



**Incidentes presentados en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT durante el mes de junio de 2014**

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
<b>Reclamaciones</b> <b>1</b>	1    No recibe correo electrónico con la información para la recuperación de una contraseña olvidada.	Se ha solicitado información al usuario sobre la cuenta con la que tenía problemas y no ha contestado. Se le informa de que no se envían correos con las contraseñas y cuál es el procedimiento a seguir.
<b>Quejas</b> <b>3</b>	1    Imposibilidad de contacto con la Secretaría de Alumnos a través de correo electrónico para solicitar un Certificado Académico.	No existe constancia de que el usuario se haya dirigido por correo electrónico a la Secretaría de Alumnos. Se le informa de la dirección de correo a la que debe dirigirse y del procedimiento a seguir para solicitar certificados.
	1    Molestias y ruidos ocasionados por los trabajos de mantenimiento de los jardines, así como duración de los mismos.	Se informa al usuario que es inevitable el uso de maquinaria que genera ruido, que los trabajos deben realizarse en horario laborable aunque se intenta que sea a las horas de menor afluencia de trabajadores. No obstante, se procurará que estas labores se realicen en periodos más cortos de tiempo.
	1    No aparecen en el expediente académico los créditos transferidos porque la aplicación informática no lo permite.	Se ha contestado al usuario comunicando que las aplicaciones que gestionan estos temas no son administradas por los Centros, sino que están desarrolladas por los servicios centrales informáticos de la Universidad, aunque desde este centro trasladaremos su queja a dichos servicios.
<b>Sugerencias</b> <b>1</b>	1    Se trata de una incidencia ajena al funcionamiento y servicios de la Escuela que no precisa tramitación.	Se ha contestado al usuario acusando recibo de su sugerencia.

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

Incidencia	Destinatario escogido	Destinatario correcto
No recibe correo electrónico con la información para la recuperación de una contraseña olvidada.	Conserjería/Información	Servicios Informáticos

**Incidentes no resueltos en plazo**

Todas las incidencias se han resuelto dentro del plazo establecido al efecto.



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



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

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

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.
Proponer a la Subdirección de Jefatura de Estudios la elaboración de una normativa que regule los aspectos más importantes del Trabajo Fin de Grado.