

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE BIOSISTEMAS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	INMACULADA DURÁN REYES	BELÉN DIEZMA IGLESIAS	JOSÉ MANUEL PALACIOS ALBERTI
Puesto:	TÉCNICO DE CALIDAD	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ACREDITACIONES	DIRECTOR
Fecha:	15/06/2026	22/06/2026	24/06/2026

Revisión 04: (24/06/2026) Aprobado en Consejo de Escuela	Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.
---	--

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:	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones
Documentos de referencia:	• 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.
Registros:	• ANX-PR/SO/006-01: Registro de queja, felicitación o sugerencia. • ANX-PR/SO/006-02: Informe de resultados (estadísticas).

Indicadores¹:
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 Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas
IND-PR/SO/006-05 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)

¹ 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

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE BIOSISTEMAS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		PR/SO/006

Siglas:

UC: Unidad de Calidad

QSF: Queja, sugerencia o felicitación

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

ENTRADAS	USUARIO	UNIDAD DE CALIDAD	UNIDAD ORGANIZATIVA	SALIDAS
----------	---------	-------------------	---------------------	---------

