

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

### INDICE

1. OBJETO
2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS
3. PROPIETARIO
4. ALCANCE
5. SUBPROCESOS
6. FASES Y RESPONSABLES
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8. EVIDENCIAS Y REGISTRO
9. INDICADORES
10. REVISIÓN PROCEDIMIENTO
11. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO
12. ANEXOS
13. FLUJOGRAMA

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Cristina Luengo Fernández	José María Fernández Valdés	Alfonso Cobo Escamilla
Puesto	Responsable de la Oficina de Calidad	Subdirector de Ordenación Académica, Estrategia Académica y Calidad	Director
Firma			

### 1.

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

## 2. OBJETO

Este procedimiento pretende regular la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias en la ETSEM para de esta manera atender en cualquier momento a los requerimientos de los alumnos, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, usuarios externos de la Escuela y la sociedad en general.

Quedan excluidas tanto las incidencias, reclamaciones y sugerencias que se gestionan a través de los servicios del Rectorado, como las que gestiona la Defensora Universitaria.

## 3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

**Incidencia:** lo que sobreviene en el transcurso de un asunto y guarda con él alguna relación.

**Reclamación:** acción y efecto de oponerse a algo de forma oral o escrita.

**Sugerencia:** aportación de una propuesta o una idea.

## 4. PROPIETARIO

El Director de la Escuela.

## 5. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las incidencias, reclamaciones o sugerencias relativas al funcionamiento del Centro que tienen entrada a través de las vías indicadas en el epígrafe 6.

## 5. SUBPROCESOS

No procede.

## 6. FASES Y RESPONSABLES

### 1. Recepción

Existen diversos canales en la ETSEM para tratar las incidencias, reclamaciones y sugerencias:

*i. A través de la Secretaría de Alumnos:*

Existe una instancia general (ANX/01) para que cualquier persona pueda dirigir al Director una sugerencia, ruego, reclamación o cualquier asunto de interés relativo al Centro.

*ii. A través de la página web de la Escuela:*

En la página principal de la web y en Calidad hay un botón de sugerencias al que puede acceder

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

cualquier persona y hacer una sugerencia directa a través de un formulario (ANX/02).

### iii. Buzón de sugerencias físico.

Buzón situado en el S1 de la Escuela, junto a todos los buzones de PDI, del PAS y de Alumnos (Asociaciones, Delegación, representantes) y al que cualquier persona puede acceder. La Oficina de Calidad se encargará de su registro.

### 2. Envío de incidencia al responsable en el área afectada

La Oficina de Calidad en función del tipo de incidencia, reclamación o sugerencia, la canalizará a las diversas Subdirecciones o Servicios o posibles responsables y envía copia al Director del Centro.

La Oficina de Calidad podrá contestar directamente aquellas cuestiones que por su simplicidad no requieran traslado.

Por su parte la Secretaría de Alumnos hará llegar las incidencias que entren por su registro a la Oficina de Calidad y al Director del Centro. Estas igualmente serán canalizadas a los distintos responsables.

### 3. Respuesta al interesado

Las Subdirecciones o Servicios u otros responsables dan respuesta al interesado y envían copia a Oficina de Calidad para su registro.

### 4. Registro

- La Secretaría de Alumnos registrará las incidencias, reclamaciones y sugerencias que hayan tenido entrada en su registro.
- Oficina de Calidad registrará las incidencias, reclamaciones y sugerencias que hayan tenido entrada a través del Buzón de sugerencias web.
- La Oficina de Calidad registrará las incidencias, reclamaciones y sugerencias que hayan tenido entrada a través del buzón situado en S1 de la Escuela.

En todos los casos Calidad mantiene un registro conjunto de todas las incidencias y un registro de las soluciones a las mismas.

Calidad es la encargada de registrar todas las incidencias en una hoja resumen (ANX/03).

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

### 5. Informe de resultados sobre incidencias, reclamaciones y sugerencias

La Oficina de Calidad elabora un informe de resultados sobre incidencias, reclamaciones y sugerencias.

### 6. Incorporación de resultados en el Informe General de Resultados IGR

La Oficina de Calidad incorpora dicho informe al IGR.

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No procede.

### 8. EVIDENCIAS Y REGISTRO

DOCUMENTO	REGISTRO	TIEMPO DE ARCHIVO
Impresos de las incidencias, reclamaciones y sugerencias	Secretaría de Dirección Secretaría de Alumnos Oficina de Calidad	4 AÑOS
Correos electrónicos a la Oficina de Calidad (entrada buzón sugerencias web)	Oficina de Calidad	4 AÑOS
Hoja resumen de registros	Oficina de Calidad	4 AÑOS

### 9. INDICADORES

- Id/PR/SO/003-01: Nº incidencias registradas.
- Id/PR/SO/003-02: Proporción incidencias registradas PDI: entrada incidencias PDI/entrada incidencias.
- Id/PR/SO/003-03: Proporción incidencias registradas PAS: entrada incidencias PAS/entrada incidencias.
- Id/PR/SO/003-04: Proporción incidencias registradas Alumnos: entrada incidencias Alumnos/entrada incidencias.
- Id/PR/SO/003-05: Proporción de incidencias resueltas: entrada de incidencias/incidencias resueltas.

