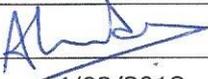
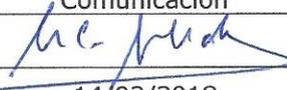


 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERIA DE MONTES, FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Almudena Infantes Aguirre	Cristina Molleda Clara	Germán Glaría Galcerán
Puesto:	Técnico de Calidad	Subdirectora de Calidad y Comunicación	Director
Firma:			
Fecha:	14/02/2018	14/02/2018	14/02/2018

Revisión 02: (17/11/2017)	<ol style="list-style-type: none"> Se modifica el propietario/responsable Los indicadores del proceso se incluyen en documentos aparte para no tener que modificar el proceso cada vez que se modifiquen los indicadores.
Revisión 01: (27/04/2015)	<ol style="list-style-type: none"> El nombre del Proceso cambia al del documento actual. Antes se llamaba: "Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias". 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". Se eliminan los pasos 6 y 7 de la versión anterior porque las unidades organizativas solo informan a la UC de las acciones que han desarrollado, no le consultan las decisiones previas de actuación. 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. Se elimina la salida "PR/SO/006-02 Autorización" porque se entiende que no es un resultado del proceso. La salida "ANX-PR/SO/006-05 Resultados de las acciones desarrolladas ante las QSF presentadas" se transforma en "ANX-PR/SO/006-04 Informe de resultados (estadísticas)" para precisar más su contenido. Se incluye en el comienzo del flujograma un punto de decisión: el interesado puede optar por dirigir su QSF directamente a la unidad afectada o no, en cuyo caso, la asume en primer lugar la unidad de calidad.

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:	Subdirección encargada de Calidad y Comunicación
Documentos de referencia:	
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> Registro de queja, felicitación o sugerencia Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones. Informe de resultados (estadísticas)

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

