



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





PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

**Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT durante el mes de abril de 2014**

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitaciones 2	1 Solicitud de información sobre una publicación. Aunque se ha tramitado en el sistema como una Felicitación, no era tal.	Se ha respondido al remitente manifestándole que esta información se la pueden facilitar en la Biblioteca de la Escuela o, en su caso, en el Servicio de Publicaciones.
	1 Rapidez, profesionalidad y atención recibida en la resolución de trámites por parte del personal de Secretaría.	No precisaba respuesta.
Quejas 7	2 WiFi, falta de cobertura o mala calidad de la señal	Se está realizando un trabajo para la detección específica del problema (ya se han detectado problemas debidos a que sobre cualquier punto de acceso existen multitud de accesos de otras redes wifi, lo que hace que la calidad de la señal sea bastante mala, así como problemas con el modelo de selección automática de canales) y, sobre ese modelo, trabajando con el fabricante, se planteará una solución técnica.
	1 Imposibilidad de acceso WiFi en la primera planta del Edificio B.	Se ha comprobado que los puntos de acceso estaban operativos y que la calidad de la señal es muy mala. Se está realizando un estudio y se están buscando las soluciones adecuadas con los servicios centrales de la Universidad, que es la organización que provee el servicio.
	1 Retraso sistemático de un profesor al inicio de la clase.	Se ha informado al Dpto., que ha dado traslado de la notificación al profesor implicado, con el ruego de que la tenga en cuenta. En el Dpto. no existe constancia de más quejas en este sentido, ya que el procedimiento que utilizaba el Dpto. en estos casos se apoyaba en las encuestas que se realizan a los alumnos y, al hacerse obligatorias las encuestas de la Universidad, el Dpto. ha perdido visibilidad respecto a los comentarios/quejas de los alumnos. Salvo que haya futuras reiteraciones, el Dpto. considera cerrada la incidencia actual.
	1 Imposibilidad de acceso a la plataforma de gestión de recibos.	Se ha comprobado que se produjo un problema puntual con el servidor en el Rectorado, y que ya se ha solucionado tanto dentro como fuera de la UPM.
	1 Falta de enchufes en las clases para la recarga de dispositivos móviles.	La Escuela ya había detectado esta incidencia y está estudiando la posibilidad de instalar enchufes en cada una de las aulas, dentro de la normativa vigente para este tipo de instalaciones.
	1 Convocatoria de una revisión de exámen sin haber publicado las notas.	Se trata de una sesión de revisión de ejercicios de evaluación continua. Este tipo de pruebas no tienen requisitos de plazos desde la publicación a la revisión. El procedimiento en este caso es que el alumno pida una tutoría al profesor con esta finalidad.
Sugerencias 3	2 Solicitud de publicidad de un foro de empleo y formación.	Se ha publicado la noticia en la página web y en los tablones de anuncios de la Oficina de Prácticas en Empresas, así como en la página web de Delegación de Alumnos.
	1 Mecanismos para que los profesores puedan avisar a las Conserjerías de cualquier incidencia sin que tengan que ausentarse del aula.	Se ha adoptado la decisión de colocar un cartel con los números de teléfonos de las Conserjerías y de la Unidad de Medios Audiovisuales para que, cuando se produzca alguna incidencia con los elementos del aula, el Profesor pueda avisar para que se solucione a la mayor brevedad posible.

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		<b>Código PR/SO/006</b>

**Incidentes donde se ha elegido incorrectamente el destinatario**

Incidencia	Destinatario escogido	Destinatario correcto
Retraso sistemático de un profesor al inicio de la clase.	Administración del Centro	Ordenación Académica
Convocatoria de una revisión de exámen sin haber publicado las notas.	Administración del Centro	Ordenación Académica
WiFi, falta de cobertura o mala calidad de la señal (2)	Administración del Centro	Servicios Informáticos

**Incidentes no resueltas en plazo**

Incidencia	Plazo de resolución	Motivo
Solicitud de publicidad de un foro de empleo y formación	19 días	El usuario no recibía correos avisando de nuevas incidencias. El usuario no disponía de contraseña para acceder a la herramienta. El usuario no había recibido las indicaciones necesarias sobre el procedimiento a seguir.
Retraso sistemático de un profesor al inicio de la clase	30 días	El remitente había elegido incorrectamente el destinatario. El usuario no recibía correos avisando de nuevas incidencias. El usuario no disponía de contraseña para acceder a la herramienta. El usuario no había recibido las indicaciones necesarias sobre el procedimiento a seguir.

**Propuestas a realizar a la Comisión de Calidad de la ETSIT derivadas del Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicidades**

Propuesta
Proponer a la Subdirección de AAEE e Infraestructuras la ampliación de la red WiFi para mejorar el servicio.
Proponer a la Subdirección de AAEE e Infraestructuras la instalación de mayor número de enchufes en las Aulas.