



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

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitaciones 1	1 Solución rápida de problemas de conexión de un portátil.	No precisaba respuesta.
Quejas 4	1 Solicitud de anulación de matrícula curso 2013/14.	Se ha contestado informando de que es el Vicerrectorado de Alumnos debe resolver esta incidencia dentro de los plazos establecidos.
	1 Molestias y ruidos ocasionados en el Edificio B por un grupo de niños asistentes a un evento celebrado en la Escuela.	Se ha informado al Subdirector de Extensión Universitaria, quien ese mismo día se dirigió personalmente al responsable de la organización transmitiéndole la queja, e instándole a que tomará las medidas necesarias para evitar las molestias, con lo que a partir de ese momento la situación se normalizó.
	1 Problemas con el diseño y fotografías de la página principal de web de la Escuela y la dificultad de acceder a algunos enlaces.	Se ha contestado al usuario comunicando que somos conscientes de tal problema, y se está intentando resolverlo, la solución temporal será reducir la imagen para que se pueda ver el lateral.
	1 En los cambios de plan los créditos transferidos no cuentan como asignaturas optativas	Se ha explicado al remitente la diferencia entre Transferencia y Reconocimiento de créditos y cómo computan en el expediente académico.
Sugerencias 5	1 Solicitud de información sobre las características que debe reunir el Trabajo Fin de Grado.	Se ha informado de las características básicas que debe reunir este documento y se le ha dirigido a su tutor para que pueda darle orientación.
	1 Propuesta de implantación de un Máster on-line de Ingeniería de Telecomunicación.	Se recoge la sugerencia de hacer el Máster on-line, pero se recuerda que ésta no es la metodología que se sigue habitualmente en la UPM.
	1 Propuesta de reducción de los ECTS del máster en Ingeniería de Telecomunicación, que al menos 30 ECTS puedan ser reconocidos por experiencia profesional, o bien, darle un enfoque de doble máster.	Se recoge la sugerencia, aunque es imposible realizar ninguna acción. Cualquier máster habilitante de la UPM es de 120 ECTS, por lo que no podemos reducir su duración desde la ETSIT.
	1 Solicitud de asesoramiento técnico para patentar una idea sobre comercio y envío de sms masivos.	Se ha puesto en contacto al usuario con el Dpto. docente más adecuado para resolver sus dudas.
	1 Comunica la existencia de un enlace roto en la página web de la Escuela.	Se ha agradecido al remitente la información y se ha procedido a reparar el link.



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
Solicitud de anulación de matrícula curso 2013/14.	Administración del Centro	Secretaría
Problemas con el diseño y fotografías de la página web de la Escuela y la dificultad de acceder a algunos enlaces.	Unidad de Calidad	Servicios Informáticos
Solicitud de información sobre las características que debe reunir el Trabajo Fin de Grado.	Administración del Centro	Jefatura de Estudios

Incidencias no resueltas en plazo

Incidencia	Unidad competente	Plazo de resolución	Motivo
Solicitud de información sobre las características que debe reunir el Trabajo Fin de Grado.	Jefatura de Estudios	20 días	El usuario no recibía correos avisando de nuevas incidencias, aunque se ha informado desde la Unidad de Calidad de la existencia de la incidencia.
Propuesta de implantación de un Máster on-line de Ingeniería de Telecomunicación.	Jefatura de Estudios	16 días	El usuario no recibía correos avisando de nuevas incidencias.
Propuesta de reducción de los ECTS del máster en Ingeniería de Telecomunicación, o que al menos 30 ECTS puedan ser reconocidos por experiencia profesional, o bien, darle un enfoque de doble máster.	Jefatura de Estudios	16 días	El usuario no recibía correos avisando de nuevas incidencias.
En los cambios de plan los créditos transferidos no cuenten como asignaturas optativas.	Jefatura de Estudios	34 días	El usuario no recibía correos avisando de nuevas incidencias, aunque se ha informado desde la Unidad de Calidad de la existencia de la incidencia y de su no resolución en plazo.



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 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

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