### 10. REVISIÓN PROCEDIMIENTO

Se seguirán los siguientes pasos:

1. El propietario del procedimiento con la colaboración de la Oficina de Calidad, revisa anualmente el procedimiento.

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

2. Aprueba Dirección.
3. Informar a la CIC (Comisión Interna de Calidad).
4. Incorporación al sistema SGIC (Sistema de Gestión Interna de Calidad).
5. Informar a las partes directamente implicadas en el procedimiento y difusión a todos los grupos de interés.

### 11. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Edición 00: 09/01/2008

Edición 01: 30/01/2013

- Cambio de nombre y código. Sustituye a: **PR/CAL/008**: PROCEDIMIENTO PARA REGULAR LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- Se incluye apartado 3. propietario.
- Se revisa las fases del procedimiento.
- Se incluye en el apartado 8 el registro de las evidencias.
- Se revisa Flujograma.
- Se revisan anexos.

Edición 02: 28/02/2014

- Cambio nombre del centro.

Edición 03: 25/05/2017

- Revisión de las fases del procedimiento.
- Revisión de flujograma.
- Actualización de Anexos.

Edición 04: 31/05/2021

- Actualización de escudos.
- Revisión de evidencias.
- Modificación modelo instancia general (ANX/PR/SO/003-01).

Edición 05: 15/03/2024

- Actualización de formato de flujograma.

### 12. ANEXO

- ANX/PR/SO/003-01: Instancia General.
- ANX/PR/SO/003-02: Formulario Web de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- ANX/PR/SO/003-03: Resumen de registros de incidencias, reclamaciones y sugerencias



**GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

**ANX/PR/SO/003-01: INSTANCIA GENERAL**



DNI o Pasaporte: \_\_\_\_\_

Primer apellido: \_\_\_\_\_

Segundo apellido: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ natural de \_\_\_\_\_

Provincia de \_\_\_\_\_ domiciliado en \_\_\_\_\_

Calle, Plaza, etc. \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

Teléf.: ( ) \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_

**EXPONE:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**SOLICITA:**

.....

.....

.....

.....

Madrid, de 202

Firma

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
SR. DIRECTOR DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE EDIFICACIÓN.  
Avda. Juan de Herrera, 6  
28040 MADRID.

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

**ANX/PR/SO/003-02: FORMULARIO WEB DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**



The screenshot shows a web form titled "Buzón de Sugerencias" with the following fields and options:

- Nombre \***: Text input field.
- Apellidos \***: Text input field.
- Correo electrónico \***: Text input field.
- Autoriza la difusión de sus datos. Cuestiones, comentarios y sugerencias: \***: Radio button options for **SI** (selected) and **NO**.
- Text area**: Large text input field for the suggestion content.

Navigation and utility links on the page include:

- INFORMACIÓN PARA ESTUDIANTES
- SERVICIOS
- CALIDAD
- INVESTIGACIÓN
- INNOVACIÓN EDUCATIVA
- MOVILIDAD RELACIONES INTERNACIONALES
- RELACIONES EMPRESAS
- COMUNICACIÓN
- PUBLICACIONES
- Publicaciones UPM: INTERCAMPUS, Politécnica, Educación Politécnica
- Social media: facebook, UPM, twitter, NUESTRA ESCUELA, Instagram
- ACCESO ESTUDIANTES, ACCESO P.D.I., ACCESO P.A.S.
- Menú de Servicios: BUZÓN DE SUGERENCIAS, POLÍTICA VIRTUAL, CORREO ALUMNOS, CORREO PERSONAL, MOODLE UPM, BIBLIOTECA ETSEM, SOLICITUD DE CITA PREVIA, DIRECTORIO UPM, SECRETARÍA DE ALUMNOS
- Aula Museo de la Construcción: am, ENGLISH

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

ANX/PR/SO/003-03: RESUMEN DE REGISTROS DE INCIDENCIAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

REGISTRO DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y ENMIENDAS  
Curso Académico 2011/2012

Número	Fecha	Registro	Estado	Emisor	Descripción	Proceso	Solución	Responsable solución
001	1/09/2011	CE	R	A	Solicita los horarios de este nuevo curso de Arquitectura Técnica	Respuesta de la Directora	Respuesta de la Directora	La Directora
002	2/09/2011	CE	R	A	Solicita información sobre comienzo de clase del plan 93	La Directora traslada el asunto a SOGAP	Respuesta del SOGAP	La Directora
003	02/09/2011	CE	R	A	Solicita información sobre la convocatoria de diciembre plan 93	La Directora traslada el asunto a SOGAP	Respuesta del SOGAP	La Directora
004	2/09/2011	CE	NR	A	Solicita mejora para la inscripción en el Proyecto Mentor	La Directora responde	No hay evidencia de la respuesta	La Directora

Número: Orden de entrada según fecha (000). Fecha de entrada en registro. dd/mm/aaaa.

Registro: B: buzón físico, RSA: registro Secretaría de Alumnos, CE: Correo electrónico dirigido a Calidad.

Emisor: PDI, Alumnos, PAS, Otros que emite la incidencia o

sugerencia. Estado: resuelto/sin resolver R/SR.

Descripción: breve descripción de la incidencia, reclamación, sugerencia o enmienda.

Solución: breve descripción de la solución.

Responsable: Servicio encargado de la solución.

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/G/003	09/01/2008	15/03/2024	05

**13. FLUJOGRAMA**

