



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIEROS DE MINAS**



GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR 14	2008-11-18	2008-11-06	00

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	JOSÉ MANUEL RUIZ ROMÁN	BENJAMÍN CALVO PÉREZ	BENJAMIN CALVO PÉREZ
Puesto	SUBDIRECTOR DE CALIDAD ETSIM	DIRECTOR ETSIM	DIRECTOR DE ETSIM
Firma			

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS			
CÓDIGO PR 14	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN 2006-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se presenten en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid (en adelante ETSIM-UPM), asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado puede conocer, en cualquier momento, el estado de gestión o resolución de las mismas.

2. Alcance

Este proceso afecta a todos los grupos de interés de la ETSIM-UPM, principalmente alumnos, PDI y PAS, como generadores de una incidencia, queja y sugerencia acerca del Centro, así como a cualquier unidad organizativa susceptible de recibir incidencias.

3. Propietario

Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM.

4. Entradas

Una incidencia, reclamación o sugerencia.


Aplicación Web soporte del proceso.

5. Salidas

Incidencia resuelta.

6. Cliente

Alumnos y personal de la ETSIM-UPM.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS			
CÓDIGO PR 14	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN 2006-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

7. Proveedor

Subdirección de Calidad de la ETIM-UPM, Secretaría, conjunto de todas las unidades organizativas que tienen la competencia de resolver cualquier incidencia, reclamación o gestión.

8. Inicio

Presentación de una incidencia, queja, reclamación o sugerencia.

9. Fin

Encuesta de satisfacción con el proceso.

10. Etapas del Proceso

1. Un interesado presenta una nueva incidencia, queja, reclamación o sugerencia a través de una de las posibles vías de presentación:

Buzón de sugerencias de la WEB de la ETSIM-UPM

Escrito presentado en Secretaría.

Escrito Presentado en la Subdirección de Calidad

Escrito presentado en Delegación de Alumnos.

2. La nueva incidencia, queja, reclamación o sugerencia se remite a la Subdirección de Calidad.

3. Una vez registrada, la Subdirección de Calidad valora la incidencia y la envía a la unidad organizativa a quien le corresponda actuar sobre la misma.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS			
CÓDIGO PR 14	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN 2006-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

4. La unidad organizativa correspondiente analiza la incidencia recibida y toma una resolución para proceder a resolverla. Comunica dicha resolución a la Subdirección de Calidad.

5. La Subdirección de Calidad registra el diagnóstico y su solución en la base de datos de incidencias, actualizando su estado.

6. Posteriormente la Unidad Organizativa realiza las acciones pertinentes para la solución de la incidencia y cuando termina informa a la Subdirección de Calidad.

