



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

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 2	1 Uno de los ficheros para descargar en la página web no se encuentra disponible.	Se sube una nueva versión del fichero y ya está accesible desde cualquier navegador.
	1 Petición de aclaración sobre una comunicación recibida de secretaría en la que se solicita un informe sobre un alumno.	Se ha aclarado al remitente en qué consiste el informe y porqué se le ha solicitado.
Reclamaciones 1	1 Solicitud de información sobre los estudios de Telecomunicación.	Se informa al remitente de que toda la información sobre las titulaciones que se imparten en esta Escuela se encuentra publicada en la página web del Centro y en la página web institucional de la Universidad Politécnica de Madrid.
Sugerencias 4	1 Se solicita que se suban a la plataforma los exámenes de PLAN 2010 de asignaturas de tercero de TDSÑ Y SDG1.	Se ha atendido la solicitud.
	1 Se propone la posibilidad de que antiguos alumnos de la Escuela pudieran, previo pago anual de la cuota correspondiente, acceder y tomar prestados libros de la biblioteca.	El Reglamento de préstamo UPM no contempla la posibilidad de préstamo de documentación a usuarios que no tengan vinculación directa con la Universidad, se explica al remitente las variantes que existen para admitirle como usuario registrado.
	1 Información sobre el Curso de Derecho de las Telecomunicaciones, que se impartirá en la Facultad de Derecho, en la semana del 27 al 31 del presente mes de octubre.	Se ha contestado al remitente de que en este Centro no tenemos constancia del curso Derecho de las Telecomunicaciones sobre el que nos plantea su cuestión.
	1 El formulario SQF debería permitir mandar adjuntos (como imágenes).	Se informa al remitente de que los Servicios Informáticos del Centro están habilitando un nuevo formulario que será accesible en breve y que permitirá la inclusión de archivos adjuntos.

Incidencias donde se ha elegido incorrectamente el destinatario

Incidencia	Destinatario escogido	Destinatario correcto
Información sobre el Curso de Derecho de las Telecomunicaciones, que se impartirá en la Facultad de Derecho, en la semana del 27 al 31 del presente mes de octubre.	Administración del Centro	Unidad de Calidad
Solicitud de información sobre los estudios de Telecomunicación.	Oficina Técnica	Unidad de Calidad



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE
TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

Incidencias no resueltas en plazo

Incidencia	Unidad competente	Plazo de resolución	Motivo
Petición de aclaración sobre una comunicación recibida de secretaría en la que se solicita un informe sobre un alumno.	Secretaría Alumnos	> 1 mes	Imposibilidad de resolver a tiempo con los medios materiales con los que cuenta la Secretaría de Alumnos