

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA</small>
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Francisco Díaz López	Francisco Díaz López	Francisco Javier Elorza
Puesto:	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad ETSIME	Director ETSIME
Firma:			
Fecha:	16/05/2023	14/06/2023	21/07/2023

Revisión 01: (21/07/2023) Fecha aprobación JE	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican la asignación de responsables según PR/SO/009 (SAIC 2.1) • Se adapta el procedimiento al SAIC 2.1
--	---

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:	Responsable de Calidad.
Documentos de referencia:	Manual de Calidad (MAN-CAL 2.1) Normativa de protección de datos (LOPD)
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 de las acciones desarrolladas ante las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas

Indicadores:			
Definición: Nº de quejas presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Responsable de Calidad
Definición: Nº de sugerencias presentadas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Responsable de Calidad
Definición: Nº de felicitaciones presentadas			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA</small>
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

		Periodicidad Anual	Responsable Responsable de Calidad
Definición: Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad Anual	Responsable Responsable de Calidad
Definición: Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, sugerencia o felicitación desde la presentación de la misma hasta la comunicación al interesado			
IND-PR/SO/006-05	Estándar	Periodicidad Anual	Responsable Responsable de Calidad

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