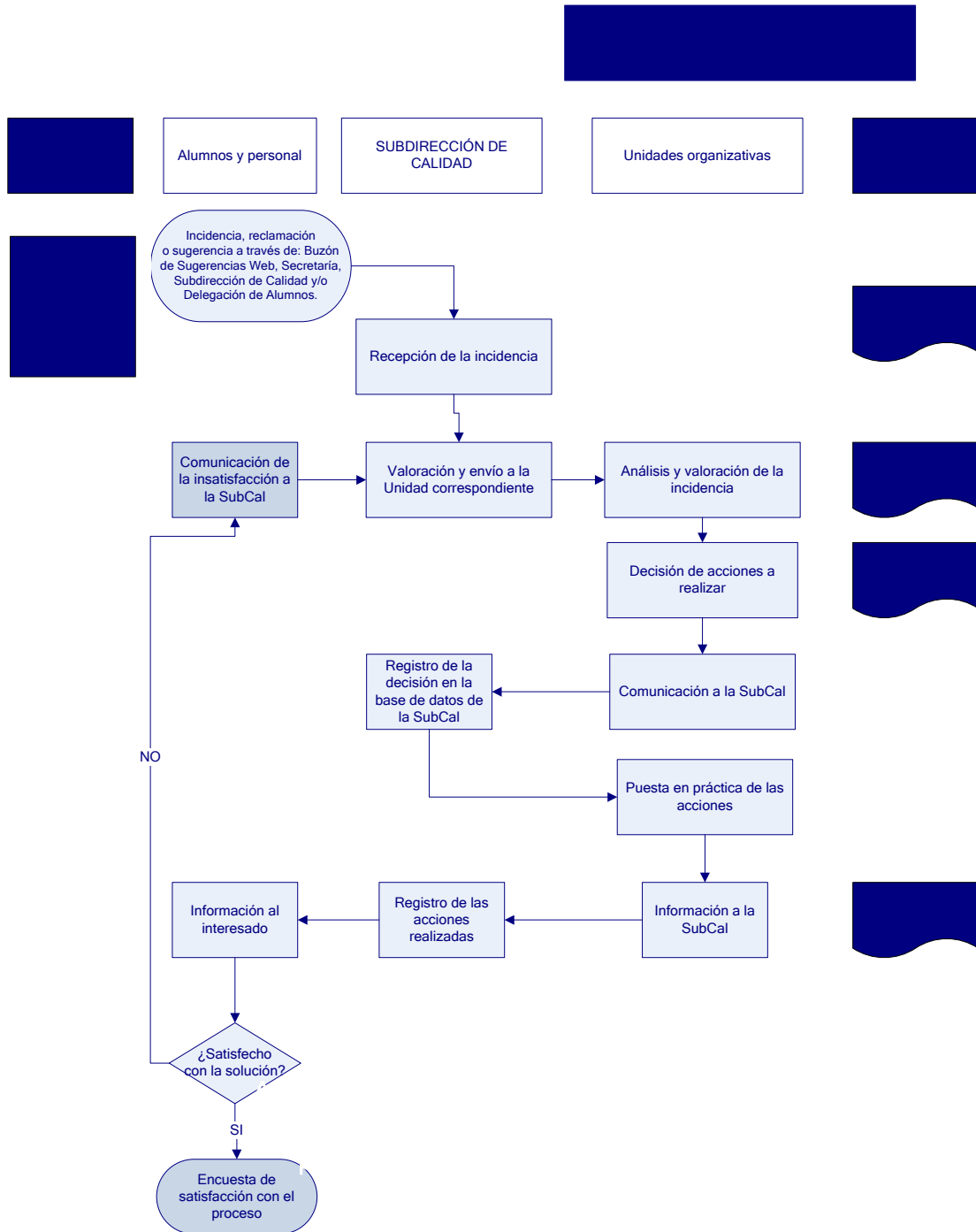
7. La Subdirección de Calidad registra en el sistema las acciones realizadas e informa al interesado.

8. En el caso de que el interesado no esté satisfecho con la solución dada a su incidencia, lo comunicará a la Subdirección de Calidad quien enviará la nueva queja a la unidad organizativa implicada, poniendo de nuevo en marcha el proceso.

9. Si, por el contrario, el interesado no tiene ninguna nueva queja que interponer, rellenará una encuesta de satisfacción con el proceso.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	 ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS			
CÓDIGO PR 14	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN 2006-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

11. Flujograma



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS			
CÓDIGO PR 14	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN 2006-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

12. Indicador de Seguimiento

- Tiempo de respuesta por incidencia, media por tipos, media por unidades organizativas.
- Número de incidencias por tipos, por unidades organizativas, por mes (se entiende que el aumento de incidencias es un indicador de la utilización del instrumento de gestión de incidencias, quejas y sugerencias).
- Número de disconformidades

13. Documentos de referencia

No procede.

14. Evidencias o registros

Registro de incidencias.

15. Revisión procedimiento

La revisión del presente procedimiento se realiza cuando surge la necesidad como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso, identificadas a raíz del desarrollo de una Autoevaluación (Proceso de Autoevaluación y Revisión Anual de los Planes. PR 02) o del propio funcionamiento del mismo.

16. Definición de conceptos

No procede.

17. Anexo

No procede.