Informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Curso 2019-20

Subdirección de Acreditación y Calidad

1. Datos generales.

Código/Nombre del proceso: **PR/SO/006**

Descripción: **Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones**

Propietario del Proceso: **Subdirectora de Acreditación y Calidad**

2. Objeto del Proceso.

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.

3. Datos generales de la Subdirección

Gestión administrativa

Isabel Bazaga Nieto
Despacho 6002
Teléfono:+34 91 067 35 14

Subdirectora de Acreditación de Calidad

Carolina Gallardo Pérez
Despacho: 6005
Teléfono: +34 91 067 35 15

4. Estado de implantación

Tipo de implantación:	☐ Manual	X Electrónico	
Grado de implantación:	X Completamente	☐ En proceso	☐ Sin desarrollar

Funcionamiento del proceso

5.1. Datos de indicadores.

Indicador	Descripción	Standard	Fuente Información	Periocidad	Aplicado a	Valor Obtenido
IND-PR/SO/006-01	Número de QUEJAS presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	28
IND-PR/SO/006-02	Número de SUGERENCIAS presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	4
IND-PR/SO/006-03	Número de FELICITACIONES presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	13
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	80%	BSQF	Curso Académico	GENERAL	80%
IND-PR/SO/006-05	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).o	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	6,31

5.2 Análisis de las evidencias recopiladas.

Id_Evidencia	Descripción	Archivado en	Registrada
ANX-PR/SO/006-01	Registro de queja, felicitación o sugerencia	BQSF - UPM	Sí
ANX-PR/SO/006-02	Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia	BQSF - UPM	Sí
ANX-PR/SO/006-03	Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones.	BQSF - UPM	Sí
ANX-PR/SO/006-04	Informe de Resultados	SAyC -En la carpeta del proceso	Sí

5.3. Puntos fuertes en el desarrollo del proceso.

1. Gestión automatizada del BQSF realizada desde la Subdirección de Acreditación y Calidad mediante hoja de Excel.
2. Línea directa con los responsables de la gestión del BQSF en el Rectorado de la UPM, lo que facilita la resolución de los problemas que pudieran surgir.

5.4 Puntos débiles en el desarrollo del proceso.

1. El hecho de que sólo se puedan usar direcciones de correo disponibles en Apolo, es decir, de personal de la UPM y no sirvan ni las direcciones de alumnos ni la de colectivos, dificulta la tramitación rápida de las diligencias, recayendo en la Subdirección de Calidad de la escuela la responsabilidad de vigilar y supervisar el estado del buzón y avisar por otros mecanismos a los responsables para que tramiten la solicitud. Esto supone más trabajo para el responsable del buzón.
2. Muchos alumnos prefieren otras vías para realizar sus quejas. Por otro lado ya que hay representante de los alumnos en casi todas las comisiones de la ETSISI, prefieren llevar a dichas comisiones las quejas o sugerencias.
3. Los alumnos disponen de un documento con el que cualquier estudiante de la UPM podrá reflejar por escrito, y ante Delegación de Alumnos de la UPM, las felicitaciones y/o reclamaciones referentes a la docencia recibida. Y este es el medio que realmente utilizan.

6. Seguimiento de las acciones de mejora planificadas en el PAC anterior.

Cod Área	Cod Acción	Mejora	Acción	Indicador	Descripción Indicador	Valor
No existían acciones de mejora planificadas en el PAC anterior						

7. Propuesta de acciones correctivas y de mejora

Para el curso 20-21, no se llevarán ninguna acción correctiva ni de mejora. Se intentará poner en marcha las acciones indicadas en el análisis del curso 19-20, que fueron aplazadas por la situación vivida en este curso, al priorizar otras acciones relacionadas con la coordinación y el seguimiento de las titulaciones.

Madrid a 25 de enero de 2021