


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

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	INMACULADA DURÁN REYES	BELÉN DIEZMA IGLESIAS	JOSÉ MANUEL PALACIOS ALBERTI
Puesto:	UNIDAD DE CALIDAD	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ACREDITACIONES/ COMISIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR/ JUNTA DE ESCUELA
Firma:			
Fecha:	01/07/2022	07/07/2022	23/09/2022



Revisión 03: (23/09/2022) Aprobado en JE	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizan los responsables del proceso por cambio de Equipo Directivo. - Se modifica la periodicidad de la recogida de datos del indicador número de quejas recibidas de trimestral a anual y por consiguiente el estándar pasa a ser <100. - Se elimina el estándar en los indicadores que miden el número de sugerencias y el número de felicitaciones presentadas.
Revisión 02: (20/03/2019) Aprobado COCA	<ul style="list-style-type: none"> - Se establecen estándares para los indicadores del proceso. - Se modifica asignación de responsables según PR/SO/009 (SGIC 2.1)
Revisión 01: (04/12/2018) Aprobada en JE	Se adapta el proceso al funcionamiento del nuevo Centro ETSIAAB y las nuevas Titulaciones. <ul style="list-style-type: none"> - Se revisan Anexos y Flujograma - Se revisan Indicadores

Objeto:	El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas, 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/a de Calidad y Acreditaciones
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores SAIC 2.1(UPM) • Cómo definir un indicador (UPM) • Listado Evidencias ANECA (UPM)
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 la solución/decisión sobre la queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-03: Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la queja, felicitación o sugerencia.

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

	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-04: Resultados de las acciones desarrolladas
--	--

Indicadores:			
Definición: N° de quejas presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	< 100	Anual	Unidad de Calidad
Definición: N° de sugerencias presentadas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Unidad de Calidad
Definición: N° de felicitaciones presentadas			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Unidad de Calidad
Definición: Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	> 90%	Anual	Unidad de Calidad
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
	< 10 días	Anual	Unidad de Calidad

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

