

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE (INEF)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Antonio Campos Izquierdo	Antonio Rivero	
Puesto:	Vicedecano de Orientación Profesional y Calidad	Director de la FCAFIDE (INEF)	Comisión de Calidad
Firma:			
Fecha:	12/06/2014	15/03/2015	

Revisión 01: (15/03/2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El nombre del Proceso cambia al del documento actual. Antes se llamaba: "<i>Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</i>". 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". 2. 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. 3. 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. 4. Creación del Buzón de Quejas, sugerencias y felicitaciones (web y físico) 5. Creación de los procedimientos.
-------------------------------------	--

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:	Vicedecano de Orientación Profesional y Calidad
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de realización de quejas, sugerencias y felicitaciones ▪ Página WEB de acceso http://www.inef.upm.es/INEF/Calidad/Buzon
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • ANX-PR/SO/006-01 Registro de queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-03 Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia • ANX-PR/SO/006-04 Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones. • ANX-PR/SO/006-05 Resultados de las acciones desarrolladas ante las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas • ANX-PR/SO/006-06 Encuesta de satisfacción

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE (INEF)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

Indicadores:			
Definición: Número de QUEJAS presentadas			
IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	13	ANUAL	Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad
Definición: Número de SUGERENCIAS presentadas			
IND-PR/SO/006-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	0	Anual	Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad
Definición: Número de FELICITACIONES presentadas			
IND-PR/SO/006-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	1	Anual	Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad
Definición: Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas			
IND-PR/SO/006-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	13/5	Mensual	Vicedecanato de Orientación Profesional y 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
	1 mes	Mensual	Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad
Definición:			
	Estándar	Periodicidad	Responsable

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE (INEF)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

• **ANX-PR/SO/006-01 Registro de queja, felicitación o sugerencia**

GRADO EN CIENCIAS DEL DEPORTE


POLITÉCNICA



FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES

Tipo de solicitud:

Quejas
 Sugerencias
 Felicitación

Tipo de usuario:

Alumno
 PDI
 PAS
 Otros

Por favor, introduzca sus datos personales:

Nombre: _____ Apellidos: _____
DNI/Pasaporte: _____ Email: _____
Tfno de contacto: _____ Fecha y firma _____

Exponga el contenido de su solicitud:

Aviso legal:
Los datos recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Sugerencias y Reclamaciones" propiedad de la Universidad Politécnica de Madrid y cuya finalidad es tramitar las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información presentadas por los ciudadanos así como realizar estadísticas. Estos datos serán tratados de acuerdo a la LO 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE (INEF)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

- **ANX-PR/SO/006-04 Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones.**

Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones - Google Chrome

buzon.agendainef.com/admin/admin_ticket.php?track=WYH-P7Z-UDAD&Refresh=78443

Fecha: 2014-07-05 02:18:18 

Nombre y Apellidos: Noelia Domínguez Medina

Descripción:

Para el Trabajo de Fin de Grado se debería elegir a los profesores que puedan o quieran tutelarlos. En mi caso, hice todo el trabajo yo sola después de haber ido varias veces para ver si me podía revisar el trabajo mi tutor Carlos Martínez del Departamento de Deportes.

Fecha: 2014-07-08 08:18:24 

Nombre y Apellidos: Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad

Descripción:

Gracias por reportar tu queja. La hemos redireccionado a la unidad correspondiente, en los próximos días recibirás una respuesta.

Un saludo.

Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad

El cliente no ha leído esta respuesta aún.

Fecha: 2014-07-14 11:07:47 

Nombre y Apellidos: Dept. de Deportes

Descripción:

Estimada Noelia,

Lamentamos que no hayas recibido la atención suficiente por parte de tu tutor. De todas formas si nos lo hubieses comunicado antes, a lo mejor hubiésemos podido ayudarte.

Por otro lado, has de saber que la normativa del TFG no la hacemos nosotros y también creemos que la asignación del tutor debería ser de otra forma.

Un saludo.

Enrique López Adán

El cliente no ha leído esta respuesta aún.

Inicio | INEF (UP... | Bandeja ... | http://ww... | C:\Docum... | PR-SO-00... | Indicador... | ControlCe... | Escritorio | Buzón de ... | 10:06

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE (INEF)	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

• **ANX-PR/SO/006-06 Encuesta de satisfacción**



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Para mejorar el servicio, por favor, en función de su concordancia con la cuestión planteada, valore la respuesta, marcando con una X en la casilla cuya opción considere pertinente, según la siguiente escala:

- 0 = Nada de acuerdo
- 1 = Poco de acuerdo
- 2 = Suficientemente de acuerdo
- 3 = Bastante de acuerdo
- 4 = Totalmente de acuerdo

VALORACION	0	1	2	3	4
Ha sido sencillo el procedimiento de solicitud de la actividad o servicio					
La respuesta inicial (de contacto) del Vicedecanato de Orientación Profesional y Calidad ha sido rápida y adecuada					
La respuesta de la unidad correspondiente se ha cumplido dentro del plazo establecido					
La respuesta de la unidad correspondiente ha resuelto la queja, sugerencia o felicitación planteada					
Valoración general del servicio del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.					

OBSERVACIONES

Gracias por utilizar nuestro Buzón y responder a esta breve encuesta de satisfacción, una vez la tengas rellena envíanos la respuesta a la dirección de correo: vicedecano.opc.inef@upm.es.

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

