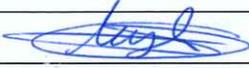
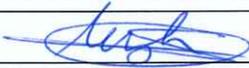
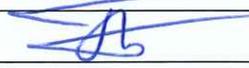


 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA</b>	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA</small>
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		<b>Código PR/SO/006</b>

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

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

<b>Objeto:</b>	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.
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Responsable de Calidad.
<b>Documentos de referencia:</b>	Manual de Calidad (MAN-CAL 2.1) Normativa de protección de datos (LOPD)
<b>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANX-PR/SO/006-01: Registro de queja, felicitación o sugerencia</li> <li>• ANX-PR/SO/006-02: Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia</li> <li>• ANX-PR/SO/006-03: Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones.</li> <li>• ANX-PR/SO/006-04: Informe de resultados de las acciones desarrolladas ante las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas</li> </ul>

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

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

		Anual	Responsable de Calidad
<b>Definición:</b> Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-04	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
		Anual	Responsable de Calidad
<b>Definición:</b> 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	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
		Anual	Responsable de Calidad

