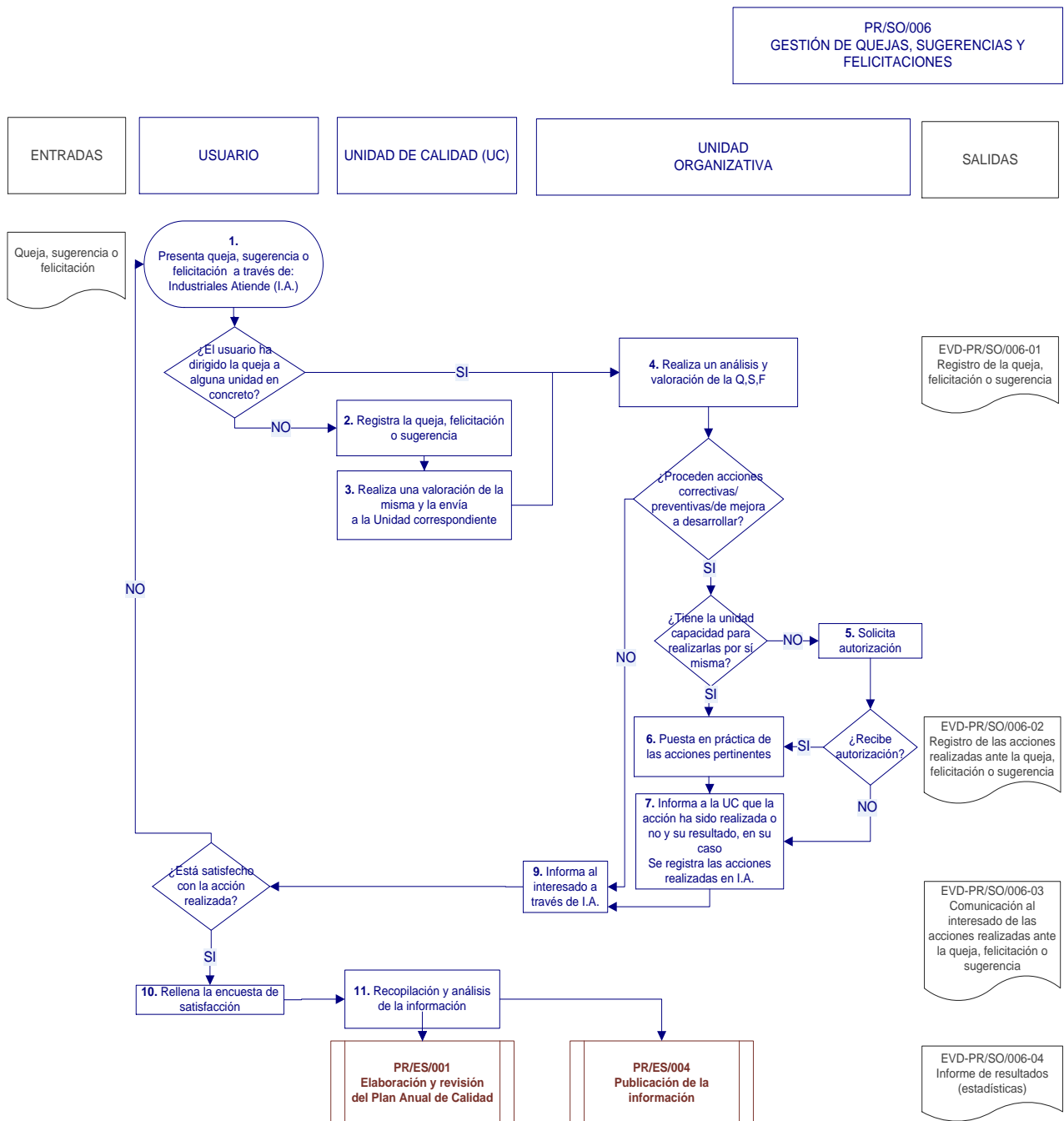
 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII UPM</small>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03

**8.6)** En el caso de que el solicitante no este satisfecho con la resolución tomada, puede volver a enviar a la Unidad de Calidad una petición de revisión para una nueva solución.

**8.7)** Si, por el contrario, el interesado no tiene ninguna nueva queja que interponer, rellenará una encuesta de satisfacción con el proceso.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <b>ETSII UPM</b>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03

## 9. Flujograma:



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS</b> <b>INDUSTRIALES</b>	 <b>INDUSTRIALES</b> <small>ETSII   UPM</small>
PR/ES/006	GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	v.03

### **ANX\_PR\_SO\_006\_01: Definición de conceptos**

- **Incidencia:** Lo que sobreviene en el trascurso de un asunto y guarda con él alguna relación.
- **Sugerencia:** Aportación de una propuesta o idea.
- **Queja:** Acción de manifestar disconformidad con algo o alguien.
- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción con algo o alguien.

### **ANX\_PR\_SO\_006\_02: Alcance**

Quedan incluidas en este procedimiento:

- Deficiencias de las normativas existentes.
- Peticiones.

Quedan excluidos de este procedimiento los siguientes casos:

- Incidencias establecidas en normativa de exámenes o revisión de las calificaciones de los mismos.
- Incidencias de cambios de horarios.
- Solicitudes ya establecidas en otros procedimientos.

Las quejas, sugerencias o incidencias interpuestas a través de este sistema en ningún caso podrán tener la consideración de reclamación previa a la vía judicial contra la Universidad Politécnica de Madrid, en los términos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni supondrán en modo alguno el inicio de un procedimiento administrativo.