



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 2016

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 6
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 1
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas 1
- IND-PR/SO/006-04 Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas 100 %
- IND-PR/SO/006-05 Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado 1,37 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Sugerencias 1	1 Solicitud para que el enlace para la gestión de los TFGs sea más visible en la página web de la Escuela.	Se indica al remitente que, dada la gran cantidad de información que aparece en la página web de la Escuela, no es posible que toda la información aparezca en las primeras páginas. Se está estudiando la posibilidad de que la aplicación de TFGs envíe un correo (con un enlace directo) a cada miembro del tribunal para que accedan fácilmente.
Felicitaciones 1	1 Se felicita a dos miembros del equipo de mantenimiento por el arreglo de la wi-fi de la Biblioteca.	Se ha agradecido la felicitación al remitente.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

Quejas	6	1	El trato de algunos miembros del personal de cafetería no es el más adecuado.	Se ha dado traslado de la queja al responsable de la Cafetería, con la indicación de que el trato hacia los usuarios de este servicio debe ser siempre con la máxima corrección.
		1	Problemas para encontrar el enlace a los TFGs a través de la web de la Escuela.	Se ha proporcionado la información con el enlace requerido.
		1	Incidencia en uno de los servicios de caballeros.	Se ha agradecido el aviso y se ha procedido a la reparación.
		1	El sistema de cita previa aleatorio provoca que no queden plazas en algunas optativas a la hora de realizar la automatrícula.	El sistema de cita previa con distribución aleatoria está gestionado desde el vicerrectorado, sin que desde la Escuela se pueda interferir. Por otra parte, un sistema de cita aleatorio permite que todos los alumnos tengan la misma probabilidad de matricularse en la asignatura. La oferta de asignaturas optativas es suficiente para garantizar que todos los alumnos puedan matricularse de los créditos que impone el plan de estudios.
		1	En cuarto curso de Telecomunicaciones, no existe un horario de tarde.	En el grado de Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación los grupos de clase son en general por la mañana, mientras que por la tarde se organizan grupos para alumnos repetidores, para que sea fácil compatibilizar con los horarios del curso superior. En cuarto curso no hay curso superior, por lo que no tiene sentido esta motivación, mientras que en turno de tarde están programadas asignaturas optativas. Esta es la única sugerencia recibida en este sentido. Para hacer un cambio tan importante de la planificación docente sería necesario que se tratase de una petición mayoritaria.
		1	El texto de la queja es incomprensible.	Se ha solicitado más información al remitente para poder entender su queja, pero no ha respondido en el plazo establecido.