



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 julio de 2014

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitaciones 2	1 Se felicita a todas las personas que han colaborado en la Entrega de Diplomas.	Se agradece al remitente su participación en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT.
	1 Rapidez del trabajo del personal de mantenimiento.	Se traslada la felicitación a la persona indicada y se agradece al remitente el reconocimiento de la labor realizada.
Quejas 21	2 Forma de evaluación de la asignatura COPT.	El coordinador de la asignatura ha explicado que el nuevo formato de exámen ha sido a petición de los alumnos y que se lo han agradecido; también la forma de evaluar, pudiendo añadir puntos a la nota final con la presentación de trabajos en clase, por lo que los alumnos le han felicitado.
	4 En la página web de la Escuela no funcionan los enlaces a las guías docentes.	Dichas guías aún no se encuentran disponibles, se elimina el enlace en la web para que no de lugar a confusión.
	11 Falta de suministros en los W.C. de la Escuela	Se informa de que se ha efectuado y reclamado un pedido hace más de 15 días que la empresa responsable de la limpieza no ha suministrado a tiempo. La empresa confirma que en la fecha de respuesta ya se ha suministrado y repartido por toda la Escuela.
	2 No funciona el aire acondicionado en el despacho C-215.	No se ha podido acceder al local para la revisión/repación al no disponer de llave, se ha pedido al usuario que se ponga en contacto con el Servicio de Mantenimiento para permitirles el acceso.
	1 El método para elaborar la lista priorizada de posibles matrículas de Honor en el TFG es injusto, ya que tiene en cuenta los resultados de asignaturas anteriores aunque no tengan que ver con el tema del TFG.	El Subdirector del Dpto afectado explica los criterios para la priorización de las menciones de MH en el TFG (en orden de preferencia): La nota del TFG, la suma de las puntuaciones de cada uno de los aspectos evaluados en el TFG y, solo en caso de empate en las dos anteriores, se utiliza la nota media del expediente.
	1 Problema con la elección de grupo al hacer la matrícula	Era una incidencia que se debía formular a través del CAU de Secretaría de Alumnos
Reclamaciones 1	1 Falta de suministros en los W.C. de la Escuela	Se informa de que se ha efectuado y reclamado un pedido hace más de 15 días que la empresa responsable de la limpieza no ha suministrado a tiempo. La empresa confirma que en la fecha de respuesta ya se ha suministrado y repartido por toda la Escuela.
Sugerencias 6	1 Información sobre la posible infección de los servidores ETSIT con Zeus.	Se ha informado al remitente de que dicha infección afectó a otra Escuela, así como la fecha y acciones tomadas. Se agradece su participación y se le anima a continuar utilizando este servicio.
	1 Sugerencia para que las puertas de los servicios del Hall de la Biblioteca se abran hacia la parte de dentro, ya que obstaculizan el pasillo de acceso y al abrir hacia fuera pueden golpear a quien pase.	Se ha consultado al Gabinete de Obras de la Universidad quien informa que la normativa actual en materia de construcción exige que las puertas de los servicios en edificio públicos deben abrirse hacia fuera por motivos de seguridad en materia de incendios.
	1 Solicitud de información sobre la ubicación y horarios de la capilla de la Escuela	Se ha proporcionado la información solicitada.
	1 La página web no se ve correctamente, las imágenes se superponen a los enlaces.	Se ha corregido la página web.
	1 Sugerencia para incluir en el enlace de la página web al sistema de SQF la palabra Felicitaciones y un enlace a los informes mensuales.	Se ha modificado en la página web.
	1 Sugerencia de mejora del proceso de TFG en varios aspectos de procedimiento administrativo.	Casi todas las mejoras propuestas ya estaban realizadas. Se intentará realizar el resto.

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

Incidencias donde se ha elegido incorrectamente el destinatario

Incidencia	Destinatario escogido	Destinatario correcto
Forma de evaluación de la asignatura COPT (2 Quejas)	Administración del Centro	Jefatura de Estudios

Incidencias no resueltas en plazo

Incidencia	Unidad competente	Plazo de resolución	Motivo
La página web no se ve correctamente, las imágenes se superponen a los enlaces.	Servicios Informáticos	21 días	Retraso del Gabinete de Informática y Comunicaciones
Sugerencia para incluir en el enlace de la página web al sistema de SQF la palabra Felicitaciones y un enlace a los informes mensuales.	Servicios Informáticos	49 días	Retraso del Gabinete de Informática y Comunicaciones

Propuestas realizadas a la Comisión de Calidad de la ETSIT derivadas del Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Propuesta	Estado de las propuestas realizadas
Proponer a la Subdirección de AAEE e Infraestructuras la ampliación de la red WiFi para mejorar el servicio	Este servicio está centralizado desde el Rectorado, por lo que desde la Escuela existe poco margen de acción. No obstante, se han tomado ya algunas medidas que han mejorado el servicio y no ha habido nuevas quejas en este sentido. En este momento las restricciones presupuestarias impiden la mejora y ampliación de los puntos de acceso.
Proponer a la Subdirección de AAEE e Infraestructuras la instalación de mayor número de enchufes en las Aulas	En este momento las restricciones presupuestarias impiden la realización de una obra de estas características, pero se tendrá en cuenta para la planificación de futuras actuaciones.
Proponer a la Subdirección de Jefatura de Estudios la elaboración de una normativa que regule los aspectos más importantes del Trabajo Fin de Grado.	Se está estudiando la elaboración de dicha normativa.