



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 septiembre de 2014

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitaciones 3	1 Se felicita al Gabinete Informático por su diligencia a la hora de resolver dudas en relación al software con licencia UPM.	No precisaba ninguna acción.
	1 Agradecimiento al Administrador del Centro por su diligencia en resolver las incidencias relativas al sistema de aire acondicionado, que en gran medida lastraban la labor del personal investigador ubicado en el Edificio C durante el pasado mes de julio.	No precisaba ninguna acción.
	1 Agradecimiento a la responsable de la Sección de Personal y Calidad por la atención y ayuda a la hora de responder las consultas y darles solución.	Se ha dado traslado a la responsable de la Sección.
Quejas 8	6 Falta de iluminación en el Paraninfo de Ciudad Universitaria.	Se ha informado reiteradamente de este problema al Servicio de Asuntos Generales de la UPM, quienes nos han comunicado que están trabajando con el Consorcio de la Ciudad Universitaria para dar una solución.
	1 Falta de papel higiénico en los lavabos.	El papel se repuso el mismo día que lo suministró la empresa de limpieza.
	1 Aplicación del concepto de 'Tasa Mínima' en la matrícula.	Se ha explicado al remitente que se ha aplicado en su matrícula el art. 12.4 del Decreto 80/2014, 17 julio del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.
Reclamaciones 3	1 Se solicita que se suba a la plataforma el Examen de Sistemas de Transmisión Junio 2014.	Se ha atendido la solicitud.
	1 Falta de iluminación en el Paraninfo de Ciudad Universitaria	Se ha informado reiteradamente de este problema al Servicio de Asuntos Generales de la UPM, quienes nos han comunicado que están trabajando con el Consorcio de la Ciudad Universitaria para dar una solución.
	1 Consulta sobre la impartición como curso propio del curso dirección de proyectos.	Se ha solicitado al remitente aclaración sobre su consulta y no se ha obtenido respuesta.
Sugerencias 4	1 El aceite en sobres que te ponen en la cafetería, en lugar de las antiguas tarrinas, resulta incómodo y mucho más sucio.	Se planteará a la contrata de la cafetería en la siguiente reunión del Comité de Seguimiento de Bar-Cafetería-Restaurante.
	1 Cambio de grupo.	Estas incidencias deben resolverse a través del CAU de Secretaría de Alumnos.
	1 Pregunta sobre carpetas de la escuela y cómo conseguir una.	Se ha remitido al usuario al Servicio de Publicaciones.
	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.



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
Falta de iluminación en el Paraninfo de Ciudad Universitaria (5 Quejas)	Unidad de Calidad	Administración del Centro
Falta de iluminación en el Paraninfo de Ciudad Universitaria (1 Reclamación)	Unidad de Calidad	Administración del Centro
Aplicación del concepto de 'Tasa Mínima' en la matrícula.	Administración del Centro	Secretaría de Alumnos
Consulta sobre la impartición como curso propio del curso dirección de proyectos.	Administración del Centro	Jefatura de Estudios

Incidencias no resueltas en plazo

Incidencia	Unidad competente	Plazo de resolución	Motivo
Aplicación del concepto de 'Tasa Mínima' en la matrícula.	Secretaría Alumnos	> 1 mes	Imposibilidad de resolver a tiempo con los medios materiales con los que cuenta la Secretaría de Alumnos